



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

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisis Pengendalian Kualitas di P.T. Multi Garmenjaya
Terhadap Produk Cacat

Skripsi

Oleh

Natasha Meinicya Tilaar

2014320151

Bandung

2018



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

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisis Pengendalian Kualitas di P.T. Multi Garmenjaya
Terhadap Produk Cacat

Skripsi

Oleh

Natasha Meinicya Tilaar

2014320151

Pembimbing

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

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Natasha Meinicya Tilaar
Nomor Pokok : 2014320151
Judul : Analisis Pengendalian Kualitas di P.T. Multi Garmenjaya
Terhadap Produk Cacat

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 8 Januari 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M. :

Sekretaris

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

Anggota

Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,
B.App.Com., MBA., M.Phil :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



PERNYATAAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Natasha Meinicya Tilaar
NPM : 2014320151
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Analisis Pengendalian Kualitas di P.T. Multi
Garmenjaya Terhadap Produk Cacat

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 pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

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, 4 Januari 2018



Natasha Meinicya Tilaar

ABSTRAK

Nama : Natasha Meinicya Tilaar
NPM : 2014320151
Judul : Analisis Pengendalian Kualitas di P.T. Multi Garmenjaya Terhadap Produk Cacat

P.T. Multi Garmenjaya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang tekstil. Salah satu merek yang terkenal dari P.T. Multi Garmenjaya adalah Cardinal. Produk yang dihasilkan banyak dan beraneka ragam seperti pakaian formal, pakaian wanita, *jeans*, pakaian anak dan sepatu. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses produksinya pasti terdapat produk yang tidak sesuai dengan standar perusahaan atau yang disebut dengan produk cacat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian kualitas yang dilakukan oleh P.T. Multi Garmenjaya, mengetahui jenis cacat yang terjadi serta faktor penyebabnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Alat bantu yang digunakan untuk menganalisis data terdiri dari diagram pareto, peta kendali, dan diagram tulang ikan.

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh diketahui terdapat empat jenis cacat yang terjadi yaitu jahitan putus, jahitan loncat, jahitan meleset dan jahitan jebol. Jenis cacat yang paling sering terjadi adalah jahitan putus dengan persentasi 70.28%. Faktor penyebab keempat jenis cacat tersebut diakibatkan oleh pekerja, mesin yang dipakai, metode yang digunakan, dan bahan baku yang digunakan.

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk P.T. Multi Garmenjaya untuk meminimalisasi kecacatan yang terjadi adalah dengan melakukan evaluasi lebih dalam terhadap jenis kecacatan yang paling sering terjadi serta melakukan berbagai tindakan yang diperlukan agar faktor penyebab terjadinya kecacatan dapat dikurangi.

Kata kunci: P.T. Multi Garmenjaya, pengendalian kualitas, produk cacat

ABSTRACT

Name : Natasha Meinicya Tilaar
NPM : 2014320151
Title : *Analysis of Quality Control on Defective Product at P.T. Multi Garmenjaya*

P.T. Multi Garmenjaya is a company in the garment field. The company has produces various products such as formal wear, women's wear, jeans, children's wear and shoes One of the famous brands is Cardinal. It cannot be denied that in the production process there must be products that are not meet the standards which are classifield as defective products.

This study aims to analyze the quality control performed by P.T. Multi Garmenjaya as well as to know the types of defects and elements that cause of defects. The type of this research is descriptive research. Data were collected by conducting interview and observation. The tools used to analyze the data are pareto charts, control charts, and fishbone diagrams.

The results of the research reveal that there are four types of defects occured, namely broken stitch, loose stitch, run off stitch and open seam. The most common type of defect is the broken stitch at 70.28%. Factors that cause these four types of defects are workers, machines used, methods used, and raw materials used.

Recommendations to be given to P.T. Multi Garmenjaya to minimize the defects occured is by conducting a deeper evaluation of the most common types of defects and perform various actions necessary for the factors causing the occurrence of defects can be reduced.

Keywords: P.T. Multi Garmenjaya, quality control, defective product

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Analisis Pengendalian Kualitas di P.T. Multi Garmenjaya Terhadap Produk Cacat” digunakan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penelitian ini. Tidak hanya dalam pengerjaan skripsi ini tetapi juga dari awal hingga akhir peneliti menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan sehingga peneliti dapat membuat skripsi ini. Peneliti sangat menghargai waktu dan tenaga yang dicurahkan oleh semua pihak dalam proses penelitian ini. Peneliti mengucapkan terimakasih khususnya kepada:

1. Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing serta memberikan kritik dan saran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Dr. M. Banowati Talim, Dra., M.Si., selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah menyediakan waktunya guna menandatangani skripsi ini sehingga dapat diajukan untuk sidang
3. Drs. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung

4. Dosen pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung
5. Ibu Rahmi dari P.T. Multi Garmenjaya sebagai perantara peneliti dengan Bapak Asep sehingga peneliti dapat memperoleh data untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Asep dari bagian *quality assurance* P.T. Multi Garmenjaya yang telah memberikan waktu, tenaga serta saran kepada peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan
7. Pihak-pihak dari P.T. Multi Garmenjaya yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian terhadap perusahaannya
8. Orang tua peneliti yang telah memberikan waktunya untuk mengantar peneliti ke perusahaan selama beberapa waktu.
9. Keluarga besar peneliti yang memotivasi peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu
10. Lia, Daniel, dan Safira yang merupakan teman-teman seperjuangan peneliti yang mengambil seminar dan skripsi bersama peneliti yang sama-sama merasakan manis pahitnya mengerjakan skripsi serta saling memberikan dukungan.
11. Nadia, Anggita, dan Agatha Hanna sahabat peneliti yang selalu mendukung, menyemangati dan membantu peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.

12. Jovita, dan Yemima sahabat peneliti dari SMP yang menyemangati dan membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi.

13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang membantu peneliti sehingga pengerjaan skripsi ini dapat selesai.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak luput dari adanya kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, September 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penelitian.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6

2.1	Manajemen Operasi.....	6
2.2	Kualitas.....	7
2.3	Dimensi Kualitas	7
2.4	Dampak dari Adanya Kualitas	8
2.5	Pengendalian Kualitas	8
2.6	Tujuan Pengendalian Kualitas.....	9
2.7	Metode Pengendalian Kualitas	9
2.8	Alat Bantu dalam Pengendalian Kualitas	10
2.8.1	Check Sheet.....	11
2.8.2	Histogram.....	11
2.8.3	Pareto Chart.....	12
2.8.4	Cause and Effect Diagram/ Fish Bone	13
2.8.5	Flow Chart.....	14
2.8.6	Scatter Diagram.....	14
2.8.7	Control Chart.....	15
BAB 3	METODE PENELITIAN	19
3.1	Jenis Penelitian	19
3.2	Tahapan Penelitian	20
3.3	Variabel Operasional	21
3.4	Populasi dan Sampel	22

3.5	Analisis Data	23
BAB 4	OBJEK PENELITIAN	25
4.1	Sejarah Perusahaan	25
4.2	Visi dan Misi Perusahaan	26
4.3	Identitas Perusahaan	27
4.4	Struktur Organisasi	27
4.5	Proses Produksi	28
4.6	Produk Perusahaan	29
BAB 5	HASIL PENELITIAN	31
5.1	Pengendalian kualitas yang dilakukan P.T. Multi Garmenjaya	31
5.2	Jenis Cacat	33
5.3	Faktor Penyebab Kecacatan	35
5.4	Data Hasil Produksi P.T. Multi Garmenjaya	36
5.5	Pareto Chart	39
5.6	C-Chart	41
5.6.1	Jahitan Jebol/Open Seam	42
5.6.2	Jahitan Putus/Broken Stitch	44
5.6.3	Jahitan Loncat/Loose Stitch	47
5.6.4	Jahitan Meleset/Run Off Stitch	49
5.7	Cause and Effect Diagram/Fish Bone	51

5.7.1	Fish Bone untuk Jahitan Putus/Broken Stitch.....	52
5.7.2	Fish Bone untuk Jahitan Loncat/Loose Stitch.....	54
5.7.3	Fish Bone untuk Jahitan Meleset/Run Off Stitch.....	56
5.7.4	Fish Bone untuk Jahitan Jebol/Open Seam.....	58
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1	Kesimpulan.....	60
6.2	Saran.....	62
LAMPIRAN I	64
LAMPIRAN II	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 PDCA Cycle.....	10
Gambar 2.2 Check Sheet.....	11
Gambar 2.3 Histogram.....	12
Gambar 2.4 Pareto Chart.....	12
Gambar 2.5 Cause and Effect Diagram.....	13
Gambar 2.6 Flow Chart.....	14
Gambar 2.7 Scatter Diagram.....	15
Gambar 2.8 Control Chart.....	15
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	20
Gambar 4.1 Logo PT Multi Garmenjaya	27
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Induk PT Multi Garmenjaya Tahun 2015	27
Gambar 4.3 Proses Produksi PT Multi Garmenjaya	28
Gambar 4.4 Merek Andrew Smith.....	29
Gambar 4.5 Merek Cardinal.....	29
Gambar 4.6 Kemeja Pria Merek Cardinal.....	30
Gambar 5.1 Cacat Pada Kain	32
Gambar 5.2 Jahitan Putus/Broken Stitch	33
Gambar 5.3 Jahitan Loncat/Loose Stitch	34
Gambar 5.4 Jahitan Meleset/Run Off Stitch	34
Gambar 5.5 Jahitan Jebol/Open Seam	35
Gambar 5.6 Diagram Pareto Kemeja Pria Cardinal	40

Gambar 5.7 C-Chart Jenis Cacat Jahitan Jebol/Open Seam	43
Gambar 5.8 C-Chart Jenis Cacat Jahitan Putus/Broken Stitch	46
Gambar 5.9 C-Chart Jenis Cacat Jahitan Loncat/Loose Stitch	48
Gambar 5.10 C-Chart Jenis Cacat Jahitan Meleset/Run Off Stitch	51
Gambar 5.11 Fish Bone Broken Stitch	54
Gambar 5.12 Fish Bone Loose Stitch	56
Gambar 5.13 Fish Bone Run Off Stitch	57
Gambar 5.14 Fish Bone Open Seam	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	22
Tabel 5.1 Data Produksi Kemeja Pria Cardinal Bulan Agustus dan September 2017.....	37
Tabel 5.2 Data Jumlah Jenis Cacat Kemeja Pria Cardinal.....	39
Tabel 5.3 Jumlah Cacat Jahitan Jebol/Open Seam.....	42
Tabel 5.4 Jumlah Cacat Jahitan Putus/Broken Stitch.....	44
Tabel 5.5 Jumlah Cacat Jahitan Loncat/Loose Stitch	47
Tabel 5.6 Jumlah Cacat Jahitan Meleset/Run Off Stitch	49

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan memproduksi barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan konsumen kian bertambah dan semakin banyak sehingga perusahaan berusaha untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memenuhi permintaan konsumen. Salah satunya adalah industri tekstil.

Saat ini, perkembangan industri garmen di Indonesia dapat dikatakan mengalami peningkatan. Ridwan mengatakan bahwa retail industri untuk produk fesyen atau pakaian mencapai omzet dari 2 hingga 5 kali lipat (Penjualan Produk Pakaian Jadi Melonjak, 2011). Dengan menjual pakaian dari pemasok pun, keuntungan yang dapat diperoleh juga sangat besar. Selain itu, banyak produsen garmen/tekstil dalam negeri yang memproduksi pakaian dengan merek-merek luar negeri yang terkenal. Hal ini dapat dijadikan peluang bagi industri garmen untuk memproduksi produk yang lebih banyak.

Produk dari industri garmen berupa pakaian juga merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap masyarakat. Di Indonesia, kebutuhan masyarakat terhadap pakaian rata-rata 7,5kg per tahun (Kebutuhan Pakaian Orang Indonesia Rata-Rata 7,5kg/Tahun Termasuk Batik, 2013). Permintaan mengenai kebutuhan

pakaian lainnya seperti seragam, pakaian kerja dan baju *safety* sangat besar dan terus bertambah setiap tahun. (Kebutuhan pakaian seragam di Indonesia, 2016)

Selera konsumen juga berubah-ubah seiring dengan *trend* fesyen yang ada. Hal ini perlu diantisipasi oleh perusahaan. Fabrice menilai hampir sebagian besar masyarakat Indonesia bersifat konsumtif dan menyukai hal-hal baru (Konsumsi Domestik Masih Akan Terus Tumbuh 5-10 Tahun Mendatang, 2013). Masyarakat rela menghabiskan sebagian pendapatan mereka untuk membeli produk baru yang sedang *trend*.

Apalagi ditambah dengan pola gaya hidup modern saat ini yang membuat selera konsumen dapat berubah dengan cepat. Begitu pula dengan selera fesyen saat ini. *Trend* fesyen yang berubah-ubah membuat konsumen dapat menggunakan berbagai jenis pakaian karena pakaian lebih cepat pergantian modelnya dan merupakan salah satu produk yang paling banyak dibeli oleh masyarakat dibandingkan dengan produk fesyen lainnya. Hal ini menjadi peluang bagi industri fesyen sendiri untuk menghasilkan produk yang lebih banyak.

Namun, produk yang dihasilkan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan agar konsumen dapat terus menggunakan produk tersebut. Oleh karena itu, kualitas suatu produk menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan karena kualitas menjadi kunci keberhasilan perusahaan di mata konsumen. *Trend* fesyen juga sangat berkaitan erat dengan kualitas. Apabila produk yang sedang *trend* berkualitas buruk, tentu konsumen tidak akan membeli atau menggunakan produk tersebut.

Sebagai konsumen, pada saat membeli produk biasanya mereka akan membeli produk yang telah dikonsumsi sebelumnya karena sudah merasakan manfaat dan efek yang telah diberikan produk terdahulu. Selain itu, konsumen akan memutuskan untuk membeli suatu produk berdasarkan dari pendapat konsumen lain baik dari segi manfaat ataupun hasil yang diberikan dari produk tersebut. Manfaat, efek dan hasil yang diberikan dari produk mencerminkan kualitas dari suatu produk.

Perusahaan harus dapat mempertahankan kualitas produknya agar konsumen tidak beralih ke produk lain. Dengan demikian, diperlukan adanya pengendalian kualitas sehingga perusahaan dapat memonitor barang atau jasa yang diproduksi apakah telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan ataupun meminimalisasi biaya akibat produk cacat.

1.2 Identifikasi Masalah

P.T. Multi Garmenjaya merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi pakaian. Salah satu merek pakaian yang terkenal adalah Cardinal. P.T. Multi Garmenjaya memproduksi pakaian dalam jumlah yang cukup banyak. Tidak dapat dipungkiri bahwa pasti terdapat produk yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau terdapat produk yang cacat pada saat proses pembuatan produk.

Peneliti merumuskan indentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengendalian kualitas yang dilakukan oleh P.T. Multi Garmenjaya serta jenis kecacatan apa saja yang dihasilkan?

2. Faktor-faktor apa yang menyebabkan kerusakan atau kecacatan produk yang diproduksi oleh P.T. Multi Garmenjaya?
3. Apakah kecacatan produk yang diproduksi oleh P.T. Multi Garmenjaya dapat dikendalikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penulis memiliki beberapa tujuan penelitian, diantaranya:

1. Mengetahui dan menganalisis pengendalian kualitas yang dilakukan oleh P.T. Multi Garmenjaya serta mengetahui jenis kecacatan apa saja yang dihasilkan.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan atau kecacatan produk yang diproduksi oleh P.T. Multi Garmenjaya
3. Mengetahui dan menganalisis kerusakan produk yang diproduksi oleh P.T. Multi Garmenjaya apakah masih dapat dikendalikan atau tidak

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini bagi penulis, yaitu:

1. Mengetahui penerapan pengendalian kualitas yang diterapkan oleh P.T. Multi Garmenjaya
2. Mengetahui jenis kerusakan produk yang terjadi di P.T. Multi Garmenjaya beserta penyebabnya
3. Sebagai pengetahuan tambahan bagi penulis mengenai pengendalian kualitas yang terjadi di sebuah perusahaan.

Bagi perusahaan, manfaat penelitian ini yaitu dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil langkah yang dilakukan dalam pengendalian kualitas.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya mencakup produksi dari P.T. Multi Garmenjaya berupa produk pakaian kemeja pria dengan merek Cardinal. Selain itu, penulis hanya menggunakan tiga dari tujuh alat bantu yang disediakan.

1.6 Sistematika Penelitian

Skripsi ini terdiri dari enam bab. Bab pertama membahas mengenai latar belakang mengenai penelitian yang akan dilakukan, indentifikasi masalah yang akan ditinjau lebih lanjut, tujuan penelitian serta manfaat penelitian bagi penulis dan perusahaan. Bab dua membahas tentang teori-teori yang akan dipakai dalam penelitian terutama mengenai kualitas dan pengendalian kualitas.

Bab tiga akan membahas mengenai metode penelitian yang akan dipakai dalam melakukan penelitian. Bab empat akan menjelaskan mengenai objek penelitian berupa profil perusahaan yang akan diteliti. Bab lima berisi hasil pembahasan mengenai indentifikasi masalah yang diteliti dan bab enam membahas kesimpulan yang diambil dari penelitian yang telah dilakukan.