

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KECACATAN PRODUK
PADA PERUSAHAAN TAS PT. X BANDUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Debora Adriana

2014120133

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT
No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**THE ANALYSIS OF DEFECT PRODUCT CAUSING FACTORS
AT BAG COMPANY PT. X BANDUNG**



UNDERGRADUATE THESIS

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

Author

Debora Adriana

201412013

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT PROGRAM
Accredited by BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

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



**Analisis Faktor Penyebab Kecacatan Produk
pada Perusahaan Tas PT. X Bandung**

Oleh
Debora Adriana
2014120133

**PERSETUJUAN SKRIPSI
Bandung, 24 April 2018**

Ketua Program Studi Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing,

Dr. Maria Merry Marianti



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Debora Adriana
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 28 November 1995
Nomor Pokok Mahasiswa : 2014120133
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KECACATAN PRODUK
PADA PERUSAHAAN TAS PT. X BANDUNG

dengan pembimbing : Dr. Maria Merry Marianti

MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri.

1. Apapun 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 atau 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 dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau denda paling banyak Rp/. 200 juta.

Bandung, 24 April 2018



(Debora Adriana)

ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis semakin ketat sehingga menuntut perusahaan menghasilkan produk yang berkualitas. Begitu pula dengan PT. X, tingginya permintaan dari konsumen PT. Y menuntut PT. X untuk memerhatikan kualitas tas yang dihasilkan karena PT. Y tidak hanya menggunakan jasa makloon PT. X. Perusahaan menetapkan batas tingkat retur setiap bulan adalah sebesar 0,20%. Namun tingkat retur di PT. X pada bulan Januari hingga Maret 2017 sebesar 0,60-0,70%, sedangkan pada bulan April hingga Agustus 2017 mencapai lebih dari 0,70%.

Pada penelitian ini digunakan *Pareto Charts* untuk mengetahui pada tahap produksi mana jenis kecacatan terbesar dihasilkan serta *Cause-and-Effect Diagram* (dikenal juga dengan nama *Fishbone Diagram* dan *Ishikawa Diagram*) untuk mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya kecacatan melalui empat faktor, yaitu *material*, *methods*, *man*, dan *machine*. Hasil analisis menggunakan kedua alat bantu tersebut kemudian ditarik kesimpulan dan saran yang menerapkan sistem *Continuous Improvement* atau yang dikenal dengan *Plan, Do, Check, Act* (PDCA) dengan harapan saran yang diberikan dapat dilakukan oleh perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang dapat memberikan gambaran mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data jumlah penjualan, data jumlah retur, biaya reparasi, bagan organisasi perusahaan, kategori cacat, dan frekuensi terjadinya cacat mayor yang terjadi pada bulan Januari-Agustus 2017.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat retur yang terjadi di PT. X selama bulan Januari-Agustus 2017 melebihi batas yang ditetapkan yaitu lebih dari 0,2% dan menimbulkan biaya reparasi sebesar Rp 425.697.000. Diketahui cacat mayor merupakan cacat yang paling sering terjadi dan sering ditemukan pada tahap *sewing* dengan total frekuensi 36.016. Cacat mayor pada tahap *sewing* dibagi menjadi tiga kategori yaitu cacat jahitan, cacat tampilan/bentuk, dan aksesoris lepas. Cacat jahitan memiliki frekuensi tertinggi yaitu 19.376. Faktor penyebab terjadinya cacat jahitan adalah *material*, *method*, *manpower*, dan *machine*. Tindakan perbaikan yang diusulkan yaitu menunjuk satu orang operator jahit dari setiap baris sebagai ketua untuk mengumpulkan gulungan benang, jarum, dan alat bantu pemetaan posisi kain yang telah selesai digunakan; penulisan kategori benang, jarum, dan alat bantu pemetaan posisi kain di gudang persediaan bahan baku harus diperjelas; operator jahit memeriksa dan mengukur *marker* pada kain yang akan dijahit; mengadakan senam ringan; mengingatkan operator jahit agar tetap teliti, menguji mesin jahit, serta mengatur kembali kecepatan mesin sebelum proses produksi dimulai setiap pagi; memberi label angka pada mesin jahitnya agar tidak terjadi kesalahan pengaturan kecepatan.

ABSTRACT

Competition in the business world increasingly stringent so that the company is demanded to produce quality products. Similarly, PT. X, the high demand from PT. Y's consumers demand PT. X has to pay attention to the quality of bags they produced because PT. Y not only use PT. X's service. The Company sets a limit of monthly returns to 0.20%. But the rate of return at PT. X in January to March 2017 are 0.60-0.70%, while in April to August 2017 reached more than 0.70%.

In this study, Pareto Charts is used to find out at what stage of production that produce the largest type of defect as well as the Cause-and-Effect Diagram (also known as Fishbone Diagram and Ishikawa Diagram) to identify factors causing defect through four factors: materials, methods, manpower, and machine. The results of the analysis by using both tools are then drawn conclusions and suggestions that apply the Continuous Improvement system or known as the Plan, Do, Check, Act (PDCA) in the hope that the advice given can be done by the company.

The research method used in this research is descriptive research method. This method aims to collect data that can provide a general view about the object of research. In this research, the data used are data of sales amount, data of return amount, reparation cost, company organization chart, defect category, and frequency of major defect occurred in January-August 2017.

Based on the results of research, the rate of returns that occurred in PT. X during January-August 2017 exceeds the established limit of more than 0.2% and incurred reparation costs of Rp 425,697,000. Known that major defects are the most common defects and are often found in the sewing stage with a total frequency of 36,016. Major defects in the sewing stage are divided into three categories: stitching defects, appearance/shape defects, and detached accessories. Sewing defects have the highest frequency of 19,376. Factors that cause stitching defects are material, method, manpower, and machine. The suggested corrective action is to designate one sewing operator of each line as a leader to collect the rolls of yarns, needles, and mapping tools of fabric position; the writing thread, needles, and mapping tools of fabric position in raw material warehouse need to be clarified; the sewing operators check and measure the marker on the fabric; hold light gymnastics; remind the sewing operators to stay thorough, test the sewing machine, and rearrange the machine speed before the production process begins every morning; label the numbers on the sewing machine to avoid errors in speed settings.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena kasih dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab Kecacatan Produk pada Perusahaan Tas PT. X Bandung”.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan, namun penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dalam menambah wawasan. Selama proses penulisan skripsi ini, peneliti mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Dr. Maria Merry Marianti selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Ria Satyarini, S.E., M.Si. selaku dosen wali selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Winarti Jahja dan Bapak Peter dari pihak PT. X yang telah mengizinkan dan membantu penulis melakukan penelitian di PT. X.
5. Seluruh karyawan PT. X yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.
6. Devina Kurniawan dan Lidya Kurniawati, S.T. sebagai sahabat yang selalu mendoakan, menyemangati, dan memberikan saran kepada penulis.
7. Ariel Febrika dan Cynthia Wangsawiharja sebagai sahabat seperjuangan sejak awal perkuliahan yang selalu mendukung satu sama lain.
8. Monica Kezia, David Chandra, Vanessa Livia, Steven Januar, Ervani Theofilus, Yoshe Melyana sebagai sahabat seperjuangan yang selalu memberikan saran dan menyemangati selama proses penulisan skripsi.
9. Dominica Leony, Eleonora Darryl, dan Stella Vania sebagai sahabat yang selalu menghibur dan menyemangati.
10. Teman-teman lainnya yang penulis kenal dan tidak dapat disebutkan satu per satu, terutama teman-teman seperkuliahan.

Bandung, 10 April 2018

Debora Adriana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	2
1.4 Kerangka Pemikiran	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Manajemen Operasi	5
2.2 Kualitas	5
2.2.1 Pengertian Kualitas	5
2.2.2 Dimensi Kualitas	6
2.2.3 Biaya Kualitas	6
2.2.4 Pengendalian Kualitas	7
2.2.5 Dampak Kualitas bagi Perusahaan	7
2.3 <i>Total Quality Management</i>	8
2.4 Inspeksi.....	12
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	14
3.1 Metode Penelitian	14
3.1.1 Tipe Penelitian	14
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	14
3.1.3 Jenis Data	15
3.1.4 Langkah-langkah Penelitian	15
3.2 Objek Penelitian	16
3.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	16
3.2.2 Produk yang Ditawarkan.....	17
3.2.3 Struktur Organisasi	17
3.2.4 Proses Produksi	22

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Data Penjualan dan Tingkat Retur	25
4.2 Biaya Reparasi	25
4.3 Jenis Cacat	26
4.4 Tahap Produksi yang Menghasilkan Jenis Kecacatan Terbesar	30
4.5 Faktor Penyebab Terjadinya Kecacatan	41
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Penjualan dan Tingkat Retur bulan Januari-Agustus 2017	25
Tabel 4.2	Biaya Reparasi bulan Januari-Agustus 2017	25
Tabel 4.3	Kategori Cacat Mayor bulan Januari-Agustus 2017	26
Tabel 4.4	Frekuensi Cacat Mayor dalam Proses Produksi bulan Januari-Agustus 2017	30
Tabel 4.5	Frekuensi, Persentase, dan Persentase Kumulatif Kecacatan pada bulan Januari-Agustus 2017	37
Tabel 4.6	Jenis Kecacatan pada Tahap <i>Sewing</i>	38
Tabel 4.7	Frekuensi, Persentase, dan Persentase Kumulatif Kategori Cacat pada Tahap <i>Sewing</i>	40
Tabel 4.8	Faktor Penyebab Terjadinya Kecacatan	43
Tabel 5.1	Saran Tindakan Perbaikan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>How Quality Contributes to Profitability</i>	8
Gambar 2.2	<i>Check Sheet</i>	9
Gambar 2.3	<i>Scatter Diagram</i>	10
Gambar 2.4	<i>Cause-and-Effect Diagram</i>	10
Gambar 2.5	<i>Pareto Chart</i>	11
Gambar 2.6	<i>Flowchart</i>	11
Gambar 2.7	<i>Histogram</i>	12
Gambar 2.8	<i>Statistical Process Control</i>	12
Gambar 3.1	Langkah-langkah Penelitian	16
Gambar 3.2	Bagan Organisasi PT. X	18
Gambar 3.3	Bagan Organisasi Bagian <i>Production, Pre-production, Quality Assurance</i> PT. X	19
Gambar 3.4	Proses Produksi Secara Keseluruhan	22
Gambar 4.1	<i>Pareto Chart</i> Frekuensi dan Persentase Jenis Kecacatan	38
Gambar 4.2	<i>Pareto Chart</i> Frekuensi dan Persentase Kategori Cacat pada Tahap <i>Sewing</i>	41
Gambar 4.3	<i>Fishbone Diagram</i> untuk Kategori Cacat Jahitan	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar pertanyaan dan jawaban wawancara kepada tiga orang konsumen
- Lampiran 2 Daftar pertanyaan dan jawaban wawancara kepada Manajer *Quality Assurance*
- Lampiran 3 Daftar pertanyaan dan jawaban wawancara kepada Manajer *Human Resource and General Affairs*
- Lampiran 4 Daftar pertanyaan dan jawaban wawancara kepada Supervisor Produksi dan Manajer Produksi
- Lampiran 5 Dokumentasi Jenis Cacat
- Lampiran 6 Dokumentasi Proses Produksi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin tingginya persaingan di industri pengolahan menuntut perusahaan-perusahaan untuk memberikan produk terbaik bagi pelanggannya. Industri pengolahan merupakan industri yang kegiatannya mengubah bahan mentah menjadi barang setengah jadi atau barang jadi, baik secara mekanis, kimia, maupun tangan manusia, serta mendekati pemakai akhir. Jasa industri subkontrak dan perakitan (*assembling*) termasuk dalam industri pengolahan.

Di Indonesia, perusahaan subkontrak penghasil tas termasuk ke dalam industri pengolahan. Meski dalam keadaan ekonomi yang kadang tidak menentu, para pebisnis tas tetap eksis dan mampu meraup keuntungan. Hal ini membuat bisnis tas diminati serta menjamurnya sentra-sentra pembuatan tas yang tersebar di Indonesia.

Tas merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari manusia. Tas tidak hanya berguna untuk mempermudah membawa barang keperluan, tetapi juga menambah nilai estetika seseorang. Tas dibutuhkan oleh semua kalangan, baik pria maupun wanita, mulai dari anak-anak hingga dewasa. Tak hanya pelajar dan mahasiswa atau pekerja kantoran, ibu-ibu rumah tangga pun menggunakan tas dalam keseharian mereka.

Salah satu pusat industri tas di Indonesia adalah Kota Bandung, Jawa Barat. Sentra tas Kota Bandung berlokasi di Jalan Cibaduyut, Jalan Dago, Jalan Riau, dan Jalan Otto Iskandardinata, tetapi ada juga di Jalan Kopo. PT. X adalah salah satu perusahaan makloon tas di Jalan Kopo dan beroperasi sejak tahun 1997 yang mengkhususkan produksinya dalam bentuk tas ransel. PT. X hanya memproduksi tas untuk PT. Y selaku konsumen tunggalnya. Desain yang dihasilkan serta kualitas tas yang baik membuat tas hasil produksi PT. X disukai oleh konsumen PT. Y. PT. X selalu mengikuti tren tas terkini dengan modifikasi yang kreatif. Tingginya permintaan dari konsumen PT. Y menuntut PT. X untuk memerhatikan kualitas tas yang dihasilkan karena PT. Y tidak hanya menggunakan jasa makloon PT. X. Namun tingkat retur di PT. X pada bulan Januari hingga Maret 2017 sebesar 0,60-0,70%, sedangkan pada bulan April hingga Agustus 2017 mencapai lebih dari 0,70%. Padahal perusahaan telah menetapkan batas tingkat retur setiap bulan adalah sebesar 0,20%.

Kecacatan yang terjadi pada setiap tahap produksi memengaruhi kualitas tas yang dihasilkan. Hal tersebut menyebabkan timbulnya biaya reparasi tas yang bernilai lebih dari Rp 45.000.000 pada bulan Januari hingga Agustus 2017 dengan rata-rata Rp 53.212.125 dan total biaya reparasi mencapai Rp 425.697.000. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Kecacatan Produk pada Perusahaan Tas PT. X Bandung”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Berapa tingkat retur yang terjadi pada periode Januari hingga Agustus 2017?
2. Berapa besar biaya reparasi yang timbul akibat retur yang terjadi pada periode Januari hingga Agustus 2017?
3. Apa saja jenis kecacatan yang terjadi?
4. Pada tahap produksi manakah jenis kecacatan terbesar dihasilkan?
5. Apa faktor penyebab kecacatan?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat retur yang terjadi pada periode Januari hingga Agustus 2017
2. Mengetahui besar biaya reparasi yang timbul akibat retur yang terjadi pada periode Januari hingga Agustus 2017
3. Mengetahui jenis kecacatan yang terjadi
4. Mengetahui tahap produksi yang menghasilkan jenis kecacatan terbesar
5. Mengetahui faktor penyebab kecacatan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. PT. X
Memberikan saran untuk dijadikan bahan pembelajaran dan evaluasi pengendalian kualitas yang telah dilakukan serta mendorong perusahaan meningkatkan pengendalian kualitas demi kepuasan konsumen.
2. Penulis
Menambah pengalaman dan wawasan mengenai pengendalian kualitas serta penerapannya pada sebuah perusahaan.
3. Pembaca

Memberikan informasi dan sebagai referensi mengenai pengendalian kualitas di perusahaan tas ransel.

1.4 Kerangka Pemikiran

Persaingan di dunia bisnis semakin ketat sehingga menuntut perusahaan menghasilkan produk yang berkualitas. Kualitas didefinisikan sebagai kemampuan sebuah produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Heizer, Render, dan Munson, 2017: 245). Untuk menghasilkan kualitas yang baik maka perusahaan harus melakukan pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas adalah

“A system that maintains a desired level of quality, through feedback on product/service characteristics and implementation of remedial actions, in case of a deviation of such characteristics from a specified standard.” (Amitava Mitra, 2016: 12).

Pengendalian kualitas yang tidak baik akan menghasilkan produk cacat. Definisi cacat yaitu *“Defect is any instance when a process fails to satisfy customers.”* yang berarti kecacatan timbul ketika adanya sebuah proses yang gagal untuk memuaskan pelanggan (Krajewski, Malhotra, dan Ritzman, 2016: 116). Maka dari itu perlu pengendalian kualitas untuk meningkatkan penjualan dan mengurangi biaya akibat produk cacat bagi perusahaan sekaligus memuaskan pelanggan.

Salah satu pengendalian kualitas yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan mengadakan *Total Quality Management (TQM)*. *TQM* merupakan manajemen organisasi secara keseluruhan agar organisasi unggul dalam seluruh aspek produk dan jasa yang dinilai penting bagi pelanggan (Heizer, Render, dan Munson, 2017: 248). *TQM* dikembangkan dalam tujuh program yang dapat diterapkan, salah satunya ialah *Continuous Improvement*. *TQM* membutuhkan proses perubahan berkelanjutan yang mencakup manusia, perlengkapan, pemasok, bahan baku, dan prosedur. Hal ini dapat dilakukan melalui *Plan, Do, Check, Act (PDCA)* yang dikembangkan oleh Walter Shewhart dan Deming. Penelitian ini hanya dilakukan sampai pada tahap *Check*, yakni memberikan saran perbaikan bagi perusahaan.

Continuous Improvement akan lebih baik bila dibantu dengan *Knowledge of TQM Tools*. Dalam penelitian ini alat bantu yang digunakan adalah *Pareto Charts* dan *Cause-and-Effect Diagrams*. *Pareto Charts* digunakan untuk mengetahui pada tahap produksi mana jenis kecacatan terbesar dihasilkan dan kategori cacat terbesar pada tahap *sewing*. *Cause-and-Effect Diagram* dikenal juga dengan nama *Fishbone Diagram* dan *Ishikawa Diagram*, alat ini digunakan untuk

mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya kecacatan melalui empat faktor, yaitu bahan baku, metode, tenaga kerja, dan mesin. Dengan demikian dapat diketahui saran perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengurangi persentase produk cacat.