# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan pada era globalisasi saat ini begitu ketat, begitu juga di dalamnya mengalami perkembangan yang begitu pesat diberbagai sektor, baik di dalam suatu perusahaan maupun industri itu sendiri juga mengalami kemajuan. Salah satunya yaitu di industri bodir yang semakin berkembang karena adanya kemajuan teknologi yang terjadi pada mesin bordir, dari kemudahan pengoperasian mesin bordir sehingga dalam menjalakan produksi lebih efektif dan efesien.

Bordir masuk ke Tasikmalaya pada tahun 1925 dibawa dan dikenalkan oleh seseorang yang bernama HJ. Umayah, dimana sebelumnya beliau bekerja untuk perusahaan Amerika dibidang mesin salah satunya mesin jahit yaitu *Singer*. Dalam melakukan proses bordir, pada awalnya dilakukan secara manual atau dikerjakan langsung oleh penjahit, dimana design, membuat stampel, pengaplikasian pada kain atau dicap dan kemudian dijahit sesuai dengan pola yang telah dibuat.

Dengan adanya kemajuan teknologi, maka setiap perusahaan pada industri bordir memaksimalkan hasil produksinya dan berharap produknya dapat terjual di pasaran dengan kualitas yang baik dan mampu bersaing. Dengan kualitas baik yang diperjualkan, tentulah ada upaya dan usaha yang dilakukan oleh setiap perusahaan pada industri bordir. Baik dalam pemilihan bahan, kemudian dalam

produksi hingga *quality control* yang dilakukan secara cermat dan teliti, agar produk yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diharapkan atau dapat dikatakan merupakan produk yang baik dan layak untuk diperjual belikan. Sehingga produk yang dihasilkan mampu bersaing dengan produk yang lainnya.

Kualitas merupakan suatu nilai yang dijual pada suatu produk, dimana yang nantinya akan mentukan apakah produk tersebut layak atau tidak untuk diperjual belikan. Kualitas produk merupakan salah satu kunci persaingan diantara pelaku usaha yang ditawarkan kepada konsumen (Kotler dan Keller : 2016 : 156). Dari penjelasan tersebut, maka dapat diartikan bahwa salah satu kekuatan suatu produk itu dilihat dari kualitas produknya. Menurut Kotler dan Keller (2014 : 8-10), ada sembilan indikator yang diperhatikan pada kualitas produk yaitu bentuk, fitur, kualitas kinerja, kesan kualitas, ketahanan, keandalan, kemudahan perbaikan, gaya, dan desain.

Dalam menghasilkan suatu produk yang berkualitas, biasanya sebuah perusahaan memiliki standar tersendiri untuk produknya dengan memperhatikan batas-batas penyimpangan yang masih diterima atau tidak, sehingga produk yang dihasilkan merupakan produk yang unggul dan mampu bersaing.

Produksi bordir menghasilkan banyak jenis produk, diantaranya mukena, baju koko, baju gamis, kebaya, topi, pelengkap pakaian atau atribut dan lainnya. Dalam membuat bordir ada yang menggunakan bordir mesin manual dan juga bordir mesin komputer. Akan tetapi, pada saat ini para pelaku usaha bordir sudah banyak yang menggunakan mesin komputer, hal ini ditujukan agar lebih efektif

dan efesien. Namun juga, tidak sedikit yang masih menggunakan mesin manual dan biasanya digunakan oleh penjahit yang membuat kebaya dan lainnya.

DYA bordir berdiri pada tahun 2017 yang bertempat di Kawalu, Kota Tasikmalaya, menghasilkan produk bordir berupa logo atau atribut, pakaian kemeja, dan bordir kostum lainnya. Dari beberapa produk yang dihasilkan oleh DYA Bordir, produk bordir logo atau atribut lah yang selalu memberikan keuntungan besar untuk perusahaan. Dimana produk yang dihasilkan biasanya digunakan sebagai pelengkap atribut kerja atau yang lainnya. Produk bordir logo dari DYA bordir dijual untuk instansi-instansi atau dinas dan lainnya. Berikut merupakan data jumlah produksi dan jumlah produk cacat atribut DYA Bordir pada Bulan November Tahun 2021 - Maret Tahun 2022 :

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Produksi dan Jumlah Produk Cacat Atribut DYA Bordir**
**November 2021 – Maret 2022**

| Bulan | Jumlah Produksi (per pcs) | Jenis Cacat | | | | Jumlah Produk Cacat | Persentase Jumlah Cacat |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Benang Lepas | Noda | Ukuran Tidak Sesuai | Benang Terlilit | | |
| November 2021 | 15.600 | 305 | 51 | 19 | 430 | 805 | 5,16% |
| Desember 2021 | 15.600 | 285 | 52 | 14 | 402 | 753 | 4,82% |
| Januari 2022 | 15.600 | 365 | 67 | 23 | 428 | 883 | 5,66% |
| Februari 2022 | 15.600 | 288 | 53 | 27 | 392 | 760 | 4,87% |
| Maret 2022 | 15.600 | 378 | 59 | 70 | 278 | 785 | 5,03% |

Dari Tabel 1.1 di atas merupakan data yang menunjukan jumlah produksi dan jumlah produk cacat atribut di DYA Bordir selama bulan November 2021 hingga bulan Maret 2022. Pada jumlah produksi yang dihasilkan tiap bulan pada table merupaka jumlah produksi rata-rata antara bulan November 2021 sampai Maret 2022. Diketahui bahwa pada bulan Desember mengalami penurunan jumlah produk cacat pada usaha DYA bordir, akan tetapi pada bulan selanjutnya bulan Januari mengalami kenaikan jumlah produk cacat yang cukup tinggi dibandingkan dengan kenaikan jumlah produk cacat pada bulan Maret. Dengan jumlah produk cacat sebanyak 5,66% dari jumlah produksi, hal ini tentulah menjadi permasalahn bagi perusahaan DYA bordir karena ketika perusahaan mendapati produk yang dihasilkan mengalami kecacatan sebanyak 1% pun sangat berarti. Dimana dalam setiap produk cacat terdapat biaya produksi ataupun modal yang terbuang. Dan jika dibiarkan akan mengalami kerugian secara terus menerus.

Maka dari itu, untuk menghasilkan produk terbaik, DYA Bordir selalu memperhatikan segala proses produksi. DYA Bordir selalu berusaha menghasilkan produk bordir terbaik untuk memenuhi kepuasan dan permintaan konsumen. Dengan itu, standar kualitas sangat perlu diperhatikan dengan dilakukannya pengendalian kualitas secara terpadu, agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar maupun kepuasan konsumen. Selain itu. Produk dengan kualitas yang baik ditujukan untuk memepertahankan kepercayaan konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh DYA bordir.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik DYA Bordir, bahwasanya produk yang dihasilkan olehnya memiliki kualitas yang baik. Produk

yang sampai kepada konsumen tentulah merupakan produk yang telah melalui proses produksi yang ketat dan cermat, sehingga produk yang dijual merupakan produk yang lulus dari kecatatan produk. Dengan memiliki produk dengan kualitas terbaik itu, produk DYA Bordir sudah terjual hampir ke seluruh daerah di Indonesia.

Meskipun telah melakukan proses produksi yang sangat ketat dan cermat, terkadang ada saja produk yang tidak sesuai dengan apa yang direncanakan oleh perusahaan sehingga seringkali mengalami kecacatan pada produk. Menurut pemilik dari DYA Bordir, dari setiap jumlah produk yang mengalami kecacatan dapat disebabkan oleh berbagai faktor yaitu benang pada produk lepas, noda pada produk, ukuran produk tidak sesuai, dan juga benang bagian bawah dari produk terlilit. Semakin banyaknya produk cacat, maka akan semakin menurukan kualitas dari produk yang dihasilkan oleh DYA bordir.

Dari fenomena yang terjadi di DYA Bordir, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan terletak pada kualitas produknya. Maka dari itu, perusahaan perlu melakukan beberapa upaya guna memperbaiki kesalahan dan juga dapat meningkatkan pengendalian kualitas. Hal tersebut merupakan usaha *preventif* (pencegahan) dan dilaksanakan agar kesalahan-kesalahan yang menyebabkan kecacatan pada produk tidak terjadi. Dengan dilakukannya perbaikan, maka diharapkan dapat mengurangi kerugian biaya produksi dan juga untuk kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Pengendalian kualitas merupakan hal terpenting pada prosess produksi, dimana tujuan akhirnya yaitu meningkatkan nilai kualitas pada produk yang akan

dijual, karena pengendalian kualitas merupakan tahap dimana perusahaan meperhatikan setiap detail pada produk yang akan dijual, apakah terjadi kecacatan atau tidak. Pengendalian kualitas harus mengarah kepada beberapa tujuan, sehingga para konsumen mendapatkan kepuasan akan produk. Selain itu juga, pengendalian kualitas dilakukan untuk pengembangan industri tersebut agar lebih maju dalam memproduksi suatu produk. Untuk itu perlu adanya pengendalian kualitas dengan metode *Statistical Quality Control* (SQC) agar meminimalisir produk yang gagal atau cacat.

Metode *Statistical Quality Control* (SQC) merupakan alat analisis dalam pengendalian kualitas. Dimana dalam metode ini menggunakan alat yang disebut dengan *seven tools*. Dengan *Statistical Quality Control* (SQC), sebuah perusahaan dapat mengawasi resiko yang terjadi, sehingga perusahaan akan mendapatkan solusi yang kemudian dilaksanakan untuk kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Dari fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengendalian kualitas dengan judul : **"Pengendalian Kualitas Produk dengan Menggunakan Metode *Statistical Quality Control* (SQC) Guna Meningkatkan Kualitas Produk di DYA Bordir"**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang diangkat dalam penilitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengendalian Kualitas Produk pada Produk Logo Bordir di DYA Bordir.

2. Bagaimana Pengendalian Kualitas Produk dengan metode *Statistical Quality Control* (SQC) pada produk Bordir di DYA Bordir Tasikmalaya.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan yang dirumuskan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengendalian Kualitas Produk pada Produk Logo Bordir di DYA Bordir.
2. Pengendalian Kualitas Produk dengan metode *Statistical Quality Control* (SQC) pada produk Bordir di DYA Bordir Tasikmalaya.

## 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan dan terapan ilmu :

**1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penilitian ini diharapkan menjadi tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajamen Operasional dan dapat menjadi bahan acuan yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan ilmu karya ilmiah lainnya khususnya pembahasan mengenai pengendalian kualitas.

**2. Bagi Terapan Ilmu Pengetahuan**

a. Bagi Penulis

Penelitian ini disusun sebagai syarat dalam penyusunan skripsi pada program studi Manajemen. Diharapakan dapat menambah wawasan dan pengentahuan mengenai Pengendalian Kualitas Produk dengan metode *Statistical Quality Control* (SQC) dalam meningkatkan Kualitas Produk. Selain itu juga, penulis mendapatkan banyak

pengalaman yang tentunya didapat dari penulisan tugas akhir ini, dimana penulis dapat mempelajari langsung serta dapat membandingkan antara teori dengan fakta yang ada di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan tentunya dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan strategi pengawasan atau pengendalian produk. Dan juga dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas produk pada perusahaan.

c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi

Sebagai tambahan kepustakaan, yang dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya, untuk menunjang tercapainya hasil karya tulis yang lebih baik. Juga diharapkan dapat berguna sebagai sumber informasi yang kiranya dapat memberikan manfaat untuk dijadikan bahan perbandingan petunjuk untuk keperluan penelitian pada masalah yang sama atau untuk penelitian lanjutan. Serta menjadi tambahan referensi penelitian lain tentang materi yang berhubungan dengan pengendalian kualitas dan juga metode yang digunakan dalam pengendalian kualitas itu sendiri yaitu metode *Statistical Quality Control* (SQC) .

d. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan, sumbangan pemikiran dan perbandingan yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan, bagi pembaca yang membutuhkannya.

Serta penelitian ini dapat menjadi perbandingan bagi peneliti yang akan membahas serta mengembangkan lebih lanjut terutama dengan topik permasalahan yang sama.

## 1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penelitian dilaksanakan di DYA Bordir yang bertempat di Cikondang, Kelurahan Cibeuti, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46182, Indonesia.

### 1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini direncanakan selesai dalam waktu kurang lebih satu tahun, mulai Januari 2022 sampai dengan Desember 2022.