

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengawasan kualitas merupakan suatu kegiatan yang sangat diperlukan oleh setiap kegiatan produksi. Hal ini disebabkan karena kualitas atau mutu barang atau jasa hasil produksi perusahaan itu adalah merupakan cermin keberhasilan perusahaan dimata masyarakat atau konsumen didalam melakukan kegiatan usaha produksinya. Apabila kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan itu buruk, maka konsumen akan secara langsung menilai bahwa perusahaan yang menghasilkannya itu tidak baik pula. Sebaliknya apabila kualitas barang atau jasa yang dihasilkan itu baik maka konsumen secara langsung dapat mengetahui bahwa perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa tersebut memiliki keunggulan.

Keadaan tersebut diatas akan semakin tampak jelas didalam masyarakat modern dewasa ini. Dalam masyarakat modern dimana setiap orang akan selalu sadar akan nilai uang yang dibelanjakannya, maka mereka akan selalu menuntut dan mengharapkan adanya barang atau jasa yang bernilai sama dengan nilai uang yang dikeluarkannya. Apabila terjadi ketidakseimbangan yang menyolok dari kedua nilai tersebut maka akan terjadi reaksi – reaksi dari para konsumen terhadap perusahaan yang menghasikan produk tersebut, baik reaksi yang bersifat terbuka maupun reaksi yang bersifat tertutup. Reaksi yang bersifat terbuka berupa publikasi terhadap keadaan dari terjadinya ketimpangan tersebut (buruknya

kualitas barang atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan). Reaksi tertutup dapat berupa diam – diam tidak membeli lagi barang atau jasa dari perusahaan tersebut.

Baik reaksi yang bersifat terbuka maupun reaksi yang bersifat tertutup akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Kerugian yang telah terjadi sebenarnya dapat dihilangkan oleh perusahaan dengan menanggung beban kerugian yang telah diderita oleh konsumen tersebut ditanggung kembali oleh perusahaan. Sebagai contoh dari usaha pengalihan penanggungan beban kerugian tersebut adalah pemberian reparasi cuma – cuma kepada konsumen.

Usaha pengalihan tanggungan tersebut tentu saja memakan biaya. Besar kecilnya biaya itu tentu saja tidak sama tergantung dari barang yang dihasilkannya. Biaya – biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk menanggung beban kerugian tersebut sering disebut sebagai biaya penanggungan mutu atau biaya penjagaan kualitas atau biaya jaminan kualitas (Quality Assurance Cost).

Apabila perusahaan tidak melakukan penanggungan kerugian akibat terbelinya barang yang berkualitas buruk oleh konsumen, maka perusahaan akan menanggung resiko menurunnya tingkat penjualan sebagai akibat dari reaksi konsumen baik yang bersifat terbuka maupun tertutup. Oleh karena itu resiko berkurangnya volume penjualan atau volume keuntungan tersebut merupakan beban biaya penanggungan kualitas yang harus ditanggung oleh perusahaan.

Perusahaan yang sadar akan kondisi tersebut diatas akan berusaha melakukan kegiatan pengawasan kualitas (Quality Control) didalam proses pembuatan barang atau jasa yang dihasilkannya. Usaha-usaha ini diarahkan untuk memberikan pengawasan kualitas terhadap komponen-komponen, proses pembuatannya, serta hasil akhirnya, sehingga diperoleh output yang betul-betul berkualitas baik. Pelaksanaan dari kegiatan pengawasan kualitas ini tentu saja menekan jumlah produksi yang rusak (Defect Product) didalam proses produksi. Semakin ketat pengawasan kualitas ini tentu saja menuntut beban biaya pengawasan kualitas yang lebih besar pula. Akan tetapi dengan semakin ketat serta insentifnya kegiatan pengawasan mutu ini akan semakin memperkecil jumlah produk yang rusak.

Dengan semakin kecilnya produk yang rusak (Defect Product), maka akan memperkecil beban biaya penanggungan kualitas atau quality assurance cost yang akan ditanggung oleh perusahaan. Disamping itu dengan semakin kecilnya jumlah produk cacat akan mempertinggi nama baik perusahaan dimata konsumen serta masyarakat, dan keadaan ini pada gilirannya akan meningkatkan volume penjualan.

Perusahaan batik cap Hayuningrum merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak berproduksi berdasarkan pesanan atau order. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan batik cap yang berada dikota Solo. Pesaing-pesaingnya meliputi perusahaan sejenis yang berada dilingkup kota Solo. Perusahaan tersebut antara lain perusahaan batik PM, Karlina, Kencono Ungu, dsb.

Dalam berproduksi, perusahaan berusaha sebaik mungkin untuk menekan jumlah kerusakan terhadap output produk yang dihasilkan. Tingkat rata-rata kerusakan yang dapat ditoleransi perusahaan sebesar 2% untuk tiap produknya. Ukuran dasarnya adalah tingkat produk yang tidak sesuai dengan pesanan atau kerusakan produk, tidak boleh lebih dari 2%.

Melihat arti pentingnya pengawasan kualitas bagi perusahaan, lebih-lebih perusahaan batik Hayuningrum sebagai salah satu perusahaan batik yang bergerak dibidang jasa produksi dikota Solo, merasa perlu untuk mengadakan pengawasan kualitas sebagai upaya menaikkan nilai perusahaan dengan jalan menekan jumlah produk yang rusak (Defect Product), oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengambil judul “ Analisis Pengawasan Kualitas Produk pada Perusahaan Batik Cap Hayuningrum “

1.2 Rumusan Masalah

Perusahaan batik Hayuningrum yang merupakan salah satu perusahaan batik cap dikota Solo, merasa perlu untuk benar-benar memperhatikan kualitas produknya. Perusahaan yang berproduksi tanpa memperhatikan kualitas produknya berarti perusahaan itu menghilangkan harapan-harapan masa depannya sendiri. Dalam jangka pendek seakan-akan perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya yang berkaitan dengan pengawasan kualitas dimana bagi perusahaan tertentu hal ini dirasa cukup berat. Namun dalam jangka panjang, perusahaan yang tidak memperhatikan kualitas outputnya akan mengalami kesulitan

pemasaran karena tersaingi oleh hasil produksi dari perusahaan lain yang mempunyai kualitas lebih baik.

Berdasarkan masalah-masalah yang ada, maka pokok permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Apakah hasil dari produksi telah memenuhi kriteria batas-batas pengawasan dengan tingkat toleransi kerusakan sebesar 2%?
2. Apakah pengawasan kualitas yang dijalankan oleh perusahaan terhadap produknya baik atau tidak ?
3. Adakah hubungan antara biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan dengan tingkat kerusakan yang terjadi ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan diperusahaan batik cap Hayuningrum dengan melihat data jumlah pesanan (order) selama satu tahun. Untuk mengetahui seberapa tingkat kualitas pengawasan produk, maka penulis mengambil data jumlah retur produk dengan jenis produk yang dijadikan sample penelitian meliputi jenis batik sogan (pecah malam) dan batik mutiwarna.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah hasil produksi telah sesuai dengan kriteria batasan pengawasan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan tingkat toleransi kerusakan sebesar 2%.

2. Untuk mengetahui apakah perusahaan dalam menjalankan proses produksi sudah dapat dikatakan baik atau tidak.
3. Untuk mengetahui hubungan antara biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan terhadap tingkat kerusakan produk.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat diperoleh beberapa manfaat:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pemimpin perusahaan dalam membuat keputusan maupun kebijaksanaan terutama yang berkaitan dengan pengawasan kualitas produk
2. Bagi penulis, penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama dibangku kuliah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam pembuatan skripsi ini adalah:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, metode penelitian yang akan dilakukan, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Landasan teori yang dimaksudkan disini untuk mengemukakan teori-teori yang dapat digunakan dalam pemecahan masalah, dalam hal ini memuat landasan teori yang berkaitan dengan pengetahuan perilaku konsumen, kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan.

BAB III : Metode Penelitian.

Bab ini memuat metode pemecahan masalah yang digunakan untuk melakukan analisis persoalan guna menghasilkan pengolahan data yang tepat, yang meliputi metode pengumpulan data, dan alat analisis yang digunakan.

BAB IV : Analisa Data.

Bab ini menjelaskan keterangan tentang hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, yang merupakan hasil dari penganalisaan pengawasan kualitas.

BAB V : Kesimpulan dan Saran.

Bab ini mengemukakan kesimpulan yang diperoleh dari pemecahan masalah serta memberikan saran yang diperlukan dalam pelaksanaan hasil pemecahan masalah.