

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era modernisasi persaingan bisnis menjadi sangat ketat, baik itu dipasar domestik maupun di pasar internasional. Hanya perusahaan yang dapat menekan biaya (*cost*) sekaligus menghasilkan barang maupun jasa yang berkualitas yang mampu menghadapi persaingan pada saat ini. Kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah dapat mengembangkan produk maupun jasa yang lebih baik diantara pesaingnya yang telah ada atau yang akan datang. Persaingan yang semakin kompetitif mengharuskan perusahaan untuk menerapkan standar kualitas produknya. Hal ini bisa terjadi karena kualitas suatu produk menentukan berhasil atau tidaknya kualitas produk tersebut menembus pasar. Persoalan akan terjadi apabila produk yang dihasilkan tersebut merupakan produk yang sama dihasilkan oleh perusahaan lain sehingga menimbulkan persaingan dari berbagai perusahaan. Perusahaan yang satu dengan yang lainnya akan berusaha agar produk yang dihasilkan adalah produk yang berkualitas dan yang terbaik diantara perusahaan lainnya.

Ada kecenderungan bahwa perusahaan dalam berproduksi lebih mementingkan kuantitas, hal ini dilakukan dengan alasan mengejar target keuntungan yang ditetapkan. Konsumen yang membeli sebuah produk atau jasa mempunyai harapan yaitu apabila kinerja produk atau jasa tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen bukan saja satu kali tapi berulang kali, sehingga memberikan kepuasan, maka persepsi konsumen tersebut ialah bahwa

dia memperoleh produk atau jasa yang mempunyai kualitas. (Muktiadji dan Hidayat, 2006)

Pengendalian kualitas merupakan salah satu fungsi yang terpenting dari suatu perusahaan. Setiap perusahaan mempunyai fungsi pengendalian kualitas biasanya dilakukan oleh bagian pengendalian kualitas akan tetapi di dalam suatu perusahaan bagian pengendalian kualitas tidak selalu ada tergantung pada besar kecilnya suatu perusahaan dan jenis produk dari perusahaan tersebut. Suatu produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dapat memberikan dampak yang cukup besar terhadap kualitas produk yang dihasilkan dapat menekan presentase dari cacat produk dapat ditekan sekecil mungkin, sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang lebih besar. (Puspita, 2008)

Pentingnya perusahaan dalam melaksanakan pengendalian kualitas produk selain membantu perusahaan dalam melancarkan kegiatan produksi juga membantu terhadap pencapaian tujuan perusahaan dalam menghasilkan produk. Itu semua merupakan syarat wajib yang harus dimiliki perusahaan untuk dapat bisa bertahan dan bersaing bisnis yang akan perusahaan masuki. Pengaruh terhadap pengendalian kualitas tidak hanya terbatas bagaimana perusahaan menyajikan sebuah produk yang sesuai harapan tetapi juga perusahaan dapat meminimalkan biaya produksi yang seiring berjalan dengan kegiatan produksi. Dengan pengendalian kualitas diharapkan mampu memberikan kepuasan konsumen yang lebih maksimal.

Perusahaan yang bergerak pada bidang industri kayu lapis saat ini memang terlihat sangat menarik pertumbuhannya pada saat sekarang ini dibandingkan

dengan tahun-tahun yang lalu, itu terlihat banyak produsen dan pengerajan yang bermunculan baik disuatu daerah tertentu maupun di kota besar kemunculanya. Banyak berbagai keunggulan yang ditawarkan, mengakibatkan perusahaan kayu lapis ini harus mampu menjaga kaulitas yang telah dicapai hingga saat ini, disamping terus meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Disini pengendalian akan sangat mendukung kegiatan produksi dalam menghasilkan kualitas produk yang baik sehingga tindakan perbaikan terhadap produk cacat dapat dikurangi.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kayu lapis adalah CV Cipta Usaha Mandiri. Masalah yang terjadi pada perusahaan CV Cipta Usaha Mandiri adalah adanya penyimpangan atau kerusakan yang melebihi standar yang ditentukan oleh perusahaan sebesar 5% dalam produksi kayu lapis. Perusahaan yang sadar akan hal itu selalu melakukan kegiatan pengawasan kualitas (*Quality Control*) didalam setiap produksi barang dan jasa. Pengawasan kualitas merupakan sesuatu yang sangat diperlukan oleh setiap kegiatan produksi. Apabila kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan itu buruk maka konsumen akan secara langsung menilai perusahaan tidak baik pula. Sebaliknya, apabila kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan itu baik maka konsumen secara langsung mengetahui bahwa perusahaan menghasilkan produk atau jasa tersebut memiliki keunggulan.

Gambaran diatas menunjukkan betapa pentingnya pengawasan kualitas produk untuk meningkatkan jumlah pemasaran dan menghindari keluhan serta menjaga kepercayaan konsumen terhadap suatu produk. Tanpa mengesampingkan

faktor-faktor lain yang juga menunjang perkembangan suatu usaha seperti faktor pemasaran, sumber daya manusia, teknologi dan sebagainya, peneliti berusaha memfokuskan upaya pengembangan perusahaan dari sisi manajemen kualitas produknya

Berdasarkan uraian diatas, dan mengingat pentingnya pengawasan kualitas pada sebuah produk, maka skripsi akan diberi judul oleh penulis, yaitu : **“Evaluasi Pengawasan Kualitas Produk Kayu Lapis Pada CV Cipta Usaha Mandiri”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana standar kualitas yang ditetapkan oleh CV Cipta Usaha Mandiri terhadap produk yang dihasilkan dan apakah kualitas produk yang dihasilkan masih dalam batas toleransi perolehan?
2. Apa penyebab terjadinya kerusakan pada produk yang dihasilkan atau produk cacat yang terjadi selama ini serta bagaimana langkah yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala kerusakan atau kecacatan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan standar pengendalian kualitas yang ditetapkan perusahaan terhadap produk-produk yang dihasilkan
2. Untuk mengetahui penyebab kerusakan yang terjadi terhadap produk yang dihasilkan dan perbaikan yang efektif yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah :

1. Penulis

- Penelitian ini merupakan sarana untuk memperkaya dan memperdalam pengetahuan ilmu manajemen operasional mengenai kualitas baik secara teori maupun praktek melalui penelitian di lapangan dimana ilmu ekonomi diterapkan

2. Perusahaan

- Dengan penelitian ini diharapkan perusahaan akan mendapatkan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat mengenai pentingnya pengendalian kualitas dalam proses produksi sehingga dapat mengurangi jumlah produksi cacat ataupun rusak

3. Ilmu pengetahuan

- Memberikan sumbangan kepustakaan di bidang manajemen operasional

