

**PENERAPAN PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK MEMINIMALKAN
PRODUK GAGAL KEMEJA PADA PERUSAHAAN X**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh

Bey Ignatius Purba

2013120257

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN - PT
No. 277/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)**

BANDUNG

2017

**THE IMPLEMENTATION OF QUALITY CONTROL TO MINIMIZE
SHIRT FAILURE PRODUCT IN COMPANY X**



UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted to complete the requirements
To obtain a Bachelor Degree in Economics**

By

Bey Ignatius Purba

2013120257

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
ECONOMICS FACULTY**

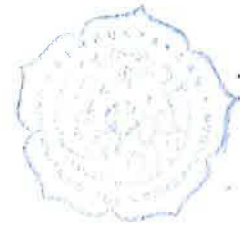
MANAGEMENT DEPARTMENT

(Accredited based on the Degree of BAN - PT

No. 277/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017



UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Penerapan Pengendalian Kualitas untuk Meminimalkan Produk Gagal Kemeja pada
Perusahaan X
Oleh
Bey Ignatius Purba
2013120257

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2017
Ketua Program Studi Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing,

Dr. Judith Felicia Pattiwael, Dra., M.T.



PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Bey Ignatius Purba
Tempat, tanggal lahir : Pakkat, 31 Januari 1996
Nomor pokok mahasiswa : 2013120257
Program studi : Manajemen
Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

Penerapan Pengendalian Kualitas untuk Meminimalkan Produk Gagal Kemeja pada
Perusahaan X

dengan,

Pembimbing : Dr. Judith Felicia Pattiwael, Dra., M.T.

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU. No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi atau vokasi sebagaimana dimasud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: Januari 2017

Pembuat Pernyataan: Bey Ignatius



(Bey Ignatius Purba)

ABSTRAK

Industri tekstil dan pakaian jadi yang semakin bertumbuh dan berkembang menyebabkan persaingan menjadi semakin ketat antar satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Semakin ketatnya persaingan di bidang industri tekstil dan pakaian jadi mengharuskan perusahaan memiliki kualitas yang lebih unggul dari perusahaan pesaingnya agar produknya lebih dapat diterima oleh pelanggan. Perusahaan juga dituntut untuk mampu mengendalikan kualitas pada setiap proses produksinya, sehingga kualitas produk yang dihasilkan selalu terjaga dan konsisten.

Perusahaan X adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri pakaian jadi. Perusahaan X didirikan pada tahun 2004 dan berada di wilayah kota Bandung. Perusahaan memproduksi produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Produk yang dihasilkan perusahaan berupa pakaian jadi, seperti kemeja, *polo shirt*, kaos, jaket, rompi, dan jas hujan. Dari data produksi perusahaan, diketahui bahwa kemeja adalah produk yang memiliki jumlah total produksi terbesar dan merupakan produk yang memiliki persentase produk gagal terbesar dalam proses produksi selama periode September 2015-Agustus 2016. Akibat adanya produk gagal kemeja tersebut, perusahaan mengalami kerugian finansial sebesar Rp 99.460.000.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif untuk mengolah jenis-jenis dan penyebab-penyebab kecacatan kemeja yang dialami oleh perusahaan dalam proses produksinya.

Dari hasil wawancara dengan kepala produksi, terdapat lima jenis kecacatan yang langsung mengakibatkan adanya produk gagal kemeja di Perusahaan X. Jenis-jenis kecacatan tersebut adalah: (1) kain berlubang, kotor, atau bergaris, (2) potongan kain yang salah, (3) hasil sablon yang tidak rata, (4) warna hasil sablon tidak sesuai spesifikasi pesanan, (5) kemeja yang sudah jadi tergunting. Produk gagal juga dapat disebabkan karena ketidaktelitian karyawan dalam memperbaiki jenis kecacatan yang seharusnya dapat diperbaiki. Jenis kecacatan tersebut adalah (1) hasil bordir yang salah atau tidak rapi, (2) hasil jahitan yang salah atau tidak rapi, (3) keadaan kancing tidak sesuai, dan (4) sisa benang yang tidak bersih. Pada saat wawancara dengan kepala produksi ditanyakan pula penyebab-penyebab kecacatan yang terjadi. Untuk membandingkan pendapat antara kepala produksi dengan karyawan produksi, kuesioner diberikan kepada karyawan produksi. Dari hasil pengolahan kuesioner ditemukan bahwa terdapat perbedaan pendapat antara kepala produksi dengan karyawan produksi mengenai penyebab terjadinya kecacatan.

Perusahaan perlu melakukan penyesuaian pandangan dengan cara mengadakan diskusi antara kepala produksi dengan karyawan produksi mengenai penyebab terjadinya kecacatan yang menyebabkan produk gagal. Hal ini dilakukan agar perusahaan mampu merencanakan tindakan pengendalian kualitas yang sesuai dengan akar penyebab kecacatan yang terjadi. Perusahaan juga dapat memberikan pelatihan yang dibutuhkan karyawan agar karyawan lebih terampil dan teliti dalam memperbaiki kecacatan yang seharusnya dapat diperbaiki.

Kata Kunci: Inspeksi, Kemeja, Kualitas.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat yang masih dilimpahkan kepada penulis selama penulisan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Pengendalian Kualitas untuk Meminimalkan Produk Gagal Kemeja pada Perusahaan X” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat berguna untuk membantu mahasiswa dalam menambah ilmu dan bermanfaat untuk mahasiswa yang memiliki topik skripsi yang sama.

Dalam masa studi dan proses penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, tanpa berkat dan penyertaan-Nya penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan masa studi dan penulisan skripsi ini.
2. Papa, Mama, Kak Imelda, Lae Aris, Kak Yosephine, dan Monaldo yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. Judith Felicia Pattiwael, Dra., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyediakan waktu dan tenaga untuk membantu penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Felisca Oriana Surjoko, S.E., MSM. dan Bapak Ivan Prasetya, S.E., MSM., M.Eng. selaku dosen wali penulis selama masa studi di Universitas Katolik Parahyangan.

7. Seluruh dosen pengajar di Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan nasihat selama masa studi.
8. Teman-teman Manajemen Angkatan 2013 yang bersama-sama menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
9. Albert, Evan, Jerry, Rizky, dan William yang selalu memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.
10. Semua orang yang penulis kenal yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selama ini telah mendukung dan membantu penulis selama menjalani masa studi di Universitas Katolik Parahyangan.

Bandung, Januari 2017

Bey Ignatius Purba

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Manajemen dan Manajemen Operasi.....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Operasi	8
2.2 Kualitas	9
2.2.1 Pengertian Kualitas	9
2.2.2 Dimensi Kualitas.....	10
2.2.3 Dampak Kualitas Bagi Perusahaan	11
2.3 <i>Total Quality Management</i>	12
2.3.1 Konsep <i>Total Quality Management</i>	12
2.3.2 Tujuh Alat Bantu <i>Total Quality Management</i>	16
2.4 Pengendalian Kualitas.....	19
2.5 Inspeksi	20
2.6 Biaya Kualitas	21
2.7 Kategori Kecacatan	22
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	23
3.1 Metode Penelitian	23
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	23

3.3	Langkah-Langkah Penelitian	24
3.4	Metode Pengolahan Kuesioner	25
3.5	Sejarah Singkat Perusahaan X	26
3.6	Struktur Organisasi Perusahaan X	26
3.7	Produk Perusahaan X	28
3.8	Proses Produksi	28
3.9	Kegiatan Inpeksi Perusahaan	30
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1	Produk Gagal.....	32
4.2	Jenis-Jenis Kecacatan Produk yang Menyebabkan Produk Gagal.....	36
4.3	Diagram Sebab-Akibat Produk Gagal Kemeja	39
4.4	Faktor Penyebab Produk Gagal Kemeja	43
4.5	Perhitungan Kerugian Finansial	44
4.6	Pengolahan Kuesioner.....	45
4.7	Perbandingan Pendapat Kepala Produksi dengan Karyawan	56
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		
LAMPIRAN 1		
LAMPIRAN 2		
LAMPIRAN 3		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Contoh Hasil Pengolahan Kuesioner.....	26
Tabel 4.1	Jumlah Produk dan Produk Gagal Kemeja	32
Tabel 4.2	Jumlah Produk dan Produk Gagal <i>Polo Shirt</i>	33
Tabel 4.3	Jumlah Produk dan Produk Gagal Kaos.....	33
Tabel 4.4	Jumlah Produk dan Produk Gagal Jaket.....	34
Tabel 4.5	Jumlah Produk dan Produk Gagal Rompi.....	35
Tabel 4.6	Jumlah Produk dan Produk Gagal Jas Hujan	35
Tabel 4.7	Total Jumlah Produk dan Produk Gagal	36
Tabel 4.8	Faktor Penyebab Produk Gagal Kemeja	43
Tabel 4.9	Kerugian Finansial Akibat Produk Gagal Kemeja.....	45
Tabel 4.10	Pertanyaan 1 Kain Berlubang, Kotor, atau Bergaris	46
Tabel 4.11	Pertanyaan 2 Kain Berlubang, Kotor, atau Bergaris	47
Tabel 4.12	Pertanyaan 3 Kain Berlubang, Kotor, atau Bergaris	47
Tabel 4.13	Pertanyaan 1 Potongan Kain yang Salah.....	48
Tabel 4.14	Pertanyaan 2 Potongan Kain yang Salah.....	48
Tabel 4.15	Pertanyaan 3 Potongan Kain yang Salah.....	49
Tabel 4.16	Pertanyaan 1 Hasil Sablon yang Tidak Rata	50
Tabel 4.17	Pertanyaan 2 Hasil Sablon yang Tidak Rata	50
Tabel 4.18	Pertanyaan 1 Warna Hasil Sablon Tidak Sesuai Spesifikasi Pesanan	51
Tabel 4.19	Pertanyaan 2 Warna Hasil Sablon Tidak Sesuai Spesifikasi Pesanan	51
Tabel 4.20	Pertanyaan 1 Kemeja yang Sudah Jadi Tergunting.....	52
Tabel 4.21	Pertanyaan 1 Kemeja yang Sudah Jadi Tergunting.....	53
Tabel 4.22	Pertanyaan Hasil Bordir yang Salah atau Tidak Rapi	53
Tabel 4.23	Pertanyaan Hasil Jahitan yang Salah atau Tidak Rapi	54
Tabel 4.24	Pertanyaan Keadaan Kancing yang Tidak Sesuai	55
Tabel 4.25	Pertanyaan Sisa Benang yang Tidak Bersih.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan Model Penelitian.....	7
Gambar 2.1	Pengaruh Kualitas Terhadap Profitabilitas	12
Gambar 3.1	Bagan Langkah-Langkah Penelitian.....	24
Gambar 3.2	Bagan Struktur Organisasi Perusahaan X.....	27
Gambar 3.3	Proses Produksi Perusahaan X.....	29
Gambar 3.4	Kegiatan Inspeksi Perusahaan X.....	31
Gambar 4.1	Diagram Sebab-Akibat Kain Berlubang, Kotor, atau Bergaris	40
Gambar 4.2	Diagram Sebab-Akibat Potongan Kain yang Salah.....	41
Gambar 4.3	Diagram Sebab-Akibat Hasil Sablon yang Tidak Rata	42
Gambar 4.4	Diagram Sebab-Akibat Warna Hasil Sablon Tidak Sesuai Spesifikasi Pesanan	42
Gambar 4.5	Diagram Sebab-Akibat Kemeja yang Sudah Jadi Tergunting	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara

Lampiran 2 Foto Kegiatan Produksi

Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Kuesioner

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Arifin (2007:2) manusia memiliki tiga kebutuhan pokok, yaitu pangan, sandang, dan papan. Setiap manusia pasti akan berusaha untuk memenuhi semua kebutuhan pokoknya. Karena apabila salah satunya saja tidak terpenuhi, maka manusia akan mengalami kesulitan dalam kelangsungan hidupnya. Salah satu kebutuhan manusia adalah kebutuhan sandang. Kebutuhan sandang adalah kebutuhan manusia akan pelindung tubuh yaitu pakaian untuk melindungi tubuh dari cuaca panas maupun dingin, dan untuk menutupi tubuh manusia sebagai makhluk yang berbudaya. Oleh karenanya, pakaian sangat dibutuhkan oleh manusia.

Namun seiring perubahan zaman dan kebudayaan manusia yang terus berkembang, pakaian kini bukan hanya sekedar menjadi kebutuhan untuk fisiologi manusia saja, tetapi fungsi pakaian telah berkembang menjadi pelengkap gaya hidup manusia. Menurut Maslow (1943) dalam Griffin (2010:512) terdapat lima tingkatan kebutuhan (*hierarchy of needs*), yaitu *physiological needs*, *security needs*, *belongingness needs*, *esteem needs*, dan *self-actualization needs*. Seiring perubahan zaman dan kebudayaan manusia yang terus berkembang, pakaian kini bukan hanya sekedar sebagai kebutuhan fisiologi manusia, namun telah berkembang menjadi kebutuhan akan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri. Perubahan ini didasari oleh perkembangan tren atau mode pakaian dunia yang berubah-ubah. Fakta bahwa pakaian merupakan kebutuhan pokok manusia didukung oleh perkembangan tren atau mode pakaian dunia yang berubah-ubah tentu meningkatkan permintaan akan pakaian di pasaran. Hal ini menjadi peluang bisnis yang besar bagi para pelaku usaha di industri tekstil dan pakaian jadi. Tidak mengherankan apabila industri tekstil dan pakaian jadi semakin tumbuh dan berkembang dari tahun ke tahun.

Selain perkembangan mode (*fashion*) pakaian, permintaan akan pakaian khususnya di Indonesia juga dipengaruhi oleh jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar. Jumlah penduduk di Indonesia yang sangat besar turut meningkatkan permintaan akan pakaian. Hal ini sejalan dengan pendapat Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). BKPM menyatakan bahwa pertumbuhan dan

perkembangan industri tekstil di Indonesia ikut dipengaruhi oleh dua faktor pendukung, yakni perkembangan *fashion* yang selalu berkembang mengikuti perkembangan zaman dan jumlah penduduk Indonesia yang besar. Industri tekstil di Indonesia sendiri semakin bertumbuh dan berkembang dari tahun ke tahun. Pada tahun 2010, industri tekstil Indonesia mempekerjakan hingga kurang lebih 11% dari total angkatan kerja industri, atau 1,34 juta orang di 2.853 perusahaan dan menyumbang 8,9% dari total ekspor negara (<http://www.bkpm.go.id/id/peluang-investasi/peluang-berdasarkan-sektor/industri>). Kemudian, pada tahun 2014 Kementerian Perindustrian Republik Indonesia mencatat bahwa terdapat lebih dari 5.000 perusahaan tekstil di Indonesia. Jumlah itu diyakini akan semakin bertambah di waktu yang akan datang (<http://ekbis.sindonews.com/read/844547/34/industri-tekstil-di-indonesia-terus-meningkat-1394871839>).

Industri Tekstil dan Produk Tekstil (TPT) merupakan salah satu sektor industri prioritas yang menjadi andalan di masa yang akan datang. Untuk itu, di tahun 2016 ini, laju pertumbuhan Industri Tekstil, Kulit, Alas Kaki dan Aneka ditargetkan naik 6,33% dan memberi kontribusi sebesar 2,43% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Nasional. Pemerintah meyakini sektor industri tekstil akan terus bertumbuh karena sifatnya yang padat karya. Industri pakaian sendiri menjadi penyumbang terbesar dalam penyerapan tenaga kerja di Indonesia (<http://kemenperin.go.id/artikel/14989/Industri-Tekstil-dan-Alas-Kaki-Ditargetkan-Naik-6,3-Persen>).

Industri tekstil dan pakaian jadi yang semakin bertumbuh dan berkembang menyebabkan persaingan menjadi semakin ketat antar satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Semakin ketatnya persaingan di bidang industri tekstil dan pakaian jadi mengharuskan perusahaan memiliki kualitas yang lebih unggul dari perusahaan pesaingnya agar produknya lebih dapat diterima oleh pelanggan. Perusahaan juga dituntut untuk mampu mengendalikan kualitas pada setiap proses produksinya, sehingga kualitas produk yang dihasilkan selalu terjaga dan konsisten.

Perusahaan X adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri pakaian jadi. Perusahaan X berada di wilayah kota Bandung. Perusahaan X menghasilkan produk pakaian jadi seperti kemeja, *polo shirt*, kaos, jaket, rompi, dan jas hujan. Untuk dapat bersaing di industri yang ketat, Perusahaan X memperhatikan

kualitas produk yang dihasilkan dengan melakukan pengendalian kualitas setelah proses penyelesaian untuk memastikan setiap produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik. Namun pada kenyataannya perusahaan masih mengalami kecacatan pada produknya. Perusahaan mengalami dua kategori kecacatan, yaitu kecacatan produk yang dapat diperbaiki dan kecacatan produk yang tidak dapat diperbaiki. Perusahaan hanya melakukan pencatatan untuk kategori kecacatan yang tidak dapat diperbaiki yang disebut produk gagal.

Pada periode September 2015-Agustus 2016, Perusahaan X menghasilkan produk gagal sebanyak 799 unit produk kemeja dari total produk kemeja sebanyak 15.383 unit, yaitu sebesar 5,19%. Perusahaan X menghasilkan produk gagal sebanyak 118 unit produk *polo shirt* dari total produk *polo shirt* sebanyak 2.672 unit, yaitu sebesar 4,42%. Perusahaan X menghasilkan produk gagal sebanyak 242 unit produk kaos dari total produk kaos sebanyak 5.590 unit, yaitu sebesar 4,33%. Perusahaan X menghasilkan produk gagal sebanyak 65 unit produk jaket, dari total produk jaket sebanyak 1.551 unit, yaitu sebesar 4,19%. Perusahaan X menghasilkan produk gagal sebanyak 19 unit produk rompi dari total produk rompi sebanyak 565 unit rompi, yaitu sebesar 3,36%. Perusahaan X menghasilkan produk gagal sebanyak 24 unit produk jas hujan dari total produk jas hujan 597 unit, yaitu sebesar 4.02%.

Dari data produksi diperoleh bahwa produk kemeja adalah satu-satunya jenis produk yang selalu diproduksi Perusahaan X setiap bulannya pada periode September 2015-Agustus 2016. Produk kemeja juga mengalami persentase produk gagal terbesar, yakni sebesar 5,19%. Akibat adanya produk gagal, perusahaan mengalami kerugian finansial. Kerugian finansial yang dialami oleh Perusahaan X adalah sebesar Rp 99.460.000. Oleh sebab itu, penelitian ini difokuskan untuk meneliti kegagalan produk kemeja pada Perusahaan X. Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Penerapan Pengendalian Kualitas untuk Meminimalkan Produk Gagal Kemeja pada Perusahaan X.”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah sistem pengendalian kualitas yang dilakukan oleh Perusahaan X?

2. Berapakah produk gagal kemeja di Perusahaan X selama periode September 2015-Agustus 2016?
3. Berapakah besarnya kerugian finansial yang dialami oleh Perusahaan X akibat adanya produk gagal kemeja selama periode September 2015-Agustus 2016?
4. Apa saja jenis-jenis kecacatan yang menyebabkan adanya produk gagal kemeja di Perusahaan X?
5. Apa saja penyebab kecacatan masing-masing jenis kecacatan yang menyebabkan adanya produk gagal di Perusahaan X?
6. Bagaimana pendapat antara kepala produksi dan karyawan produksi mengenai penyebab kegagalan yang terjadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui sistem pengendalian kualitas yang dilakukan oleh Perusahaan X.
2. Mengetahui jumlah produk gagal kemeja di Perusahaan X selama periode September 2015-Agustus 2016.
3. Mengetahui besarnya kerugian finansial yang dialami oleh Perusahaan X akibat adanya produk gagal kemeja selama periode September 2015-Agustus 2016.
4. Mengetahui jenis-jenis kecacatan yang menyebabkan adanya produk gagal kemeja di Perusahaan X.
5. Mengetahui penyebab kecacatan masing-masing jenis kecacatan yang menyebabkan adanya produk gagal di Perusahaan X.
6. Mengetahui pendapat antara kepala produksi dan karyawan produksi mengenai penyebab kegagalan yang terjadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan X. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan pada sistem pengendalian kualitas untuk mengurangi kerugian yang disebabkan oleh kegagalan produk yang dialami perusahaan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Dalam persaingan bisnis dan industri yang ketat, perusahaan dituntut untuk selalu mampu menghasilkan produk yang berkualitas. Menurut Stevenson dan Chuong (2010:401) kualitas adalah *“the ability of a product or service to consistently meet or exceed customer expectations.”* Dengan memiliki kualitas produk yang baik, perusahaan memiliki modal penting untuk bersaing dengan para pesaingnya. Untuk dapat menghasilkan produk yang kualitasnya selalu terjaga dan konsisten, perlu dilakukan pengendalian kualitas. Menurut Stevenson dan Chuong (2010:455) pengendalian kualitas adalah *“A process that evaluates output relative to a standard and takes corrective action when output doesn’t meet standards.”*

Menurut Jain (2001:7) ada 3 tujuan dilakukannya pengendalian kualitas, yaitu:

1. *Ensures that the product conforms to the prescribed requirements of design, as it comes out of the product line.*
2. *Provides information needed for long term planning and control.*
3. *Gives a warning about problems of quality expected to occur so that preventive action can be taken in time and any consequential losses can be avoided.*

Perusahaan yang tidak melakukan pengendalian kualitas dengan baik dapat mengalami peningkatan kecacatan produk dalam proses produksi perusahaan. Baik kecacatan yang dapat diperbaiki maupun kecacatan yang tidak dapat diperbaiki.

Menurut Kholmi dan Yuningsih (2009:136) produk cacat adalah “Produk cacat adalah barang yang dihasilkan tidak dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan tetapi masih bisa diperbaiki.” Sementara definisi produk gagal menurut Kholmi dan Yuningsih (2009:136) adalah “Produk gagal adalah barang yang dihasilkan tidak dapat memenuhi standar yang telah ditentukan dan tidak dapat diperbaiki secara ekonomis.”

Perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan, karena kualitas produk yang tidak baik dapat mempengaruhi aspek bisnis perusahaan. Menurut Stevenson dan Chuong (2010:410) kualitas produk yang tidak baik dapat mempengaruhi 4 aspek dalam perusahaan, yaitu:

1. *Loss of business*
2. *Liability*
3. *Productivity*

4. Costs

Perusahaan yang melakukan pengendalian kualitas tentu harus mengeluarkan biaya lebih, atau yang biasa disebut sebagai biaya kualitas (*cost of quality*). Menurut Heizer dan Render (2013:246) biaya kualitas terbagi ke dalam empat kategori, yaitu:

1. *Prevention costs*
Costs associated with reducing the potential for defective parts or services (e.g., training, quality improvement programs).
2. *Appraisal costs*
Costs related to evaluating products, processes, parts, and services (e.g., testing, labs, inspectors).
3. *Internal failure costs*
Costs that results from production of defective parts or services before delivery to customers (e.g., rework, scrap, downtime).
4. *External failure costs*
Costs that occur after delivery of defective parts or services (e.g., rework, returned goods, liabilities, lost goodwill, costs to society).

Pengendalian kualitas produk dapat dilakukan dengan melakukan kegiatan inspeksi pada proses produksi. Menurut Stevenson dan Chuong (2010:456) inspeksi adalah “*an appraisal activity that compares goods or services to a standard.*” Inspeksi dapat dilakukan pada 3 titik di perusahaan, yakni: sebelum proses produksi, saat proses produksi, dan setelah proses produksi.

Perusahaan harus selalu menganggap bahwa pengendalian kualitas itu sangat penting dan memberikan kontribusi besar untuk perkembangan keseluruhan perusahaan. Konsep ini dikenal sebagai konsep *Total Quality Management (TQM)*. Menurut Heizer dan Render (2013:248) *Total Quality Management (TQM)* adalah “*Management of an entire organization so that it excels in all aspects of products and services that are important to the customer.*”

Untuk melakukan pengendalian kualitas, terdapat beberapa alat bantu yang dapat digunakan. Menurut Heizer dan Render (2013:254) terdapat 7 alat bantu pengendalian kualitas, yaitu:

1. *Check Sheet*
An organized method of recording data.
2. *Scatter Diagram*
A graph of the value of one variable versus another variable.
3. *Cause-and-Effect Diagram*
A tool that identifies process elements (causes) that may affect an outcome.
4. *Pareto Chart*

A graph that identifies and plots problems or defects in descending order of frequency.

5. *Flowchart (Process Diagram)*

A chart that describes the steps in a process.

6. *Histogram*

A distribution that shows the frequency of occurrences of a variable..

7. *Statistical Process Control Chart*

A chart with time on the horizontal axis for plotting values of a statistic.

Namun, untuk penelitian ini alat bantu yang digunakan hanya dua alat bantu, yaitu:

- *Cause-and-Effect Diagrams*
- *Flowcharts*

Dengan melakukan pengendalian kualitas, maka perusahaan dapat meminimalkan produk gagal yang dihasilkan perusahaan pada proses produksi. Keterkaitan antara dua variabel tersebut digambarkan pada bagan model penelitian gambar 1.1.

Gambar 1.1

Bagan Model Penelitian

