

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Ekonomi dan Perdagangan di Indonesia mengalami perubahan peningkatan dan penurunan, khususnya pada industri pakaian jadi. Hal ini dapat dilihat dari Jumlah Perusahaan Industri Mikro Kecil Tahun 2010-2013 melalui situs online Badan Pusat Statistik.

Jumlah Perusahaan Industri Mikro Kecil, 2010-2013

	Subsektor	2010		2011		2012		2013	
		Mikro	Kecil	Mikro	Kecil	Mikro	Kecil	Mikro	Kecil
10	Industri Makanan	881.590	48.320	872.869	118.403	871.898	70.712	1008.890	158.651
11	Industri Minuman	29.848	547	32.516	1.408	51.069	2.605	45.508	1.962
12	Industri Pengolahan Tembakau	22.804	30.365	54.258	452	32.535	856	48.887	14.823
13	Industri Tekstil	221.054	13.603	226.017	17.117	192.149	15.008	265.498	27.541
14	Industri Pakaian Jadi	244.810	31.738	202.809	101.629	347.887	107.141	240.833	99.169
15	Industri Kulit, Barang dari Kulit dan Alas Kaki	26.647	6.263	17.690	18.959	37.514	16.417	17.326	22.824
16	Industri Kayu, Barang dari Kayu dan Gabus (tidak termasuk furnitur), Barang Anyaman dari Rotan, Bambu dan sejenisnya.	623.761	15.345	697.970	39.442	554.992	29.850	728.786	53.130
17	Industri Kertas dan Barang dari Kertas	6.780	488	6.628	886	9.487	1.400	8.672	1.430
18	Industri Percetakan dan Reproduksi Media Reklamasi	19.675	4.630	19.058	8.629	34.320	17.596	22.918	8.666
20	Industri Bahan Kimia dan Barang dari Bahan Kimia	18.223	945	23.678	1.810	16.002	164	20.181	3.987
21	Industri Farmasi, Produk Obat Kimia dan Obat Tradisional	4.974	69	3.862	39	10.909	1	5.607	909
22	Industri Karet, Barang dari Karet dan Plastik	12.346	1.440	14.457	1.472	23.300	2.813	19.999	1.999
23	Industri Barang Galian Bukan Logam	193.129	22.429	179.578	59.830	233.396	48.808	196.845	69.017
24	Industri Logam Dasar	1.288	265	815	766	369	88	1.080	310
25	Industri Barang Logam bukan Mesin dan Peralatannya	54.571	7.160	68.827	17.986	118.106	18.050	61.801	17.934
26	Industri Komputer, Barang Elektronik dan Optik	397	37	238	39	79	29	121	218
27	Industri Peralatan Listrik	113	86	829	36	551	725	324	291
28	Industri Mesin dan Perlengkapan YTDL (yang tidak termasuk lainnya)	1.129	411	308	514	10.542	686	633	1.178
29	Industri Kendaraan Bermotor, Trailer dan Semi Trailer	3.314	174	1.610	1.195	1.433	524	1.800	1.449
30	Industri Alat Angkut Lainnya	4.383	325	6.425	786	8.138	610	5.537	839
31	Industri Furnitur	96.938	10.228	66.687	22.307	136.983	46.226	102.957	30.874
32	Industri Pengolahan Lainnya	55.592	7.306	51.986	9.459	113.818	23.884	75.071	13.723
33	Jasa Reparasi dan Pemasangan Mesin dan Peralatan	6.481	703	5.616	1.120	7.270	1.103	7.741	427
<b>Jumlah</b>		<b>2529.847</b>	<b>202.877</b>	<b>2554.787</b>	<b>424.284</b>	<b>2812.747</b>	<b>405.296</b>	<b>2887.015</b>	<b>531.351</b>

Catatan: Data banyaknya perusahaan hanya dimuat dalam Statistik Indonesia 2009 dan 2013

**Gambar 1. 1 Jumlah Perusahaan Industri Mikro Kecil Tahun 2010-2013**

Sumber: Badan Pusat Statistik

Perubahan jumlah perusahaan industri mikro kecil didukung dengan perubahan gaya hidup manusia.. Perubahan seperti inilah yang dimanfaatkan oleh

para pengusaha untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan para konsumen, dengan tujuan selain memperoleh keuntungan juga untuk mengembangkan bakat, minat, dan hobi.

Dalam persaingan dunia bisnis, perusahaan harus dapat memahami apa yang diinginkan konsumennya, untuk tetap dapat berdiri sebagai sebuah perusahaan. Produk yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan diharapkan dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Semakin baik produk yang dihasilkan perusahaan, para konsumen akan semakin puas dan tercukupi kebutuhannya. Dengan keadaan ini, pangsa pasar perusahaan menjadi semakin luas pula dan loyalitas konsumen terhadap perusahaan semakin tinggi. Perusahaan harus bisa menghasilkan produk yang berkualitas dan berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas produk. Kualitas merupakan kunci keberhasilan bagi sebuah industri agar mampu bersaing dan memimpin pasar. Selain itu, produk berkualitas mempunyai karakteristik utama yaitu memuaskan pelanggan atau konsumen. Karena kepuasan konsumen akan mempengaruhi kelangsungan hidup suatu perusahaan.

Kualitas merupakan ukuran tingkat kesesuaian barang atau jasa dengan standar yang telah ditentukan, sehingga kualitas mempunyai sifat seragam karena sudah ditentukan batas kendali atas dan bawahnya. Garvin (2009) mengemukakan terdapat delapan dimensi kualitas meliputi : Performa (performance), fitur (features), kehandalan (reliability), kesesuaian (conformance), daya tahan (durability), kemampuan perbaikan (serviceability), estetika (aesthetics), dan persepsi kualitas (perceived quality). Masing-masing dimensi berdiri sendiri dan saling berbeda. Akan tetapi, saat ini tidak banyak produk yang diperjual-belikan di pasar mempunyai standar kualitas yang baik. Banyak produsen hanya sekedar memproduksi dengan jumlah massal tetapi tidak memperhatikan kualitas produk yang dihasilkannya. Mereka hanya berpikir caranya memperoleh keuntungan yang banyak tanpa harus mengeluarkan biaya produksi yang besar. Hal inilah yang menyebabkan perusahaan menghasilkan produk cacat dan terjadinya retur barang

apabila barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan standar kualitas mereka.

Produk cacat merupakan barang atau jasa yang dibuat dalam proses produksi namun memiliki kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna. Menurut Hansen dan Mowen (2001) produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi spesifikasinya. Hal ini berarti juga tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Produk cacat yang terjadi selama proses produksi mengacu pada produk yang tidak diterima oleh konsumen. Produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi standar mutu yang telah ditentukan tetapi dengan mengeluarkan biaya pengerjaan kembali untuk memperbaikinya, produk tersebut secara ekonomis sapat disempurnakan lagi menjadi produk yang lebih baik lagi (Mulyadi, 1999). Klasifikasi produk cacat dibagi menjadi 2 yaitu kecacatan mayor dan kecacatan minor. Kecacatan mayor merupakan tingkat kecacatan yang berpengaruh besar terhadap penurunan kualitas produk dan jika dilakukan perbaikan tidak sepenuhnya menjadi produk dengan kualitas yang baik. Kecacatan minor merupakan kecacatan pada produk barang yang bersifat ringan serta tidak berpengaruh besar terhadap penurunan kualitas barang, kecacatan yang terjadi tidak dirasakan penurunan kualitasnya pada konsumen.

Pengaruh produk cacat pada perusahaan berdampak pada biaya kualitas, *image* perusahaan, dan kepuasan konsumen. Semakin banyak produk cacat yang dihasilkan maka semakin besar pula biaya kualitas yang dikeluarkan, hal ini didasarkan pada semakin tingginya biaya kualitas yang dilakukan pada produk cacat maka akan muncul tindakan inspeksi, *rework*, dan sebagainya. Begitu juga semakin tinggi produk cacat maka *image* perusahaan akan semakin turun, hal ini dikarenakan konsumen menilai suatu perusahaan dikatakan baik apabila menghasilkan produk yang berkualitas serta memberikan kepuasan terhadap konsumen dan jika konsumen menilai produk yang dihasilkan kurang memuaskan, maka perusahaan akan dinilai kurang baik oleh konsumen dan

berdampak pada kepercayaan konsumen terhadap kualitas dari produk yang dihasilkan.

Upaya untuk mengurangi produk cacat terdapat beberapa metode pengendalian kualitas yang dapat digunakan. Tujuan dari pengendalian kualitas adalah untuk mengurangi tingkat kegagalan produk yang dihasilkan pada proses produksi dan menghasilkan produk yang berkualitas. Salah satu metode pengendalian yang dapat digunakan adalah *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). FMEA adalah teknik yang digunakan untuk mendefinisikan, mengidentifikasi, dan menghilangkan kegagalan dan masalah pada proses produksi, baik permasalahan yang telah diketahui maupun yang potensial terjadi pada sistem. FMEA dapat memberikan usulan perbaikan pada proses produksi yang mempunyai tingkat kegagalan tinggi.

Whoops Bandung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri konfeksi yang memproduksi pakaian jadi terutama produk andalannya yaitu celana *legging*. Perusahaan Whoops Bandung berdiri lebih kurang sejak 5 tahun yang lalu, namun perusahaan ini masih mempunyai kendala pada banyaknya jenis dan jumlah produk cacat yang disebabkan oleh berbagai macam faktor yang menyebabkan penurunan pada kualitas yang berakibat pada loyalitas konsumen dan menurunnya keuntungan yang didapatkan pada perusahaan. Sampai saat ini perusahaan Whoops mampu memproduksi celana *legging* lebih kurang sebanyak 1500 unit per minggu. Tetapi pada setiap kegiatan proses produksi celana *legging*, perusahaan Whoops ini selalu mengalami kecacatan produk diluar batas toleransi yang telah ditentukan perusahaan. Batas toleransi kecacatan produk yang ditentukan oleh perusahaan pada setiap proses produksi paling besar 75 unit dari 1500 unit per fungsi proses atau 5%, sedangkan pada proses produksi mencapai tingkat produk cacat di atas 5% dan ini diluar batas dari toleransi yang diberikan pada perusahaan. Terdapat selisih kegagalan yang melebihi toleransi yang ditetapkan sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk mengurangi jumlah kecacatan produk pada tiap proses produksi. Pengendalian kualitas yang diterapkan oleh perusahaan saat ini adalah melakukan pemeriksaan terhadap

mesin dan produk serta melakukan perbaikan ulang produk yang cacat tanpa mengetahui penyebab-penyebab terjadinya kecacatan produk.

Untuk mengatasi permasalahan di atas, perlunya suatu metode yang tepat untuk mencari akar dari penyebab kecacatan untuk penurunan tingkat kecacatan produk pada perusahaan ini. Metode yang dapat digunakan untuk mengatasi kecacatan produk yaitu dengan mengidentifikasi alur proses kerja pada rantai produksi perusahaan dengan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). FMEA merupakan teknik yang digunakan untuk mendefinisikan, mengidentifikasi, dan menghilangkan kegagalan dan masalah pada proses produksi, baik permasalahan yang telah diketahui maupun yang potensial terjadi pada sistem.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut untuk dilakukan penelitian dengan judul **“Upaya Penurunan Produk Cacat Celana *Legging* dengan Menggunakan Metode *Failure Mode and Effect Anlysis* (FMEA) (Studi di Whoops Bandung)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis mencoba mengidentifikasikan masalah penelitian yang ada di perusahaan untuk diteliti dan dihubungkan dengan judul skripsi yang penulis buat. Yaitu bahwa, pengendalian kualitas berperan penting dalam upaya penurunan produk cacat celana *legging* pada perusahaan Whoops Bandung.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul penelitian di atas, rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana aktivitas pengendalian kualitas yang selama ini diterapkan di perusahaan Whoops Bandung?
2. Apa saja kendala yang terjadi pada perusahaan Whoops Bandung, dan apa penyebabnya?
3. Apa yang harus dilakukan oleh perusahaan Whoops untuk mengetahui penyebab cacat yang paling berpotensi berpengaruh pada proses produksi?
4. Upaya perbaikan seperti apa yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan Whoops untuk mengurangi produk cacat?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari dilakukannya penelitian tugas akhir atau skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan S1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen di Universitas Widyatama. Dengan diperolehnya informasi-informasi dari penelitian ini diharapkan akan memperoleh manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui aktivitas pengendalian kualitas yang selama ini diterapkan di perusahaan Whoops Bandung.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada perusahaan Whoops beserta penyebabnya.
3. Untuk mengetahui apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui penyebab cacat yang paling berpotensi berpengaruh pada proses produksi.
4. Untuk mengetahui upaya perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan Whoops untuk mengurangi produk cacat.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



### 1. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan maupun bahan pemikiran bagaimana pengendalian kualitas yang baik dan benar dalam melakukan upaya penurunan produk cacat yang efisien dan efektif bagi perusahaan.

### 2. Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen operasi khususnya pengendalian kualitas dalam suatu perusahaan. Selain itu juga dapat memberikan pengalaman kepada penulis dalam mengumpulkan, menganalisis data, serta menarik kesimpulan berdasarkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.

### 3. Pihak lain

Dalam hal ini masyarakat pada umumnya dan pembaca khususnya diharapkan dapat berguna sebagai dasar penelitian lebih lanjut dan dapat bermanfaat satu dan lain hal.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian pada perusahaan celana legging Whoops yang berlokasi di Jalan Pasir Honje VI No. 171 Padasuka, Bandung 40192. Penelitian ini dilakukan mulai Bulan Februari 2014 sampai dengan Bulan Agustus 2014.