

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Persaingan industri yang semakin ketat memaksa pelaku usaha untuk memaksimalkan kualitas hasil produksinya agar tetap kompetitif. Menggunakan metode yang sepenuhnya berfokus pada pembentukan kontrol kualitas produk terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan merupakan salah satu pendekatan untuk memenangkan persaingan. Prosedur yang baik dan kepatuhan terhadap standar kualitas yang ditetapkan oleh organisasi berdasarkan permintaan pasar dapat menghasilkan produk berkualitas tinggi.

Pengendalian kualitas merupakan strategi manajemen manufaktur atau pabrik yang menjamin produksi barang dengan kualitas yang sama, menurut Pasaribu (2015:12). Alasan mengapa sesuatu diciptakan dengan kualitas yang sama adalah karena memenuhi standar kualitas yang dipersyaratkan.

Adapun menurut Gaspersz (2011:10), "Pengendalian Kualitas (*quality control*) adalah teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas". Kualitas atau mutu suatu barang dan jasa juga dipengaruhi oleh proses operasi mulai dari awal sampai akhir produk tersebut diserahkan ke konsumen atau pelanggan.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Prawirosentono (2002:71), "pengendalian mutu adalah kegiatan terpadu mulai dari pengendalian standar mutu bahan, standar proses produksi, barang setengah jadi, barang jadi, sampai standar pengiriman produk akhir ke konsumen, agar barang atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi mutu/kualitas yang direncanakan".

Adapun menurut Assauri (2008:299), "Pengawasan mutu (*quality control*) adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir. Dengan perkataan lain, pengawasan mutu merupakan usaha untuk mempertahankan mutu/kualitas dari barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan perusahaan". Kotler dan Gary (2006:272) menjelaskan dari segi pemasaran bahwa "kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk dan jasa".

PT. Smart Tbk yang di kawasan Marunda Center Bekasi menciptakan barang-barang berbahan dasar minyak sawit antara lain, shortening, margarin, minyak goreng, lemak khusus, dan jerigen untuk kemasan, PT. Smart Tbk berdedikasi untuk menciptakan barang-barang terbaik yang mematuhi standar internasional untuk keamanan pangan. Meskipun teori dan praktik sudah diterapkan untuk menjaga kualitas produk, namun selalu ada saja produk yang tidak memenuhi spesifikasi, salah satu contoh kasusnya ada pada produk Palm Vita SHT BA, produk dihasilkan masih cukup tinggi tingkat presentase kerusakannya, masalah tersebut merupakan hal yang cukup rumit untuk dianalisa.

Pada penelitian ini akan fokus pada produk Margarin yang memiliki tingkat cacat produk cukup tinggi, karena Margarin adalah emulsi air dalam minyak yang harus mengandung setidaknya 80% lemak. Minyak kelapa harus digunakan untuk lemak nabati karena minyak seringkali berbentuk cair. Karena minyak biasanya berbentuk cair, ia harus dihidrogenasi menjadi lemak padat di ruang tertentu pada suhu tertentu, dan pada prosesnya pun membutuhkan waktu beberapa jam serta adanya sirkulasi udara pada mesin produksi setiap tiga jam sekali untuk menetralkan suhu yang sudah ditentukan, dan pada saat produksi terdapat tahap hidrogenasi yaitu metode mengubah minyak sayur cair menjadi olesan atau margarin menggunakan gas hidrogen. Prosedur ini menjaga oli dan menghentikan kerusakan terkait oksidasi, namun pada praktiknya beberapa karyawan mendapati kendala proses ini mengenai kestabilan suhu yang mengakibatkan produk margarin ini banyak mengalami cacat produk seperti produk kembung, kemasan basah/bocor karena suhu yang tidak stabil, hal ini yang menjadi alasan untuk diteliti mengenai produk yang bersangkutan.

Berikut tabel data produksi Palm Vita SHT BA tahun 2021

**Tabel 1.1 Data jumlah Produksi dan Cacat Produk Margarin PT. SMART Tbk Data hasil produksi margarin dimana total produksi perbulan dan cacat produk dikumpulkan dalam jangka satu tahun pada tahun 2021**

<b>Nama produk: Palm Vita SHT BA</b>					
<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Produksi</b>	<b>Produk OK</b>	<b>Kerusakan</b>	<b>Persentase</b>
1	Januari	516,186	509,486	6,700	<b>1.30%</b>
2	Februari	633,998	626,598	7,400	<b>1.17%</b>

3	Maret	701,534	696,299	5,235	<b>0.75%</b>
4	April	624,733	620,483	4,250	<b>0.68%</b>
5	Mei	479,207	468,973	10,234	<b>2.14%</b>
6	Juni	703,867	694,667	9,200	<b>1.31%</b>
7	Juli	731,917	724,502	7,415	<b>1.01%</b>
8	Agustus	804,657	796,257	8,400	<b>1.04%</b>
9	September	675,728	669,443	6,285	<b>0.93%</b>
10	Oktober	670,041	664,616	5,425	<b>0.81%</b>
11	November	764,611	752,011	12,600	<b>1.65%</b>
12	Desember	816,074	794,774	21,300	<b>2.61%</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>8,122,553</b>	<b>8,018,109</b>	<b>104,444</b>	<b>15.39%</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>676,879.42</b>		<b>8,704</b>	<b>1.29%</b>

Sumber: Data jumlah produksi Margarin PT. SMART Tbk tahun 2021

Dari data tabel diatas menunjukkan jumlah persentase cacad produk terbesar 2.61% pada bulan desember masih diatas standar batas nilai *reject* yang ditetapkan di PT. SMART Tbk yaitu 1% namun apabila produk yang cacat lolos ke *customer* masih dapat diterima dengan klausul pemotongan harga produk sebesar 5% atau produk diretur keseluruhan, klausul ini berlaku untuk produk ekspor dan kebetulan produk yang diteliti ini merupakan salah satu produk ekspor. Berdasarkan permasalahan *reject* pada produk Palm vita SHT BA yang memiliki presentase diatas standar penyebab masalah pada produk Palm vita SHT BA memerlukan penerapan kontrol kualitas, yang juga membantu menurunkan jumlah cacat pada produk Palm vita SHT BA. Oleh karena itu penelitian ini mengangkat judul “**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK AKHIR DALAM UPAYA MENGURANGI TINGKAT KERUSAKAN PRODUK PADA PT. SMART TBK**”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana cara menentukan masalah kualitas pada produk Palm vita?
- 2) Bagaimana menganalisa jenis cacat pada produk Palm vita?
- 3) Bagaimanakah langkah perbaikan yang digunakan untuk mengatasi cacat produk Palm vita?

## **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data, secara khusus penelitian ini untuk:

- 1) Untuk mendeskripsikan dan menjelaskan serta menentukan masalah kualitas pada produk Palm vita.
- 2) Untuk menjelaskan dan menganalisis jenis cacat pada produk Palm vita.
- 3) Untuk menganalisis saran perbaikan pada cacat produk Palm vita

## **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan melalui penelitian yang disusun ini:

- 1) Bagi Perusahaan terkait

Dapat dijadikan sebagai bahan identifikasi bagi pihak manajemen perusahaan dalam mengidentifikasi pengendalian kualitas produk akhir untuk mengurangi tingkat kerusakan produk pada PT. smart tbk

- 2) Bagi Akademik

Dapat memberikan manfaat dan kontribusi untuk acuan penelitian selanjutnya dengan tema yang serupa.

- 3) Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi bagi penelitian berikutnya yang ingin melakukan riset atau kajian lebih lanjut tentang analisis pengendalian kualitas produk akhir dalam upaya mengurangi tingkat kerusakan produk.

## **Sistematika Pelaporan Penelitian**

Sistematika pelaporan penelitian ini dirinci sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup atau pembatasan masalah, dan sistematika pelaporan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisikan Uraian tentang landasan-landasan teori dari para ahli dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian. Di samping itu, juga terdapat kerangka pemikiran dan hipotesis dari penelitian yang dilakukan.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Berisikan Uraian tentang penjelasan variabel penelitian, definisi konseptual dan definisi penelitian, populasi, sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN**

Berisikan uraian tentang pengujian dan analisis dari hasil temuan yang diperoleh selama penelitian.

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan uraian tentang simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang berguna bagi penelitian di masa yang akan datang.