

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis dalam sektor manufaktur maupun jasa semakin ketat seiring dengan banyaknya bisnis baru yang bermunculan. Para pengusaha berupaya keras dalam memenangkan persaingan pasar. Bagi industri baru, mereka harus berupaya untuk mengalahkan kompetitor yang sudah lama ada agar produk mereka diterima masyarakat dan mampu memasuki pasar. Sedangkan bagi industri lama, mereka harus berupaya agar penjualan produk mereka tidak menurun karena munculnya kompetitor baru dan tetap bertahan di pasar.

Permasalahan persaingan pasar tidak dapat dihindari oleh para pengusaha. Berbagai upaya dilakukan agar dapat bertahan ditengah persaingan pasar yang semakin ketat. Pengawasan dalam berbagai aspek bisnis yang dimiliki merupakan suatu hal wajib untuk dilakukan. Salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam pengawasan yaitu kualitas produk yang dimiliki. Dalam memastikan bahwa kualitas produk tetap terjaga, perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas produk yang dimiliki. Tujuan dari dilakukannya pengendalian kualitas agar kualitas produk memenuhi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Kelalaian dalam melakukan pengendalian kualitas akan berakibat fatal bagi perusahaan. Kerugian berupa materi maupun kepercayaan konsumen akan menjadi taruhannya. Kualitas dari output yang dihasilkan menjadi faktor dasar keputusan konsumen dalam melakukan pembelian produk atau jasa. Menurut pendapat McClave, dkk (2010:401), “kualitas sebuah produk atau pelayanan diukur dari seberapa jauhnya produk atau pelayanan tersebut dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan para penggunanya”. Konsumen cenderung tidak akan melakukan pembelian ulang apabila memiliki kesan yang buruk terhadap produk. Jika terjadi hal seperti ini, akan sulit bagi perusahaan untuk meraih kembali kepercayaan konsumen terhadap produk yang dimiliki.

Pengendalian kualitas harus diterapkan dengan maksimal oleh perusahaan. Selain untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, pengendalian kualitas dapat membantu perusahaan untuk meminimalisir adanya kecacatan pada produk. Apabila kecacatan produk dapat terdeteksi, maka perusahaan dapat dengan segera memperbaiki permasalahan yang menjadi penyebab kecacatan tersebut. Kecacatan produk yang tidak tertangani dengan baik akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Produk yang cacat atau tidak memenuhi standar perusahaan otomatis tidak layak untuk dijual kepada konsumen. Apabila produk cacat dipaksakan untuk dijual, maka akan berpengaruh terhadap citra merek dan citra perusahaan. Semakin buruk kualitas produk yang ditawarkan, semakin buruk pula citra yang akan ditimbulkan terhadap merek dan perusahaan, begitupula sebaliknya. Konsumen akan enggan mempercayai kembali suatu merek yang memiliki kualitas produk tidak sesuai dengan harapan.

UD. Tahu Terang merupakan produsen tahu putih yang berlokasi di Jl. Untung Suropati No. 1, Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan. Industri tahu putih ini berdiri sejak tahun 1992 dan telah memiliki 43 orang karyawan. UD. Tahu Terang melakukan produksi tahu putih setiap hari. Permintaan tahu putih ini berasal dari berbagai kalangan masyarakat yang sebagian besar untuk dijual kembali. Jumlah produksi tahu putih UD. Tahu Terang tidak selalu sama setiap harinya karena UD. Tahu Terang memproduksi tahu putih sesuai dengan permintaan konsumen. Pada bulan maret 2023, rata – rata produksi tahu putih UD tahu Terang mencapai 21.762 potong. UD. Tahu Terang memiliki standar kualitas produk tahu putih berupa keutuhan, kebersihan, dan tekstur. Tahu putih dikategorikan memenuhi standar apabila berbentuk kubus dengan ukuran 6 cm x 6 cm x 6 cm, bersih dari kotoran seperti abu, pasir, rambut, kerikil, serta memiliki tekstur padat. Kecacatan produk terjadi di UD. Tahu Terang sebagian besar dikarenakan oleh faktor kelalaian manusia pada saat proses produksi. Pengendalian kualitas yang maksimal dapat mengurangi tingkat kecacatan yang terjadi sehingga mampu meminimalisir adanya kerugian secara materi maupun kepercayaan konsumen terhadap produk.

Analisis pengendalian kualitas produk tahu putih ini dapat dilakukan dengan metode *Statistical Process Control* (SPC). McClaver, dkk (2010:412) mengatakan bahwa “*Statistical Process Control* (SPC) adalah proses memantau dan menghilangkan variasi suatu proses agar proses itu dapat terkendali secara statistik atau menjadikan suatu proses terkendali secara statistik”. Salah satu sasaran pokok dari pengelolaan proses adalah menemukan dan mengenali adanya proses – proses yang di luar kendali, mengambil tindakan – tindakan yang dapat menjadikan proses – proses itu terkendali secara statistik, dan mempertahankan keadaan terkendali secara statistik.

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Pengendalian Kualitas Tahu Menggunakan Metode *Statistical Process Control* (SPC) Pada UD. Jarno Tahu di Kabupaten Banyuwangi”, Efendy, M.Y. (2022) menyatakan bahwa variabel kecacatan tertinggi yang terjadi adalah variabel keutuhan dengan persentase sebesar 45 %. Pada peta kendali p didapatkan hasil bahwa variabel keutuhan, kebersihan, dan keseragaman bentuk tahu masih berada dalam garis batas statistikal sehingga dapat disimpulkan bahwa pengendalian kualitas pada proses produksi telah dilakukan dengan baik. Adapun penyebab kecacatan yang terjadi adalah tidak adanya SOP yang jelas mengenai proses produksi yang dilakukan. Hal ini menjelaskan bahwa penerapan *Statistical Process Control* (SPC) dapat dilakukan untuk menganalisis tingkat pengendalian kualitas produk dalam suatu perusahaan sehingga apabila masih ditemukan adanya kecacatan produk, dapat segera dilakukan tindakan perbaikan. Perbaikan ini dilakukan untuk mengurangi tingkat kerugian bagi perusahaan dan mampu memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk membantu UD. Tahu Terang untuk melakukan pengendalian kualitas produk tahu putih yang mereka miliki. Penelitian ini diharapkan agar nantinya kualitas produk tahu putih milik UD. Tahu Terang mampu memenuhi standar yang ada. Selain itu dengan adanya penelitian ini diharapkan perusahaan terbantu dalam hal pemantauan kualitas produk sehingga kepuasan pembeli dapat terpenuhi dan proses produksi menjadi lebih efisien karena tingkat kecacatan produk rendah. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengendalian Kualitas Produk

Tahu Putih dengan Metode *Statistical Process Control* (SPC) pada UD. Tahu Terang di Kota Pasuruan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana penerapan pengendalian kualitas produk tahu putih pada UD. Tahu Terang ?
2. Bagaimana penerapan metode *Statistical Process Control* (SPC) dalam pengendalian kualitas tahu putih pada UD. Tahu Terang ?
3. Apa saja faktor penyebab terjadinya kecacatan produk tahu putih pada UD. Tahu Terang ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan penerapan pengendalian kualitas produk tahu putih pada UD. Tahu Terang.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan *Statistical Process Control* (SPC) dalam pengendalian kualitas produk tahu putih pada UD. Tahu Terang.
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor penyebab terjadinya kecacatan produk tahu putih pada UD. Tahu Terang.

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka hasil penelitian ini diharapkan sebagai berikut.

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu perusahaan dalam mengetahui dan mengatasi kecacatan produk tahu putih dengan metode *Statistical Process Control* (SPC) di UD. Tahu Terang.

2. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai pengendalian kualitas produk dengan metode *Statistical Process Control* (SPC).

3. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang pengendalian kualitas dengan metode *Statistical Process Control* (SPC).