

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peradaban manusia dari waktu ke waktu mengalami perkembangan. Memasuki era globalisasi dunia tahun 2000-an ini, batas antar negara semakin menipis karena adanya perkembangan teknologi yang terarah terutama dibidang komunikasi dan informasi. Di bidang ekonomi, era globalisasi ditandai dengan telah terjadinya perdagangan bebas, khususnya di negara-negara Asia Tenggara (ASEAN) pada tahun 2003 (AFTA), dan di negara-negara Asia Pasifik (APEC) pada tahun 2010 (negara maju) dan tahun 2020 (negara berkembang). Perdagangan bebas berarti barang dan jasa yang dihasilkan suatu negara yang tergabung dalam ASEAN dan Asia Pasifik, akan bebas dipasarkan dan bersaing dimasing-masing negara.

Perdagangan bebas ini sangat menguntungkan konsumen, karena banyak barang atau jasa yang dipasarkan dengan jumlah sangat besar dan berbagai variasi baik dalam berbagai jenis model, ukuran dan kualitas sehingga konsumen dapat memilih berbagai alternatif dalam memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa. Pola konsumen dalam memenuhi kebutuhannya cenderung memperhatikan kualitas dari sebuah produk yang akan dibeli. Seperti diketahui bahwa konsumen masa kini lebih baik tingkat

kehidupannya, sehingga mereka akan lebih memilih produk yang berkualitas baik untuk memperoleh kepuasan.

Terkait dengan kualitas produk, perusahaan perlu melakukan pengawasan kualitas secara terus menerus terhadap komponen-komponen mulai dari pembelian bahan baku, pengolahan bahan baku, proses pembuatan barang setengah jadi, sampai pada proses akhir produk. Tujuan dari pengawasan kualitas ini adalah untuk mengidentifikasi masalah-masalah dalam keandalan kualitas dan membantu memberikan pemecahannya, memberikan bukti atau jaminan kepada para konsumen bahwa produk yang dihasilkan mempunyai kualitas yang terkontrol, dan mencegah timbulnya penyimpangan-penyimpangan kualitas produk secara dini yang diakibatkan oleh kesalahan-kesalahan proses produksi.

Pelaksanaan dari pengawasan kualitas dalam produksi ditujukan untuk menekan jumlah produk cacat (*defect product*). Pengawasan kualitas produk akan menimbulkan tingginya biaya pengawasan kualitas apabila dilakukan terlalu ketat, dan pengawasan kualitas produk dapat pula menambah jumlah produk cacat (*defect product*) apabila dilaksanakan terlalu longgar. Besarnya jumlah produk cacat (*defect product*) ini dapat meningkatkan beban biaya penanggungan kualitas (*assurance cost*) yang akan ditanggung perusahaan. Perusahaan yang tidak melakukan penanggungan kerugian akibat terbelinya produk yang berkualitas buruk oleh konsumen, akan menanggung risiko

menurunnya volume penjualan akibat menurunnya kepercayaan konsumen terhadap produk tersebut.

Pengawasan kualitas produk yang dilakukan secara tepat oleh perusahaan akan mendatangkan banyak manfaat bagi perusahaan yang diantaranya adalah sebagai berikut, jumlah produk yang rusak (*defect product*) dapat dikurangi, kepuasan konsumen terwujud, loyalitas konsumen meningkat, produk mampu bertahan dan bersaing dipasar, biaya penggantian kerugian akibat terbelinya produk kualitas buruk oleh konsumen dapat ditekan, volume penjualan produk yang dihasilkan perusahaan meningkat.

Agung Handicraft merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak dibidang kerajinan kayu. Produk yang dihasilkan berupa kerajinan kayu, seperti miniatur gitar, kapal-kapalan, patung primitif, motor-motoran dan lain-lain. Agung Handicraft memproduksi produknya berdasar pesanan atau order.

Produk dari Agung Handicraft dipasarkan kedalam negeri dan luar negeri. Untuk menghadapi berbagai tantangan berkenaan dengan hasil produksi maka Agung Handicraft memperhatikan masalah yang terkait dengan kualitas produk. Pengawasan kualitas dan penetapan standar kualitas mutlak diperlukan Agung Handicraft agar kualitas produk yang ditawarkan pada konsumen tetap terjamin dan mempunyai kualitas yang selalu dipertahankan.

Melihat arti pentingnya pengawasan kualitas produk bagi perusahaan dalam era globalisasi ini terutama Agung Handicraft. Maka penulis tertarik untuk menulis judul **“Evaluasi Pengawasan Kualitas Produk Pada Perusahaan Kerajinan Kayu Agung Handicraft, Yogyakarta.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penyimpangan standar kualitas produk yang terjadi selama ini dan apakah penyimpangan terhadap standar kualitas produk tersebut masih dalam batas standar yang ditetapkan perusahaan ?
2. Faktor apa saja yang menyebabkan penyimpangan terhadap standar kualitas produk selama ini ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian penulis membatasi masalah yang akan diteliti, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada departemen produksi Agung Handicraft, Yogyakarta.
2. Data yang diambil adalah data yang memiliki hubungan dengan masalah kualitas produk.

3. Penelitian dilakukan pada satu item produk yaitu motor-motoran Harley Davidson (Ha- Dv).
4. Penelitian ini tidak mempertimbangkan biaya.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana penyimpangan standar kualitas produk yang terjadi selama ini dan apakah penyimpangan terhadap standar kualitas produk tersebut masih dalam batas standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
2. Mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan penyimpangan terhadap standar kualitas produk selama ini.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, diharap lebih memahami suatu aplikasi ilmu yang didapat dari perkuliahan.
2. Bagi perusahaan, sebagai sumbangan pemikiran dalam masalah pengawasan kualitas.
3. Bagi pembaca, diharapkan dapat menambah wawasan atau pengetahuan mengenai pengawasan kualitas produk pada perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan rencana isi skripsi yang akan ditulis sebagai gambaran awal untuk menilai kerangka materi yang akan disusun penulis. Sistematika laporan tugas akhir ini mengikuti uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang beberapa bagian yang terdapat dalam proposal penelitian, diantaranya: latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan dan pembahasan secara rinci kajian pustaka yang meliputi, hasil penelitian terdahulu, dan teori-teori yang berhubungan dengan masalah pengawasan kualitas untuk dipergunakan sebagai landasan teori yang berkaitan dengan dasar untuk menganalisa permasalahan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bagian ini akan diuraikan berbagai hal, yang diantaranya adalah: lokasi penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISA DATA

Bab ini berisi temuan yang diperoleh selama penelitian yang meliputi, gambaran umum perusahaan, tujuan perusahaan, struktur organisasi, ketenagakerjaan, produksi, pemasaran, dan data-data yang berhubungan dengan masalah pengawasan kualitas. Data kualitatif dan kuantitatif yang didapatkan, akan dianalisis penulis dengan menggunakan metode *control chart attribute P-Chart* dan diagram sebab akibat (*Fishbone, Ishikawa*).

BAB V : KESIMPULAN dan SARAN

Bab ini berisi tentang dua hal, yaitu kesimpulan dan saran. Bagian kesimpulan berisi simpulan yang langsung diturunkan dari bagian diskusi, analisis yang dilakukan oleh penulis, dan menjawab pertanyaan yang ada pada rumusan masalah. Bagian saran muncul sebagai hasil dari kesimpulan dan jawaban atas rumusan masalah sehingga diajukan atau dijadikan sebagai pertimbangan sehubungan dengan masalah pengawasan kualitas yang dihadapi untuk kemajuan perusahaan.