

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Siregar dan Hakim (2017) berpendapat bahwa setiap jenis usaha dituntut untuk memberikan sesuatu yang unik dari produk yang dihasilkan untuk menarik perhatian konsumen sehingga mampu bersaing dengan lingkungan bisnis yang saat ini berkembang pesat. Dalam menghadapi kondisi bisnis yang saat ini sedang dinamis dan penuh ketidakpastian, membina hubungan baik dengan konsumen dirasa sangat diperlukan. Konsumen yang loyal terhadap suatu produk dapat dibuktikan dengan *continue* dalam membeli produk tersebut dan tidak mudah tertarik dengan produk lain, sesuai dengan pendapat Aprita et al., (2022). Menurut Siregar dan Hakim (2017), dalam menjaga kepuasan konsumen salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi yaitu kualitas produk. Kualitas produk merupakan senjata untuk bersaing dengan perusahaan lain, dimana kualitas tersebut berhubungan langsung dengan manfaat dan fungsi dari suatu produk.

Pengertian lain dari kualitas berdasarkan pendapat Tannady (2015) yaitu upaya dari produsen dalam memenuhi kebutuhan, ekspektasi dan harapan dari konsumen dengan memberikan produk yang sesuai. Menurut Aprita et al., (2022) faktor yang dijadikan acuan dalam penilaian bagus tidaknya kualitas produk yaitu seperti kehandalan, kerapihan, kesesuaian, daya tahan, kekuatan hingga pengemasan. Apabila konsumen merasa puas akan kualitas produk yang dihasilkan setelah membandingkan dengan kualitas dari produk lain, maka biasanya konsumen akan *continue* dalam membeli dan bahkan merekomendasikan produk tersebut kepada konsumen lain (*speech to speech*). Dapat disimpulkan bahwa mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk sangat penting untuk menjaga kepuasan konsumen serta memenangkan persaingan dengan perusahaan lain.

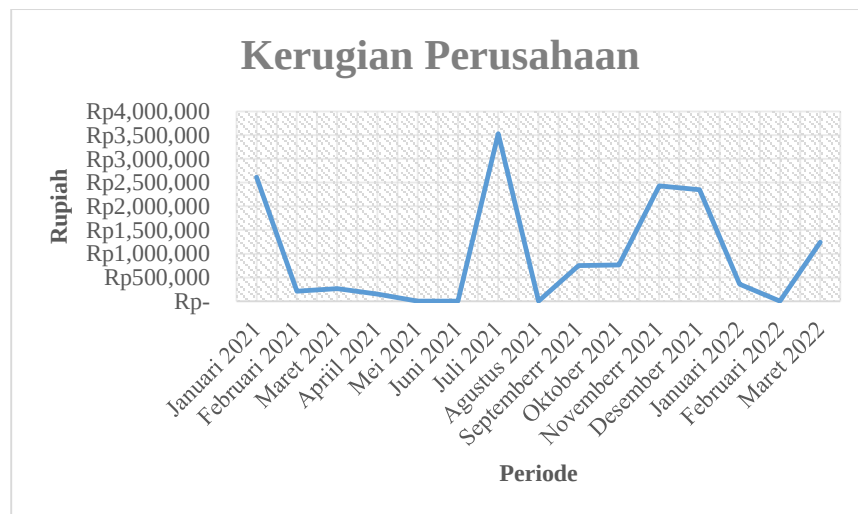
CV. Glamourhome merupakan usaha yang bergerak dibidang industri tekstil khususnya konveksi dengan memproduksi *bed cover*, *spring bed*, matras dan juga seprai. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2016 dan berlokasi di Jl. Kauman Gg 3 No 02, Kauman, Kecamatan Mojoagung, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61482. Sistem produksi yang diterapkan CV. Glamourhome yaitu *Make To Order*, yaitu

konsumen dapat memesan produk dengan jumlah dan ukuran yang diinginkan. Hal tersebut merupakan keunikan dari CV. Glamourhome dimana produk yang dihasilkan akan sesuai dengan kebutuhan konsumen, dibandingkan dengan produk yang dihasilkan perusahaan lain secara massal. Terdapat dua tipe konsumen pada CV. Glamourhome yang memiliki karakteristik kebutuhan berbeda, yaitu konsumen retail dan konsumen *Business To Business*. Konsumen retail atau eceran memiliki kriteria kesesuaian seperti bahan halus standar dan harga terjangkau. Konsumen *Business To Business* atau grosir memiliki kriteria kesesuaian seperti ukuran yang sesuai dengan pesanan dan bahan halus dengan kualitas menengah ke atas, dikarenakan konsumen lebih mengutamakan kualitas dan kenyamanan dibandingkan dengan harga produk. Pemasaran produk selama ini hampir 95% dilakukan secara *online* pada *marketplace* dengan jangkauan konsumen di seluruh Indonesia, seperti Kota Bogor, Mataram, Bali, Balikpapan dan lainnya.

Sistem produksi *Make To Order* dan dengan mempertimbangkan waktu pengiriman yang terdapat pada pihak ekspedisi memberikan keterbatasan waktu pada proses produksi. Apabila perusahaan mengalami keterlambatan pengiriman produk maka perusahaan akan mendapati keluhan dari konsumen. Keluhan seringkali dilakukan langsung melalui *Customer Service* baik terkait kualitas produk maupun pengiriman dibanding melakukan *review* pada *marketplace*.

Perusahaan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam menanggapi keluhan, baik kesalahan yang berasal dari perusahaan maupun dari konsumen. Apapun permasalahan yang ada, pihak perusahaan berusaha membantu untuk menyelesaikan permasalahan tersebut untuk menjaga nama baik perusahaan. Keluhan yang lebih dominan yaitu pada ketidaksesuaian produk set seprai, dimana produk tersebut juga merupakan produk yang paling banyak diproduksi di perusahaan. Keluhan tersebut mengharuskan perusahaan melakukan perbaikan dengan menanggung biaya produksi kembali serta biaya pengembalian dan pengiriman ulang dengan nominalnya yang tidak kecil.

Gambar 1.1 Data komplain (Sumber: Data CV. Glamourhome)



Gambar 1.1 menjelaskan bahwa jumlah komplain atau produk *return* atas item set seprai yang dilakukan oleh konsumen tidak selalu sama pada setiap bulannya dari bulan Januari 2021 hingga bulan Maret 2022. Mayoritas komplain tersebut disebabkan oleh cacat salah ukuran, sobek dan kotor dari total 29 komplain. Dampak dari komplain ini, perusahaan harus mengganti sejumlah barang yang dikomplain oleh konsumen tersebut, penggantian ini sama halnya perusahaan mengalami kerugian senilai banyaknya barang yang dijual. Jika dinilai dalam satuan uang besarnya kerugian selama periode tersebut kurang lebih yaitu Rp. 14.676.000,-. Angka kerugian tersebut yang ingin diturunkan oleh perusahaan, sebab selain faktor kerugian berupa material yang dikarenakan harus mengganti produk yang *direturn*, komplain tersebut dapat mempengaruhi citra perusahaan yang dinilai jauh lebih penting. Perusahaan ingin meningkatkan servis layanan dan mutu produknya kepada konsumen dengan cara meminimalkan terjadinya produk cacat.

Tabel 1.1 Data jumlah cacat produksi set seprai (Sumber: Data CV. Glamourhome)

Maret 2022	
Jenis Cacat	Jumlah
Ukuran tidak sesuai	11
Bentuk pola tidak simetris	2
Benang tidak rapi	7
Kain kotor	1

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa jenis item set seprai pada pengamatan di bulan Maret 2022 memiliki beberapa jenis kerusakan selama produksi berlangsung. Jenis cacat yang sering terjadi yaitu ukuran tidak sesuai, bentuk pola tidak simetris, benang tidak rapi, dan kain kotor. Terdapat banyak faktor penyebab terjadinya kecacatan tersebut, contohnya seperti pada jenis cacat ukuran tidak sesuai yang diduga disebabkan pada saat pemotongan bahan baku tidak adanya toleransi kain. Data tersebut diperoleh dari hasil pengamatan yang dilakukan selama produksi berlangsung. Untuk proses produksinya dilakukan secara manual dengan tenaga kerja manusia yang telah mendapatkan pelatihan. Proses produksinya meliputi pemotongan kain, pembuatan pola, penjahitan tepi kain dan pemasangan karet. Pada proses penjahitan memiliki operator khusus yang memiliki kemampuan dasar dalam menjahit. Mesin jahit yang digunakan tidak memiliki perawatan rutin melainkan apabila mesin rusak atau terkedala maka akan dilakukan perbaikan. Kesalahan-kesalahan yang terjadi pada perusahaan termasuk dalam *defect product*. Dimana pengamatan dilakukan untuk menghitung jumlah kecacatan pada setiap produk yang dihasilkan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap kepala departemen produksi bahwasanya cacat yang terjadi pada bulan Maret dengan jumlah jenis cacat 21 dari total produksi 478 item menyebabkan kerugian yang cukup besar. Kerugian tersebut mencakup biaya *rework* serta waktu yang dapat mengganggu proses produksi selanjutnya. Dalam wawancara yang dilakukan pada *owner* perusahaan bahwasanya data *return* produk yang ada pada bulan Maret sejumlah 3 produk memberikan kerugian yang besar seperti biaya pengiriman produk ke perusahaan, biaya produksi ulang, waktu tambahan yang menghambat produksi selanjutnya serta biaya pengiriman produk kepada konsumen kembali. Dari kerugian-kerugian tersebut, perusahaan berharap dapat mengatasi masalah ini dari mengidentifikasi faktor penyebab masalah hingga solusi yang dapat dilakukan sehingga proses produksi dapat lebih efisien biaya serta waktu.

Salah satu langkah dalam pengendalian kualitas yaitu dengan meminimalisir tingkat kecacatan produk dengan cara mengetahui faktor penyebab kecacatan serta mengetahui solusi perbaikan untuk mengatasi masalah tersebut. Pendekatan atau

metode yang diperlukan yaitu SPC (*Statistical Process Control*) dan FMEA (*Failure Mode And Effect Analysis*). Metode SPC ini digunakan untuk mengetahui jenis cacat yang sangat berpengaruh pada produk set seprai serta faktor penyebab kecacatan tersebut. Metode FMEA digunakan untuk menganalisa potensi kegagalan dan dampak yang diakibatkan. Usulan strategi perbaikan akan diperoleh dengan cara menganalisa potensi kegagalan berdasarkan RPN (*Risk Priority Number*). Penanggulangan terhadap faktor penyebab kecacatan tersebut diharapkan dapat mengurangi kerugian dan meningkatkan keuntungan perusahaan serta kepercayaan konsumen atas kualitas produk perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja faktor penyebab kecacatan yang berpengaruh tinggi pada produk seprai di CV. Glamourhome?
2. Bagaimana strategi yang tepat sebagai usulan perbaikan dalam meminimalisir kecacatan pada produk seprai di CV. Glamourhome?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengendalikan kualitas produk khususnya sebagai berikut:

1. Dapat mengidentifikasi faktor-faktor penyebab setiap kecacatan yang berpengaruh tinggi pada produk seprai di CV. Glamourhome.
2. Dapat merumuskan strategi yang tepat untuk usulan perbaikan dalam meminimalisir kecacatan pada produk seprai di CV. Glamourhome.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi faktor penyebab kecacatan dan dapat merumuskan strategi berbentuk usulan perbaikan sebagai

pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan untuk perbaikan proses produksi sehingga dapat mengurangi kecacatan produk dan meningkatkan keuntungan perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Adanya penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama diperkuliahan sehingga mampu merumuskan strategi yang tepat untuk meminimalisir kecacatan produk pada perusahaan.

3. Bagi Pembaca

Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pembaca sebagai referensi dalam melakukan penelitian terhadap pengendalian kualitas dan pengurangan kecacatan produk.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah disusun agar dapat mengerucutkan fokus terhadap ruang lingkup penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada proses produksi dan bagian *Quality Control* di CV. Glamourhome.
2. Penelitian dilakukan pada produk set sprei dengan bahan baku katun jepang, korea, salur hotel dan premium sutra.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian yang digunakan yaitu tidak ada perubahan dalam kebijakan produksi maupun sistem secara signifikan oleh perusahaan saat pengambilan data.

1.7 Sistematika Laporan

Sistematika laporan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang dari permasalahan yang dialami, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian dan sistematika laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung metode dari penelitian yang dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga metode penelitian menjelaskan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, variabel penelitian,

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat hasil dan pembahasan menjelaskan tentang data-data yang diperoleh dari penelitian, pengolahan data, hasil analisa serta usulan perbaikan untuk perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima kesimpulan dan saran menjelaskan tentang kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian terhadap permasalahan yang ada, serta memberikan saran-saran perbaikan kepada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN