

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin berkembangnya industri dalam negeri saat ini semakin luas pula persaingan antar perusahaan. Pada dasarnya, salah satu alasan perusahaan bersaing antara lain adalah mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Kualitas merupakan suatu hal yang mutlak dan juga menjadi sebagai kekuatan bagi perusahaan terhadap produk yang dihasilkan guna menjadi daya tarik konsumen agar dapat memilih produk yang berkualitas. Disamping para konsumen memfokuskan pada harga yang terjangkau akan tetapi bagaimanapun kualitas lah menjadi kunci utama bagi konsumen begitu pula juga untuk perusahaan yang menghasilkan produk tersebut. Oleh karena itu hal ini memicu perusahaan untuk terus berfokus pada pengendalian kualitas agar terciptanya produk yang digemari oleh target untuk para konsumen dan tentunya berkualitas. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan bahwa pada nyatanya masih selalu ada produk yang belum bisa dikatakan sempurna dengan kata lain tidak memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan.

Oleh karena itu perusahaan harus sangat memperhatikan pengendalian kualitas untuk meminimalisir terjadinya produk cacat yang dihasilkan oleh perusahaan selama berlangsungnya proses produksi.

Berkaitan dengan proses produksi, peneliti tertarik untuk meneliti suatu proses produksi pembuatan sepatu pada *Home Industry* karena di Bandung sendiri ada suatu daerah yang menjadikan daerah tersebut menjadi *iconic* di Kota Bandung yaitu daerah sebagai penghasil produksi sepatu yang terkenal di Bandung.

Di Wilayah Kota Bandung sendiri terdapat banyak sekali tempat proses produksi di bidang sepatu mulai dari *Home Industry* dan juga adanya beberapa pabrik besar. Industri sepatu di kota Bandung merupakan salah satu industri yang besar sehingga terdapat suatu wilayah di kota Bandung yang menjadi wilayah khusus industri sepatu. Wilayah tersebut berada di daerah kawasan Cibaduyut Bandung yang sekarang dikenal dengan nama Kawasan Sentra Sepatu Cibaduyut yang dimana terdapat pusat perbelanjaan sepatu terbesar dan terdapat juga tempat proses produksi sepatu yang dihasilkan sehingga Cibaduyut sendiri berkontribusi menjadi daerah kawasan pariwisata di kota Bandung. Dilansir akun sosial media dan beberapa portal berita, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (Kemendag) menyatakan bahwa Produk-produk sepatu dari Cibaduyut pun tak hanya dikenal di dalam negeri saja, tetapi juga sudah terkenal hingga ke 27 negara. Bahkan lebih dari 45 persen, sepatu hasil produksi dari Cibaduyut ini bisa sampai ke Amerika Serikat sebagai pasar utamanya.

Dari hasil uraian yang telah dijelaskan peneliti yang berkaitan dengan kualitas produk yang dihasilkan oleh produksi sepatu yang terdapat di wilayah kawasan Cibaduyut Peneliti telah mengumpulkan data yang bersumber dari internet. Selain bersumber dari internet, peneliti menggali informasi mengenai

perusahaan apa saja yang memproduksi sepatu di Cibaduyut kota Bandung. Berikut daftar industri sepatu di kawasan Cibaduyut :

Tabel 1.1
Daftar Industri Sepatu di Cibaduyut 2023

No	Nama Industri Sepatu	Alamat Industri Sepatu	Online Store
1	Great Footwear	Gg. H. Ibrahim No.59, Cibaduyut, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40236	great_footwear
2	LAF Project	M Squire Apartemen Cibaduyut Ruko No. A-05, Cibaduyut, Bojongloa Kidul, Bandung City, West Java 40236	laf.project
3	Geovelli Footwear	Jl. Cibaduyut Lama RT02/RW06 Bojongloa Kidul, Bandung, Cibaduyut, 40235	gvlgeovelliofficial
4	Sepatu Ciarmy	Jl. Cibaduyut No.183D, Cibaduyut, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40236	sepatuciarmy
5	Vasty	Gg. Ibu Ipong, Cibaduyut Wetan, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40238	VASTY.ID
6	Dinnor Original Footwear	Gg. PaAIP No.141, Cibaduyut, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40236	Dinnor Original Footwear
7	Toko Faujiyyah1	Jl. Cibaduyut No.119, Cibaduyut, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40236	bengkelcibaduyut.faujiyyah
8	Hopkins Official	Jl.Cibaduyut , Gg. H. Ibrahim No.49, Cibaduyut, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40236	Hopkins Official Store
9	Hellena Shoes	Gg. PaAIP No.95, Cibaduyut, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40236	hellena_shoes
10	Boik Footwear	Jl. Cibaduyut Raya , Bandung Jawa Barat	boikfootwear08

11	STALLANK Online Shop	Jl.cibaduyut raya blok tvri 4 rt.04/03 kel, Cibaduyut Wetan, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40234	stallank
12	Zirustore	Tvri IV, RT.04/RW.03, Cibaduyut Wetan, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40238	zirustore_id
13	ThomShoes.	Jalan Ma Eja Gg. Pakanta No.48, RT.03/RW.04, Cibaduyut, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40236	thomshoes_
14	Aswild Shoes	Gg. H. Ibrahim No.57, RT.03/RW.06, Cibaduyut, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40236	Aswild_Store
15	Xrider Leather Shoes	Jl. Cibaduyut Gg. Ibu Ipong No.174, RT.2/RW.1, Cibaduyut Wetan, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40238	Xridershoes.com

Sumber : Data Industri sepatu yang diolah kembali oleh peneliti

Great Footwear merupakan salah satu rumah industri UMKM yang bergerak dalam bidang produksi sepatu di Kota Bandung yang berada di daerah kawasan Cibaduyut. Great Footwear sendiri merupakan suatu brand produk sepatu dengan berbagai macam model mulai dari sepatu kulit pria dan wanita, sepatu pantofel dan sepatu *casual* berbasis *Online Store* yang dimana kantor dan tempat produksi sepatu Great Footwear tersebut berada di kawasan Cibaduyut. Great Footwear cenderung ramai diminati oleh para konsumen dan dapat bertahan dari adanya persaingan yang ketat antar brand produksi sepatu yang marak di Kota Bandung dan juga menjadi *online store* sepatu Cibaduyut dengan rating Bintang yang cukup tinggi , terutama pada platform *Online Store* yang dimana semakin banyak konsumen yang lebih tertarik pada *online marketplace* karena yang dipahami oleh konsumen pada era digital saat ini, karena lebih memudahkan pembelian hanya cukup dengan melakukan transaksi *online* tanpa harus konsumen

pergi berbelanja mendatangi *offline store*. Maka dari itu Great Footwear menggunakan platform digital untuk mendirikan suatu perusahaan online bidang sepatu dan juga didirikannya marketplace online ini untuk dapat dikenal luas oleh berbagai konsumen dan target pasar di seluruh Kota Bandung dan juga seluruh Indonesia dan harapan besar dapat dikenal oleh pasar dunia agar industri sepatu di Indonesia dapat dikenal juga oleh konsumen dari luar negeri terutama industri sepatu dari Cibaduyut yang pernah tembus pasar hampir 30 negara. Hal ini dapat menjadi acuan bagi para perusahaan terutama dalam bidang industri sepatu agar dapat lebih memajukan industri sepatu agar lebih dikenal luas oleh masyarakat terutama masyarakat Indonesia agar lebih bangga memakai produk lokal.

Namun demikian, meskipun Great Footwear sendiri menjadi salah satu brand yang banyak diminati oleh banyaknya konsumen, namun Great Footwear juga tak luput dari permasalahan produk yang dihasilkannya dan juga penerapan pengendalian kualitas belum efektif dan memicu melonjaknya produk cacat yang mengakibatkan hasil produksi tersebut tidak sesuai spesifikasi yang telah ditetapkan oleh *Home Industry* Great Footwear. Kualitas merupakan suatu hal yang sangat penting dan juga berpengaruh terhadap suatu perusahaan agar terciptanya citra merek yang baik terhadap suatu produk yang dihasilkan. Hal inipun yang sangat harus diperhatikan bagi *Home Industry* Great Footwear dan juga para brand produksi sepatu lain agar konsisten terhadap kualitas dan juga melakukan pengawasan lebih saat berlangsungnya pembuatan produksi sepatu.

Berikut adalah Tabel 1.2 laporan jumlah produksi dan produk cacat periode Januari 2022 – Desember 2022 yang diperoleh dari wawancara langsung dengan owner *Home Industry Great Footwear*.

Tabel 1.2
Jumlah Produksi dan Produk Cacat Periode
Januari 2022 – Desember 2022 *Home Industry Great Footwear*

No	Bulan	Jumlah Produksi (Unit)	Jenis Cacat (Unit)			Jumlah Cacat (Unit)	Persentase Produk Cacat (%)
			Coretan Pulpen	Lem	Jahitan		
1	Januari	400	7	5	3	15	3,8
2	Februari	800	12	10	8	30	3,8
3	Maret	800	8	5	4	17	2,1
4	April	1000	15	7	4	26	3
5	Mei	1000	10	4	6	20	2
6	Juni	800	9	3	2	14	1,8
7	Juli	1000	11	5	4	20	2
8	Agustus	1200	13	4	2	19	2
9	September	1600	15	8	4	27	2
10	Oktober	1200	18	6	8	32	2,7
11	November	1600	27	12	10	49	3,1
12	Desember	2000	33	14	16	63	3,2
TOTAL		12400	178	83	71	332	2,7

Sumber : Data *Home Industry* yang diolah kembali oleh Peneliti

Pada Tabel 1.2 yang tertera merupakan data jumlah produksi dan produk cacat yang terjadi selama bulan Januari 2022 – Desember 2022 terdapat 3 jenis cacat yaitu Cacat coretan pulpen sebanyak 178 unit, Cacat lem sebanyak 83 unit, dan Cacat jahitan sebanyak 71 unit dan dalam kurun waktu 1 tahun dan hasil yang telah dijumlahkan yaitu dengan total sebesar 332 unit produk cacat.

Dapat dilihat dari data Tabel 1.2 dimana pada menuju akhir tahun kecacatan yang terjadi pada hasil produksi pada *Home Industry* Great Footwear cenderung meningkat, pengendalian kualitas yang diterapkan oleh *home industry* belum efektif dan belum dapat terkendali. Karena itu Great Footwear khawatir akan hal tersebut dapat menurunkan konsistensi kualitas dan juga menyebabkan terjadinya terus-menerus menghasilkan produk cacat yang kian melonjak bila tidak ada perbaikan.

Sebelumnya, *Home Industry* Great Footwear menggunakan metode *Check Sheet* dikarenakan pada metode *Check Sheet* memang memudahkan bagi *home industry* mendapatkan informasi dari data produk cacat yang diperoleh. Akan tetapi metode *Check Sheet* dirasa belum cukup mendalam untuk mengetahui faktor penyebab akar masalah yang terjadi terhadap produk cacat yang dihasilkan. Sehingga, apabila terjadi kecacatan perusahaan harus memperbaiki ulang produk yang cacat dan juga bila kecacatan itu sulit untuk diperbaiki maka tidak dapat dijual. Apabila ada masalah kecacatan yang produk itu sudah sampai ke tangan konsumen, dan konsumen melakukan *complain* maka pihak Great Footwear menawarkan *return* kepada konsumen untuk mengganti produk sepatu yang cacat dengan produk baru. Jika hal itu terus terjadi, di khawatirkan Great Footwear adalah menurunnya reputasi *brand* dan juga kepercayaan konsumen. Maka dari itu, bila untuk mengetahui faktor akar kecacatan produk tersebut, peneliti akan menggunakan metode *Fishbone Diagram* untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang bisa terjadi kecacatan tersebut dengan faktor *Material*, *Method*, *Man* dan *Environment* sehingga Perusahaan dapat mengidentifikasi sumber sumber penyebab kecacatan agar supaya dapat menjadi evaluasi untuk produksi yang lebih baik.

Pihak Great Footwear ingin mengetahui faktor dalam berlangsungnya produksi yang menjadi cikal bakal terjadinya hasil kecacatan produk yang di produksi beserta jenis-jenis cacatnya. Dalam hal ini, *owner* dari Great Footwear ingin melakukan pengawasan yang lebih dan lebih menekankan pengendalian kualitas selama proses produksi berlangsung.

Tabel 1.3

Data Penjualan dan Barang Retur / Cacat yang dikembalikan

Bulan	Penjualan	Jumlah Barang Yang Dikembalikan	Jenis Cacat
Januari	365	2	Jahitan , Pulpen
Februari	782	2	Lem , Jahitan
Maret	785	-	
April	988	-	
Mei	995	-	
Juni	777	-	
Juli	996	-	
Agustus	1180	1	Lem
September	1570	1	Jahitan
Oktober	1190	-	
November	1590	1	Jahitan
Desember	1987	3	Jahitan
Total		10	

Sumber : Data Home Industry yang diolah kembali oleh peneliti

Pada Tabel 1.3 merupakan data hasil *retur* atau pengembalian barang cacat dari konsumen yaitu pada bulan Januari terdapat 2 pasang sepatu dengan jenis cacat Jahitan dan Pulpen , lalu terdapat juga pengembalian barang pada bulan Februari terdapat 2 barang dengan cacat Lem dan Pulpen , lalu pada bulan Agustus terdapat

1 retur dengan kecacatan Lem , pada bulan September terdapat 1 retur dengan cacat Jahitan , lalu pada bulan November terdapat 1 retur dengan cacat jahitan , dan terakhir pada bulan Desember terdapat 3 retur dengan jenis cacat Jahitan. Jumlah terjadi retur barang pada tahun 2022 mencapai jumlah 10 kali retur.

Menyadari pentingnya suatu kualitas terhadap suatu produk, agar mendapatkan solusi untuk meminimalisir kecacatan yang terjadi agar dapat menjaga kualitas dan citra merek perusahaan penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul ***“Penerapan Pengendalian Kualitas Dengan Metode Fishbone Diagram Untuk Meminimalisir Produk Cacat Sepatu Pada Home Industry Great Footwear”***

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti, maka peneliti akan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada pada *Home Industry Great Footwear* sehingga dapat menentukan rumusan masalah dari penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada *Home Industry Great Footwear*. Adapun masalah-masalah yang dapat diidentifikasi oleh peneliti antara lain :

1. Masih terdapat produk cacat dengan jumlah yang banyak
2. Terdapat tiga jenis cacat produk yang berbeda – beda yaitu cacat Jahitan , Lem dan Coretan Pulpen

3. Faktor-Faktor penyebab cacat produk masih belum ditemukan
4. Pelaksanaan Pengendalian Kualitas pada Great Footwear belum sepenuhnya dapat mencegah terjadinya produk cacat
5. Kurangnya pengawasan saat proses produksi berlangsung

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan dari Identifikasi Masalah yang telah diuraikan oleh peneliti, maka permasalahan yang diteliti akan dibatasi dan dirumuskan pada hal-hal berikut:

1. Bagaimana Pengendalian kualitas yang diterapkan pada *Home Industry Great Footwear*
2. Bagaimana tingkat kecacatan produk yang terjadi di *Home Industry Great Footwear*
3. Bagaimana Penerapan Metode *Fishbone Diagram* pada *Home Industry Great Footwear*
4. Bagaimana perbandingan pengendalian kualitas dengan metode *Check Sheet* dan metode *Fishbone Diagram* dalam meminimalisir produk cacat sepatu pada *Home Industry Great Footwear*

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, berikut tujuan penelitian yang dilakukan pada *Home Industry Great Footwear*, bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal berikut ini :

1. Pengendalian kualitas yang diterapkan pada *Home Industry Great Footwear*
2. Tingkat kecacatan produk yang terjadi di *Home Industry Great Footwear*

3. Penerapan Metode *Fishbone Diagram* pada *Home Industry Great Footwear*
4. Perbandingan pengendalian kualitas dengan metode *Check Sheet* dan metode *Fishbone Diagram* dalam meminimalisir produk cacat sepatu pada *Home Industry Great Footwear*

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan membutuhkan, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan serta pengalaman penerapan teori-teori yang telah di peroleh pada masa perkuliahan, dan juga mendapat gambaran yang jelas mengenai ada tidaknya kesesuaian antara teori dan fakta yang terjadi
2. Penelitian ini diharapkan dapat meberikan pemahaman yang positif dapat memperkaya konsep atau teori untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya yang terkait dengan Pengendalian Kualitas dengan Metode *Fishbone Diagram*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti
 - a. Peneliti dapat mengimplementasikan teori dan ilmu yang diperoleh dari bangku perkuliahan pada dunia kerja yang akan mendatang.
 - b. hasil penelitian ini berguna untuk memberikan pengetahuan tentang bagaimana metode *Fishbone Diagram* dapat bermanfaat untuk mengendalikan

tingkat kerusakan/kecacatan produk yang terjadi pada *Home Industry Great Footwear*

c. Peneliti dapat lebih memahami bagaimana penerapan metode *Fishbone* dalam suatu perusahaan terutama pada *Home Industry Great Footwear*.

2. Bagi perusahaan

a. Dapat memberikan manfaat bagi pihak *Home Industry Great Footwear* sebagai bahan masukan yang berguna, terutama dalam menentukan strategi pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan dan juga sebagai bahan evaluasi terhadap pengendalian kualitas yang dapat dilakukan di *Home Industry Great Footwear*.

b. Sebagai upaya untuk mengetahui pengendalian kualitas yang sudah diterapkan perusahaan dan memperoleh informasi untuk meningkatkan kualitas produk

3. Bagi peneliti lain

a. Memberikan masukan dan tambahan informasi yang berkaitan dengan pengendalian kualitas dengan metode *Fishbone Diagram* untuk penelitian selanjutnya.

b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian lain untuk memahami pengendalian kualitas menggunakan metode *Fishbone Diagram* dalam meminimalisir kecacatan produk dalam suatu perusahaan