

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini berkembang dengan sangat pesat. Walaupun kondisi perekonomian di Indonesia saat ini belum pulih benar, aktivitas usaha harus berjalan terus. Bahkan setiap perusahaan berusaha untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya agar dapat mempertahankan, memperluas dan mengembangkan aktivitas usahanya agar dapat berjalan terus.

Setiap perusahaan tentunya ingin mendapatkan posisi yang baik dalam persaingan bisnis dengan tujuan bukan hanya untuk memperoleh keuntungan, namun keberlangsungan perusahaan kedepannya. Dalam menghadapi persaingan tersebut, tentunya pemilik ataupun pihak manajemen perusahaan harus memiliki keahlian yang baik dan peka terhadap persaingan yang terjadi agar mampu mengantisipasi dan memenangkan persaingan bisnis, sehingga dapat menjalankan usaha dengan baik dan tentunya dapat memperoleh keuntungan bagi perusahaan.

Perusahaan-perusahaan bersaing mengembangkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan selera para konsumen, dimana sekarang ini konsumen menuntut ditingkatkannya mutu yang tinggi dari suatu produk. Hal ini menyebabkan adanya persaingan di dunia industri yang semakin kompetitif yang mengharuskan perusahaan untuk bisa mempertahankan usahanya baik dengan kebijakan-kebijakan yang tepat dan sesuai dengan tujuan perusahaan sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain atau dengan kreatifitas yang mampu

membuat perusahaan menjadi lebih baik di mata konsumen di bandingkan perusahaan lain.

Suatu perusahaan dalam mengeluarkan produk sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Posisi konsumen atau pelanggan menjadi semakin penting dan menentukan bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, sehingga produsen atau pemasar harus bekerja lebih efektif, produktif dan efisien. Keadaan ini menuntut perusahaan membuat kebijakan untuk melakukan pekerjaan yang dapat diukur, baik proses, alur kerja maupun metode yang di pakai, sehingga dapat menghasilkan produk yang terbaik dan unggul.

Salah satu cara dalam meningkatkan keunggulan produk di suatu perusahaan adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada unit kerja produksinya atau seluruh karyawan dalam rangka mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang maksimal untuk menunaikan tugas dalam perusahaan, dan lebih khusus lagi adalah untuk menghasilkan produk terbaik. Dengan kata lain, Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat memberikan pengawasan kepada setiap karyawan untuk bekerja sesuai standar. Menurut Puspitasari, Rosmawati, dan Yusniar (2012: 30), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman tertulis dan terstruktur dan digunakan sebagai acuan dalam melakukan suatu pekerjaan dengan baik agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Oleh sebab itu, pemenuhan standar operasional prosedur wajib dilakukan perusahaan agar mampu melakukan proses produksi dengan lancar dan menghasilkan kualitas terbaik serta unggul dibanding perusahaan lain.

Adapun hal lain yang harus di pertimbangkan oleh perusahaan untuk dapat menunjukkan keunggulan bersaing adalah pengendalian kualitas (*Quality Control*). Setiap usaha dalam persaingan tinggi selalu berkompetisi dengan industri yang sejenis. Agar bisa memenangkan kompetisi, pelaku bisnis harus memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk. Perhatian pada kualitas memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya – biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan (Gaspersz, 2010:3).

Menurut Agus (2015: 238) pengendalian kualitas (*Quality Control*) merupakan suatu aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan, sehingga aktivitas ini merupakan suatu kegiatan yang terpadu dalam perusahaan untuk menjaga dan mengarahkan kualitas produk sesuai dengan yang telah direncanakan.

Pengendalian kualitas merupakan teknik dan manajemen, mengukur karakteristik kualitas dari output (barang dan jasa) kemudian membandingkan hasil pengukuran itu dengan spesifikasi output yang diinginkan pengguna, serta mengambil tindakan perbaikan yang tepat apabila ditemukan perbedaan antara performansi aktual dan standar. Langkah dalam pelaksanaan pengendalian kualitas adalah menentukan perencanaan yang tepat sebelum produksi, ditambah dengan realitas standarisasi produk, terutama dalam peningkatan kualitas.

Dalam proses pengendalian kualitas, perusahaan berusaha menyelidiki dengan cepat bila terjadi gangguan proses dan tindakan pembetulan dapat segera dilakukan sebelum terlalu banyak unit yang tak sesuai (cacat), dan semua ini

dilakukan agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas baik dan sanggup bersaing dipasaran.

Perusahaan yang menjadikan kualitas sebagai alat strategi akan mempunyai keunggulan bersaing terhadap kompetitornya dalam menguasai pasar karena tidak semua perusahaan mampu mencapai superioritas kualitas. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk dengan kualitas tinggi, harga rendah, proses dan pengiriman dapat tepat waktu. Proses produksi yang memperhatikan kualitas akan menghasilkan produk yang bebas dari kerusakan. Hal ini dapat menghindarkan adanya pemborosan dan inefisiensi sehingga biaya produksi per unit dapat ditekan dan harga produk dapat menjadi lebih kompetitif.

Menurut Setyagraha (2016: 14) yang menyatakan keunggulan bersaing adalah kemampuan suatu badan usaha untuk memberikan nilai lebih terhadap produknya dibandingkan para pesaingnya dan nilai tersebut memang mendatangkan manfaat bagi pelanggan. Jelas bahwa keunggulan bersaing merupakan hal penting yang harus dimiliki setiap perusahaan. Namun, keunggulan bersaing tentunya tercipta dengan didorong oleh faktor-faktor yang ada didalam suatu perusahaan.

Pemenuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan faktor yang menjadi penentu perusahaan dalam memperoleh keunggulan bersaing, Dengan pemenuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat memperlancar proses pengendalian kualitas suatu produk sehingga dapat bisa bersaing dengan produk - produk yang lainnya.

Distro merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak dibidang konveksi atau *Clothing*. Dalam kegiatan usahanya pihak Distro di Tasikmalaya saling bersaing antar distro – distro atau *clothing* lokal maupun distro – distro atau *clothing* lain yang ada di luar kota Tasikmalaya. Dengan beragamnya produk *clothing* atau *fashion* yang ada, maka setiap Distro di Kota Tasikmalaya mencoba menonjolkan keunggulan produk nya, lewat pemenuhan standar operasional prosedur (SOP) dan pengendalian kualitas produk yang dilakukan, yang bertujuan agar produk yang dihasilkan mampu unggul bersaing dengan distro atau *clothing* lain.

Dalam proses produksinya Distro – Distro di Kota Tasikmalaya memiliki keunggulan masing – masing jika dibandingkan dengan distro atau *clothing* di sekitarnya. Pihak Distro tetap mempertahankan ke khasan produknya lewat kualitas yang ditunjukkannya. Standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan oleh setiap Distro yang ada di Kota Tasikmalaya, ini dilakukan untuk mencapai target produksi yang di tetapkan. Standar operasional prosedur (SOP) ini dilakukan dengan cara selalu mengecek cara kerja produksi yang dilakukan karyawan apakah sudah memenuhi SOP yang berlaku. Kemudian dari segi Pengendalian kualitas, dalam proses produksinya pihak Distro berusaha menghasilkan produk yang sesuai dengan permintaan dan selera konsumen agar dapat bersaing dipasaran. Oleh karena itu, perusahaan sangat memperhatikan standar kualitas produk yang mereka produksi dengan melakukan pengendalian kualitas produk melalui pemilihan bahan baku yang berkualitas baik, dan proses pengendalian kualitas yang ditetapkan Distro, dimana standar QC ini harus

dipenuhi guna menghasilkan produk yang terbaik serta mampu memenuhi kebutuhan dan selera konsumen.

Pemenuhan standar operasional prosedur (SOP) dan pengendalian kualitas ini harus dilakukan terencana supaya dalam proses produksinya berjalan dengan efektif dan efisien sehingga produk yang dihasilkan Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya dapat sesuai dengan yang di harapkan dan mampu unggul dalam persaingan di pasaran. Tingginya permintaan terhadap produk yang ditawarkan, mengharuskan perusahaan untuk menjaga stabilitas produksinya. Namun dalam pemenuhan standar operasional prosedur (SOP) dan pengendalian kualitas pun tidak luput dari permasalahan. Walaupun Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya ini sudah melakukan produksi sesuai standar operasional prosedur, akan tetapi pada pelaksanaan proses produksi ada saja karyawan yang menyalahi SOP, seperti tidak melakukan proses penyablonan sesuai prosedur, proses pola desain baju yang kadang disamakan untuk setiap modelnya, dimana hal ini dilakukan karyawan untuk mengefektifkan waktu namun menyalahi standar operasional prosedur yang terkadang mempengaruhi terhadap kualitas produk yang dihasilkan karena terjadi perbedaan.

Selain pemenuhan standar operasional prosedur (SOP), terjadi juga hambatan atau masalah pada proses pengendalian kualitas. Dimana meski pun produk yg telah diproduksi telah selesai atau produk dalam proses produksi selalu di *chek* tetap saja ada sebagian produk yang cacat, misal hasil jahit tidak rapih, masih banyak bekas benang pada produk, proses sablon kadang merusak bahan, dengan keadaan yang seperti ini maka pengendalian kualitas perusahaan belum

efisien bagi perusahaan tersebut. Bila masalah ini tidak ditindak lanjuti perusahaan, bukan tidak mungkin konsumen akan merasa kecewa dan timbul ketidak puasan terhadap produk sehingga akan kalah bersaing dari Distro atau *Clothing* lain yang mampu menghasilkan produk lebih baik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pengendalian Kualitas dapat mempengaruhi Keunggulan Bersaing sehingga perlu kiranya dilakukan penelitian yang berhubungan dengan hal tersebut di atas, yang akan dituangkan dalam bentuk usulan penelitian dengan judul. **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing pada Disro yang ada di Kota Tasikmalaya”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah yang dibahas sebelumnya adapun identifikasi masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya
2. Bagaimana Pengendalian Kualitas di Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya
3. Bagaimana Keunggulan Bersaing pada Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya
4. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pengendalian Kualitas terhadap Keunggulan Bersaing pada Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dikemukakan maka tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya
2. Pengendalian Kualitas pada Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya
3. Keunggulan Bersaing pada Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya
4. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pengendalian Kualitas terhadap Keunggulan Bersaing pada Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya.

### **1.4 Kegunaan Hasil Kegiatan**

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan  
Dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi ke khsanah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Pengendalian Kualitas dan Keunggulan Bersaing.
2. Terapan Ilmu Pengetahuan  
Dapat menambah terapan ilmu pengetahuan khususnya mengenai operasi perusahaan, dimana dalam penelitian ini penulis akan berusaha semaksimal mungkin melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi

berdasarkan metode ilmiah, yang diharapkan dapat memberikan manfaat dalam terapan ilmu pengetahuan itu sendiri.

a. Bagi Penulis

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

b. Bagi Perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan operasional kedepannya.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh bagi perusahaan lain, terutama dalam bisnis yang sama untuk dapat mempelajari tentang Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan pengendalian kualitas agar mampu menciptakan produk yang berkualitas sehingga mampu bersaing dengan produk lainnya.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Distro – Distro yang ada di Kota Tasikmalaya.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan selama 7 bulan yaitu terhitung mulai bulan Februari 2019 sampai dengan Agustus 2019. Untuk lebih jelasnya waktu kegiatan penelitian terlampir pada Lampiran 1. (terlampir)