REPOSITORI IAIN KUDUS

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan merupakan organisasi yang didirikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang atau badan yang melakukan kegiatan produksi dan distribusi. Salah satu tujuan yang ingin dicapai ketika membangun sebuah perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan atau laba. Keuntungan akan diperoleh ketika kegiatan produksi dan distribusi yang dilakukan oleh perusahaan berjalan dengan lancar.[1]

Salah satu yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam membeli sebuah produk adalah kualitas. Ada beberapa orang yang rela mengeluarkan uang sedikit lebih banyak untuk mendapatkan produk dengan kualitas yang diinginkan. Karena menurut mereka dengan membeli produk yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi dirinya.

Untuk itu, bagi sebuah perusahaan sudah selayaknya memproduksi produk yang berkualitas baik guna menarik konsumen. Selain itu perusahaan juga akan mendapat keuntungan-keuntungan lain jika memproduksi barang yang berkualitas.

Feigenbaum mengatakan bahwa kualitas merupakan kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Artinya sebuah produk dikatakan berkualitas ketika produk tersebut dapat memberikan kepuasan yang sepenuhnya bagi konsumen yakni sesuai dengan yang diharapka oleh konsumen mengenai suatu produk.[2]

Kualitas produk tentunya akan memberikan timbal balik dari konsumen yaitu berupa loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Kualitas bukan sesuatu yang

---

[1] Afifah Chinthia Pasha, "Tujuan Perusahaan Menurut Para Ahli, Jenis, dan Bentuknya di Indonesia, Januari, 17, 2019.

[2] M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), 2.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

langsung bisa didapatkan. Kualitas dihasilkan dari berbagai macam proses yang teliti dan dilakukan secara terus menerus. Seperti yang telah dikemukakan banyak pakar bahwasannya kualitas didapat melalui beberapa tahapan yang dimulai dari pra produksi, saat produksi hingga setelah produksi. Selain itu, untuk menghasilkan produk yang berkualitas harus juga diimbangi dengan bagusnya penggunaan bahan baku pada proses produksi. Karena dengan bahan baku yang bagus dan diolah dengan proses yang bagus maka akan menghasilkan produk yang berkualitas.[3]

Meskipun proses produksi sudah dilakukan dengan baik, namun kenyataan di lapangan masih dapat ditemukan produk yang tidak sesuai antara yang dihasilkan dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Suatu poduk yang tidak memenuhi standar perusahaan dapat dikatakan mengalami kerusakan/kecacatan. Penyebab adanya kerusakan/kecacatan pada suatu produk biasanya disebabkan adanya penyimpangan pada saat proses produksi. Ada banyak faktor yang bisa menjadi penyebab terjadinya penyimpangan tersebut, diantaranya bahan baku yang digunakan untuk proses produksi, tenaga kerja yang melaksanakan proses produksi, maupun mesin-mesin yang digunakan untuk memproduksi suatu produk.[4]

Untuk menghindari terjadinya kerusakan/kecacatan pada suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan, maka perusahaan dapat melasanakan pengendalian kualitas terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan. pengendalian mutu merupakan suatu sistem kendali yang efektif untuk mengkoordinasikan usaha-usaha menjaga kualitas, dan perbaikan mutu dari beberapa kelompok

[3] Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu terpadu Total Quality Manajemen Abad 21 Studi Kasus dan Analisis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 19

[4] Faiz Al Fakhri, "Analisis Pengendalian Kualitas Produksi di PT. Masscom Graphy dalam Upaya Mengendalikan Tingkat kerusakan Produk Menggunakan Alat Bantu Statistik", (Skripsi, Universitas Diponegoro, 2010), 3.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

dalam proses produksi, sehingga diperoleh suatu produksi yang ekonomis serta dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen.[5]

Pengendalian kualitas penting dilakukan mengingat banyak dampak positif yang akan didapatkan ketika pengendalian kualitas diterapkan di sebuah perusahaan. Bagi perusahaan, dengan melaksanakan pengendalian kualitas diharapkan akan dapat meningkatkan persaingan produk dari perusahaan lain, meningkatkan kepuasan konsumen, meningkatkan volume penjualan, meningkatkan loyalitas pelanggan dan dapat memperluas pangsa pasar perusahaan. Sedangkan bagi konsumen, mereka akan mendapatkan produk yang berkualitas yang sesuai dengan keinginannya. Untuk itu pengendalian kualitas produk wajib dilaksanakan oleh sebuah perusahaan sehingga produk yan dihasilkan akan selalu memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Untuk melaksakan pengendalian kualitas produk, salah satunya dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control* (SQC). Pengendalian kualitas Statistik (Stastitical *Quality Control*) merupakan teknik penyelesaian masalah yang digunakan untuk memonitor, mengendalikan, menganalisis, mengelola dan memperbaiki produk dan proses menggunakan metode-motode statistik.[6]

Jamu merupakan minuman warisan dari leluhur warga Indonesia yang hingga kini masih eksis ada dipasaran. Jamu hingga kini masih diminati oleh masayarakat karena dibalik rasanya yang pahit mengandung manfaat bagi tubuh. Meskipun jamu identik dengan orang tua dan kuno, sekarang banyak pengusaha jamu yang yang melakukan inovasi-inovasi produk

[5] Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 6

[6] Bakhtiar s, Suharto Tahir, Ria Asysyfa Hasni, "Analisa Pengendalian Kualitas dengan Menggunakan Metode *Statistical Quality Control* (SQC)," Malikussaleh Industrial Engineering Journal Vol. 2 No. 1 (2013), 30.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

jamunya sehingga akan diminati oleh generasi muda. Sehingga saaat ini ada berbagai macam bentuk jamu yang ada dipasaran, dari bentuk yang serbuk hingga jamu yang siap minum dalam kemasan.

Salah satu produsen jamu yang ada di Kudus yaitu CV. Klanceng. Perusahaan ini didirikan pada tahu 1957 M, meskipun pada awal pembuatannya belum berbentuk perusahaan namun sebagai usaha sampingan yang penjualannya dengan cara dititipkan ke toko-toko. Sekarang CV. Klanceng sudah memiliki gedung produksi dan toko yang terletak di jalan KH. Wachid Hasyim No. 36 Kota Kudus.[7]

Tantangan yang saat ini dihadapi oleh pengusaha jamu adalah melemahnya permintaan dari masyarakat. Di saat permintaan masyarakat yang belum kuat produsen terpaksa meningkatkan harga jualnya karena naiknya biaya kemasan dan upah tenaga kerja. Untuk mensiasati melemahnya permintaan masyarakat maka produsen jamu dituntut untuk memingkatkan kualitas jamunya dengan mengikuti CPOTB (Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik) agar tidak makin ditinggalkan pelanggannya.[8]

Penurunan permintaan jamu juga dialami oleh CV. Klanceng yang menyebabkan terjadinya penurunan produksi jamu. Produk jamu yang mengalami penurunan produksi yaitu jamu serbuk gadung klingsir. Jamu tersebut merupakan produk pertama kali yang diproduksi oleh CV. Klanceng. Sebagai produk yang menjadi cikal bakal terbetuknya perusahaan, tentunya perusahaan harus berupaya untuk mempertahankan produk tersebut.

Fenomena penurunan produksi yang terjadi tentunya berdampak pada penurunan penjualan yang dilakukan oleh perusahaan. Penurunan penjualan ini akan berdampak pada keuangan juga daur hidup perusahaan. Selain itu semakin

[7] Hidayatullah, wawancara oleh peulis, 6 Agustus, 2019, wawancara 1, transkrip.

[8] Annisa Sulistyo Rini, "*Ini Tantangan yang Dihadapi Industri Jamu pada 2019*," Bisnis.com, Januari, 3, 2019.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

sedikit produk yang ada di pasaran akan mengakibatkan hilangnya konsumen karena berpindah ke produk lain.

Seperti yang kita ketahui salah satu sebab yang bisa menjadi penyebab terjadinya penurunan produksi yaitu penurunan kualitas produk. Kualitas produk sangat penting bagi konsumen guna memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap produk tersebut. Apalagi yang diproduksi oleh CV. Klanceng merupakan jamu yang diminum sehingga akan langsung memberikan dampak bagi tubuh. Jika kualitasnya tidak terjaga maka akan merugikan konsumen secara langsung.

Untuk mengetahui apakah kualitas jamu serbuk gadung klingsir yang diproduksi oleh CV. Klanceng mengalami penurunan atau tidak, maka dilakukan penelitian ini. Dalam penelitian ini data produksi jamu gadung klingsir dari CV. Klanceng akan dianalisis dengan menggunakan Statistical Quality Control (SQC) sehingga akan diketahui penyebab penurunan produksi yang terjadi di CV. Klanceng.

Untuk itu peneliti mengambil judul penelitian "**Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Produk dengan menggunakan Metode *Statistical Quality Control* (SQC) pada CV. Klanceng Kudus**".

B. Fokus Penelitian

Penentuan suatu fokus penelitian memiliki dua tujuan. Pertama penetapan fokus dapat membatasi studi, jadi dalam hal ini fokus akan membatasi bidang penelitian. Kedua penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi inklusi-eksklusi atau memasukkan mengeluarkan suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Maka yang dijadikan fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Lokasi penelitian ini di CV. Klanceng Kudus, Jalan K.H. Wahid Hasyim No. 36 Desa Demaan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus.
2. Obyek penelitian ini adalah analisis manajemen pengendalian kualitas dengan menggunakan metode

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Statistical Quality Control (SQC) di CV. Klanceng Kudus.

3. Subyek penelitian ini adalah orang yang menjadi informan yaitu pihak manajemen di CV. Klanceng Kudus.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen pengendalian kualitas produk dalam proses produksi di CV. Klanceng Kudus?
2. Bagaimana penerapan metode *Statistical Quality Control* dalam pengendalian kualitas produk di CV. Klanceng Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan peneliti melakukan penelitian terhadap masalah tersebut diantaranya:

1. Menganalisis pelaksanaan manajemen pengendalian kualitas dalam proses produksi di CV. Klanceng Kudus.
2. Menganalisis penerapan metode *Statistical Quality Control* dalam pengendalian kualitas di CV. Klanceng Kudus.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik teoritis maupun manfaat praktis yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Bagi akademis bisa digunakan untuk sarana menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan manajemen, khususnya dalam manajemen pengendalian kualitas produk dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control*.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Penulis

      Bagi penulis diharapkan bisa memperoleh pemahaman lebih mendalam tentang manajemen pengendalian kualitas produk dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control*.

   b. Bagi Pelaku Usaha

      Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan untuk bahan pertimbangan dan motivasi bagi pelaku usaha sekaligus sebagai koreksi untuk meningkatkan hasil kerjanya.

   c. Bagi Lembaga Pemerintahan

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk membantu memberikan perhatian dan pembinaan secara berkelanjutan seperti penelitian, pendidikan, penyuluhan, pendampingan kepada perusahaan yang akan menerapakan manajemen pengendalian kualitas produk dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control*.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan penulis akan memuat uraian secara garis besar dari isi penelitian dalam tiap bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I – PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan menguraikan tentang latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II – KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang mendukung dalam proses penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir, pertanyaan penelitian.

BAB III – METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, teknik analisis data.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menguraikan gambaran objek penelitian, deskripsi data penelitian, analisis data penelitian.

BAB V – PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka berisi tentang sumber-sumber yang digunakan untuk menulis penelitian.

REPOSITORI IAIN KUDUS