

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS UNTUK
MENURUNKAN TINGKAT KECACATAN PRODUK
PADA PERUSAHAAN RUMAH RAJUT BANDUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Syela
2014120038**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
TERAKREDITASI OLEH BAN-PT
No. 2011/SK/BAN-PT/AKRED/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

**THE PROPOSED OF QUALITY IMPROVEMENT TO
REDUCE THE LEVEL OF DEFECTIVE PRODUCTS
AT RUMAH RAJUT COMPANY BANDUNG**



UNDERGRADUATE THESIS

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

**By:
Syela
2014120038**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM
ACCREDITED BY BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/AKRED/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS UNTUK MENURUNKAN TINGKAT
KECACATAN PRODUK PADA PERUSAHAAN RUMAH RAJUT
BANDUNG**

Oleh:

Syela

2014120038

Bandung, 3 Desember 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., Msi.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M. Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Syela
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 08 September 1996
NPM : 2014120038
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

USULAN PERBAIKAN KUALITAS UNTUK MENURUNKAN TINGKAT KECACATAN PRODUK PADA PERUSAHAAN RUMAH RAJUT BANDUNG

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M. Si.

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 keserjanaan.

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 perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung, 3 Desember 2018

Pembuat pernyataan:



(Syela)

ABSTRAK

Persaingan bisnis pada saat ini semakin meningkat, baik di pasar nasional maupun di pasar internasional. Menghadapi persaingan yang ketat, para produsen harus memperhatikan kualitas dari produk yang dihasilkannya karena kualitas adalah faktor yang menentukan kepuasan konsumen. Perusahaan Rumah Rajut merupakan sebuah perusahaan yang memproduksi pakaian hasil rajut berupa *sweater* untuk dewasa dan anak-anak. Perusahaan Rumah Rajut memiliki pelanggan yaitu perusahaan yang memesan produk dengan desain tertentu dan konsumen yang langsung datang ke Rumah Rajut. Berdasarkan wawancara dengan pemilik dari Perusahaan Rumah Rajut, diketahui bahwa perusahaan menghadapi masalah dalam persentase produk cacat yang tinggi melebihi batas toleransi yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 5%.

Perusahaan perlu menetapkan Manajemen Kualitas. Penerapan kualitas manajemen yang baik akan meningkatkan daya saing dari perusahaan dan meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkan. Kualitas dapat diartikan sebagai kriteria dari suatu barang atau jasa yang didesain untuk memenuhi keinginan pelanggan dan memenuhi standar dan spesifikasi produk yang diharapkan, maka dari itu perusahaan membutuhkan manajemen kualitas yang terbagi kedalam tiga proses, yaitu perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, dan peningkatan kualitas.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah *applied research*. Jenis data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumen perusahaan. Untuk mengetahui jenis kecacatan yang paling sering terjadi digunakan diagram pareto dan untuk mengetahui penyebab terjadinya kecacatan digunakan diagram tulang ikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, jenis kecacatan yang paling sering terjadi adalah cacat noda minyak atau kotor sebesar 42,93%, cacat sulam sebesar 33,76%, cacat berlubang sebesar 13,53% , dan cacat rajut sebesar 9,78%. Hasil dari diagram tulang ikan menyatakan bahwa faktor terbanyak yang menyebabkan terjadinya kecacatan adalah faktor tenaga kerja dan mesin. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mengurangi persentase tingkat kecacatan produk, yaitu kepala produksi mengingatkan seluruh karyawan bagian produksi agar lebih teliti dalam melakukan proses produksi yang sedang dikerjakan, bekerja sesuai dengan POS yang telah ditetapkan, serta memberikan pengarahan agar pakaian hasil rajut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, karyawan diberikan teguran atau peringatan secara tegas agar tidak terburu-buru dalam melakukan proses produksi yang sedang dikerjakan dan diberikan sanksi untuk memperbaiki produk cacat yang dihasilkan, Melakukan perawatan dan pemeriksaan keadaan mesin secara berkala, karyawan lebih memerhatikan oli yang akan diisi pada mesin agar tidak melewati batas yang seharusnya, melakukan pengasahan atau penggantian gunting, melakukan penggantian jarum dengan jarum yang kualitasnya lebih baik agar dapat menghasilkan pakaian hasil rajut yang lebih baik, memberikan tugas kepada karyawan untuk membersihkan mesin dan tempat proses produksi (sebelum dan sesudah bekerja), menetapkan peraturan agar melakukan perawatan mesin agar kinerja mesin selalu baik, menetapkan peraturan agar karyawan memperbaiki produk gagal yang dapat diperbaiki, yang disebabkan oleh kesalahan karyawan tersebut, dan menetapkan Prosedur Operasi Standar (POS) yang jelas dalam melakukan proses produksi, melakukan sosialisasi POS, dan mengawasi agar POS tersebut dilaksanakan.

ABSTRACT

Business competition is currently increasing, both in the national market and in the international market. Facing intense competition, producers must pay attention to the quality of the products they produce because quality is a factor that determines customer satisfaction. Rumah Rajut Company is a company that produces knitwear in the form of sweaters for adults and children. Rumah Rajut Company has customers, namely companies that order products with certain designs and consumers who come directly to Rumah Rajut. Based on the interview with the owner of Rumah Rajut Company, it is known that the company faces a problem in the percentage of high defective products that have exceeded the established tolerance limit, which is equal to 5%.

Companies need to establish Quality Management. The application of good quality management will increase the competitiveness of the company and improve the quality of the products produced. Quality can be interpreted as a criterion of an item or service designed to meet customer desires and meet expected product specifications and standards, therefore the company requires Quality Management which is divided into three processes, namely quality planning, quality control and quality improvement.

The research method used is description method. The type of research used applied research. Data type used in the form of primary data and secondary data. Data collection technique used are observation, interview, and company document. To know the types of defective products that often occur, used pareto diagram and to know the cause of defect product, used fishbone diagram.

Based on the results of research that has been done, the most common type of disability that occurs is 42,93% of oil or dirt stains, 33,76% of embroidered defects, 13,53% of perforated defects, and 9,78% of knit defects. The results of the fishbone diagram state that the most factors that cause disability are human and machine factors. Proposed improvements that can be made by the company to reduce the percentage level of product defects, namely the head of production reminded all employees of the production department to be more thorough in carrying out the production process that is being worked on, work in accordance with the established POS, and provide guidance so that knitwear is in accordance with predetermined standards, employees are given a reprimand or warning expressly so as not to rush into the current production process done and given sanctions to repair defective products that are produced, Perform maintenance and inspection of the machine periodically, employees pay more attention to the oil that will be filled in the machine so as not to exceed the limit, sharpening or replacing scissors, replacing needles with better quality needles to produce better knitwear, assigning tasks to employees to clean the machine and the place of production (before and after work), set the rules for maintenance of the machine so that the engine performance is always good, set the rules so that employees fix failed products that can be repaired, which are caused by employee errors, and establish a clear Standard Operating Procedure (POS) in carrying out the production process, socialize the POS, and supervise that the POS is carried out.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, rahmat, dan anugerah-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Untuk Menurunkan Tingkat Kecacatan Produk Pada Perusahaan Rumah Rajut Bandung”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana ekonomi.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, yaitu kepada:

1. Mami, Papi, Koko, serta seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dalam doa, memberikan semangat dan dorongan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si., yang penulis hormati selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Catharina Tan Lian Soei, Dra., MM., yang penulis hormati selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan saran dari awal semester hingga akhir studi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan staf tata usaha yang telah memberikan banyak ilmu serta informasi-informasi penting kepadapenulis selama masa perkuliahan.
6. Om Benny Setiawan, selaku pemilik dari Perusahaan Rumah Rajut yang telah mengizinkan perusahaannya untuk diteliti dan memberikan informasi data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh karyawan Perusahaan Rumah Rajut yang telah berkontribusi dan banyak membantu dalam penelitian ini.

8. Ivana Mannuela dan Cindy Pratiwi yang selalu ada saat suka maupun duka, menjadi tempat curhat, memberikan motivasi dan masukan, serta setia menjadi sahabat dan saudara bagi penulis dari Taman Kanak-kanak sampai saat ini.
9. Stella Wijaya, Jessika Febriany, Alicia Fergie, Jesica Nabila, Ervani Theofilus, Sally Tanurahardja, Octaviana, Grace Selda, dan Feni Holy, selaku sahabat penulis selama masa perkuliahan yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini, belajar, liburan bersama, dan memberikan kenangan indah semasa kuliah di UNPAR.
10. Ivana Nathania, Vierenza Gratia, dan Cynthia Evania, selaku sahabat penulis yang selalu setia mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
11. Indah Puspa Dewi, Stephanie Audriana Lijaya, dan Rachael Trifena, selaku sahabat penulis yang selalu meluangkan waktu untuk bermain bersama disela-sela kesibukan, memberikan semangat, dan menghibur penulis.
12. Sherine Analicia, Marrion Eigner, Angela Christy, Ibu Susanti, Veronica Pangestu, Henry Kevin, Arthur James, Yovie Yakobus, dan William Sumarli, selaku keluarga rohani penulis.
13. Vellycia Cahyadi, Katharina Karin, dan Angela Nadia yang telah berbagi suka dan duka dalam perkuliahan selama di UNPAR.
14. Keluarga besar Manajemen UNPAR angkatan 2014 yang telah berjuang bersama dari awal perkuliahan.
15. Teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi tepat waktu.

Penulisan ini masih memiliki banyak kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan penulisan ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan bagi pembaca agar dapat dijadikan bahan pembelajaran.

Bandung, 3 Desember 2018

Syela

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
1.4 Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Merajut (<i>Knitting</i>).....	6
2.2 Kualitas	6
2.2.1 Faktor yang Memengaruhi Kualitas	7
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	8
2.2.3 Dampak Kualitas	9
2.2.4 Biaya Kualitas	11
2.3 Manajemen Kualitas	12
2.4 Perencanaan Kualitas.....	13
2.5 Pengendalian Kualitas.....	13
2.5.1 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	13
2.5.2 Tahap Pengendalian Kualitas	14
2.5.3 Teknik Mengendalikan Kualitas.....	15
2.6 Peningkatan Kualitas	16
2.7 Manajemen Kualitas Total	16
2.7.1 Konsep Manajemen Kualitas Total.....	17
2.7.2 Alat-Alat Manajemen Kualitas Total.....	19
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	23
3.1 Metode Penelitian	23

3.1.1	Jenis Penelitian	23
3.1.2	Jenis Data	24
3.1.3	Teknik Pengumpulan Data	25
3.1.4	Langkah-langkah Penelitian	25
3.2	Objek Penelitian	27
3.2.1	Gambaran Umum Perusahaan	27
3.2.2	Struktur Organisasi	28
3.2.3	Tenaga Kerja Perusahaan Rumah Rajut.....	29
3.2.4	Mesin-mesin yang Digunakan.....	30
3.2.5	Standar Produk Perusahaan	31
3.2.6	Proses Produksi Perusahaan	31
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Manajemen Kualitas Produk pada Perusahaan Rumah Rajut	35
4.1.1	Perencanaan Kualitas pada Perusahaan Rumah Rajut	35
4.1.2	Pengendalian Kualitas pada Perusahaan Rumah Rajut.....	35
4.1.3	Peningkatan Kualitas pada Perusahaan Rumah Rajut	36
4.2	Jenis Kecacatan yang Terjadi di Perusahaan Rumah Rajut	36
4.3	Jenis Cacat yang Paling Sering Terjadi pada Hasil Rajut	38
4.4	Faktor Penyebab Kecacatan pada Hasil Rajut	41
4.4.1	Faktor Penyebab Jenis Kecacatan Noda Minyak atau Kotor..	42
4.4.2	Faktor Penyebab Jenis Kecacatan Sulam.....	43
4.4.3	Faktor Penyebab Jenis Kecacatan Berlubang.....	45
4.4.4	Faktor Penyebab Jenis Kecacatan Rajut	46
4.4.4	Faktor Penyebab Jenis Kecacatan.....	47
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Produk Cacat Periode Januari-Juni 2018.....	2
Tabel 2.1	<i>Universal Processes for Managing Quality</i>	12
Tabel 3.1	Jumlah Tenaga Kerja Perusahaan Rumah Rajut	30
Tabel 3.2	Jenis Mesin di Perusahaan Rumah Rajut	31
Tabel 4.1	Jenis-jenis Kecacatan yang Dapat Diperbaiki serta Tindakannya.....	38
Tabel 4.2	Jenis-jenis Kecacatan yang Tidak Dapat Diperbaiki serta Tindakannya	38
Tabel 4.3	Data Jumlah dan Persentase Cacat yang Dapat Diperbaiki Januari-Juni 2018.....	39
Tabel 4.4	Data Jumlah dan Persentase Cacat yang Tidak Dapat Diperbaiki Januari-Juni 2018.....	39
Tabel 4.5	Jumlah, Persentase Cacat, dan Persentase Cacat Kumulatif.....	40
Tabel 4.6	Faktor-faktor Penyebab Jenis Kecacatan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Two Ways Quality Improves Profitability</i>	11
Gambar 2.2	<i>PDCA Cycle</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>Pareto Charts</i>	20
Gambar 2.7	<i>Flowcharts</i>	21
Gambar 2.8	<i>Histograms</i>	21
Gambar 2.9	<i>Statistical Process Control</i>	22
Gambar 3.1	Bagan Langkah-langkah Penelitian.....	27
Gambar 3.2	Bagan Organisasi Perusahaan Rumah Rajut.....	28
Gambar 3.3	Diagram Alir Proses Produksi Pakaian Hasil Rajut	32
Gambar 4.1	Diagram Pareto Jumlah dan Persentase Cacat Bulan Januari-Juni 2018	41
Gambar 4.2	Diagram Tulang Ikan Jenis Kecacatan Noda Minyak atau Kotor....	42
Gambar 4.3	Diagram Tulang Ikan Jenis Kecacatan Sulam	44
Gambar 4.4	Diagram Tulang Ikan Jenis Kecacatan Berlubang	45
Gambar 4.5	Diagram Tulang Ikan Jenis Kecacatan Rajut.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara
- Lampiran 2 Mesin-mesin yang Digunakan
- Lampiran 3 Hasil Observasi Tempat Produksi
- Lampiran 4 Contoh Produk yang Dihasilkan
- Lampiran 5 Contoh Kecacatan Produk

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan bisnis pada saat ini semakin meningkat, baik di pasar nasional maupun di pasar internasional. Meningkatnya persaingan bisnis menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara memberikan hasil yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan para pesaing.

Perusahaan manufaktur yang bergerak pada bidang produksi pakaian jadi tidak hanya bersaing dengan produsen pakaian jadi domestik, tetapi juga bersaing dengan produsen pakaian jadi impor. Menghadapi persaingan yang ketat, para produsen pakaian jadi domestik harus memperhatikan kualitas dari produk yang dihasilkannya karena kualitas adalah faktor yang menentukan kepuasan konsumen.

Kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumennya (Heizer, Reinder, dan Munson, 2017, p. 255). Perusahaan yang beroperasi tanpa memperhatikan kualitas produknya dapat menyebabkan perusahaan tersebut tidak dapat berkembang dan bertahan dalam menghadapi persaingan. Dampak dari kualitas terhadap profitabilitas yaitu perusahaan yang meningkatkan kualitasnya dapat meningkatkan penjualannya sehingga akhirnya profit dapat meningkat ataupun menurunkan biaya-biaya dalam memproduksi produk yang dihasilkan perusahaan.

Objek penelitian ini adalah Perusahaan Rumah Rajut. Perusahaan Rumah Rajut adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi pakaian jadi, yaitu rajut. Perusahaan Rumah Rajut berlokasi di wilayah kota Bandung dan saat ini memiliki 70 orang karyawan. Perusahaan Rumah Rajut memiliki pelanggan berupa perusahaan yang memesan produk dengan desain tertentu dan konsumen yang langsung datang ke Rumah Rajut. Produk yang ditawarkan oleh Rumah Rajut adalah *sweater* untuk dewasa dan anak-anak. Perusahaan Rumah Rajut mengerjakan sendiri seluruh proses produksinya mulai dari proses pembuatan pola sampai dengan proses pembuatan pakaian hasil rajut.

Perusahaan harus melakukan pengendalian terhadap produk yang dihasilkannya. Walaupun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, namun pada kenyataannya masih saja ditemukan kesalahan-kesalahan, yaitu kualitas dari produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus melakukan pengendalian dan perbaikan kualitas proses produksinya.

Produk cacat yang terjadi dalam proses produksi dapat berasal dari beberapa faktor seperti bahan baku, mesin, tenaga kerja, lingkungan, dan metode kerja. Produk cacat yang dihasilkan oleh Rumah Rajut yaitu cacat noda minyak atau kotor, cacat sulam (*linking*), cacat berlubang, dan cacat rajut (*knitting*) pada pakaian hasil rajut.

Persentase produk cacat yang dihasilkan oleh Perusahaan Rumah Rajut lebih tinggi dari batas toleransi yang ditetapkan oleh pemilik, yaitu 5% per bulan. Berikut ini adalah tabel data jumlah produksi serta produk cacat periode Januari-Juni 2018 yang dihasilkan Perusahaan Rumah Rajut:

Tabel 1.1
Persentase Produk Cacat Periode Januari-Juni 2018

Bulan	Jumlah Produksi (Unit)	Jumlah Produk Cacat (Unit)	Persentase Produk Cacat (%)
Januari	8.304	526	6,33
Februari	7.536	417	5,53
Maret	6.632	462	6,97
April	7.620	603	7,91
Mei	7.608	538	7,07
Juni	5.856	573	9,78
Total	43.556	3.119	43,60
Rata-rata	7.259	520	7,27

Sumber: Data Perusahaan yang telah diolah

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa Perusahaan Rumah Rajut memiliki rata-rata persentase produk cacat sebesar 7,27% setiap bulannya, sedangkan batas toleransi yang ditetapkan adalah 5%. Dampak dari adanya produk cacat yang tinggi yaitu perusahaan harus mengeluarkan biaya lebih yang

biasa disebut dengan biaya kualitas untuk mengendalikan atau memperbaiki kualitas dari produk perusahaannya. Perusahaan akan mengeluarkan biaya yang disebut dengan biaya kegagalan internal (*internal failure costs*). Biaya tersebut dihasilkan dari adanya proses pengerjaan ulang terhadap produk gagal yang dapat diperbaiki. Jadi agar perusahaan tidak mengeluarkan biaya kualitas yang terlalu besar, maka salah satu cara untuk mengurangi biaya kualitas adalah dengan membangun pengendalian kualitas yang efektif dan terus dikembangkan dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, akan dilakukan penelitian pada Perusahaan Rumah Rajut dengan judul **“Usulan Perbaikan Kualitas untuk Menurunkan Tingkat Kecacatan Produk pada Perusahaan Rumah Rajut Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimana manajemen (pengelolaan) kualitas produk pada Perusahaan Rumah Rajut saat ini?
2. Apa saja jenis kecacatan yang terjadi pada proses pembuatan produk di Perusahaan Rumah Rajut?
3. Jenis kecacatan apa saja yang paling sering terjadi pada hasil rajut di Perusahaan Rumah Rajut?
4. Faktor apa saja yang menjadi penyebab kecacatan pada hasil rajut di Perusahaan Rumah Rajut?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari peneliti untuk melakukan penelitian ini antara lain yaitu :

1. Untuk mengetahui manajemen (pengelolaan) kualitas produk pada Perusahaan Rumah Rajut saat ini.
2. Untuk mengetahui jenis kecacatan apa saja yang terjadi pada proses pembuatan produk di Perusahaan Rumah Rajut.

3. Untuk mengetahui jenis kecacatan yang paling sering terjadi pada hasil rajut di Perusahaan Rumah Rajut.
4. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penyebab kecacatan pada hasil rajut di Perusahaan Rumah Rajut.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pengendalian kualitas yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dan menjadi bahan pembelajaran lebih lanjut agar dapat mengurangi kecacatan produk.

2. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu dan wawasan penulis dalam bidang manajemen operasi khususnya dalam hal meningkatkan pengendalian kualitas produk.

3. Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tambahan mengenai pengendalian kualitas produk cacat.

1.4 Kerangka Pemikiran

Dalam menghasilkan suatu barang dan jasa, kualitas merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. “*Quality is the ability of a product or service to meet customer needs*” (Heizer, Render, dan Munson, 2017, p. 217). Oleh karena itu, kualitas produk harus sesuai dengan kebutuhan konsumennya. Produk yang tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya dapat membuat konsumennya kecewa dan berdampak negatif bagi perusahaan.

Setiap perusahaan yang ingin menghasilkan produk yang berkualitas akan melakukan Manajemen Kualitas. Manajemen Kualitas terdiri dari tiga, yaitu Perencanaan Kualitas, Pengendalian Kualitas, dan Peningkatan Kualitas. Perencanaan Kualitas adalah proses dimana kualitas dari produk yang ada sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari konsumennya. Pengendalian Kualitas adalah proses untuk membandingkan apakah produk aktual yang diperiksa sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan. Peningkatan Kualitas dibagi

menjadi dua, yaitu peningkatan produk dan proses (Gryna, Chua, dan DeFeo, 2007, p. 20). Dalam penelitian ini akan digunakan peningkatan proses yang berguna untuk menurunkan tingkat kegagalan produk yang ada. Perusahaan yang memiliki cukup banyak produk cacat harus melakukan perbaikan proses, agar dapat mengurangi frekuensi terjadinya kesalahan, mengurangi adanya pengerjaan ulang, mengurangi biaya kualitas, dan meningkatkan kualitas produk.

Metode yang digunakan untuk mempertahankan kualitas yang baik dari suatu perusahaan adalah dengan cara menerapkan Manajemen Kualitas Total (*Total Quality Management*). "*Total Quality Management is a management of an entire organization so that it excels in all aspects of products and services that are important to the customer*" (Heizer, Render, dan Munson, 2017, p. 219). Ini berarti manajemen kualitas total merupakan sistem manajemen yang menjadikan kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Manajemen Kualitas Total memiliki beberapa konsep, yaitu *Continuous Improvement*, *Six Sigma*, *Employee Empowerment*, *Benchmarking*, *Just-in-time*, *Taguchi Concepts*, *Knowledge of TQM Tools* (Heizer, Render, dan Munson, 2017, pp. 220-226). Dalam penelitian ini akan digunakan konsep *Continuous Improvement* dan *Knowledge of TQM Tools*. *Continuous Improvement* adalah proses perubahan secara terus menerus yang mencakup manusia, peralatan, pemasok, bahan baku, dan prosedur. Hal ini dapat dilakukan dengan *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) yang dikembangkan oleh Walter Shewhart dan Deming (Heizer, Render, dan Munson, 2017, p. 220).

Knowledge of TQM Tools adalah alat-alat dalam manajemen kualitas total, yaitu: *Check Sheets*, *Scatter Diagrams*, *Cause-and-Effect Diagrams*, *Pareto Charts*, *Flowcharts*, *Histograms*, *Statistical Process Control* (Heizer, Render, dan Munson, 2017, p. 264). Alat bantu TQM yang akan digunakan, yaitu *Pareto Charts*, *Cause-and-Effect Diagrams*, dan *Flowcharts*. *Pareto Charts* digunakan untuk mengetahui jenis kecacatan apa yang harus diutamakan dalam dilakukannya perbaikan. *Cause-and-Effect Diagrams* digunakan untuk membantu menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kecacatan serta memberikan saran perbaikan untuk mengurangi persentase produk cacat.