

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia usaha berkembang dengan pesat, dalam perkembangan dunia bisnis saat ini, semakin banyak perusahaan berdiri dan menghasilkan produk yang sama. Persaingan antar merek setiap produk yang sama akan semakin tajam dalam merebut konsumen. Bagi konsumen, pasar menyediakan berbagai pilihan produk dan merek yang banyak. Konsumen bebas memilih produk dan merek yang akan dibelinya. Keputusan membeli ada pada diri konsumen. Konsumen akan menggunakan berbagai kriteria dalam membeli produk dan merek tertentu, diantaranya adalah ia akan membeli produk yang sesuai kebutuhannya, selera dan daya belinya.

Songkok pada umumnya digunakan oleh umat muslim untuk beribadah. Bagi kalangan umat muslim di Indonesia, songkok menjadi aksesoris kepala yang resmi ketika menghadiri upacara-upacara resmi seperti upacara perkawinan, sholat Jumat, upacara keagamaan dan sewaktu menyambut Idul Fitri dan Idul Adha. Songkok juga dipakai sebagai pelengkap baju adat Melayu yang dipakai untuk menghadiri pertemuan-pertemuan tertentu. Namun saat ini bukan hanya umat muslim saja yang menggunakan, hampir seluruh masyarakat menggunakan songkok, baik untuk kegiatan resmi, acara penting, maupun kegiatan sehari-hari.

Kota Gresik merupakan identik dengan kota santri dimana banyak pelaku usaha yang bergerak dalam pembuatan songkok salah satunya adalah Songkok Nyil yang mengembangkan usaha sejak turun-menurun, akan tetapi songkok yang dibuat oleh Songkok Nyil ini berbeda dengan songkok-songkok sebelumnya. Songkok ini memiliki ciri khusus dengan bentuk yang bulat bantal dan fokus terhadap songkok anak-anak yang identik dengan lucu. Songkok yang dibuat pun tidak biasa terdapat gambar-gambar kartun yang disukai anak-anak serta warna yang menyala sehingga membuat anak-anak ingin memiliki dan membuat bersemangat dalam melakukan ibadah sholat dengan songkok yang mereka punya. Tidak hanya itu songkok nyil pun terus mengembangkan bisnisnya dengan terus berinovasi dan membaca

peluang pasar, agar Songkok Nyil terus diminati dan digemari oleh anak-anak pemilik songkok pun memiliki pemikiran agar packaging yang digunakan sebagai pembungkus songkok dapat digunakan sebagai mainan mobil-mobilan dan lain sebagainya.

Menurut Lewis dan Boom (2005), menjelaskan bahwa kualitas sebagai “Ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi customer”. Maksud dari kutipan tersebut adalah mengimbangi harapan customer dapat melalui pemenuhan kebutuhan customer serta ketepatan dalam hal penyampaiannya agar terwujud kualitas jasa yang lebih baik. Dalam upaya mengendalikan proses produksi, Songkok Nyil telah menetapkan standarisasi dalam kegiatan proses produksinya, yaitu:

1. Bahan baku songkok yang akan digunakan pada proses produksi berdasarkan spesifikasi telah ditetapkan perusahaan seperti kekuatan, kelenturan, daya tahan, dan lain sebagainya.
2. Selama proses produksi, standar kualitas perlu diperhatikan dengan melakukan pemeriksaan secara detail dan menyeluruh untuk bahan baku dan pemeriksaan proses produksi maupun pemeriksaan hasil.
3. Produk jadi berupa songkok yang dihasilkan harus benar-benar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berbagai program pengendalian kualitas dilakukan oleh perusahaan sehingga dapat menghasilkan produk yang baik dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu upaya yang dilakukan Songkok Nyil untuk menghasilkan produk yang benar-benar memiliki kualitas yang baik serta menghindari terjadinya kegagalan produk di luar batas atau standar yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Aspek dari kualitas tidak hanya berfokus pada produk, tetapi juga berfokus pada proses ataupun sistem dalam memproduksi sebuah produk. Salah satu indikator kualitas pada suatu produk adalah cacat (*defect*) pada produk yang dihasilkan. Untuk menghasilkan kualitas suatu produk agar sesuai standar diperlukan penerapan sistem pengendalian kualitas yang tepat, mempunyai tujuan dan tahapan yang jelas, serta memberikan inovasi dalam melakukan pencegahan dan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi perusahaan. Sangat banyak metode yang dapat digunakan dalam penyelesaian masalah kualitas produk.

Metode yang digunakan untuk memberikan solusi dan rekomendasi, sistem yang tepat dan dapat berjalan dengan baik di perusahaan, yaitu menggunakan metode *Statistical Processing Control* (SPC) (Joshua Yordanio, 2015). Pada penelitian ini membahas mengenai permasalahan kerusakan produk frozen edamame dari bahan baku hingga menjadi barang jadi. Apabila tidak segera didapatkan solusi atau rekomendasi perbaikan maka perusahaan akan mengalami kerugian terus-menerus dan loyalitas dari pelanggan akan menurun. Tujuan penggunaan SPC yaitu untuk mengetahui variabel proses yang menyimpang dari batas wajar atau *control limit*. Menurut Deming (1995), kegunaan bagan kendali ini untuk meningkatkan produktivitas, mencegah produk cacat, mencegah pengaturan proses yang tidak perlu, memberikan informasi tentang proses, dan memberikan informasi tentang kapabilitas proses. Dalam penelitian Muhammad Nur Ilham (2012), membahas mengenai pengendalian pada kualitas produk yang masih belum terkendali. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya produk cacat dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Dengan menggunakan *Fishbone Diagram*, tujuan dari penggunaan *fishbone diagram* yaitu untuk mengidentifikasi sumber-sumber penyebab terjadinya permasalahan.

Kegiatan pengendalian kualitas ini dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya. Akan tetapi pada penelitian ini kenyataannya masih terdapat produk yang kualitasnya buruk. Berdasarkan hasil observasi telah didapati adanya permasalahan yaitu banyak produk yang terjadi pengerjaan ulang yang mengakibatkan biaya produksi bertambah. Misalnya pada saat proses pembuatan desain seringkali terjadi *defect* yaitu ada ketidaksesuaian antara desain yang telah ditetapkan dengan hasil gambar yang telah dikerjakan oleh pekerja. Permasalahan tersebut disebabkan oleh perbedaan paham antara maksud desain gambar tersebut dengan pekerja yang mengakibatkan perbedaan ukuran gambar dalam pembuatan tahap desain awal yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga terjadi *defect* produk yang mengakibatkan pengerjaan ulang.

Permasalahan yang kedua berkaitan dengan jahitan songkok. Jahitan songkok ini terdiri dari dua bagian yaitu : atas dalam dan samping dalam. Pada bagian atas dalam sering kali motif jahitan terlepas dikarenakan kurangnya kuat

pada benang yang mengakibatkan ketidak rapian pada bagian atas. Lalu pada bagian samping dalam terkadang jarum pada mesin jahit terlalu tajam sehingga menyebabkan lubang pada songkok yang mengakibatkan songkok mudah sobek dan pada bagian dalam sering kali terjadi lepasnya jahitan dikarenakan kurangnya kuat pada benang dan terlalu tajam pada jarum mesin jahit yang menyebabkan lubang pada songkok hingga tembus bagian atas dan mengakibatkan *defect* pada songkok. Sehingga adanya beberapa permasalahan tersebut mengakibatkan pengerjaan ulang terhadap beberapa proses pada songkok yang mengakibatkan biaya produksi bertambah Lalu pada bagian pengeringan tinta desain sering kali didapati masih basah setelah di angin-anginkan selama 12 jam yang berakibat menghambat ke proses selanjutnya atau sering kali pekerja kurang detail dalam seleksi pengeringan tinta desain songkok yang berakibat songkok langsung di *packing* dan tinta desain mengalami luber akibat belum sepenuhnya kering, maka peneliti perlu melakukan suatu penerapan pengendalian produksi secara baik dan benar.

Berdasarkan permasalahan di atas menggambarkan metode *Statistical Process Control* (SPC) mampu membantu lebih mudah memantau kualitas produk, memastikan bahwa produknya seragam, lebih memuaskan pelanggan dan membuat proses produksi lebih efisien. Serta manfaat lain dari *Statistical Process Control* (SPC) dapat meningkatkan usaha, berbagai penghematan biaya, dan pencegahan *recall* produk serta pengembalian produk yang cacat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Apa penyebab terjadinya produk *defect* pada saat proses pembuatan songkok?
2. Perbaiki apa saja yang perlu dilakukan untuk menurunkan jumlah produk *defect* pada saat proses pembuatan songkok?
3. Bagaimana kondisi proses produksi songkok setelah melakukan perbaikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian, tujuan yang ingin di capai dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui jenis penyebab terjadinya produk *defect* pada proses pembuatan songkok
2. Memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengurangi jumlah produk *defect* pada proses pembuatan songkok
3. Untuk mengetahui kondisi proses produksi songkok setelah melakukan perbaikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian yang akan dilaksanakan, diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca maupun yang memperlajarinya, antara lain:

1. Bagi penulis

Bisa mengimplementasikan teori atau ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan untuk bisa diterapkan dilapangan dan bisa mengembangkan disiplin ilmu untuk mengkaji permasalahan tentang penerapan *statistical process control (SPC)* untuk mengurangi produk *defect* pada saat proses pembuatan songkok.

2. Bagi UMKM

Dapat memberikan masukan atau informasi mengenai kualitas produk untuk mengurangi tingkat kecacatan, sehingga dapat meminimalisir terjadinya kerugian pada proses produksi sehingga dapat memenuhi permintaan pelanggan secara kualitas yang bagus dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Bagi pembaca

Menambah wawasan dan informasi pembaca tentang penerapan *statistical process control (SPC)* pada proses proses pembuatan songkok dan bisa juga digunakan pembaca sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah.

1.5 Batasan Masalah

Dalam permasalahan ini diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya sebatas pada permasalahan yang berkaitan dengan proses pembuatan songkok bergambar
2. Data produk cacat yang di ambil selama bulan Maret sampai dengan bulan April tahun 2021

1.6 Asumsi

Dalam permasalahan ini diberikan asumsi kondisi pegawai berada pada kondisi yang normal dan prima.

