Bab 1
Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas produk dapat diartikan sebagai kesesuaian atau kepuasan konsumen atas suatu produk. Kepuasan tersebut mencakup kualitas produk (*quality of product*), biaya (*quality of cost*), penyampaian (*quality of delivery*), keselamatan (*quality of safety*). Kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa yang berkembang pesat dewasa ini. Kualitas telah menjadi bagian kekuatan yang penting yang membuahkan keberhasilan (Tjipto, F.,Diana.,1997)

CV Geger Sunten yang bergerak dalam bidang penerbitan dan percetakan buku selalu berusaha memberikan hasil yang baik bagi konsumen, khususnya dalam hal kualitas produk yang dihasilkan. CV. Geger Sunten memiliki empat bagian dalam perusahaannya yaitu bagian produksi, bagian pemasaran, bagian keuangan dan personalia. Saat ini perusahaan belum memiliki suatu sistem pengendalian standar bagi barang dan jasa yang dihasilkan. Peningkatan kualitas masih ditekankan pada pemeriksaan terhadap produk akhir yang masih dilakukan secara manual dan belum dilengkapi dengan alat-alat pengendalian kualitas sehingga menyebabkan tidak adanya dokumentasi mengenai jenis-jenis kegagalan serta tidak diketahui berapa persentase produk yang gagal pada setiap proses produksi yang sedang dilakukan. Hal ini tentu saja menyebabkan perusahaan kesulitan untuk mengidentifikasi berbagai penyebab yang menimbulkan masalah dan akibatnya perusahaan menghadapi kendala dalam usaha mencari solusi dari masalah yang terjadi.

Pengendalian perbaikan kualitas melalui proses dari pengendalian kualitas terpadu yang dilengkapi dengan peralatan statistik untuk kendali kualitas adalah salah satu cara untuk menjawab permasalahan tersebut, teknik ini membutuhkan keikutsertaan seluruh anggota organisasi dalam usaha pengendalian kualitas yang

efektif dan efisien. Untuk itu dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk merencanakan suatu perbaikan kualitas yang disesuaikan dengan kondisi yang ada di perusahaan dengan harapan pengendalian ini dapat membantu memecahkan masalah pengendalian kualitas di perusahaan dan menjadi landasan bagi penerapan Pengendalian Mutu Terpadu di masa yang akan datang.

Untuk menanggulangi masalah tersebut perlu dilakukan usaha pengendalian kualitas dengan di dukung oleh sistem yang tepat sehingga dapat memperoleh hasil yang optimal. Oleh karena itu peneliti mencoba melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengendalian kualitas, dengan judul penelitian "***Usulan Perbaikan Kualitas Produk Buku melalui Sistem Penerapan GKM dengan Menggunakan Metode PDCA dan HOQ di Unit Binding CV. Geger Sunten Bandung"***.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya kecacatan mutu produk di unit Binding CV. Geger Sunten ?
2. Upaya apa yang dilakukan untuk menanggulangi kecacatan mutu produk yang dihasilkan di unit Binding CV. Geger Sunten ?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk buku ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan faktor-faktor penyebab yang berpengaruh dalam menghasilkan produk yang terletak di luar spesifikasi yang diinginkan di unit Binding CV. Geger Sunten.
2. Meminimalkan kecacatan mutu produk buku di unit Binding CV. Geger Sunten dengan membentuk GKM yang pola pelaksanaannya mengikuti teknik daur PDCA *Cycle*.
3. Meningkatkan kualitas produk buku dengan menggunakan metode *House Of Quality* (HOQ).

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah di maksud untuk membatasi penelitian. Dalam hal ini pembatasan masalah yang dilakukan mencakup :

1. Penelitian dilakukan di bagian pembuatan buku unit Binding CV. Geger Sunten.
2. Produk buku yang diteliti adalah buku bahasa sunda PIWULANG BASA

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini mengikuti kaidah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penelitian.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Merupakan uraian penjelasan dari konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan permasalahan.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Merupakan uraian tentang bagaimana cara dan sistematika penelitian yang dilakukan, variabel dan data yang di kaji, dan cara analisis.

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Merupakan uraian data yang berhasil dikumpulkan dan cara pengolahan data yang telah di ambil dengan melakukan pendekatan-pendekatan yang sesuai dengan metode yang dipergunakan.

Bab 5 Analisis

Memuat hasil yang di dapat dengan hasil yang ingin di capai serta pembahasan terhadap hasil tersebut.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Berisi saran dan uraian mengenai kesimpulan-kesimpulan yang di dapat dari hasil analisis.