

**PERANAN PENGENDALIAN KUALITAS DALAM
MENGURANGI PERSENTASE PRODUK CACAT
KURSI SEKOLAH FORSUNNER TIPE B-4929 DI CV.
INDRA JAYA PRATAMA**

✓



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

Nadia Triviani Marchiella

6031901114

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi Unggul oleh BAN-PT No. 2034/SK/BAN-PT/AK-

ISK/S/III/2022

BANDUNG

2023

**THE ROLE OF QUALITY CONTROL IN REDUCING
DEFECT PRODUCT PERCENTAGES OF SCHOOL
CHAIR TYPE B-4929 AT CV INDRA JAYA PRATAMA ✓**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's Degree
in Management

By:

Nadia Triviani Marchiella

6031901114

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

Accredited Excellent by BAN-PT No. 2034/SK/BAN-PT/AK-

ISK/S/III/2022

BANDUNG

2023

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN



PERANAN PENGENDALIAN KUALITAS DALAM MENGURANGI
PERSENTASE PRODUK CACAT KURSI SEKOLAH FORSUNNER TIPE
B-4929 DI CV. INDRA JAYA PRATAMA

Oleh:

Nadia Triviani Marchiella

6031901114

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2023

Ketua Program Sarjana Manajemen,



Dr. Istiharini, CMA., CPM.

Pembimbing Skripsi,



Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D., ASCA., CIPM.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Nadia Triviani Marchiella
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 9 Maret 2001
NPM : 6031901114
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Peranan Pengendalian Kualitas dalam Mengurangi Persentase Produk Cacat Kursi Sekolah Forsunner Tipe B-4929 di CV. Indra Jaya Pratama”

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D., ASCA., CIPM.

Adalah benar-benar karyatulis 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 paksaan 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 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, 7 Agustus 2023

Dinyatakan tanggal : 7 Agustus 2023

Pembuat pernyataan : Nadia Triviani Marchiella



(Nadia Triviani Marchiella)

ABSTRAK

Saat ini, industri *furniture* menjadi salah satu sektor industri yang berpotensi untuk terus berkembang di pasar global. Akibatnya, peluang bisnis di industri *furniture* meningkat dan membuat kondisi pangsa pasar menjadi sangat kompetitif. Oleh karena itu, agar dapat *survive* dan menjadi *market leader* dalam pasar sejenisnya, perusahaan harus menciptakan produk yang sesuai dengan harapan konsumennya, salah satunya melalui kualitas produk itu sendiri.

Namun, sering kali selama proses produksi terjadi masalah yang mengakibatkan kecacatan atau *defect* pada produk yang dapat menimbulkan kerugian seperti yang terjadi pada salah satu perusahaan yang memproduksi *furniture* di kota Bandung yaitu CV Indra Jaya Pratama. Saat ini, perusahaan memiliki lebih dari 20 jenis kursi, salah satunya adalah kursi sekolah. Dari kelima tipe kursi sekolah yang ada, tipe B-4929 menjadi tipe yang paling diminati konsumen. Namun, di samping itu, tipe tersebut juga memiliki tingkat kecacatan tertinggi di antara tipe lainnya yaitu dengan rata-rata kecacatan sebesar 9.72% (Desember 2022 - Februari 2023). Kecacatan yang dihasilkan dapat dikategorikan menjadi 6 tipe kecacatan. Tetapi, hanya 2 dari 6 tipe kecacatan yang dapat menyebabkan kerugian yaitu hasil warna mengelupas dan beberapa komponen kursi lepas. Berdasarkan hasil perbandingan antara analisis *cause and effect diagram* dan wawancara, diketahui bahwa penyebab utama dari kedua tipe kecacatan tersebut adalah *faktor man* dan *faktor method*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, sedangkan menurut manfaatnya penelitian ini menggunakan metode *applied research*, dan menurut tujuannya penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan data sekunder berupa laporan data produk Kursi Sekolah B-4929 yang mengalami kecacatan dalam 3 bulan terakhir. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa perusahaan belum memiliki pengendalian kualitas yang baik. Hal ini dapat dilihat dari inspeksi yang dilakukan perusahaan hanya berada di tiga titik proses produksi dan ke tidak jelasan SOP yang dibuat oleh perusahaan.

Kata kunci: Kualitas, Pengendalian Kualitas, Produk Cacat, Diagram Sebab-Akibat, Inspeksi.

ABSTRACT

Nowadays, the furniture industry is one of the industrial sectors that has the potential to keep growing in the global market. As a result, business opportunities in the furniture industry have increased and the market conditions have become very competitive. Therefore, to survive and become a market leader in similar markets, companies must create products that meet the expectations of their consumers, one of which is through the quality of the product itself.

To get the best quality of the product is not always easy as some unexpected problems often occur during the production process which result in defects in the product and automatically cause small or even big losses as it happened to CV. Indra Jaya Pratama, one of the furniture companies in Bandung. Currently, the company has more than 20 types of chairs, one of which is a school chair. Of the five existing types of school chairs, type B- type B-4929 is the type which is always highly demanded by the consumers. However, apart from that, this type also has the highest level of disability among the other types, with an average disability of 9.72% (December 2022 - February 2023). The resulting defects can be categorized into 6 types of defects. However, only 2 out of 6 types of defects can cause losses, namely the color peeling off and some chair components coming off. Based on the results of a comparison between the analysis of cause and effect diagrams and interviews, it is known that the main factors from those two defects type are man factors and method factors.

The method used in this research is a qualitative method, while for the benefits of this research using applied research method, and for the purpose of this research using descriptive method. In this study, researchers collected data through observation, interviews, and secondary data in the form of product data reports for School Chairs B-4929 which had disabilities in the last 3 months. Based on the research results, the researchers can conclude that the company does not yet have a good quality control. This can be seen from the inspections carried out by the company at only three points of the production process and the unclear SOP.

Keywords: *Quality, Quality Control, Defect, Cause and Effect Diagrams, Inspection.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas rahmat dan penyertaan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERANAN PENGENDALIAN KUALITAS DALAM MENGURANGI PERSENTASE PRODUK CACAT KURSI SEKOLAH FORSUNNER TIPE B-4929 DI CV. INDRA JAYA PRATAMA”** dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti selama proses penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D., ASCA., CIPM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan agar skripsi ini dapat selesai dengan baik dan benar.
3. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada peneliti.
4. Bapak Surya selaku pemilik dari CV Indra Jaya Pratama, Bapak Kirno selaku Manajer Operasional dari CV Indra Jaya Pratama, serta seluruh pekerja CV Indra Jaya Pratama yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Papah dan mamah tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, dan mendampingi peneliti selama mengerjakan skripsi ini.
6. Denny Febrianto dan Ferdian Juniarto selaku kakak penulis yang selalu memberikan masukan, saran, dan dukungan kepada peneliti selama pembuatan skripsi ini.
7. Kikis dan Kekei yang selalu menghibur dan menjadi penyemangat bagi peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Anillyn Hestiana yang selalu memberikan masukan, saran, dukungan dan motivasi, serta selalu bersedia menemani peneliti selama pembuatan skripsi ini.

9. Emmanuella Jasmine yang selalu menemani, memberikan dukungan dan memotivasi peneliti baik selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi ini.
10. Thea Rahmany yang selalu menghibur, mendukung, memberikan saran dan masukan, dan sudah setia mendengarkan tangisan peneliti selama 16 menit.
11. Andre yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada peneliti selama pembuatan skripsi ini.
12. Igham, Nadya, Irma, May, Sonia, Tasha, Ko Eman yang selalu memberi dukungan dan menghibur peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyelesaian skripsi ini.
13. Dedrick, Candyce, dan Anya yang selalu memberikan masukan, saran, dan dukungan selama menyelesaikan skripsi ini.
14. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, dukungan, masukan dan sarannya.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti dengan sangat terbuka menerima kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata, melalui skripsi ini peneliti berharap dapat memberikan wawasan baru bagi semua pihak yang membaca penelitian ini. Dan melalui penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi CV. Indra Jaya Pratama.

Bandung, 12 Juli 2023

Penulis,

Nadia Triviani Marchiella

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Kerangka Pemikiran	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kualitas.....	15
2.1.1 Pentingnya Mengelola Kualitas	16
2.1.2 Dimensi Kualitas.....	17
2.2 Pengendalian Kualitas	17
2.2.1 Tujuan Pengendalian Kualitas	18
2.2.2 Alat Bantu Pengendalian Kualitas	18
2.3 Inspeksi.....	26
2.4 Produk Cacat	27
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Metode dan Jenis Penelitian	28
3.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3 Jenis Data	29
3.3 Langkah-Langkah Penelitian.....	30
3.4 Objek Penelitian	32
3.4.1 Profil Perusahaan	32
3.4.2 Struktur Organisasi	32
BAB 4 PEMBAHASAN	35
4.1 Proses Produksi Kursi Sekolah Forsunner Tipe B-4929 dan Tahapan Pengendalian Kualitas yang Sudah Dilakukan oleh Perusahaan.....	35
4.2 Tipe Kecacatan	38

4.3 Kemungkinan Penyebab Kecacatan	43
4.4 Pengolahan Wawancara Mengenai Faktor-Faktor Penyebab Kecacatan Pekerja	55
4.5 <i>Opportunity Loss</i> yang Dapat Diminimalisir oleh Perusahaan.....	63
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
LAMPIRAN.....	70
RIWAYAT HIDUP	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Produksi Kursi Sekolah CV Indra Jaya Pratama.....	9
Tabel 1.2 Data Jumlah Produk Cacat Kursi Sekolah CV Indra Jaya Pratama	10
Tabel 4.1 Tipe Kecacatan dengan Proses Produksi yang Terlibat	40
Tabel 4.2 Data Kecacatan (Desember 2022 – Februari 2023)	41
Tabel 4.3 Data persentase kecacatan yang dihasilkan oleh proses <i>shipping</i>	42
Tabel 4.4 Data pengiriman Kursi Sekolah Forsunner tipe B-4929	47
Tabel 4.5 Data kecacatan yang dihasilkan oleh proses <i>shipping</i>	48
Tabel 4.6 Data Pesanan dan kecacatan yang dihasilkan masing-masing supir	51
Tabel 4.8 Data omzet penjualan (Desember 2022 – Februari 2023).....	64
Tabel 4.9 Data estimasi kerugian (Desember 2022 – Februari 2023).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Produksi Kursi Sekolah CV Indra Jaya Pratama.....	9
Gambar 1.2	Persentase Produk Cacat Kursi Sekolah CV Indra Jaya Pratama	10
Gambar 2.1	<i>Concept Related to Quality</i>	15
Gambar 2.2	<i>Two Ways Quality Improves Profitability</i>	16
Gambar 2.3	<i>Check Sheets</i>	19
Gambar 2.4	<i>Scatter Diagrams</i>	19
Gambar 2.5	<i>Cause-and-Effect Diagrams</i>	20
Gambar 2.6	<i>Cause-and-Effect Diagrams</i>	21
Gambar 2.7	<i>Pareto Charts</i>	21
Gambar 2.8	<i>Flowcharts</i>	22
Gambar 2.9	<i>Histograms</i>	22
Gambar 2.10	<i>Control Chart</i>	23
Gambar 2.11	<i>The four levels in the evolution of TQM</i>	26
Gambar 3.1	Bagan Langkah-Langkah Penelitian.....	31
Gambar 3.2	Bagan Organisasi.....	34
Gambar 4.1	Alur Proses Produksi dan Tahapan Pengendalian Kualitas.....	35
Gambar 4.2	Grafik Perbandingan Total Persentase Kecacatan.....	42
Gambar 4.3	Grafik perbandingan antara kedua tipe kecacatan.....	43
Gambar 4.4	Diagram Sebab-Akibat Hasil Warna Terkelupas.....	44
Gambar 4.5	Kerangka Kursi Sekolah tipe B-4929 yang ditumpuk.....	46
Gambar 4.6	Kerangka Kursi Sekolah tipe B-4929 yang disimpan di gudang	46
Gambar 4.7	Grafik perbandingan persentase kecacatan warna mengelupas	49
Gambar 4.8	Grafik perbandingan persentase kecacatan komponen lepas.....	49
Gambar 4.9	Grafik perbandingan persentase kecacatan pengiriman Pulau Jawa	52
Gambar 4.10	Grafik perbandingan persentase kecacatan pengiriman luar Jawa	52
Gambar 4.11	Diagram Sebab-Akibat Beberapa Komponen Kursi Lepas.....	53
Gambar 4.12	Pemberian cat untuk menutupi hasil pengelasan.....	55
Gambar 4.13	Diagram Sebab-Akibat Hasil Warna Mengelupas.....	56
Gambar 4.14	<i>Spray Gun</i>	58
Gambar 4.15	Diagram Sebab-Akibat Beberapa Komponen Lepas.....	61
Gambar 4.16	Perbandingan hasil <i>welding</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lokasi Pertama: Jl. Pleuris No 28 (Tempat Produksi).....	70
Lampiran 2. Lokasi Kedua: Jl. Pleuris No 18 (Tempat <i>Assembling</i>)	76
Lampiran 3. List Pertanyaan Wawancara.....	80
Lampiran 4. List Wawancara Pekerja Kecacatan Warna Mengelupas.....	81
Lampiran 5. List Wawancara Pekerja Komponen Lepas	84

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2020, perekonomian Indonesia mengalami deflasi atau penurunan yang sangat signifikan. Hal ini diakibatkan oleh adanya penurunan daya beli masyarakat selama pandemi Covid-19 yang secara langsung mempengaruhi penurunan permintaan akan suatu produk. Dari peristiwa inilah, banyak perusahaan yang mengalami kerugian hingga terancam bangkrut. Hingga pada tahun 2021, perekonomian Indonesia mulai bangkit kembali dan terus bertumbuh. Dalam Konferensi Pers PDB Triwulan III-2022, Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, Airlangga Hartanto menyatakan bahwa pada Triwulan III tahun 2022, pertumbuhan ekonomi Indonesia tumbuh sebesar 5,72% (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2022). Peningkatan yang cukup signifikan ini didukung oleh kontribusi dari beberapa sektor industri, salah satunya adalah industri *furniture*.

Industri *furniture* sendiri merupakan salah satu sektor yang mengolah bahan baku atau bahan setengah jadi berupa kayu, rotan, dan bahan baku lainnya menjadi barang jadi yaitu perabotan rumah tangga yang dapat memberikan nilai tambah dan manfaat bagi para penggunanya. Saat ini, industri *furniture* menjadi salah satu industri yang berpotensi untuk terus berkembang di pasar global. Menteri Perindustrian, Agus Gumiwang Kartasasmita menyatakan bahwa kinerja industri *furniture* pada triwulan I di tahun 2022 mengalami peningkatan secara positif menjadi 8,04% dari periode sebelumnya akibat pandemi Covid-19 (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2021). Selain itu, industri furnitur juga memberikan dampak yang signifikan terhadap perekonomian nasional. Hal ini tercermin dari capaian nilai ekspor produk furnitur secara nasional yang mengalami peningkatan sebesar 33% dibanding tahun sebelumnya (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2022). Melihat adanya perkembangan tersebut, kondisi pangsa pasar menjadi sangat kompetitif karena peluang bisnis di industri furnitur meningkat.

CV. Indra Jaya Pratama merupakan perusahaan yang memproduksi *furniture* bermerek Forsunner. Perusahaan ini telah berdiri di Kota Bandung sejak

tahun 2010. Hingga saat ini, perusahaan memiliki lebih dari 20 jenis kursi, salah satunya adalah kursi sekolah. Terdapat 5 tipe kursi sekolah yang di produksi yaitu tipe Integra, ES3, SUN 910, B-4923, dan B-4929.

Tabel 1.1

**Data Jumlah Produksi Kursi Sekolah CV Indra Jaya Pratama
(Desember 2022 - Februari 2023)**

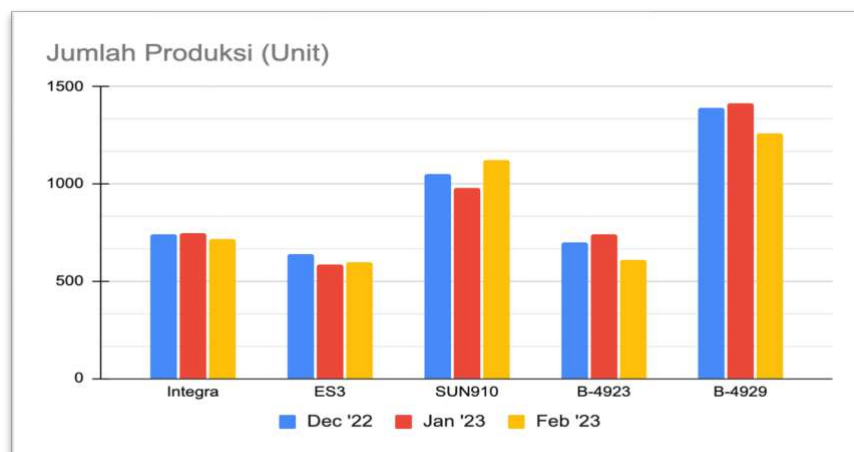
Jumlah Produksi (Unit)					
Bulan	Integra	ES3	SUN910	B-4923	B-4929
Dec '22	740	638	1054	699	1391
Jan '23	748	587	980	740	1415
Feb '23	719	597	1121	607	1263

Sumber: Hasil Pengolahan Data CV Indra Jaya Pratama

Berdasarkan data penjualan perusahaan yang dapat dilihat pada **Tabel 1.1**, dapat diketahui bahwa Kursi Sekolah Forsunner tipe B-4929 memiliki jumlah produksi yang paling besar setelah Kursi Sekolah Forsunner tipe SUN910, dengan jumlah produksi sebanyak 1391 unit pada bulan Desember 2022, 1415 unit pada bulan Januari 2023, dan 1263 unit pada bulan Februari 2023.

Gambar 1.1

Jumlah Produksi Kursi Sekolah CV Indra Jaya Pratama



Sumber: Hasil Pengolahan Data CV Indra Jaya Pratama

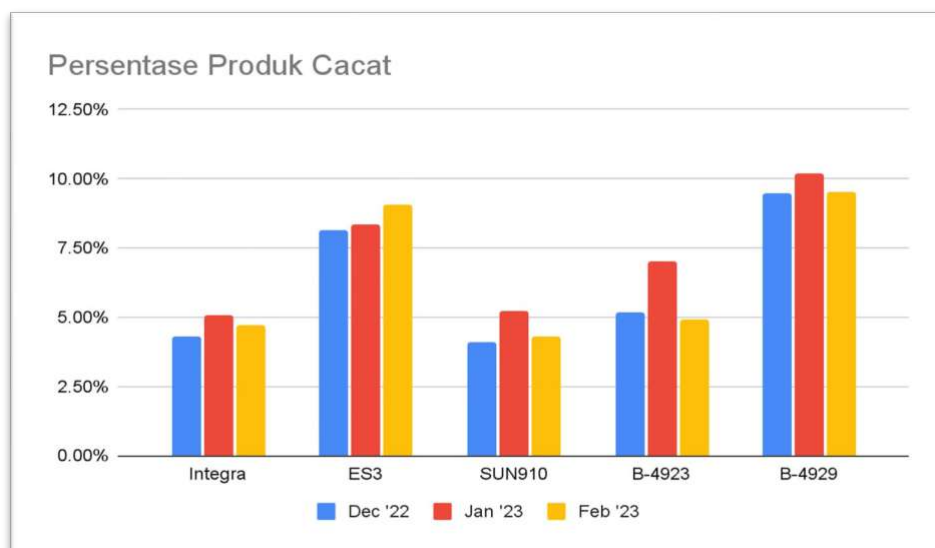
Tabel 1.2
Data Jumlah Produk Cacat Kursi Sekolah CV Indra Jaya Pratama
(bulan Desember 2022 - Februari 2023)

Persentase Produksi Cacat					
Bulan	Integra	ES3	SUN910	B-4923	B-4929
Dec '22	4.32%	8.15%	4.08%	5.15%	9.49%
Jan '23	5.08%	8.35%	5.20%	7.03%	10.18%
Feb '23	4.73%	9.05%	4.28%	4.94%	9.50%
Average	4.71%	8.51%	4.52%	5.71%	9.72%

Sumber: Hasil Pengolahan Data CV Indra Jaya Pratama

Di samping itu, berdasarkan data jumlah produk cacat yang dapat dilihat pada **Tabel 1.2**, Kursi Sekolah Forsunner tipe B-4929 juga menjadi tipe yang memiliki persentase kecacatan paling tinggi setelah tipe ES3, dengan rata-rata persentase kecacatan sebesar 9,72%. Di mana, persentase tersebut termasuk sangat tinggi karena pada dasarnya perusahaan hanya memberikan toleransi kecacatan sebesar 5% dari total produksi setiap bulannya.

Gambar 1.2
Persentase Produk Cacat Kursi Sekolah CV Indra Jaya Pratama



Sumber: Hasil Pengolahan Data CV Indra Jaya Pratama

Dari kedua data perusahaan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kursi Sekolah Forsunner tipe B-4929 merupakan tipe kursi sekolah yang memiliki penjualan paling dominan dan memiliki jumlah produk cacat paling banyak di antara tipe kursi sekolah yang lain.

Kursi Sekolah Forsunner tipe B-4929 diproduksi melalui 2 tahap yaitu proses produksi dan *assembling* yang dilakukan di 2 lokasi yang berbeda. Proses *cutting*, *bending*, *welding*, dan *coloring* dilakukan di lokasi pertama yang berada di Jl. Peuris no 18. Sedangkan tempat penyimpanan dan proses *assembling*, *packing*, dan *shipping* dilakukan di lokasi kedua yang berada di Jl. Peuris no 28.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Manajer Operasional dari CV. Indra Jaya Pratama yaitu Pak Kirno, ditemukan adanya beberapa masalah, salah satunya adalah adanya keluhan dari konsumen karena menerima kursi dalam kondisi cacat. Kecacatan yang dimaksud adalah adanya goresan pada kursi dan warna yang mengelupas dan terdapat beberapa komponen yang lepas. Di mana, kecacatan tersebut terjadi selama proses pengiriman dari tempat *assembling* ke konsumen di mana jalanan yang dilalui tidak selalu mulus sehingga menimbulkan guncangan.

Selain yang disebutkan di atas, jika dilihat dari alur proses produksi hingga pengiriman ke konsumen, terdapat beberapa faktor lain yang dapat menimbulkan kecacatan. Seperti saat proses pengangkutan barang ke dalam mobil, proses *packing*, proses pengiriman dari tempat produksi ke tempat *assembling*, proses menurunkan barang dari mobil dan proses *unboxing* oleh konsumen.

Keluhan ini sering terjadi pada Kursi Sekolah Forsunner tipe B-4929 yang diproduksi secara *custom* atau dibuat sesuai dengan permintaan konsumen, di mana perusahaan hanya memproduksi sesuai dengan jumlah yang dipesan oleh konsumen. Sehingga, tidak memungkinkan bagi perusahaan untuk memproduksi ulang dalam skala kecil untuk menggantikan produk cacat yang diterima oleh konsumen. Maka dari itu, perusahaan memilih untuk mengembalikan dana kepada konsumen dengan syarat kecacatan produk yang diterima telah memasuki kategori berat, seperti kecacatan warna kursi hingga mengelupas dan terdapat goresan yang cukup besar pada produk.

Dengan adanya pengembalian dana tersebut, perusahaan mengalami kerugian secara finansial yang diestimasikan paling sedikit sebesar Rp 65.550.000. Angka tersebut didapat dari persentase jumlah minimal produk cacat yang diterima konsumen yaitu 5% dikali dengan jumlah total produk sebesar 3.000 unit dan dikali dengan harga jual dari kursi tersebut yaitu Rp 437.000.

Untuk mencegah atau meminimalisir kerugian, perusahaan harus melakukan *quality control* yang baik. Salah satunya melalui tahap inspeksi di setiap titik proses produksi. Perusahaan harus melakukan inspeksi mulai dari bahan baku datang, komponen dan rakitan yang di produksi pada proses yang tepat, sampai dengan sebelum barang jadi dikirim ke gudang.

Inspeksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur, menguji, menilai, atau membandingkan satu atau lebih karakteristik suatu produk atau jasa dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Dale, Bamford, & Wiele, 2016). Dengan begitu, perusahaan dapat meminimalisir produk cacat dan menciptakan produk berkualitas yang sesuai dengan harapan konsumen yang secara tidak langsung berdampak pada peningkatan pendapatan perusahaan seperti yang dikatakan oleh Sargent dalam buku *Managing Quality* (Dale, Bamford, & Wiele, 2016) yaitu "*higher quality allows companies to obtain higher margins*".

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian yang berjudul **“PERANAN PENGENDALIAN KUALITAS DALAM MENGURANGI PERSENTASE PRODUK CACAT KURSI SEKOLAH FORSUNNER TIPE B-4929 DI CV. INDRA JAYA PRATAMA”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Jenis kecacatan apa sajakah yang sering terjadi pada Kursi Sekolah Forsunner tipe B-4929?
2. Berapa frekuensi kejadian dari masing-masing jenis kecacatan tersebut?
3. Apa sajakah kemungkinan penyebab kecacatan dari kecacatan dengan frekuensi tertinggi pada Kursi Sekolah Forsunner tipe B-4929?
4. Manakah penyebab utama kecacatan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui jenis kecacatan pada Kursi Sekolah Forsunner Tipe B-4929 yang sering terjadi.
2. Mengetahui frekuensi kejadian dari masing-masing jenis kecacatan tersebut.
3. Mengetahui kemungkinan penyebab kecacatan dari kecacatan dengan frekuensi tertinggi pada Kursi Sekolah Forsunner tipe B-4929.
4. Mengetahui penyebab utama kecacatan pada Kursi Sekolah Forsunner Tipe B-4929.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, di antaranya:

1. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk perusahaan dalam mengatasi permasalahan yang ada, khususnya pada bagian kualitas.
2. Bagi Pihak Lain
Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan pembaca mengenai Manajemen Operasi khususnya tentang pengendalian kualitas dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian dan dalam mengimplementasikan di suatu perusahaan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Seiring dengan berjalannya waktu, persaingan dalam suatu pangsa pasar semakin ketat. Untuk menanggapi hal tersebut, perusahaan harus memiliki *competitive advantage* sehingga perusahaan dapat *survive* dan menjadi *market leader* dalam pasar sejenisnya. Menurut Heizer dan Render (2020) : “*competitive advantage is the creation of a unique advantage over competitors*”. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencapai *competitive advantage* adalah melalui *differentiation*. Diferensiasi yang dimaksud adalah produk yang ditawarkan harus berbeda dari produk pesaingnya. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan perhatian penuh kepada produknya, salah satunya kepada kualitas dari produk itu sendiri. Dengan menciptakan produk yang lebih berkualitas, perusahaan dapat menjadi lebih unggul dari para pesaingnya.

Kualitas merupakan kemampuan suatu barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Heizer, Render, & Munson, 2020). Selain harga, kualitas menjadi salah satu faktor penting bagi konsumen dalam memilih suatu produk. Pernyataan tersebut didukung oleh Kotler dan Armstrong (2008) yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas produk yang dihasilkan maka akan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan pembelian. Dengan kata lain, melalui kualitas, pendapatan perusahaan dapat meningkat karena daya beli konsumen terhadap produk tersebut meningkat.

Namun, terkadang selama proses produksi sering kali terjadi masalah yang mengakibatkan kecacatan atau *defect* pada produk yang dapat menimbulkan kerugian. Maka dari itu, untuk meminimalisir kemungkinan adanya produk cacat, perusahaan harus melakukan pengendalian kualitas dengan baik. Menurut Tenny et al (2018), pengendalian kualitas sangat penting dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam proses produksi, sehingga perusahaan dapat mencegah dan meminimalisir adanya kerusakan pada produk.

Salah satu pengendalian kualitas yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan melakukan inspeksi di setiap titik proses produksi. Menurut Stevenson (2021): "*Inspection is an appraisal activity that compares goods or services to a standard*". Dari pengertian tersebut, inspeksi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa barang atau jasa telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Melalui Inspeksi, perusahaan dapat mendeteksi penyimpangan yang terjadi dengan cepat sehingga perusahaan dapat meminimalisir adanya produk cacat.

Untuk menganalisa dan mengatasi faktor-faktor penyebab terjadinya kecacatan, perusahaan dapat menggunakan alat pengendalian kualitas. Salah satu alat pengendalian kualitas yang dapat digunakan adalah "*The Seven Quality Control Tools*" yang terdiri dari *Check Sheet, Histograms, Pareto Diagram, Scatter Diagram, Control Chart, Flowcharts*, dan *Cause-and-Effect Diagram* (Dale, Bamford, & Wiele, 2016).