

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan di dunia industri saat ini mengalami perkembangan yang begitu pesat, sehingga timbulnya sebuah persaingan usaha pada bidang jasa maupun manufaktur. Peningkatan pada persaingan usaha menjadikan setiap perusahaan perlu untuk mengembangkan usaha semaksimal mungkin agar tetap eksistensi di berbagai bidangnya. Kepuasan konsumen selalu berkaitan karena adanya kepuasan konsumen maka secara langsung konsumen tersebut menjadi loyal terhadap suatu produk yang dihasilkan dengan membeli produk pada suatu perusahaan yang bersangkutan dan sebaliknya apabila seorang konsumen tidak merasa puas maka akan meninggalkan produk pada suatu perusahaan yang bersangkutan. Perusahaan perlu fokus terhadap kualitas produk yang dihasilkan merupakan hal yang penting agar nantinya sesuai dengan kehendak konsumen karena akan menjadi faktor penentu keberhasilan dan kesuksesan perusahaan di masa mendatang (Wijaya, 2019).

Kualitas dari suatu produk merupakan salah satu kunci penting yang berpengaruh terhadap kemajuan dalam memproduksi suatu produk dan memperoleh kepuasan terhadap konsumen bagi perusahaan. Perusahaan perlu melakukan pengawasan terhadap kegiatan pengendalian kualitas maupun pengawasan keberlangsungan proses barang yang diproduksi agar kualitas dari suatu produk tetap terjaga dan nantinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pengendalian dan pengawasan kualitas dilakukan dengan tingkat ketelitian yang tinggi sehingga akan berpengaruh baik terhadap perusahaan, seperti terjadinya suatu kerusakan maupun kecacatan pada produk akan terminimalisir atau dapat dihilangkan (Akbar, 2018). Permasalahan ini perlu dilakukan upaya perbaikan dengan meningkatkan kualitas yang berkelanjutan untuk menjamin kualitas produk yang memenuhi (Panjaitan & Jamhari, 2019).

Pengendalian kualitas adalah suatu proses untuk mengukur output secara relatif terhadap suatu standar produk dan melakukan tindakan perbaikan terhadap

output yang tidak sesuai standar (Assauri, 2016). Pengendalian kualitas yang kurang baik akan berdampak pada suatu perusahaan karena dapat menimbulkan banyaknya produk rusak yang dihasilkan dalam setiap kali kegiatan produksi. Produk yang rusak juga berpengaruh pada keuntungan yang diperoleh perusahaan, disebabkan dalam setiap kali produksi produk yang rusak telah menghabiskan biaya produksi dan tentunya tidak dapat dilakukan perbaikan kembali. Perusahaan perlu memperhatikan kualitas produk dikarenakan jika kualitas produk buruk nantinya akan menjatuhkan nama baik perusahaan (Wahyuni, 2016). Tujuan dari pengendalian kualitas adalah memeriksa secara langsung terhadap beberapa penyebab terduga atau pergeseran proses sedemikian sampai pemeriksaan terhadap proses tersebut selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan sebelum terjadi banyaknya unit yang tidak sesuai untuk diproduksi (Irwan & Haryono, 2015).

UD Aulia Royana merupakan salah satu industri kue kering yang berlokasi di Desa Lemahbangdewo, Kecamatan Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi. UD Aulia Royana berdiri sejak tahun 2000 hingga sekarang yang dirintis oleh Ibu Jamilah. UD Aulia Royana menyediakan aneka produk kue kering seperti: kue bolu kering, kue kacang, opak gulung, bagiak, monyes, sato kacang ijo, dan lapis kering. Salah satu produk kue kering yang sering mengalami suatu kecacatan produk adalah bolu kering. Bolu kering merupakan kue dengan ciri khas manis serta gurih dan biasanya disajikan ketika hajatan maupun hari besar menjadi salah satu jajanan khas Banyuwangi hingga kini menjadi oleh-oleh khas kabupaten Banyuwangi. Produk bolu kering yang dihasilkan oleh UD Aulia Royana terdapat dua jenis varian rasa yaitu bolu tape dan bolu susu. Proses produksi pada UD Aulia Royana dapat menghasilkan bolu kering sebanyak 4.000 sampai 9.000 biji setiap kali produksi yang dijual dalam varian kemasan 250 gram dan 125 gram dengan isi per kemasan yaitu 20 biji kue pada kemasan 250 gram dan 12 biji kue pada kemasan 125 gram.

Kegiatan proses produksi bolu kering di UD Aulia Royana sering mengalami permasalahan pada hasil produksi bolu kering yang tidak konsisten, disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya manusia, material, metode, dan peralatan yang digunakan saat melakukan kegiatan proses produksi. Kegiatan

proses produksi di UD Aulia Royana masih belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dikarenakan faktor utama dari kelalaian tenaga kerja saat melakukan proses produksi sehingga berpengaruh terhadap hasil produksi. Peneliti melakukan pengamatan langsung saat pra penelitian, terdapat produk yang cacat dengan persentase mencapai 4% atau sebesar 216 biji bolu kering dari populasi satu kali produksi yaitu 5.400 biji bolu kering. Jenis kecacatan yang terjadi pada produk bolu kering di UD Aulia Royana meliputi berwarna kecoklatan hingga gosong dan keadaan tidak utuh atau gupil yang disebabkan oleh kelalaian pekerja dan metode yang kurang tepat. Jenis kecacatan yang terdapat pada hasil produk bolu kering yang dialami oleh UD Aulia Royana tersebut menunjukkan bahwa pengendalian kualitas produk bolu kering di UD Aulia Royana masih belum berlangsung secara optimal.

Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu dilakukan upaya pengendalian kualitas pada UD Aulia Royana agar kegiatan produksi bolu kering dapat dilakukan secara optimal. Salah satu metode pengendalian kualitas yang dapat diterapkan yaitu *Statistical Process Control* (SPC), metode ini digunakan untuk meningkatkan produktivitas dengan menekan terjadinya persentase kecacatan produk yang nantinya memenuhi kualitas produk sesuai standar kepada konsumen. Penerapan metode *Statistical Process Control* (SPC) pada penelitian ini menggunakan alat bantu pengendalian kualitas diantaranya yaitu peta kendali, diagram pareto, diagram sebab akibat, dan kapabilitas proses. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah proses produksi bolu kering dalam keadaan terkendali secara statistik atau belum. Peneliti berharap melalui pengaplikasian metode SPC ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap munculnya kecacatan produk bolu kering yang dihasilkan oleh UD Aulia Royana dengan meminimalisir risiko terjadinya kecacatan produk, sehingga dapat memecahkan permasalahan dan menghasilkan usulan perbaikan yang tepat bagi perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya kecacatan pada produk bolu kering di UD Auliya Royana?
2. Bagaimana penerapan *Statistical Process Control* (SPC) dalam pengendalian kualitas bolu kering pada UD Aulia Royana?
3. Bagaimana pengendalian kualitas produk bolu kering pada UD Aulia Royana?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa rumusan masalah diatas, maka diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya kecacatan pada produk bolu kering di UD Aulia Royana.
2. Menganalisis penerapan *Statistical Process Control* (SPC) dalam pengendalian kualitas bolu kering pada UD Aulia Royana.
3. Menganalisis pengendalian kualitas produk bolu kering pada UD Aulia Royana.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan memberikan manfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk dapat melakukan pengendalian kualitas pada produk yang mengalami permasalahan dalam rangka mengurangi tingkat kecacatan produk.

2. **Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat berguna serta menambah wawasan terkait pengendalian kualitas khususnya pada produk bolu kering, serta diperlukan sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

3. **Bagi Akademisi**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, informasi serta digunakan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengendalian kualitas suatu produk.