

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat besar dampaknya terhadap setiap kegiatan yang dilakukan oleh dunia industri. Di era globalisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap perilaku bisnis yang ingin memenangkan persaingan akan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk dan pengembangan produk. Dalam dunia industri, pengendalian kualitas produk dan pengembangan produk yang dihasilkan merupakan faktor terpenting yang membawa keberhasilan bisnis dan peningkatan posisi bersaing. Perhatian penuh terhadap kualitas akan memberikan dampak langsung kepada perusahaan yang berupa untuk memenangkan persaingan dengan perusahaan lain.

Perusahaan-perusahaan bersaing mengembangkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan selera para konsumen, dimana sekarang ini konsumen menuntut ditingkatkannya mutu yang tinggi dari suatu produk. Hal ini menyebabkan adanya persaingan di dunia industri yang semakin kompetitif yang mengharuskan perusahaan untuk bisa mempertahankan usahanya baik dengan kebijakan-kebijakan yang tepat dan sesuai dengan tujuan perusahaan sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain atau dengan kreativitas yang mampu membuat perusahaan menjadi lebih baik di mata konsumen di bandingkan perusahaan lain. Oleh sebab itu perusahaan harus menyusun strategi agar mampu menunjukkan keunggulan bersaing.

Suatu perusahaan dalam mengeluarkan produk sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Posisi konsumen atau pelanggan menjadi semakin penting dan menentukan bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, sehingga produsen harus bekerja lebih efektif, produktif dan efisien. Keadaan ini menuntut perusahaan untuk sigap mengetahui terhadap selera konsumen dan perubahan pasar yang sangat cepat dan dinamis sejalan dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih.

Setiap usaha dalam persaingan tinggi selalu berkompetisi dengan industri yang sejenis. Agar bisa memenangkan kompetisi, pelaku bisnis harus memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk. Perhatian pada kualitas memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya – biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan (Vincent, 2012: 3).

Pengendalian kualitas dan Pengembangan produk yang dilakukan di perusahaan meliputi pengembangan industri tersebut untuk lebih maju tidak hanya memproduksi atau membuat satu produk saja akan tetapi juga akan merilis memproduksi produk-produk lainnya. Serta pengendalian kualitas terhadap bahan baku, pengendalian kualitas selama proses produksi dan pengendalian kualitas hasil akhir.

Menurut Agus (2015: 238) pengendalian kualitas (*Quality Control*) merupakan suatu aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan, sehingga aktivitas ini merupakan suatu kegiatan yang terpadu dalam perusahaan untuk

menjaga dan mengarahkan kualitas produk sesuai dengan yang telah direncanakan.

Pengendalian kualitas merupakan teknik dan manajemen, mengukur karakteristik kualitas dari output (barang dan jasa) kemudian membandingkan hasil pengukuran itu dengan spesifikasi output yang diinginkan pengguna, serta mengambil tindakan perbaikan yang tepat apabila ditemukan perbedaan antara performansi aktual dan standar. Langkah dalam pelaksanaan pengendalian kualitas adalah menentukan perencanaan yang tepat sebelum produksi, ditambah dengan realitas standarisasi produk, terutama dalam peningkatan kualitas. Dalam proses Pengendalian kualitas, perusahaan berusaha menyelidiki dengan cepat bila terjadi gangguan proses dan tindakan pembetulan dapat segera dilakukan sebelum terlalu banyak unit yang tak sesuai (cacat), dan semua ini dilakukan agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas baik dan sanggup bersaing dipasaran.

Perusahaan yang menjadikan kualitas sebagai alat strategi akan mempunyai keunggulan bersaing terhadap kompetitornya dalam menguasai pasar karena tidak semua perusahaan mampu mencapai superioritas kualitas. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk dengan kualitas tinggi, harga rendah, proses dan pengiriman dapat tepat waktu. Proses produksi yang memperhatikan kualitas akan menghasilkan produk yang bebas dari kerusakan. Hal ini dapat menghindarkan adanya pemborosan dan inefisiensi sehingga biaya produksi per unit dapat ditekan dan harga produk dapat menjadi lebih kompetitif.

Selain pengendalian kualitas produk, salah satu cara untuk menciptakan keunggulan bersaing adalah dengan pengembangan produk yaitu melakukan perbaikan, penyempurnaan atau menghasilkan produk baru yang berbeda dengan produk yang telah ada. Pengembangan produk pada dasarnya adalah usaha yang dilakukan secara sadar dan berencana untuk memperbaiki produk yang sedang berjalan atau menambali jenis yang ada, juga harus mampu mengelolanya dalam menghadapi perubahan selera, teknologi dan persaingan yang semakin meningkat sehingga dapat mempertemukan keinginan pasar melalui produk karena konsumen cenderung mencari produk yang baru di pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, hal ini disebabkan oleh banyak faktor antara lain yaitu perubahan selera, rasa bosan terhadap produk lama, prestise, dan menginginkan produk yang mempunyai kelebihan dan keunggulan.

Menurut Kotler (2012: 374) pengembangan produk adalah sebagai berikut: Tiap perusahaan harus mengembangkan produk baru. Pengembangan produk baru membentuk masa depan perusahaan. Produk pengganti harus diciptakan untuk mempertahankan atau membangun penjualan. Perusahaan dapat menambah produk baru melalui akuisisi dan/atau pengembangan produk baru.

Pengembangan produk perlu dilakukan oleh setiap perusahaan karena untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri dan dengan pengembangan produk dapat meningkatkan hasil penjualan apabila produk yang dikembangkan itu dapat diterima atau sesuai dengan selera konsumen dan meningkatkan daya saing dengan produk perusahaan lain.

Menurut Setyagraha (2016: 14) yang menyatakan keunggulan bersaing adalah kemampuan suatu badan usaha untuk memberikan nilai lebih terhadap produknya dibandingkan para pesaingnya dan nilai tersebut memang mendatangkan manfaat bagi pelanggan. Jelas bahwa keunggulan bersaing merupakan hal penting yang harus dimiliki setiap perusahaan. Namun, keunggulan bersaing tentunya tercipta dengan didorong oleh faktor-faktor yang ada didalam suatu perusahaan.

Pengendalian kualitas dan pengembangan produk merupakan faktor yang menjadi penentu perusahaan dalam memperoleh keunggulan bersaing. Dengan adanya pengendalian kualitas dan pengembangan terhadap suatu produk sehingga dapat bersaing dengan produk - produk yang lainnya. Al Luthfi merupakan perusahaan yang bergerak dalam produksi konveksi khusus baju muslim bordir khas Tasikmlaya yang berlokasi di daerah sentra bordir Kawalu. Dalam kegiatan produksinya semua tahapan proses produksi tidak ada yang di sub kontrakan. Dalam kegiatan usahanya pihak Al Luthfi mendapat saingan dari para pengusaha lokal maupun pengusaha busana muslim lain yang ada di luar kota Tasikmalaya. Dengan beragamnya produk baju muslim yang ada, maka Al Luthfi mencoba menonjolkan keunggulan produknya, lewat pengendalian kualitas dan pengembangan produk yang dilakukan, yang bertujuan agar produk yang dihasilkan mampu unggul bersaing dengan perusahaan konveksi lain.

Dalam proses produksinya Al Luthfi memiliki banyak keunggulan jika dibandingkan dengan Perusahaan Bordir di daerah sekitarnya. Akan tetapi, dibandingkan Perusahaan Bordir yang telah memiliki nama dan skala sudah besar

di Kota Tasikmalaya masih belum bisa bersaing. Pihak Al Luthfi tetap mempertahankan kekhasan bordiran Tasik baik itu bordir manual maupun komputer. Oleh karena itu, perusahaan sangat memperhatikan standar kualitas produk yang mereka produksi dengan melakukan pengendalian kualitas produk melalui pemilihan bahan baku yang berkualitas baik dan proses *Quality Control* yang ditetapkan perusahaan, dimana standar QC ini harus dipenuhi guna menghasilkan produk yang terbaik serta mampu memenuhi kebutuhan dan selera konsumen agar dapat bersaing dipasaran.

Selain pengendalian kualitas produksi, pihak Perusahaan pun melakukan sejumlah pengembangan produk guna memenuhi permintaan pasar dan melakukan inovasi agar dapat unggul dalam persaingan. Pengembangan produk ini dilakukan dengan membuat berbagai produk baju muslim, yang tadinya berfokus pada produk Baju Koko biasa, dan saat ini dilakukan pengembangan produk dengan memproduksi model baru seperti gamis, jubah dan lain – lain. Selain itu, Al Luthfi juga menerima pesanan produk sesuai yang diinginkan konsumen Hal ini semata – mata dilakukan untuk memenuhi permintaan dan selera dari konsumen sehingga mampu menunjukkan keunggulan bersaing.

Pengendalian kualitas dan pengembangan produk ini harus dilakukan terencana supaya dalam proses produksinya berjalan dengan efektif dan efisien sehingga produk yang dihasilkan Al Luthfi dapat unggul dalam persaingan. Tingginya permintaan terhadap produk yang ditawarkan, mengharuskan perusahaan untuk menjaga stabilitas produksinya. Dilihat dari Pengendalian kualitas produksi masih memiliki masalah, yaitu meski pun produk baju muslim

yang telah diproduksi telah selesai dalam proses selalu di *check* tetap saja ada sebagian produk yang cacat, misal hasil jahit tidak rapih, masih banyak bekas benang semrawut pada produk, proses bordir kadang merusak bahan, dengan keadaan yang seperti ini maka Pengendalian kualitas perusahaan belum efisien bagi perusahaan tersebut sehingga kualitas yang ditunjukkan masih kalah bersaing dari perusahaan lain.

Masalah Keunggulan bersaing terlihat dari banyaknya perusahaan bordir baru yang tumbuh pesat di kota Tasikmalaya. Dimana perusahaan Al Luthfi kalah bersaing dari sisi pengembangan produk, yang disebabkan varian produk yang dikembangkan kurang inovatif karena tidak benar – benar suatu yang baru dipasaran, tidak ada pengembangan produk dari baju muslim karena masih sama dengan produk perusahaan lain, dari kemasan masih terlihat jadul atau ketinggalan jaman sehingga terlihat seperti baju muslim biasa. Konsumen merasa kecewa dan timbul ketidak puasan terhadap produk sehingga Al Luthfi sulit bersaing dengan perusahaan bordir lain yang mampu menghasilkan produk lebih baik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengendalian kualitas dan pengembangan produk dapat mempengaruhi keunggulan bersaing sehingga perlu kiranya dilakukan penelitian yang berhubungan dengan hal tersebut di atas, yang akan dituangkan dalam bentuk usulan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk dan Pengembangan Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada Produk Baju Muslim Al Luthfi Kawalu Tasikmalaya.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang di ungkapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengendalian Kualitas Produk pada Produk Baju Muslim Al Luthfi Kawalu Tasikmalaya.
2. Bagaimana Pengembangan Produk pada Produk Baju Muslim Al Luthfi Kawalu Tasikmalaya.
3. Bagaimana Keunggulan Bersaing pada Produk Baju Muslim Al Luthfi Kawalu Tasikmalaya.
4. Bagaimana Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk dan Pengembangan Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada Produk Baju Muslim Al Luthfi Kawalu Tasikmalaya baik secara simultan maupun parsial.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang:

1. Pengendalian Kualitas Produk pada Produk Baju Muslim Al Luthfi Kawalu Tasikmalaya.
2. Pengembangan Produk pada Produk Baju Muslim Al Luthfi Kawalu Tasikmalaya.
3. Keunggulan Bersaing pada Produk Baju Muslim Al Luthfi Kawalu Tasikmalaya.

4. Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk dan Pengembangan Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada Produk Baju Muslim Al Luthfi Kawalu Tasikmalaya baik secara simultan maupun parsial.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan berguna, baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

##### **1.4.1 Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Dapat memberikan pemahaman dan menambah wawasan serta pengetahuan, khususnya dalam bidang Pengendalian Kualitas Produk dan Pengembangan Produk terhadap Keunggulan Bersaing. Kemudian dapat dijadikan pula sebagai suatu perbandingan antara aspek teoritis dengan kenyataan di lapangan

##### **1.4.2 Terapan Ilmu Pengetahuan**

###### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terutama mengenai pengaruh Pengendalian Kualitas Produk dan Pengembangan Produk terhadap Keunggulan Bersaing, dengan penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dan melakukan perbandingan dengan kenyataan yang terjadi di dunia usaha.

###### **b. Bagi Perusahaan**

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan operasional kedepannya.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil peneliti ini dapat dijadikan referensi sebagai bahan acuan dan pelengkap bagi peneliti lain dalam bidang manajemen operasional khususnya dalam hal Penegndalian Kualitas Produk dan Pengembangan Produk serta pengaruhnya terhadap Keunggulan Bersaing.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini di lakukan di perusahaan Al Luthfi yang bertempat di Jalan. Cicariang RT. 02/ RW. 04 Kawalu, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan, terhitung mulai bulan Februari sampai Juli 2019. Adapun jadwal kegiatan penelitian terlampir. (lampiran 8)