

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Peningkatan kualitas merupakan hal penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas produk juga salah satu kunci dalam sebuah usaha yang akan mempengaruhi kemajuan produksi untuk memuaskan konsumen (Suseno & Hermansyah, 2023). Secara umum kualitas produk merupakan indikator yang digunakan perusahaan untuk menilai kualitas suatu barang yang diproduksi. Proses produksi dikatakan baik apabila proses tersebut menghasilkan produk yang memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha. Namun pada kenyataannya dalam proses produksi masih sering terjadi berbagai kesalahan. Hal tersebut juga terjadi di berbagai sektor terutama umkm (Lestari & Purwatmini, 2021). Oleh karena itu sangatlah perlu dilakukan pengendalian kualitas agar para pelaku usaha dapat memperbaiki kesalahan yang terjadi dalam proses produksi. Pengendalian kualitas bertujuan untuk menekan jumlah produk cacat atau rusak, dengan adanya proses tersebut diharapkan produk yang tidak sesuai standar tidak sampai ke tangan konsumen (Kuncoro, 2023). Oleh karena itu produsen akan mendapatkan kepercayaan dari konsumen ketika memberikan kualitas produk yang sesuai keinginan konsumen.

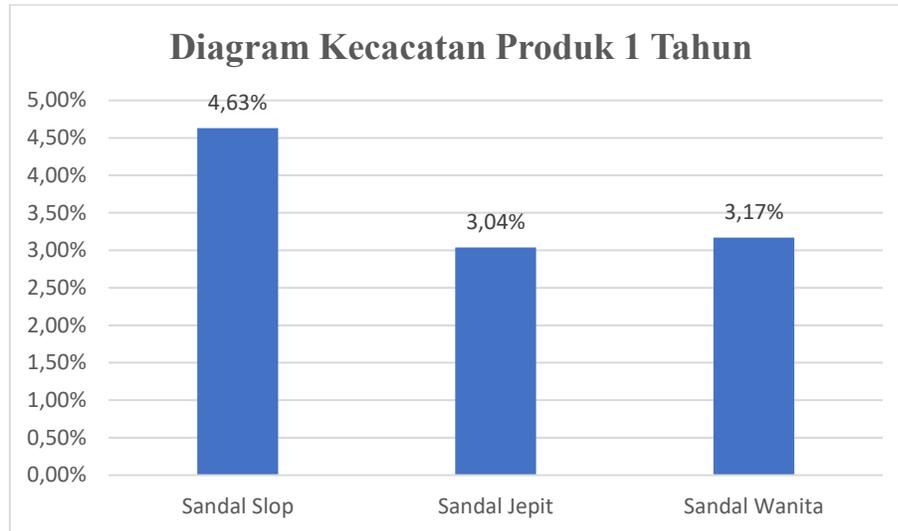
Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Kualitas sangat penting bagi suatu produk agar bisa bersaing dengan baik di pasar. Semakin baik kualitas suatu produk, maka akan semakin meningkat minat para konsumen untuk membeli produk tersebut (Ahmad, 2019). Kualitas juga membantu memahami kepuasan pelanggan dengan lebih baik dan mempelajari cara meningkatkan produk yang dihasilkan. Minimnya pengetahuan tentang kualitas produk bisa berdampak buruk pada biaya produksi dan pendapatan. Ketika proses pembuatan produk tidak memenuhi standar yang ditetapkan pelaku usaha, hal ini dapat meningkatkan angka kecacatan produk. Oleh karena itu setiap pelaku usaha harus

menerapkan pengendalian kualitas agar meminimalisir produk cacat (Masnun dkk., 2024).

Sandal Bandol, kerajinan khas Purwokerto yang telah menjadi bagian penting dari sejarah perekonomian masyarakat Kabupaten Banyumas, terus menarik minat wisatawan sebagai oleh-oleh unik. Sandal ini terbuat dari ban bekas, yang diolah menjadi produk bernilai tinggi. Industri sandal bandol merupakan salah satu UMKM andalan di Banyumas, yang telah berkembang selama puluhan tahun. Sentra produksi sandal ini terletak di Dusun Kebanaran, Kelurahan Pasir Kidul, Kecamatan Purwokerto Barat, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Nama "Sandal Bandol" sendiri berasal dari singkatan sandal ban bodol atau sandal dari ban bekas. Produk ini dibuat dengan bahan utama berupa ban bekas dan spoon, salah satu keunggulan UMKM ini yaitu bisa mengubah limbah menjadi karya bernilai ekonomis sekaligus ramah lingkungan.

Pada saat proses pembuatan sandal ditemukan beberapa permasalahan yaitu proses produksi tidak maksimal. Hal ini dikarenakan pada proses produksi sering terdapat kecacatan produk. Cacat yang terjadi berupa terdapat lubang pada sandal, salah pemotongan size, lem terkelupas, salah jahit selempang sandal, salah press logo dan size. Adapun kesalahan lain ketika proses pengiriman yaitu salah mengirim ukuran sandal. Produk yang cacat dapat sangat mempengaruhi kualitas, yang akhirnya membuat keuntungan menjadi lebih rendah. Kualitas produk juga berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi UMKM untuk meningkatkan kualitas produk agar barang yang dihasilkan berkualitas baik.

Penelitian ini hanya berfokus pada satu produk yaitu produk Sandal Slop, dikarenakan pada setiap proses produksi produk sandal slop menghasilkan jenis kecacatan terbesar apabila, dibandingkan dengan sandal jepit dan sandal wanita, hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1

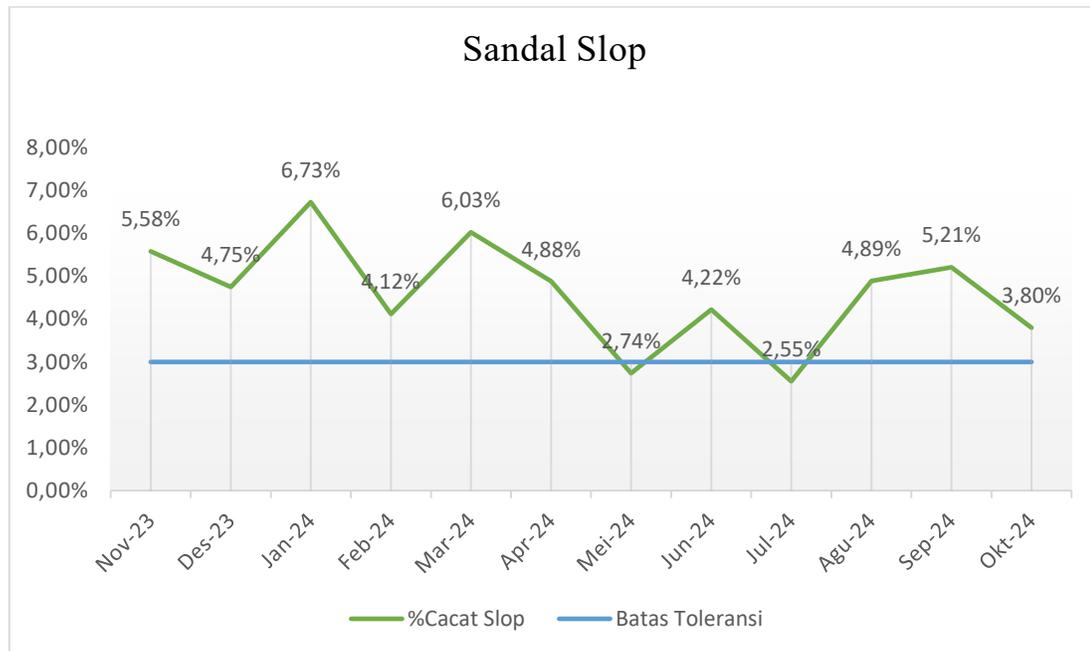


Sumber : UMKM Sandal Bandol Calvin

Gambar 1.1 Diagram Kecacatan Produk 1 Tahun

Berdasarkan diagram kecacatan produk pada periode November 2023 hingga Oktober 2024 (Gambar 1.1), terlihat bahwa produk sandal slop memiliki tingkat kecacatan tertinggi dibandingkan dua jenis produk lainnya. Rata-rata tingkat cacat pada sandal slop mencapai 4,63%, sedangkan sandal jepit sebesar 3,04% dan sandal wanita 3,17%. Karena sandal jepit dan sandal wanita masih berada di kisaran batas toleransi sebesar 3%, maka keduanya tidak menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Sandal slop dipilih sebagai objek penelitian karena dua alasan utama. Pertama, tingkat kecacatannya secara konsisten melebihi batas toleransi yang telah ditetapkan oleh unit usaha, yaitu 3%, hal ini ditunjukkan dalam Gambar 1.2. Kedua, permintaan pasar terhadap produk sandal slop merupakan yang tertinggi dibandingkan produk lainnya. Oleh karena itu, upaya perbaikan kualitas difokuskan pada produk sandal slop guna meningkatkan efisiensi produksi dan kepuasan pelanggan.



Sumber : UMKM Sandal Bandol Calvin

Gambar 1.2 Grafik Sandal Slop

Berdasarkan Gambar 1.2 yang menunjukkan grafik kecacatan produk Sandal Bandol Slop, terlihat bahwa persentase kecacatan tiap bulan sering melebihi batas toleransi. Jumlah rata rata cacat slop selama 1 tahun sebesar 4,63%. Adapun pada periode November 2023 hingga Oktober 2024, tingkat kecacatan tertinggi tercatat sebesar 6,73% pada bulan januari 2024 dan yang terendah mencapai 2,55% pada juli 2024. Namun, mulai agustus hingga Oktober 2024, persentase kecacatan kembali meningkat. Kondisi ini terjadi karena Sandal Slop belum memiliki sistem pengendalian kualitas yang efektif untuk mengurangi jumlah produk cacat. Rata-rata jumlah sandal slop yang diproduksi setiap bulan oleh UMKM ini adalah 2379 pasang tiap bulan. Data jumlah produksi dan kecacatan produk slop periode November 2023-Oktober 2024 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Jumlah Produksi dan Cacat

Bulan	Jumlah Produksi Slop	Jumlah Cacat	Persentase Cacat
Nov-23	2313	129	5,58%
Des-23	3219	153	4,75%

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Produksi Slop</b>	<b>Jumlah Cacat</b>	<b>Persentase Cacat</b>
Jan-24	2139	144	6,73%
Feb-24	2964	122	4,12%
Mar-24	2668	161	6,03%
Apr-24	2129	104	4,88%
Mei-24	2084	57	2,74%
Jun-24	2086	88	4,22%
Jul-24	1723	44	2,55%
Agu-24	2169	106	4,89%
Sep-24	2112	110	5,21%
Okt-24	2944	112	3,80%

Sumber : Sandal Bandol Calvin

Berdasarkan Tabel 1.1 rata-rata produksi sandal slop di UMKM Sandal Bandol Calvin mencapai 2.379 pasang per bulan. Namun, jumlah produk cacat masih tergolong tinggi, yaitu rata-rata 110 pasang atau persentase sebesar 4,63%, melebihi batas toleransi kecacatan yang telah ditetapkan sebesar 3%. Batas toleransi ini ditetapkan sebagai upaya untuk menjaga kualitas produk serta mengendalikan efisiensi biaya produksi. Selain itu, proses produksi sandal bandol juga menghasilkan limbah berupa bekas spoon dan karet. Limbah tersebut kemudian dijual kepada pengepul untuk dimanfaatkan sebagai bahan pembakaran. Permasalahan utama yang dihadapi UMKM adalah kurangnya pengendalian kualitas selama proses produksi, yang berpotensi menimbulkan kerugian signifikan baik dari segi biaya maupun mutu produk (Faluh dkk., 2023). Jika tidak segera diatasi, kondisi ini dapat menyebabkan tidak konsisten produk, penurunan kepercayaan pelanggan, serta bertambahnya biaya material. Dampak jangka panjangnya adalah melemahnya daya saing usaha di pasar dan terhambatnya pertumbuhan bisnis.

UMKM Sandal Bandol Calvin menghadapi permasalahan akibat tingginya tingkat kecacatan produk yang berdampak langsung pada biaya dan efisiensi produksi. Setiap jenis cacat memerlukan tindakan perbaikan khusus dengan biaya yang bervariasi, seperti cacat lubang dan lem terkelupas yang membutuhkan Rp4.500 per unit karena harus dilakukan penggantian spoon serta proses pengeleman atau perakitan

ulang. Cacat salah jahit pada selempang memerlukan biaya Rp4.000 per unit untuk penggantian bisban dan penjahitan ulang, sedangkan cacat salah press logo/size dan salah potong size juga membutuhkan Rp4.500 per unit untuk mengganti alas karet/spoon. Rata-rata waktu perbaikan satu unit produk cacat adalah 8 menit, sehingga selain menambah biaya, juga menyebabkan keterlambatan pengiriman karena produk harus diperbaiki terlebih dahulu. Berikut data biaya perbaikan bulanan

Tabel 1.2 Biaya Penggantian Material

Bulan	Biaya Penggantian Material
November 2023	Rp 567.000
Desember 2023	Rp 664.500
Januari 2024	Rp627.000
Februari 2024	Rp534.000
Maret 2024	Rp705.500
April 2024	Rp453.500
Mei 2024	Rp249.000
Juni 2024	Rp385.000
Juli 2024	Rp192.500
Agustus 2024	Rp463.000
September 2024	Rp482.000
Oktober 2024	Rp488.500

Melihat kondisi tersebut, terdapat kerugian penggantian material yang menyebabkan UMKM harus mengeluarkan uang perbaikan, sehingga UMKM perlu segera mengambil langkah perbaikan melalui penerapan sistem pengendalian kualitas yang lebih efektif. Upaya pengurangan tingkat kecacatan harus diawali dengan identifikasi faktor-faktor penyebab cacat serta peningkatan kualitas proses produksi agar setiap produk memenuhi spesifikasi yang ditetapkan, sehingga efisiensi operasional meningkat dan proses distribusi tidak lagi terhambat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

UMKM Sandal Bandol Calvin seharusnya mampu memproduksi sandal berkualitas yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Produksi yang dihasilkan idealnya memiliki tingkat kecacatan di bawah batas toleransi 3%, hal ini yang membuat jumlah produksi meningkat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Namun, kenyataannya UMKM ini masih menghadapi masalah dalam menjaga kualitas produk. Persentase kecacatan pada produk sandal slop seringkali melebihi batas toleransi yang ditetapkan, dengan rata-rata tingkat cacat mencapai 4,63%. Tingginya tingkat kecacatan ini menunjukkan kurangnya pengendalian kualitas yang optimal. sehingga hal tersebut dapat membuat kerugian bagi UMKM seperti kerugian biaya penggantian material dan waktu perbaikan. Jika dibiarkan tanpa solusi, UMKM berisiko mengalami kerugian, kehilangan pelanggan, dan semakin sulit bersaing di pasar yang kompetitif. Untuk mengatasi masalah ini, disarankan agar UMKM Sandal Bandol Calvin menerapkan pengendalian kualitas yang menyeluruh di setiap tahapan produksi. Dengan langkah ini, tingkat kecacatan produk dapat ditekan, sehingga jumlah produksi dapat di tingkatkan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin peneliti capai pada penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi atau kinerja kualitas produksi sandal bandol slop
2. Mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya cacat pada suatu produk sandal bandol slop
3. Memberikan usulan perbaikan untuk mengatasi kecacatan produk sandal bandol slop yang terjadi

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah suatu keuntungan yang akan didapatkan dari berbagai pihak. Manfaat yang ingin peneliti capai dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagi Usaha Terkait

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memberikan rekomendasi perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas hasil produksi melalui penerapan pengendalian kualitas yang tepat

## 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperluas wawasan dan memperoleh pengalaman berharga yang mendukung proses pembelajaran selama masa studi.

## 3. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, baik bagi mahasiswa maupun sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Adapun batasan dari penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu jenis produk yaitu produk Sandal Slop.
2. Data yang digunakan adalah tahun 2023-2024