

**PERAN PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK MENURUNKAN  
PERSENTASE PRODUK CACAT PADA  
PT TARA FOOTWEAR, JAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh  
Natashya Putri  
2011120049

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT  
No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVII/S/XI/2013  
BANDUNG  
2017

**THE ROLE OF QUALITY CONTROL TO REDUCE  
THE PERCENTAGE OF DEFECTIVE PRODUCTS AT  
PT TARA FOOTWEAR, JAKARTA**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete one of the requirements  
to acquire a Bachelor Degree in Economics

Author  
Natashya Putri  
2011120049

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
MANAGEMENT PROGRAM  
Accredited by the Decree of BAN-PT  
No. 227/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013  
BANDUNG  
2017

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**Peran Pengendalian Kualitas untuk Menurunkan  
Persentase Produk Cacat pada PT Tara Footwear, Jakarta**

Oleh:

**Natashya Putri  
2011120049**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Bandung, 5 Januari 2017**

**Ketua Program Studi Manajemen,**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'T. Iskandarsyah'.

**Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.**

**Pembimbing,**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Merry Marianti'.

**Dr. Maria Merry Marianti**



## PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Natashya Putri  
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 12 November 1993  
Nomor Pokok : 2011120049  
Program Studi : Sarjana Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

## JUDUL

Peran Pengendalian Kualitas untuk Menurunkan  
Persentase Produk Cacat pada PT Tara Footwear, Jakarta

dengan,

Pembimbing : Dr. Maria Merry Marianti

## SAYA NYATAKAN

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 kesarjanaan.

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 yang dicabut gelarnya.  
Pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud 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 : 5 Januari 2017  
Pembuat pernyataan : Natashya Putri



(Natashya Putri)

## ABSTRAK

Salah satu sektor industri yang menghadapi persaingan khususnya di Indonesia adalah industri alas kaki. Produk alas kaki terutama sepatu harus memiliki kualitas yang baik yaitu memberikan kepuasan berupa keamanan dan kenyamanan bagi yang memakainya. PT Tara Footwear merupakan perusahaan sub-kontraktor yang memberikan jasa pembuatan hanya *upper* sepatu pengaman (*safety shoes*). PT Tara Footwear sedang membuat pengerjaan bagian atas sepatu jenis *pantofel* berkode 3200H di tahun 2015. Berdasarkan wawancara dengan kepala bagian produksi, diketahui bahwa perusahaan menghadapi masalah dalam persentase produk cacat yang masih melebihi dari standar yang telah ditetapkan.

Salah satu keputusan penting dalam manajemen yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah manajemen kualitas. Penerapan manajemen kualitas yang baik akan meningkatkan kualitas produk sehingga perusahaan memiliki keunggulan dalam bersaing. Kualitas produk yang baik dapat diukur jika produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi dimensi-dimensi kualitas. Perusahaan melakukan pengendalian kualitas, salah satunya dengan inspeksi untuk menjaga kualitas dari produknya. Alat bantu pengendalian kualitas yang digunakan perusahaan adalah diagram pareto dan diagram tulang ikan. Dengan diagram pareto, perusahaan dapat mengetahui jenis kecacatan yang paling banyak dihasilkan. Sedangkan dengan diagram tulang ikan, perusahaan dapat mencari faktor penyebab terjadinya kecacatan dan segera mencari tindakan untuk memperbaiki masalah yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang memberikan gambaran mengenai keadaan objek penelitian. Jenis data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Penelitian dilakukan dengan langkah-langkah, yaitu melakukan studi pendahuluan dengan observasi dan wawancara untuk mengetahui masalah yang terjadi, meminta data-data yang diperlukan untuk penelitian, mengidentifikasi jenis kecacatan yang biasa terjadi, mengidentifikasi jenis kecacatan yang paling dominan menggunakan diagram pareto, mencari faktor-faktor penyebab kecacatan menggunakan diagram tulang ikan, membuat kesimpulan dari penelitian, dan membuat saran sebagai usulan perbaikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, produk cacat ditemukan setelah melakukan kedua tahapan inspeksi yaitu dengan rata-rata persentase sebesar 0,58% dengan total produk cacat sebanyak 237 unit pada tahun 2015. Sedangkan perusahaan menetapkan standar produk cacat sebesar 0% atau dengan kata lain tidak boleh ada produk cacat di setiap bulannya. Jenis kecacatan yang biasa terjadi pada bagian atas sepatu adalah kulit Kempis, cacat sayat (goresan), jahitan miring, jahitan kaki tidak terjahit, jahitan tidak rapih, dan jahitan putus. Setelah dianalisa menggunakan diagram tulang ikan, faktor penyebab kecacatan bagian atas sepatu dari yang paling utama dan membutuhkan tindakan perbaikan adalah manusia, metode, material, dan mesin. Faktor manusia mempengaruhi ketiga jenis kecacatan yang paling dominan terjadi, yaitu jahitan miring, jahitan putus, dan jahitan tidak rapih. Perusahaan dituntut melakukan pengendalian kualitas dengan lebih baik lagi dengan melakukan tindakan perbaikan pada keempat faktor penyebab di setiap jenis-jenis kecacatan yang terjadi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk bagian atas sepatu serta menurunkan persentase produk cacat yang masih melebihi standar produk cacat yang ditetapkan perusahaan. Usulan tindakan perbaikan yang dapat dilakukan oleh PT Tara Footwear adalah kepala bagian produksi mengingatkan karyawan untuk beristirahat jika mata sudah terlalu lelah; kepala bagian produksi memberikan pengarahan sebelum melakukan proses produksi untuk selalu teliti dalam memeriksa bahan baku; mengingatkan karyawan untuk selalu tanggap dalam mengecek jadwal pemeriksaan; menempelkan standar penempatan pola dengan jelas sehingga penempatan lebih konsisten; memperketat standar penyimpanan, pengepakan, dan pengiriman agar mengurangi resiko kulit Kempis, cacat sayat, dan benang tersangkut; memberi pengarahan tentang manajemen persediaan material; dan melakukan pengecekan mesin secara berkala.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena segala berkat dan anugerah-Nya memungkinkan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung, membantu penulis menyelesaikan penelitian yang berjudul “Peran Pengendalian Kualitas untuk Menurunkan Persentase Produk Cacat pada PT Tara Footwear, Jakarta” dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak tersebut, yaitu:

1. Kedua orang tua penulis, Papi dan Mami tersayang yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik dalam hal moril maupun materiil dalam setiap langkah yang penulis jalani hingga penulis dapat menyelesaikan studinya. Semoga penulis dapat memberikan kebanggaan untuk Papi dan Mami.
2. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, yang penulis hormati selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan dan juga sebagai dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk selalu sabar membimbing dan memberikan masukan, ilmu, motivasi dari awal proses pengerjaan sampai akhir skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si., yang penulis hormati selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Catharina Tan Lian Soei, Dra., MM., yang penulis hormati selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan masukan dari awal semester hingga akhir studi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Unpar yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah mengajar dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Unpar yang telah membantu penulis dalam hal administrasi selama penulis berkuliah di Unpar.
7. Seluruh bagian PT Tara Footwear, terutama manager bagian produksi yang telah mengijinkan melakukan penelitian ini dan juga menyediakan waktunya untuk membantu memberikan seluruh data yang dibutuhkan penulis dalam proses pengerjaan penelitian ini.



8. Sahabat-sahabat SMA penulis, Vira, Karen, Sonia, terima kasih sudah selalu meningkatkan dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi. Ditunggu liburan barengnya lagi!
9. Sepupu-sepupu penulis khususnya Elin, Ci Las, Ci Pani, Nopeng, dan geng main 'werewolf' di Telegram, Ea, Ale, Linda, Kevin yang selalu menghibur dan menemani penulis bermain 'werewolf' sambil mengerjakan skripsi ini. Semoga nanti bisa terealisasikan kumpul main 'werewolf' *board game* nya. Ditunggu lagi makan bareng di 'magal-magal' yang lainnya!
10. Sahabat-sahabat penulis di Unpar, Syelin, Thary, Anind, Dewi, Tatha, Isel, Jela-Jeli, Nia, Tania, Ijah, Deo, Wiwi, Bernard, Ryan, Ria, Gia, Vani, Uti, Nanda, Demi, dan lain-lain, terima kasih selalu menjadi teman berjuang bersama ketika UTS dan UAS, main bareng, dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Geng Simpang Macan, Meigy, Hana, Joce, Ica, Wenty, Olip, Billy, Karel, Indra, Joshu, Bule, Timo, Wiwie, Kusum yang selalu menghibur dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ketika main bulu-tangkis dan berkumpul ria. Ditunggu 'barbeku' party selanjutnya!
12. Teman-teman kosan LH dan anak kontrakan raben, Jie, Icil, Sj, Patty, Yaya, Memel, Mita, Indira, Windy, Jovita, Ike, Valens, Randy, Ci Myra, Ci Puca, Ko Adi, Ko Kevin, Ko Reyner, Ko Nathan, Ko Ivan, Ko Bayan, Ko Yoel, Ko Andy, Ko Albert, Ko Jevon, Ko Aris, Ko Ht, terima kasih sudah menjadi teman main, berkuliner, masak bareng dari awal sampai akhir perkuliahan di Bandung. Terima kasih juga sudah memotivasi dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
13. Keluarga besar Manajemen Unpar Angkatan 2011 yang telah mewarnai kehidupan penulis selama perkuliahan dan memberikan pengalaman baru dan kenangan yang tidak akan dilupakan penulis.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkat dan rahmatNya kepada semua pihak yang telah memberikan doa, bantuan, dan dukungan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, 29 November 2016

Natashya Putri

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>ABSTRAK</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>DAFTAR ISI</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	2
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.4 Kerangka Pemikiran	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Operasi	6
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi	6
2.1.2 Keputusan Penting Manajemen Operasi	6
2.2 Kualitas	7
2.2.1 Pengertian Kualitas	7
2.2.2 Dimensi Kualitas	8
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas	9
2.3 Manajemen Kualitas	10
2.3.1 Pengertian Pengendalian Kualitas	11
2.3.2 Tujuan Pengendalian Kualitas	12
2.3.3 Alat-alat Pengendalian Kualitas	12
2.4 Inspeksi	16
2.4.1 Pengertian Inspeksi	16
2.4.2 Penetapan Lokasi Inspeksi	16
2.4.3 Tahap-tahap Inspeksi	17
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian	18
3.1.1 Jenis Penelitian	18
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data	18
3.1.3 Jenis Data	19
3.1.4 Langkah-langkah Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	20
3.2.1 Gambaran Umum PT Tara Footwear	20
3.2.2 Produk yang Dihasilkan	21
3.2.3 Tenaga Kerja dan Sistem Kompensasi Bagian Produksi	21
3.2.4 Waktu Kerja Bagian Produksi	23
3.2.5 Proses Produksi Bagian Atas Sepatu	23
3.2.6 Struktur Organisasi PT Tara Footwear	25
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Pengendalian Kualitas yang Diterapkan oleh PT Tara Footwear Saat Ini	28
4.2 Jenis-jenis Kecacatan yang Biasa Terjadi pada PT Tara	



Footwear	29
4.2.1 Standar Kualitas Produk Baik	29
4.2.2 Kriteria Produk Cacat	29
4.3 Jenis-jenis Kecacatan yang Paling Dominan pada PT Tara Footwear	31
4.3.1 Analisis Jenis-jenis Kecacatan Bulan Januari-Desember 2015	32
4.3.2 Hasil Analisis Jenis-jenis Kecacatan yang Paling Dominan pada PT Tara Footwear	33
4.4 Faktor-faktor Penyebab Kecacatan pada PT Tara Footwear	35
4.4.1 Faktor Penyebab Jenis Kecacatan Jahitan Miring	35
4.4.2 Faktor Penyebab Jenis Kecacatan Jahitan Putus	36
4.4.3 Faktor Penyebab Jenis Kecacatan Jahitan tidak Rapih	37
4.4.4 Faktor Penyebab Jenis Kecacatan Kulit Kempis	38
4.4.5 Faktor Penyebab Jenis Kecacatan Jahitan Kaki tidak Terjahit	39
4.4.6 Faktor Penyebab Jenis Kecacatan Cacat Sayat (Goresan)	40
4.5 Usulan Tindakan Perbaikan untuk Menurunkan Persentase Produk Cacat	42
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 <i>Ten Critical Decisions of Operations Management</i>	6
Tabel 2.2 <i>The Dimensions of Quality</i>	9
Tabel 2.3 <i>Universal Processes for Managing Quality</i>	11
Tabel 3.1 Jumlah Tenaga Kerja PT Tara Footwear	22
Tabel 3.2 Waktu Kerja Normal Bagian Pemeriksaan Bahan Baku, Pemotongan Pola, Penipisan Kulit, Pemberian Tanda Pola, Pemberian Warna, dan Penyelesaian Akhir	23
Tabel 4.1 Jenis-jenis Kecacatan Berdasarkan Proses Produksi serta Tindakannya	31
Tabel 4.2 Data Jumlah Produk Cacat dan Total Produksi Bulan Januari-Desember 2015	32
Tabel 4.3 Data Jumlah dan Persentase Cacat Setiap Jenis Kecacatan Januari-Desember 2015	33
Tabel 4.4 Jumlah, Persentase Cacat, dan Persentase Cacat Kumulatif Setiap Jenis Kecacatan Tahun 2015	34
Tabel 4.5 Faktor-faktor Penyebab Jenis Kecacatan di PT Tara Footwear	42
Tabel 4.6 Usulan Tindakan Perbaikan untuk Jenis Kecacatan Jahitan Miring	43
Tabel 4.7 Usulan Tindakan Perbaikan untuk Jenis Kecacatan Jahitan Putus	44
Tabel 4.8 Usulan Tindakan Perbaikan untuk Jenis Kecacatan Jahitan tidak Rapih	45
Tabel 4.9 Usulan Tindakan Perbaikan untuk Jenis Kecacatan Kulit Kempis	46
Tabel 4.10 Usulan Tindakan Perbaikan untuk Jenis Kecacatan Jahitan Kaki tidak Terjahit	47
Tabel 4.11 Usulan Tindakan Perbaikan untuk Jenis Kecacatan Cacat Sayat (Goresan)	48

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 <i>Check Sheets</i>	13
Gambar 2.2 <i>Scatter Diagram</i>	13
Gambar 2.3 <i>Cause and Effect Diagrams</i>	14
Gambar 2.4 <i>Pareto Charts</i>	14
Gambar 2.5 <i>Flowcharts</i>	15
Gambar 2.6 <i>Histograms</i>	15
Gambar 2.7 <i>Statistical Process Control Chart</i>	16
Gambar 2.8 <i>A Typical Process of Inspection</i>	17
Gambar 3.1 Bagan Organisasi PT Tara Footwear	25
Gambar 4.1 Diagram Pareto Jumlah dan Persentase Cacat pada Bagian Atas Sepatu Tahun 2015	34
Gambar 4.2 Diagram Tulang Ikan untuk Jenis Kecacatan Jahitan Miring	35
Gambar 4.3 Diagram Tulang Ikan untuk Jenis Kecacatan Jahitan Putus	36
Gambar 4.4 Diagram Tulang Ikan untuk Jenis Kecacatan Jahitan Tidak Rapih	37
Gambar 4.5 Diagram Tulang Ikan untuk Jenis Kecacatan Kulit Kempis	38
Gambar 4.6 Diagram Tulang Ikan untuk Jenis Kecacatan Jahitan Kaki tidak Terjahit	40
Gambar 4.7 Diagram Tulang Ikan untuk Jenis Kecacatan Cacat Sayat (Goresan)	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Contoh Jenis-jenis Kecacatan

Lampiran 2. Dokumentasi Proses Produksi

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin tingginya tingkat persaingan di berbagai sektor industri membuat banyak perusahaan dituntut untuk selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada konsumennya atas produk ataupun jasa yang diberikan. Hal ini ditujukan pada semua perusahaan, khususnya perusahaan manufaktur. Perusahaan manufaktur menggunakan tenaga kerja dan kemampuan mesin untuk mengubah bahan mentah atau setengah jadi menjadi barang jadi.

Perusahaan manufaktur yang bergerak pada sektor industri, terutama pada industri alas kaki semakin banyak tersebar di berbagai penjuru dunia, khususnya di Indonesia. Perusahaan yang bergerak pada industri ini seharusnya dapat menghasilkan hasil produksi yang memenuhi standar yang telah ditetapkan dari segi jumlah dan kualitas, karena selain didukung oleh tenaga kerja, perusahaan didukung juga dengan peralatan atau mesin.

Setiap orang umumnya memerlukan alas kaki seperti sandal atau sepatu yang bertujuan untuk melindungi bagian kakinya agar tetap bersih dan juga tidak cedera dalam beraktivitas di luar rumah. Bagi sebagian orang yang beraktivitas di lingkungan kerja, seperti tukang proyek bangunan, pekerja tambang, dan lainnya, dibutuhkan sepatu pengaman yang dapat menjamin keselamatannya. Hal ini bertujuan untuk mengurangi resiko yang tidak diinginkan saat melakukan pekerjaannya.

Perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk alas kaki yang berkualitas baik di bagian atas sepatu (*upper*) maupun bagian bawah/ alas sepatu (*bottom*) yang sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Produk alas kaki yang berkualitas dapat memenuhi keinginan para konsumennya, yaitu memberikan kenyamanan dan keamanan untuk mereka yang menggunakan produk tersebut.

Kualitas yang baik bagi perusahaan juga diukur dari sedikitnya kecacatan produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Semakin sedikitnya kecacatan produk yang dihasilkan, maka akan semakin rendah biaya produksi. Perusahaan harus dapat menurunkan persentase kecacatan produk yang terjadi agar produksinya efisien.

PT Tara Footwear adalah perusahaan sub-kontraktor yang memberikan jasa pembuatan bagian atas sepatu pengaman (*safety shoes*). Perusahaan ini merupakan perusahaan industri kecil yang menghasilkan *output* berupa bagian atas

sepatu; mulai dari ujung depan sepatu, sisi kanan dan kiri, bagian lidah (*tongue*), sampai dengan bagian belakang sepatu. Produk yang dihasilkan harus disesuaikan dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan kontraktornya, yaitu PT Forta Larese.

Setelah melakukan wawancara singkat dengan kepala bagian produksi, ada beberapa permasalahan kecacatan produk pada bagian atas sepatu yang biasanya dihadapi oleh PT Tara Footwear. Permasalahan tersebut diantaranya adalah mendapatkan bahan baku kulit tergores dan berkerut dari perusahaan kontraktor yang dimungkinkan karena tertindih terlalu berat pada saat pengiriman, jahitan yang kurang rapih, jahitan yang terlewat, dan jahitan terlepas. Hal ini disebabkan karena perusahaan masih menggunakan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang terkadang tidak teliti dalam memeriksa bahan baku dan mengendalikan mesin, meskipun ada bagian pemeriksaan produk akhir setelah proses produksinya.

PT Tara Footwear sebisa mungkin ingin memberikan hasil yang berkualitas baik, salah satunya dengan menurunkan persentase produk cacat yang ada pada setiap proses produksinya sehingga dapat menghemat biaya produksi maupun dapat menjalani proses produksi yang efektif dan efisien dengan pengendalian kualitas yang maksimal.

Perusahaan tidak memberikan batas toleransi terhadap produk cacat yang dihasilkan, maka persentase produk cacat yang ditetapkan sebesar 0%. Meskipun pengendalian kualitas telah dilakukan perusahaan, kecacatan produk masih terlihat pada periode Januari hingga Desember 2015 dengan rata-rata persentase produk cacat pada periode tersebut mencapai angka 0,58%.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengendalian kualitas untuk menurunkan persentase produk cacat bagian atas sepatu di PT Tara Footwear dengan judul penelitian, yaitu **“Peran Pengendalian Kualitas untuk Menurunkan Persentase Produk Cacat pada PT Tara Footwear, Jakarta”**.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengendalian kualitas yang diterapkan oleh PT Tara Footwear saat ini?
2. Jenis-jenis kecacatan apa saja yang biasa terjadi pada PT Tara Footwear?



3. Jenis-jenis kecacatan apa saja yang paling dominan pada PT Tara Footwear?
4. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab kecacatan pada PT Tara Footwear?
5. Hal-hal apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh PT Tara Footwear untuk menurunkan persentase produk cacat?

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai yaitu agar perusahaan:

1. Mengetahui pengendalian kualitas yang diterapkan oleh PT Tara Footwear saat ini.
2. Mengetahui jenis-jenis kecacatan yang biasa terjadi pada PT Tara Footwear.
3. Mengetahui jenis-jenis kecacatan yang paling dominan pada PT Tara Footwear.
4. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab kecacatan pada PT Tara Footwear.
5. Mengetahui hal-hal yang sebaiknya dilakukan oleh PT Tara Footwear untuk menurunkan persentase produk cacat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. PT Tara Footwear, khususnya bagian produksi, yaitu:
  - Memberikan masukan yang bermanfaat untuk dijadikan bahan pembelajaran lebih lanjut agar perusahaan selalu melakukan pengendalian kualitas yang dapat mengurangi kecacatan produk.
  - Mendorong perusahaan meningkatkan pengendalian kualitas yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen, terutama bagi perusahaan kontraktor sehingga terus-menerus menggunakan jasa yang diberikan perusahaan.
2. Penulis, yaitu:
  - Menambah pengalaman dan wawasan dalam hal yang berhubungan dengan manajemen kualitas, khususnya pengendalian kualitas.
  - Memiliki kemampuan untuk menggunakan alat-alat pengendalian kualitas pada suatu perusahaan.
  - Mendapatkan pengetahuan dalam membuat karya ilmiah secara sistematis dan terstruktur.

3. Pembaca, yaitu:

- Dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat serta menjadi bahan referensi yang tepat mengenai pengendalian kualitas dalam menurunkan persentase kecacatan produk pada suatu perusahaan.
- Dapat menambah pengetahuan tentang praktek manajemen operasi pada perusahaan pembuat bagian atas sepatu.

#### 1.4 Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan harus memiliki keunggulan dalam bersaing, salah satunya adalah memiliki kualitas produk yang baik dibandingkan dengan para pesaingnya. Kualitas produk yang dihasilkan harus memenuhi spesifikasi produk yang telah ditetapkan oleh perusahaan, karena standar tersebut akan membantu menjamin produknya sesuai dengan kebutuhan konsumen dengan produksi yang efisien.

Kualitas dapat diartikan dengan "*Quality refers to the ability of a product or service to consistently meet or exceed customer expectations*" (Stevenson, 2005: 381). Pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas ialah kemampuan suatu produk atau jasa untuk secara konsisten memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Hal ini dapat dikatakan bahwa selain sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan oleh perusahaan, sebuah produk dikatakan berkualitas baik jika produk tersebut dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya dengan memenuhi dimensi-dimensi kualitas.

Agar suatu perusahaan dapat menjaga kualitas produknya, perusahaan membutuhkan adanya manajemen kualitas. Salah satu cara untuk melakukan manajemen kualitas adalah dengan pengendalian kualitas (*quality control*). Menurut Stevenson: "*Quality control is a process that measure output relative to a standard, and acts when output does not meet standards*" (Stevenson, 2005: 431).

Jadi pengendalian kualitas merupakan suatu proses yang berhubungan dengan tindakan pengevaluasian atau pengawasan dari segi proses produksi maupun produk yang dihasilkan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Jika produk tersebut tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, maka sebaiknya segera dilakukan tindakan perbaikan.

Cara melakukan pengendalian kualitas adalah dengan melakukan inspeksi. Menurut Jay Heizer dan Barry Render: "*Inspection is a means of ensuring that an operation is producing at the quality level expected*" (Heizer dan Render, 2011:

236). Hal ini dapat diartikan bahwa inspeksi adalah aktivitas yang dilakukan untuk memastikan bahwa proses produksi sesuai dengan tingkat kualitas yang diharapkan.

Pengendalian kualitas akan membantu perusahaan mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kecacatan pada produknya. Ada 5 faktor penyebab yang biasa disebut "*FiveMs*". Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi kualitas suatu produk, diantaranya adalah "*Manpower, Methods, Materials, Machines, dan Measurements*" (Bozarth dan Handfield, 2013: 106).

Untuk mengatasi faktor-faktor penyebab kecacatan tersebut, perusahaan dapat menggunakan alat pengendalian kualitas. Terdapat 7 (tujuh) buah alat yang dapat digunakan dalam melakukan pengendalian kualitas (Stevenson dan Sum Chee Chuang, 2010:428), "*Seven Basic Quality Tools*" terdiri dari *Check Sheet, Histograms, Pareto Analysis, Scatter Diagram, Control Chart, Cause-and-Effect Diagram, dan Flowcharts*.

Dalam penelitian ini akan digunakan alat pengendalian kualitas berupa *Pareto Analysis/ Pareto Chart* (Diagram Pareto) untuk mengetahui jenis kecacatan yang paling banyak dihasilkan pada proses produksi perusahaan dan *Cause-and-Effect Diagram* untuk mencari faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kecacatan dengan tujuan memberikan usulan perbaikan untuk memperbaiki kecacatan pada produk tersebut.