

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat selama ini, terutama setelah negara mengalami krisis ekonomi yaitu pandemi covid-19 yang berkelanjutan, terus mendorong banyak pelaku usaha untuk bersaing di kancah bisnis, baik dalam produk maupun jasa. Pelaku usaha harus berusaha untuk meningkatkan kualitas produk maupun jasanya, atau mencari produk jasa baru demi mempertahankan keberlangsungan usahanya.

Perkembangan dunia usaha yang sangat kompetitif untuk pelaku usaha kecil, menengah dan besar mengharuskan pelaku usaha menghasilkan produk berkualitas tinggi. Pada saat ini konsumen yang akan membeli suatu produk tidak hanya berfokus pada harga melainkan juga memperhatikan kualitas produk yang akan dibeli dengan melakukan perbandingan produk sejenis untuk mencari produk dengan kualitas terbaik sesuai standar mereka dengan rentang harga yang tidak berbeda jauh. Hal ini dikarenakan seiring dengan berkembangnya perekonomian yang berakibat pada meningkatnya daya beli masyarakat dengan didukung kemudahan pembelian suatu produk karena adanya perkembangan teknologi yang semakin maju.¹

Terdapat tiga faktor dasar yang dapat memberikan dampak signifikan terhadap keberhasilan suatu produk atau jasa di pasar. Yakni, harga, ketersediaan, dan kualitas. Konsumen harus selalu memiliki rasa puas dan memenuhi harapan mereka pada suatu produk atau jasa sebelum beralih ke pesaing lain sebagai bagian penting dari kelangsungan hidup bisnis mereka.

Kepuasan pelanggan terhadap penggunaan produk dan jasa perusahaan cukup tinggi, maka perusahaan akan sukses dan kompetitif di pasar. Faktor harga dan ketersediaan hanyalah fitur sementara. Artinya, efeknya tidak bertahan lama setelah transaksi. Situasinya tergantung pada kualitas, karena kualitas produk ditentukan oleh keberhasilan penggunaan produk yang digunakan. Kualitas memiliki dampak jangka pendek dan dampak jangka panjang dikarenakan

¹ Maulida Silvia Arianti, dkk, "Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Statistical quality Control (SQC) Pada Usaha Amplang Karya Bahari Di Samarinda", *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 9, No. 2, (2020), 6, diakses pada 22 Januari, 2022, <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/bisnispembangunan/article/download/8863/6332>.

kualitas suatu produk ditentukan oleh seberapa lama produk tersebut memiliki kegunaan bagi konsumen yang memakainya.²

Sofjan Assauri, mengemukakan bahwa kualitas produk berperan penting bagi keberlangsungan usaha yang dilihat dari dua sudut pandang, yakni manajemen operasional dan manajemen pemasaran. Sudut pandang manajemen operasional memandang kualitas produk sebagai suatu kebijakan terpenting dalam rangka meningkatkan daya saing produk dengan kompetitor dengan memperhatikan kepuasan konsumen yang harus dipenuhi. Sementara itu, dari sudut pandang manajemen pemasaran kualitas produk merupakan unsur yang paling utama dalam bauran pemasaran (*marketing mix*), yakni produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar suatu usaha.

Untuk menjaga kualitas produk, suatu usaha perlu memonitor serta mengontrol kualitas produknya. Ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pengawasan produksi untuk mengurangi produk cacat yang dapat merugikan pelaku usaha. Dalam hal ini, suatu usaha akan terus meningkatkan proses pemantauan. Pengendalian mutu ditujukan pada proses pengukuran *output* produk hasil produksi terhadap suatu standar dan mengambil tindakan korektif jika *output* produk tidak memenuhi standar. Jika hasil kontrol dapat diterima, selanjutnya produk dapat diteruskan ke konsumen untuk dapat dijual. Sementara itu jikalau proses pengecekan kualitas produk hasilnya tidak sesuai dengan standart diperlukan tindakan korektif yang harus diambil. Semua langkah-langkah ini diambil untuk memberikan jaminan kualitas untuk *output* yang dihasilkan oleh proses produksi.³ Proses pengendalian kualitas (*quality control*) dilakukan tidak hanya pada saat pengecekan hasil akhir (*output*) produk dari proses produksi melainkan dilakukan pada proses persiapan sebelum produksi dimulai dari persiapan material yang akan digunakan serta pada saat proses pengerjaan suatu produk guna meminimalisir cacat produk yang dihasilkan selama proses produksi.

Produk dibuat dengan cara melakukan pengolahan pada bahan mentah yang diproses menjadi produk jadi sesuai dengan kualitas dan spesifikasi produk. Proses produksi dapat dilakukan apabila faktor-faktor yang diperlukan seperti bahan baku, tenaga kerja dan peralatan produksi secara bersama berinteraksi dalam suatu proses produksi

² Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 43.

³ Sofjan Assauri, *Manajemen Operasi Produksi: Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), 323-324.

guna menghasilkan produk yang memiliki nilai tambah dan kegunaan yang sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditentukan guna dapat diteruskan ke konsumen.⁴

Prinsip dasar ekonomi Islam adalah keyakinan kepada Allah SWT, Tuhan Semesta Alam. Peningkatan produksi melimpah yang dihasilkan oleh alam, tidak hanya digunakan untuk mengejar tujuan bisnis. Tujuan tersebut termasuk dalam kerangka agama, seperti firman Allah SWT dalam QS. Al Maidah ayat 87 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُعْتَدِينَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengharamkan apa yang baik yang telah dihalalkan Allah kepadamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”⁵

Konsep membuat suatu produk tanpa menggunakan standar produksi barang harus segera ditinggalkan dan tidak boleh dilakukan kembali. Hal ini dikarenakan dapat mengakibatkan produk yang diproduksi memiliki kualitas yang buruk dan rentan cacat produksi yang mengakibatkan produk tidak laku. Konsumen saat ini memiliki pengetahuan dan kesadaran tentang standar produk yang akan dibeli untuk digunakan sehingga diperlukan produk dengan kualitas yang baik. Konsumen cenderung lebih memilih produk dengan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas tinggi, diperlukan proses produksi dan pengendalian yang mendukung. Kegiatan pengendalian proses produksi dan pengendalian mutu yang efektif harus dilakukan untuk menjamin tingkat mutu produk yang dihasilkan.

Adanya proses *quality control* dalam suatu usaha dapat memberikan kesuksesan dalam melakukan strategi diferensiasi produk, dengan biaya yang murah serta cepat tanggap. Dengan adanya peningkatan kualitas produk dapat memberikan peningkatan penjualan perusahaan serta mengurangi kerugian dari produk cacat

⁴ Maulida Silvia Arianti, dkk, “Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Statistical quality Control (SQC) Pada Usaha Amplang Karya Bahari Di Samarinda”, *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 9, No. 2, (2020), 2-3, diakses pada 22 Januari, 2022, <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/bisnispembangunan/article/download/8863/6332>.

⁵ Al-Qur’an dan Terjemah Surat Al-Maidah: 87.

yang dapat menunjang profitabilitas usaha. Penjualan yang meningkat dapat terjadi apabila suatu usaha merespon secara cepat apa yang dibutuhkan oleh konsumen dengan cara memberikan penawaran harga yang menarik, meningkatkan kualitas produk serta membangun *brand image* agar dapat dikenal oleh konsumen. Produk yang tidak berkualitas berdampak pada keberlangsungan usaha. Kualitas produk dapat dilakukan dari proses pembuatan konsep desain sampai dengan penanganan produk jadi sebelum dipasarkan ke konsumen.⁶

Sejak pandemi covid-19 melanda dunia yang berpengaruh pada kehidupan masyarakat dunia dikarenakan harus tetap berada di rumah untuk menghindari dan mengurangi penyebaran virus berakibat pada meningkatnya ekonomi kreatif di Indonesia. Sektor ekonomi kreatif menunjukkan perkembangan yang positif dibanding sektor konvensional hal ini dikarenakan masyarakat banyak menggunakan gadget mereka untuk mengisi keseharian mereka ditengah pandemi salah satunya berbelanja secara daring. Perkembangan masyarakat dalam melakukan transaksi secara online berakibat pada meningkatnya pelaku ekonomi kreatif salah satunya yang bergerak dalam bidang fashion dengan produk unggulannya yaitu batik tulis. Perkembangan proses belanja secara daring yang menjadi kebiasaan baru mendorong permintaan masyarakat atas produk yang semakin meningkat.

Perkembangan ekonomi kreatif yang semakin menjanjikan berakibat pada munculnya pelaku usaha baru dibidang batik tulis. Banyaknya pelaku ekonomi kreatif yang menjual produk mereka berdampak pada kepekaan konsumen dalam memilih produk yang berkualitas tinggi. Kualitas produk yang dihasilkan merupakan faktor penting didalam suatu usaha. Penentuan kualitas produk yang dihasilkan mengacu pada karakteristik dan standar tertentu bagi setiap pelaku usaha. Hal ini dialami oleh pelaku usaha batik tulis di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati khususnya desa Bakaran yang mulai merambah pada ekonomi kreatif yang ditandai dengan semakin banyaknya pelaku usaha batik tulis.⁷

Yulianti Warno merupakan suatu usaha dibidang kreatif yang memproduksi batik tulis tangan dimana dalam proses pembuatan

⁶ Sofjan Assauri, *Manajemen Operasi Produksi: Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016) 315-316.

⁷ Risky Nurhayati, Skripsi, "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handpone Merek Nokia*", (Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", 2002), 21-23.

batiknya dilakukan secara manual (handmade) yang berada di Desa Langgen Harjo, Pati. Yang memproduksi batik tulis dengan bahan baku utamanya yaitu kain mori. Produk batik tulis yang dihasilkan oleh Yuliati Warno dibedakan menjadi dua jenis, yakni normal dan eksklusif. Yuliati Warno menawarkan batik tulis dengan beragam motif diantaranya yakni motif ikan bandeng, jeruk pamel, kepik dengan warna cerah dan lainnya. Batik tulis Yuliati Warno selalu memiliki pesanan dari konsumen pada setiap corak batik yang diproduksi.⁸

Batik tulis Yuliati Warno telah menerapkan kebijakan mengenai pengendalian dan pengawasan proses produksi akan tetapi masih menemui kendala dalam membuat keseluruhan bahan baku menjadi produk yang berkualitas tinggi. Produk jadi yang dihasilkan masih yang diterima dari supplier masih tidak sesuai dengan spesifikasi kualitas yang ditetapkan. Permasalahan yang dialami batik tulis Yuliati Warno dalam menghasilkan produk berkualitas tinggi dikarenakan kesalahan pada proses pola, kesalahan pewarnaan batik setelah dipola. Permasalahan lain yang menjadi penghambat batik tulis Yuliati Warno dalam memenuhi banyaknya pesanan yang masuk yakni ketidaksesuaian motif dan warna dengan standar spesifikasi produk yang telah ditetapkan. Selain itu cunting yang digunakan dalam melakukan pola telah lama digunakan dan kurangnya kepedulian pekerja dalam membersihkan cunting setelah digunakan.⁹

Dalam rangka mencapai tujuan usaha untuk menghasilkan produk batik yang berkualitas tinggi mulai dari mempersiapkan bahan baku, proses produksi dan penanganan produk yang dihasilkan, tidak dapat dipisah dari pengendalian kualitas produk yang sangat berguna sehingga batik tulis Yuliati Warno dapat menghasilkan produk dengan kualitas dan mutu yang baik. Batik tulis Yuliati Warno menerapkan quality control secara teliti pada saat pemilihan bahan baku yang dibeli dari supplier sesuai dengan standar sebelum digunakan untuk proses produksi batik. Pengimplementasian quality control pada proses produksi dilakukan guna menghasilkan kain batik tulis berkualitas serta meminimalisir kesalahan produksi yang dapat berakibat pada cacat produk. Pada proses penanganan produk jadi sebelum diteruskan ke konsumen dilakukan inspeksi kualitas untuk memastikan produk yang akan dipasarkan kualitasnya terjamin sehingga layak untuk diteruskan ke konsumen. Dimana produk yang

⁸ Tamzis, Wawancara oleh penulis, 3 Maret, 2022, Wawancara, 10.38.

⁹ Tamzis, Wawancara oleh penulis, 3 Maret, 2022, Wawancara, 10.38.

baik dipisahkan dengan produk cacat sehingga produksi yang dihasilkan jumlahnya berkurang.¹⁰

Pengendalian kualitas dalam suatu usaha sangatlah penting baik usaha dengan skala kecil, menengah dan besar. Hal ini dikarenakan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan dapat menarik konsumen serta memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Tujuan utama pengendalian kualitas adalah untuk memperoleh gambaran berkaitan dengan kualitas produk yang dihasilkan apakah sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan atau perlu dilakukan tindakan inspeksi produk tersebut karena terdapat cacat produk yang berdampak pada menurunnya mutu produk yang dihasilkan. Dalam upaya melakukan pengendalian kualitas dibutuhkan suatu metode yang memiliki fungsi sebagai pengendalian kualitas produk untuk meminimalisir nilai kerugian dari kegagalan suatu produk serta untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga konsumen memiliki loyalitas terhadap produk yang dihasilkan oleh suatu usaha.¹¹

Research Gap yang melatarbelakangi dalam penelitian ini diantara lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Oneng Nuryanti, dkk menjelaskan bahwa secara simultan dan parsial kualitas bahan baku, proses produksi, dan pemeliharaan mesin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk.¹² Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Erina Kiki menjelaskan bahwa penelitiannya tidak berpengaruh karena proses pengendalian kualitas pada proses produksi yang diterapkan oleh CV Bina Teknik Pematangsiantar belum optimal. Kemudian dimensi estetika dan kesesuaian pada kualitas produk karoseri yang dihasilkan CV Bina Teknik Pematangsiantar belum optimal. Dari analisis dapat diketahui faktor penyebab penyimpangan atau ketidaksesuaian yaitu berasal dari faktor bahan baku, manusia atau pekerja, metode kerja dan lingkungan.¹³

¹⁰ Hasil observasi di batik tulis Yuliati Warno pada tanggal 3 Maret 2022, 10.00.

¹¹ Diovita Hilary, Imam Wibowo, “Pengaruh Kualitas Bahan Baku Dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk PT. Menjangan Sakti”, *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 9, No. 1 (2021): 1, diakses pada 6 Oktober 2022, <https://ojs.ekonomi-ungris.ac.id/index.php/JMBK/article/download/518/pdf>.

¹² Oneng Nuryanti dan Kurbandi Satpatmantya, “Pengaruh Kualitas Bahan Baku, Proses Produksi Dan Pemeliharaan Mesin Terhadap Kualitas Produk PT. Katsuyama Finetech Indonesia”.

¹³ Erina Kiki, “Analisis Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Yang Dihasilkan Pada CV Bina Teknik Pematangsiantar”, *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 24, No. 1 (2019): 7.

Batik tulis Yuliati Warno melakukan pencapaian tujuan dengan selalu mengembangkan produktivitas di bidang produksi serta melakukan inovasi terhadap produk batik tulis dengan harapan dapat memenuhi kepuasan konsumen dalam upaya menjaga kepercayaan konsumen atas produk batik tulis yang dihasilkan. Upaya tersebut diimplementasikan dalam kebijakan mutu dengan berkomitmen menghasilkan batik tulis berkualitas tinggi dalam setiap proses produksi. Dalam pengimplementasian kebijakan mutu tersebut masih terdapat produk yang tidak sesuai dengan standar dan spesifikasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas berkaitan dengan pentingnya pengendalian kualitas produk dalam upaya meningkatkan laba, penjualan, kualitas produk serta untuk menghindari adanya *customer complain* dan menjaga kepercayaan konsumen terhadap produk yang dihasilkan, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul “**Analisis Pengendalian Kualitas Untuk Menciptakan Kualitas Pada Produk Batik Tulis Bakaran Juwana**”.

B. Fokus Masalah

Pada penelitian ini akan ditentukan fokus masalah agar tidak keluar dari masalah yang akan dikaji oleh penulis. Penelitian ini akan membahas tentang Pengendalian Kualitas Untuk Menciptakan Kualitas Tinggi Pada Produk Batik Tulis Bakaran Juwana.

C. Rumusan masalah penelitian

Judul yang dibuat peneliti bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana pengendalian kualitas untuk mengurangi jumlah cacat produk. Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas menghasilkan sebuah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengendalian kualitas dalam pembuatan batik tulis?
2. Bagaimana tahapan-tahapan pengendalian kualitas pada batik tulis?
3. Bagaimana langkah-langkah untuk meminimalisir barang produksi yang cacat?

D. Tujuan penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dibuat tulis menghasilkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana proses pengendalian kualitas dalam pembuatan batik tulis

2. Untuk mengetahui tahapan-tahapan pengendalian kualitas pada batik tulis
3. Untuk mengetahui langkah-langkah meminimalisir barang produksi yang cacat.

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat-manfaatnya akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian terhadap batik tulis Yuliati Warno adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai cara untuk menghasilkan sebuah kualitas produk.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian tentang pengendalian kualitas produk.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian terhadap batik tulis Yuliati Warno adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan mengenai standar operasional produk dalam upaya pengendalian kualitas produk yang dapat diterapkan di masa depan ketika menjalankan sebuah usaha.

b. Bagi Pembaca

Sebagai tambahan pengetahuan dan menambah wawasan untuk pembaca tentang standar operasional produk dalam pengendalian kualitas di dunia bisnis.

c. Bagi Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi dalam suatu pengambilan keputusan yang tepat dalam menstabilkan tingkat kualitas mutu produk batik tulis pada Yuli Warno. Disisi lain mampu membantu pengusaha dalam menentukan kebijakan dimasa mendatang dalam upaya peningkatan kualitas produk. Sebagai tambahan pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam berinvestasi sehingga meminimalisir kerugian di masa yang akan datang.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti nantinya akan dituangkan dalam laporan penelitian. Adapun sistematika dalam penulisan laporan sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal pada skripsi ini meliputi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, lampiran.

2. Bagian utama atau Isi

Pada bagian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi kajian teori yang terkait dengan judul, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, instrumen penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data dan teknis analisis data.

BAB IV : HASIL DAN ANALISIS

Bab ini akan dijelaskan deskripsi hasil penelitian, dan analisis dari hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini akan dijelaskan tentang kesimpulan, saran dan penutup.

3. Bagian Akhir

Dalam bagian ini akan berisi tentang daftar pustaka yang didapatkan dari buku, jurnal, dan referensi lainnya.