



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Analisis Pengendalian Kualitas Produk Kasur Pegas di
PT Royal Abadi Sejahtera

Skripsi

Oleh

Sefanya Anasthasya Tarigan

2017320015

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Analisis Pengendalian Kualitas Produk Kasur Pegas di
PT Royal Abadi Sejahtera

Skripsi

Oleh

Sefanya Anasthasya Tarigan

2017320015

Pembimbing

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Sefanya Anasthasya Tarigan
Nomor Pokok : 2017320015
Judul : Analisis Pengendalian Kualitas Produk Kasur Pegas di PT. Royal Abadi Sejahtera

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana

Pada Jumat, 15 Januari 2021

Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Angela Caroline, S.AB., M.M.

:

Sekretaris

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

:

Anggota

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T.

:

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sefanya Anasthasya Tarigan
NPM : 2017320015
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Analisis Pengendalian Kualitas Produk Kasur Pegas di PT
Royal Abadi Sejahtera

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 8 Januari 2021



Sefanya Anasthasya Tarigan

ABSTRAK

Nama : Sefanya Anasthasya Tarigan
NPM : 2017320015
Judul : Analisis Pengendalian Kualitas Produk Kasur Pegas di PT Royal Abadi Sejahtera

PT Royal Abadi Sejahtera merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang busa dan kasur pegas beserta pelengkapannya. Dalam menjalankan proses produksi, kadangkala perusahaan menemukan adanya produk cacat, yaitu produk yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya. Penelitian ini akan membahas pengendalian kualitas terhadap produk kasur pegas di perusahaan, menganalisa apakah proses produksi tersebut sudah terkendali, dan juga mencari penyebab dari kecacatan yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatif untuk menjelaskan penyebab kecacatan dan menjelaskan makna dari pola yang terbentuk dalam peta kendali. Metode penelitian ini adalah studi kasus. Data dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara, studi dokumen perusahaan dan observasi. Analisa dilakukan dengan dengan alat bantu *Total Quality Management (flowchart, checksheet, peta kendali p, diagram Pareto, dan diagram sebab akibat)* dan analisa nilai sigma.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan melaksanakan pengendalian kualitas pada saat penerimaan bahan baku, saat proses produksi, dan sebelum produk dikirimkan. Hasil peta kendali *p* menunjukkan bahwa dalam produk *low end* terdapat proses yang tidak terkendali, sedangkan pada produk *high end* sudah terkendali. Ditemukan 5 (lima) kecacatan utama yang terjadi pada produk *low end*, yakni (1) Jahitan *tape edge* atau jahitan *pillow top/plush top* tidak rapi, tidak lurus, dan tidak kencang, (2) Benang tidak bersih, (3) *Barcode* tidak sesuai dengan fisik barang, (4) Jahitan kain *quilting* tidak rapi dan loncat, dan (5) Fisik barang tidak bersih dan berbau. Kecacatan tersebut terjadi karena faktor manusia, mesin, material, dan metode kerja.

Kata kunci: Pengendalian kualitas, Produk cacat, *Total Quality Management*

ABSTRACT

Name : Sefanya Anasthasya Tarigan
Student Number : 2017320015
Title : Analysis of Quality Control on Spring Bed Products
at PT Royal Abadi Sejahtera

PT Royal Abadi Sejahtera is a manufacturing company in the bedding industry. In carrying out the production process, sometimes the company finds that there are defective products (products that do not comply with predetermined standards). This study will discuss the process of quality control of spring bed products in the company, analyse whether the production process is under control, and also look for the causes of the defects.

This research uses explanative research to explain the causes of defects and interpret the patterns that occurred in the control charts. The method of this research is case study. Data were collected from interviews, document study, and observation. Data were analysed with Total Quality Management tools (flowcharts, check sheets, control charts, Pareto diagrams, and fishbone diagrams) and analysis of sigma level.

The results of this study indicate that quality control of spring bed products in the company is implemented after purchasing raw materials, during the production process, and before the product is shipped. The results of the p control chart show that there are uncontrolled processes in the production of low-end products, while high-end products show an in-control process. There were 5 (five) main defects that occurred in low-end products, namely (1) The stitching of tape edge or pillow-top/plush-top was not neat, not straight, and not tight, (2) The thread was not clean, (3) The barcode did not match the physical goods, (4) The stitching of the quilting cloth was skipped and not neat, and (5) The finished goods were smelly and not clean. The defect occurs due to human factors, machines used, materials used, and methods used.

Keywords: Quality control, Defective products, Total Quality Management

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala hikmat, penyertaan, dan anugerah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengendalian Kualitas Produk Kasur Pegas di PT Royal Abadi Sejahtera” ini dengan baik. Penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Strata-1 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Dalam proses menyelesaikan penelitian skripsi ini, peneliti telah mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, dan pembelajaran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu melindungi, menyertai, dan memberi hikmat dalam proses pengerjaan skripsi ini dari awal hingga selesai;
2. Kedua orang tua yang selalu mendukung dalam doa, memberikan semangat dan dukungan;
3. Hana Olivia Tarigan sebagai adik yang selalu mendukung dan memberikan semangat;
4. Bapak Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan ilmu dalam mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyusun skripsi;
5. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik;

6. Ibu Dr. Maria Widyarini, SE., MT. selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan selalu memberikan dukungan selama proses perkuliahan;
7. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis;
8. Seluruh tenaga pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran selama proses perkuliahan;
9. Seluruh tenaga kerja tata usaha dan pekarya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu penulis dalam hal akademik dan non-akademik;
10. PT Royal Abadi Sejahtera dan segenap pekerja yang telah bersedia menjadi objek penelitian dan bersedia untuk membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini;
11. Vinanti Lestari yang selalu mendukung, mengerti, memberikan motivasi dan dukungan dalam setiap proses perkuliahan hingga bisa menyelesaikan skripsi ini;
12. Regina, Wynne, Gloria, dan Tiara yang selalu memberikan dukungan dan perhatian dalam setiap kegiatan yang dilakukan penulis;
13. Brigitta Natalie dan Nadya Alyssa yang memberikan arahan, motivasi, dan kesempatan bagi penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi;
14. Grup Sarjana Ludo yang selalu memberikan dukungan, kesempatan, dan hiburan kepada penulis selama proses perkuliahan;

15. Vanessa, Felicia, Verina, dan Angelica yang saling memberikan dukungan dalam proses perkuliahan dan pengerjaan skripsi;
16. Grup Josevity, Grup JFAD UNPAR, dan Grup NCAA yang mendukung dan menemani penulis selama proses perkuliahan;
17. Himpunan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Periode 2019 yang telah memberikan banyak pengalaman bagi penulis;
18. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2017 yang telah berbagi cerita dan pengalaman selama proses perkuliahan;
19. Seluruh pihak yang telah membantu penulis selama proses studi hingga penyelesaian skripsi, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan mengingat terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun bagi penulis agar dapat menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Bandung, 17 Januari 2021

Penulis,

Sefanya Anasthasya Tarigan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Manajemen Operasi	10
2.2 Kualitas	14
2.3 Dimensi Kualitas	17
2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas	18
2.5 Pengendalian Kualitas	20

2.5.1	Biaya Kualitas	22
2.6	Metode Pengendalian Kualitas.....	24
2.7	Peta Kendali	29
2.7.1	Peta Kendali Variabel	30
2.7.2	Peta Kendali Atribut.....	31
2.7.3	Interpretasi Peta Kendali	34
2.8	Defects Per Unit (DPU), Defects Per Opportunities (DPO), Defects Per Million Opportunities (DPMO), dan Nilai Sigma	37
2.9	Kerangka Pemikiran.....	39
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	41
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Metode Penelitian	42
3.3	Tahapan Penelitian	42
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	44
3.5	Populasi dan Sampel	46
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7	Teknik Analisis Data.....	47
BAB 4	OBJEK PENELITIAN.....	51
4.1	Profil Perusahaan dan Sejarah Singkat Perusahaan	51
4.2	Visi, Misi, dan Filosofi Perusahaan	53

4.3	Struktur Organisasi	54
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1	Alur Proses Produksi di PT Royal Abadi Sejahtera.....	55
5.2	Produksi Kasur Pegas di PT Royal Abadi Sejahtera.....	57
5.3	Pengendalian Kualitas yang Dilakukan PT Royal Abadi Sejahtera.....	61
5.4	Jenis Kecacatan	63
5.5	Faktor Penyebab Kecacatan	64
5.6	Lembar Periksa Hasil Produksi PT Royal Abadi Sejahtera.....	65
5.7	Defects Per Unit (DPU), Defects Per Opportunities (DPO), Defects Per Million Opportunities (DPMO), dan Nilai Sigma	70
5.8	Peta Kendali P	71
5.8.1	Pembahasan Peta Kendali	77
5.9	Diagram Pareto	79
5.9.1	Pembahasan Diagram Pareto.....	81
5.10	Diagram Sebab Akibat	82
5.10.1	Kecacatan G (Jahitan tape edge atau jahitan pillow top/plush top tidak rapi, tidak lurus, dan tidak kencang)	83
5.10.2	Kecacatan J (Benang tidak bersih).....	84
5.10.3	Kecacatan N (Barcode tidak sesuai dengan fisik barang).....	86
5.10.4	Kecacatan A (Jahitan kain quilting tidak rapi dan loncat)	87
5.10.5	Kecacatan K (Fisik barang tidak bersih dan berbau)	88

5.11	Usulan Upaya Perbaikan	90
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
6.1	Kesimpulan	95
6.2	Saran.....	96
	DAFTAR PUSTAKA	98
	LAMPIRAN A.....	99
	LAMPIRAN B.....	102
	LAMPIRAN C	104
	LAMPIRAN D.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proporsi Kecacatan Produk Kasur Pegas	5
Gambar 2.1 Diagram Pareto	26
Gambar 2.2 Diagram Tebar	26
Gambar 2.3 Lembar Periksa	27
Gambar 2.4 Histogram	27
Gambar 2.5 Diagram Sebab Akibat	28
Gambar 2.6 Diagram Alur	28
Gambar 2.7 Peta Kendali	29
Gambar 2.8 Proses Pemilihan Peta Kendali Variabel yang Tepat	30
Gambar 2.9 Proses Pemilihan Peta Kendali Atribut yang Tepat	32
Gambar 2.10 Zona dalam Peta Kendali	36
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Royal Abadi Sejahtera	54
Gambar 5.1 Alur Proses Produksi di PT Royal Abadi Sejahtera	55
Gambar 5.2 Tahapan Produksi Kasur Pegas di PT Royal Abadi Sejahtera	58
Gambar 5.3 Proporsi Jumlah Produk Cacat per Jumlah Produksi per Hari	69
Gambar 5.4 Peta Kendali P untuk Produk Low End	74
Gambar 5.5 Peta Kendali P untuk Produk High End	77
Gambar 5.6 Diagram Pareto untuk Produk Low End	81
Gambar 5.7 Diagram Pareto untuk Produk High End	81
Gambar 5.8 Diagram Sebab Akibat Kecacatan G	84
Gambar 5.9 Diagram Sebab Akibat Kecacatan J	86

Gambar 5.10 Diagram Sebab Akibat Kecacatan N.....	87
Gambar 5.11 Diagram Sebab Akibat Kecacatan A.....	88
Gambar 5.12 Diagram Sebab Akibat Kecacatan K.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kecacatan Pada Produk Kasur Periode Agustus s.d. September 2020.....	4
Tabel 2.1 Jenis-jenis Peta Kendali	30
Tabel 2.2 Interpretasi Peta Kendali	34
Tabel 2.3 Penjelasan Nilai Sigma	38
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 5.1 Jenis-jenis Kecacatan dalam Produksi Kasur Pegas	63
Tabel 5.2 Contoh Lembar Periksa Data Total Produksi dan Total Produk Cacat Bagi Kasur Pegas Low End	66
Tabel 5.3 Lembar Periksa Data Total Produksi dan Total Produk Cacat Bagi Kasur Pegas Low End Per Minggu Selama Bulan Agustus s.d. September 2020.....	67
Tabel 5.4 Lembar Periksa Data Total Produksi dan Total Produk Cacat Bagi Kasur Pegas High End Per Minggu Selama Bulan Agustus s.d. September 2020.....	68
Tabel 5.5 Data Jumlah Produk Cacat di Produk <i>Low End</i>	73
Tabel 5.6 Data Jumlah Produk Cacat di Produk <i>High End</i>	75
Tabel 5.7 Data Jumlah Jenis Kecacatan Kasur Pegas Low End	79
Tabel 5.8 Jenis Kecacatan yang Diteliti.....	82

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang memperhatikan kualitas produk. Kualitas merupakan salah satu karakteristik produk yang berpengaruh pada kompetisi di pasar. Dalam memenuhi kualitas yang diharapkan konsumen, perusahaan harus mampu mengenali kebutuhan dan keinginan konsumen. Beberapa hal penting yang diperhatikan konsumen terkait kualitas produk adalah estetika produk dan persepsi tentang produk. Estetika produk berarti bagaimana produk ditampilkan. Misalnya, produk kasur pegas harus memiliki jahitan yang rapi, motif yang unik, bentuk yang simetris, dan lainnya. Hal lain yang diperhatikan konsumen adalah bagaimana citra, pengiklanan, dan merek perusahaan (Sebastianelli & Tamimi, 2002).

Dari segi produk, sebuah produk berkualitas artinya memiliki kinerja yang baik, yakni mampu melakukan tugas sesuai fungsinya. Sebagai contoh, produk kasur pegas harus mampu memberikan busa yang nyaman untuk dipakai beristirahat. Selain itu, produk yang berkualitas juga artinya memiliki fitur yang lengkap dan tahan lama. Misalnya, produk kasur pegas harus memiliki kain dan busa. Produk pun harus memenuhi jangka waktu ketahanan yang dijanjikan (Sebastianelli & Tamimi, 2002).

Dari segi perusahaan manufaktur, berkualitas artinya memenuhi standar yang ditetapkan dan tahan uji. Hal ini berkaitan dengan proses produksi yang harus

sesuai panduan operasional baku, hasil akhir yang sesuai spesifikasi, dan juga berhasil digunakan selama jangka waktu yang diharapkan. Produk harus memenuhi persyaratan tertentu sebelum dapat dikirimkan ke konsumen. Sebagai contoh, ukuran produk harus sesuai dengan spesifikasi dalam rancangan dan produk telah diuji aman digunakan dalam jangka waktu tertentu (Sebastianelli & Tamimi, 2002).

Menciptakan kualitas produk yang baik akan menjadi salah satu cara untuk menarik konsumen baru maupun mempertahankan konsumen lama. Kualitas merupakan salah satu karakteristik produk yang berpengaruh dalam kompetisi pasar karena akan menciptakan kredibilitas produk dan perusahaan di mata masyarakat. Tak hanya itu, dengan adanya kualitas yang baik juga akan membantu perusahaan dalam menurunkan biaya-biaya, seperti biaya pengerjaan ulang, biaya garansi, dan biaya produksi cacat (Heizer, Render, & Munson, 2017).

Salah satu faktor yang dapat diperhatikan perusahaan terkait kualitas adalah keberadaan produk cacat. Tak memandang skala perusahaan, setiap proses produksi bisa saja menghasilkan produk cacat, yakni produk yang tidak sesuai spesifikasi atau standar yang telah ditentukan perusahaan. Hal ini dapat terjadi karena kelalaian manusia, kesalahan mesin, tingginya biaya untuk melakukan kontrol barang, dan lainnya. Adanya produk cacat dalam proses produksi akan memberikan kerugian bagi perusahaan. Kerugian ini bisa berupa menurunnya pendapatan, munculnya biaya perbaikan, keluhan konsumen, pengembalian produk, hingga hilangnya kepercayaan konsumen. Hal ini terjadi karena produk cacat menjadi produk yang tidak dijual atau dijual dengan harga rendah (Heizer, Render, & Munson, 2017; Foster, 2013).

Konsumen mengharapkan bahwa semua produk yang digunakan adalah dalam keadaan baik, artinya sesuai kebutuhan dan keinginan. Perusahaan juga mengharapkan setiap produk yang dihasilkan dalam keadaan baik, artinya memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan dan juga andal ketika digunakan. Oleh karena itu, menjadi penting bagi perusahaan untuk melakukan pengendalian kualitas terhadap produk dan proses produksinya. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pengawasan terhadap proses produksi, menganalisis keberadaan produk cacat, dan juga mencari penyebab kecacatan tersebut. Tak hanya itu, perusahaan juga harus mampu secara preventif melihat indikasi-indikasi kemunduran kinerja produksi yang dapat menyebabkan adanya produk cacat di masa mendatang. Perusahaan yang mampu melakukan pengendalian kualitas dengan baik akan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dan mencegah kerugian finansial akibat adanya keberadaan produk cacat.

1.2 Identifikasi Masalah

PT Royal Abadi Sejahtera merupakan salah satu perusahaan yang menghasilkan produk kasur pegas beserta pelengkapannya, seperti bantal, guling, pelindung matras, dan lainnya. Sebagai salah satu perusahaan besar di industri *bedding*, PT Royal Abadi Sejahtera memiliki jumlah produksi yang besar. Dalam melakukan proses produksi, PT Royal Abadi Sejahtera ingin menciptakan produk-produk berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mencapai hal tersebut adalah dengan melakukan proses pengendalian kualitas terhadap keberadaan produk cacat.

Dalam proses produksinya, PT Royal Abadi Sejahtera kadangkala menemukan adanya kecacatan atau ketidaksesuaian hasil akhir dengan standar yang telah ditentukan perusahaan. Berikut persentase jumlah produk cacat dalam produk kasur di PT Royal Abadi Sejahtera di bulan Agustus hingga September 2020.

Tabel 1.1
Tingkat Kecacatan Pada Produk Kasur Periode Agustus s.d. September 2020

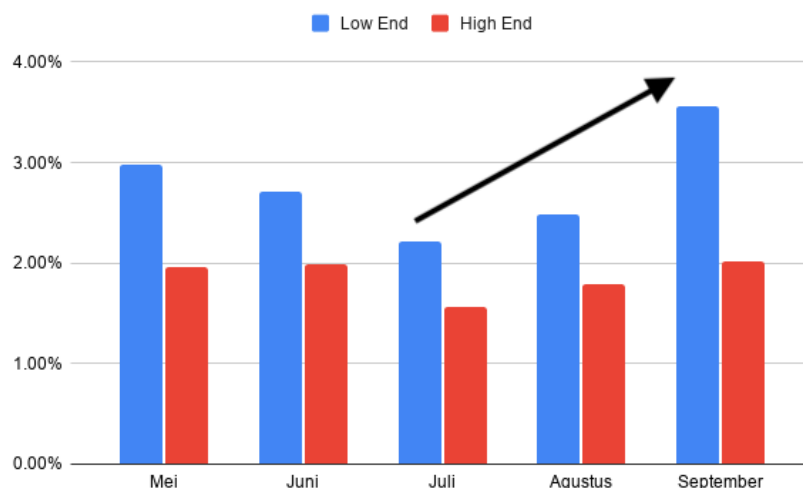
PRODUK	PERSENTASE KECACATAN
<i>Low End</i> (Serenity)	3,1%
<i>High End</i> (Elite & Lady Americana)	1,9%
Kasur Busa	0,9%
Travel Bed	0,1%

Sumber: (PT Royal Abadi Sejahtera, 2020)

Tabel 1.1 tersebut menunjukkan bahwa produk yang memiliki persentase jumlah produk cacat paling tinggi adalah produk kasur pegas *low end* dengan merek Serenity dengan tingkat kecacatan secara keseluruhan sebesar 3,1 persen. Persentase kedua terbesar adalah produk kasur pegas *high end* dengan merek Elite dan Lady Americana, yakni secara keseluruhan sebesar 1,9 persen. Adapun dalam proses produksi, perusahaan memiliki toleransi per kecacatan sebesar 3 persen. Selain itu, jika dilihat di gerai resmi daring yang dimiliki perusahaan, terdapat beberapa komentar konsumen terhadap produk hasil produksi PT Royal Abadi Sejahtera, yakni adanya fisik berbau, jahitan lepas, kemasan berlubang, fisik kotor, ukuran tidak sesuai, jahitan rapuh, dan pengemasan kotor. Produk kasur

pegas dipilih sebagai fokus penelitian mengenai kualitas pun didasarkan pada pertimbangan mengenai karakteristik produk itu sendiri. Produk kasur pegas merupakan produk furnitur yang biasa digunakan dalam jangka waktu yang panjang. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak, para pembeli kasur pegas biasanya mengedepankan kualitas dibandingkan dengan harga. Hal ini dikarenakan bahwa produk kasur pegas akan digunakan dalam jangka waktu panjang dan digunakan sebagai salah satu penunjang kebutuhan manusia akan perlunya istirahat. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mengenai pengendalian kualitas terhadap produk kasur pegas.

Dalam jangka waktu Mei hingga September 2020, terlihat dalam Gambar 1.1 bahwa terjadi peningkatan proporsi kecacatan di bulan Agustus dan September 2020 untuk produk kasur pegas. Oleh karena itu, penelitian difokuskan untuk menganalisis pengendalian kualitas yang dilakukan pada bulan Agustus hingga September 2020.



Gambar 1.1 Proporsi Kecacatan Produk Kasur Pegas

Berdasarkan hal diatas, peneliti akan melakukan penelitian terhadap produk kasur pegas di PT Royal Abadi Sejahtera dengan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana proses pengendalian kualitas yang dilakukan oleh PT Royal Abadi Sejahtera saat ini?
2. Apakah proses produksi di PT Royal Abadi Sejahtera terkendali?
3. Apa penyebab cacat produksi yang terjadi di PT Royal Abadi Sejahtera?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menjelaskan proses pengendalian kualitas yang telah dilakukan oleh PT Royal Abadi Sejahtera
2. Menganalisis kemampuan PT Royal Abadi Sejahtera dalam mengendalikan jumlah produksi barang cacat
3. Menganalisis penyebab cacat produksi yang terjadi di PT Royal Abadi Sejahtera

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun berikut manfaat penelitian ini bagi penulis.

1. Mempelajari proses pengendalian kualitas yang telah dilakukan oleh PT Royal Abadi Sejahtera
2. Mempelajari jenis-jenis kecacatan dan penyebab kecacatan yang dihasilkan dalam produk kasur pegas oleh PT Royal Abadi Sejahtera

3. Mempelajari metode penilaian pengendalian kualitas terhadap barang cacat dalam sebuah perusahaan

Adapun manfaat penelitian ini bagi perusahaan adalah sebagai berikut.

1. Sebagai bahan evaluasi kinerja pengendalian kualitas PT Royal Abadi Sejahtera
2. Mengetahui langkah yang bisa diambil PT Royal Abadi Sejahtera untuk meningkatkan proses pengendalian kualitas

Adapun manfaat penelitian ini bagi pembaca adalah sebagai berikut.

1. Sebagai acuan pembelajaran untuk mengetahui proses pengendalian kualitas dalam sebuah perusahaan
2. Menambah ilmu, wawasan, dan pengetahuan dalam industri *bedding*, terutama dalam bidang operasi

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan secara spesifik pada produk kasur pegas *low end* dengan merek Serenity di PT Royal Abadi Sejahtera dikarenakan produk ini memiliki tingkat kecacatan yang paling tinggi dan secara keseluruhan berada diluar batas toleransi kecacatan perusahaan, dan didukung oleh data produk kasur pegas *high end* sebagai pembanding. Produk kasur pegas dipilih karena merupakan produk utama PT Royal Abadi Sejahtera.