

CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Volume 07 Nomor 01 September 2023

ISSN: 2598-9022 (Print) / ISSN: 2598-9618 (Online)

Doi: 10.25273/capital.v7i1.16189

The article is published with Open Access at: <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/capital/index>**PENGARUH KEGIATAN GUGUS KENDALI MUTU TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PRODUK (STUDI KASUS PADA PT
INDONESIA NIPPON SEIKI KABUPATEN SERANG PROVINSI
BANTEN)****Masruri¹**, Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang, masruri@unis.ac.id

Abstract: *The purpose of this study was to analyze the effect of quality control group activities on improving product quality (a case study at PT Indonesia Nippon Seiki, Serang Regency, Banten Province). This research uses an R&D approach. Data analysis using Quality Control circle (GCC). Quality Control Group. Based on the results of the study, it can be interpreted that the activities of the quality control group have a significant influence in improving product quality at PT Indonesia Nippon Seiki, Serang Regency, Banten Province*

Keywords: *Influence; quality control group; production quality; PT Indonesia Nippon Seiki.*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa pengaruh kegiatan gugus kendali mutu terhadap peningkatan kualitas produk (studi kasus pada PT Indonesia Nippon Seiki Kabupaten Serang Provinsi Banten). Penelitian ini menggunakan pendekatan R&D. Analisa data dengan menggunakan Gugus Kendali Mutu (GKM). Gugus Kendali Mutu. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kegiatan gugus kendali mutu memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas produk di PT Indonesia Nippon Seiki Kabupaten Serang Provinsi Banten

Kata Kunci: Pengaruh; gugus kendali mutu; kualitas produksi; PT Indonesia Nippon Seiki.

Received; 04/06/2023 Accepted; 09/07/2023 Published; 01/09/2023

Citation: Masruri. (2023). Pengaruh Kegiatan Gugus Kendali Mutu terhadap Peningkatan Kualitas Produk (Studi Kasus Pada Pt Indonesia Nippon Seiki Kabupaten Serang Provinsi Banten). *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 7(1), 75 – 85. Doi.org/10.25273/capital.v7i1.16189



Copyright ©2021 CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Published by Universitas PGRI Madiun. This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Kualitas produk adalah sejauh mana suatu produk memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas produk meliputi beberapa aspek, seperti fungsionalitas, keandalan, daya tahan, keamanan, kenyamanan, kemudahan penggunaan, ketersediaan suku cadang, dan faktor lainnya yang mempengaruhi pengalaman pengguna saat menggunakan produk tersebut. Semakin tinggi kualitas produk, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk tersebut, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan citra merek perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan kualitas produknya selalu terjaga dan terus ditingkatkan (Roeri, 2011).

Kualitas produk sangat penting karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Produk yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan memperkuat citra merek perusahaan. Selain itu, produk yang berkualitas tinggi juga dapat membantu perusahaan mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar serta mengurangi biaya produksi, bahan baku, dan biaya pelayanan purna jual. Dengan demikian, fokus pada kualitas produk dapat membantu perusahaan mencapai tujuan jangka panjangnya dan memperkuat posisinya di pasar (Utami et al., 2007).

Selain itu kualitas produk sangat penting karena dapat mempengaruhi keberhasilan bisnis dalam jangka panjang. Produk berkualitas tinggi dapat memperkuat citra merek, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memungkinkan perusahaan untuk membedakan dirinya dari pesaingnya. Di sisi lain, produk yang kurang berkualitas dapat menyebabkan pelanggan kecewa, memperburuk citra merek, dan mengurangi kepercayaan pelanggan. Jika masalah terkait kualitas produk tidak diatasi dengan cepat, dapat menyebabkan penurunan penjualan dan hilangnya pangsa pasar. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu memprioritaskan kualitas produk dan terus meningkatkan proses produksi untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan demikian, perusahaan dapat membangun reputasi yang baik, menarik pelanggan setia, dan memperoleh keuntungan yang stabil.

Peningkatan kualitas produk adalah suatu upaya untuk meningkatkan standar kualitas dari produk yang dihasilkan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen serta menghasilkan produk yang lebih baik dari segi fungsi, daya

tahan, keamanan, keandalan, estetika, dan kinerja secara keseluruhan. Dengan melakukan peningkatan kualitas produk, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan citra merek, meningkatkan daya saing di pasar, dan meningkatkan keuntungan perusahaan (Pratama & Aziz, 2019).

Peningkatan kualitas produk sangat penting karena dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi perusahaan dan konsumen. Produk yang berkualitas tinggi dapat memberikan kepuasan yang lebih besar kepada pelanggan. Dengan demikian, meningkatkan kualitas produk dapat membantu perusahaan mempertahankan pelanggan yang ada dan menarik pelanggan baru. Produk yang berkualitas tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh reputasi yang baik di mata pelanggan dan industri. Hal ini dapat meningkatkan daya tarik perusahaan sebagai mitra bisnis dan juga membantu perusahaan menarik karyawan yang berkualitas. Produk yang berkualitas rendah cenderung memiliki biaya produksi yang lebih tinggi karena perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk memperbaiki produk yang rusak atau mengganti produk yang dikembalikan oleh pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas produk, perusahaan dapat mengurangi biaya produksi yang terkait dengan kerusakan atau pengembalian produk (Chaerudin & Pitoyo, 2021).

PT Indonesia Nippon Seiki adalah perusahaan patungan yang didirikan di Indonesia antara PT Astra Otoparts Tbk, anak perusahaan Astra International, dan Nippon Seiki Co. Ltd, produsen pengukur otomotif terkemuka Jepang dan produk terkait lainnya. Perusahaan memproduksi dan menjual instrumen otomotif seperti speedometer, tachometer, dan gauge untuk produsen otomotif besar di Indonesia dan negara lain. PT Indonesia Nippon Seiki bertujuan untuk menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggannya sekaligus berkontribusi terhadap perkembangan industri otomotif Indonesia.

PT Indonesia Nippon Seiki adalah perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur suku cadang otomotif. Produk-produk tersebut digunakan dalam kendaraan roda dua dan roda empat untuk mengukur dan menampilkan informasi tentang kecepatan, putaran mesin, jumlah bahan bakar, suhu mesin, tekanan oli, dan lain sebagainya.

Penerapan Gugus Kendali Mutu pada PT Indonesia Nippon Seiki adalah suatu langkah penting dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan perusahaan. Gugus

Kendali Mutu atau Quality Control Circle (QCC) adalah suatu kelompok kecil karyawan yang bertugas untuk melakukan pengendalian mutu terhadap produk atau proses yang ada di perusahaan.

Gugus Kendali Mutu (GKM) merupakan suatu tim yang terdiri dari karyawan-karyawan yang bertanggung jawab untuk memantau dan meningkatkan kualitas produk atau layanan suatu organisasi. GKM membantu dalam mendeteksi dan mencegah cacat pada tahap awal produksi, sehingga mengurangi biaya produksi karena jumlah produk cacat yang harus diperbaiki atau dibuang menjadi lebih sedikit. Dengan memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, GKM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan basis pelanggan yang setia. Dengan demikian, GKM merupakan alat yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan suatu organisasi serta membantu organisasi mencapai tujuan bisnisnya. Dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan terus-menerus memperbaiki proses produksi, GKM dapat membantu meningkatkan reputasi perusahaan di mata pelanggan dan di pasar secara keseluruhan (Kartika, 2017).

Dengan menerapkan Gugus Kendali Mutu, PT Indonesia Nippon Seiki dapat memperbaiki kualitas produk yang dihasilkan, mengurangi biaya produksi, dan meningkatkan produktivitas. Selain itu, Gugus Kendali Mutu juga dapat meningkatkan partisipasi karyawan dalam meningkatkan kualitas produk, sehingga dapat menciptakan budaya perusahaan yang lebih baik.

Dalam penerapan Gugus Kendali Mutu, PT Indonesia Nippon Seiki dapat mengikuti beberapa tahapan, seperti identifikasi masalah, pembentukan tim, pelatihan tim, identifikasi penyebab masalah, pemilihan solusi terbaik, implementasi solusi, dan evaluasi hasil. Dengan melakukan tahapan-tahapan ini secara sistematis dan terstruktur, perusahaan dapat memperoleh hasil yang optimal dari penerapan Gugus Kendali Mutu (Pahruzi & Rifdah Hasan Parinduri, 2023)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan R&D. Penelitian R&D (Research and Development) adalah proses sistematis untuk mengembangkan produk, proses, atau layanan baru atau meningkatkan produk, proses, atau layanan yang sudah ada melalui kombinasi penelitian ilmiah dan pengembangan teknologi. Penelitian R&D bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kinerja, dan kualitas produk, proses, atau layanan. Dalam

penelitian R&D, peneliti harus mengumpulkan data, menganalisis masalah, mengembangkan solusi, dan menguji prototipe (Anindyaningtyas, 2022). Peneliti harus mengembangkan metodologi yang tepat untuk memastikan bahwa produk, proses, atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas dan keandalan yang ditetapkan. Penelitian R&D biasanya dilakukan oleh perusahaan, lembaga pemerintah, atau lembaga riset yang memiliki tujuan untuk meningkatkan produk atau layanan yang mereka tawarkan. Data R&D dalam penelitian dikumpulkan melalui berbagai sumber seperti studi literatur, eksperimen laboratorium, survei, wawancara, dan observasi. Analisa data dengan menggunakan Gugus Kendali Mutu (GKM). Gugus Kendali Mutu (GKM) adalah suatu sistem manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Tahapan dalam GKM antara lain identifikasi masalah, pembentukan tim gkm, analisis masalah, penetapan tindakan perbaikan, pelaksanaan tindakan perbaikan, evaluasi dan pengawasan hasil (Guest, 2018.)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembentukan Tim Gugus Kendali Mutu (GKM).

Pembentukan tim adalah langkah awal dalam kegiatan gugus kendali mutu (GKM). Pembentukan tim ini dilakukan untuk menunjuk anggota GKM yang memiliki kemampuan, keterampilan, dan kompetensi yang relevan dengan tujuan dan lingkup GKM. Tim GKM bertanggung jawab untuk mengoordinasikan dan melaksanakan semua aktivitas yang berkaitan dengan peningkatan mutu di organisasi atau perusahaan. Tim yang terbentuk di PT Indonesia Nippon Seiki adalah :

Pimpinan	: Rendi
Fasilitator	: Irma
Ketua	: Irwan
Anggota	:Deni, Usman, Robert, Kiyoshi, Lukman, Andini, Tina

Menentukan Tema dan Judul

Pada tahap awal, tim GKM perlu melakukan identifikasi masalah dan tantangan yang dihadapi oleh organisasi dalam hal mutu produk atau jasa yang diberikan. Setelah itu, tim GKM dapat merencanakan tindakan perbaikan dan pengendalian mutu yang

sesuai dengan tujuan organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode dan alat seperti analisis SWOT, analisis Pareto, diagram alir proses, atau teknik pemecahan masalah lainnya. Berdasarkan hasil analisa internal ditemukan masalah yang menjadi tema yang harus segera diselesaikan adalah peningkatan kualitas produk.

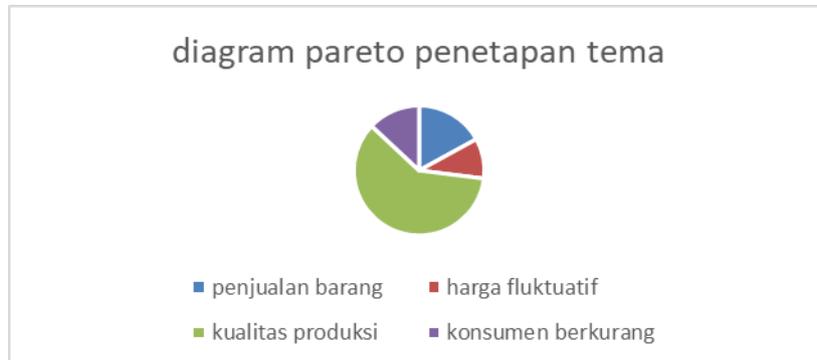
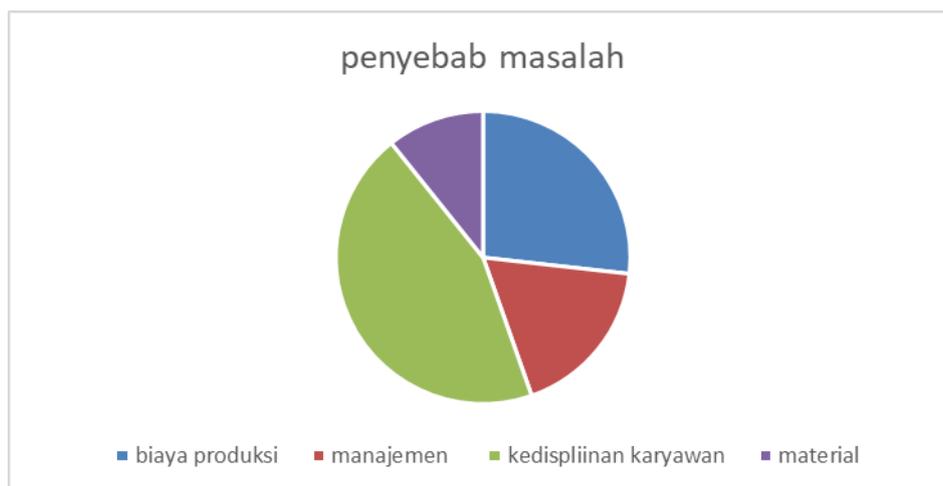


Diagram 1.1. diagram pareto penetapan tema

Menentukan Penyebab Masalah

Setelah tema berhasil ditemukan, kegiatan gugus kendali biasanya akan melanjutkan dengan menganalisis penyebab masalah yang berkaitan dengan tema tersebut. Setelah menemukan tema, gugus kendali dapat mencari tahu secara lebih rinci apa yang menjadi masalah yang ingin diatasi. Gugus kendali perlu mengumpulkan data terkait dengan masalah yang diidentifikasi. Data dapat berupa angka, fakta, informasi dari stakeholder, atau pengamatan langsung. Setelah data terkumpul, gugus kendali dapat melakukan analisis data untuk menemukan penyebab masalah. Analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode seperti analisis statistik, analisis root cause, atau analisis SWOT. Berdasarkan hasil analisis data, gugus kendali dapat mengidentifikasi penyebab masalah yang sebenarnya. Penyebab masalah ini dapat berupa faktor internal seperti kekurangan keterampilan atau peralatan yang tidak memadai, atau faktor eksternal seperti perubahan pasar atau kebijakan pemerintah. Dalam kasus perlunya peningkatan kualitas produk di PT Indonesia Nippon Seiki, ditemukan beberapa variabel yang menjadi penyebabnya.



5

Table 1.1. Analisis Penyebab Masalah

Ranking	Faktor Penyebab	Nilai Total
1.	Penghargaan	87
2.	Keadilan	80
3.	Kepemimpinan	78
4.	Komunikasi	65
5.	Sanksi	62
6.	Ketegasan	57

Berdasarkan tabel diatas, akar dari kurangnya disiplin karyawan di PT Indonesia Nippon Seiki yang mempengaruhi kualitas produksi adalah penghargaan kepada karyawan sebagai akar primer dan keadilan sebagai akar sekunder.

Implementasi Tindak Perbaikan

Berikut adalah implementasi GKM dalam meningkatkan penghargaan kepada karyawan di PT Indonesia Nippon Seiki:

1. PT Indonesia Nippon Seiki memberikan pelatihan dan pengembangan karyawan dalam bidang kualitas, sehingga karyawan dapat memahami betapa pentingnya kualitas dalam menghasilkan produk yang baik. Dengan demikian, karyawan akan merasa dihargai karena perusahaan memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka.
2. PT Indonesia Nippon Seiki merancang sistem penghargaan karyawan yang berbasis pada kualitas, seperti penghargaan untuk karyawan yang berhasil meningkatkan kualitas produk atau menemukan solusi untuk masalah kualitas. Dengan adanya sistem penghargaan ini, karyawan akan merasa dihargai atas upaya mereka dalam meningkatkan kualitas produk.

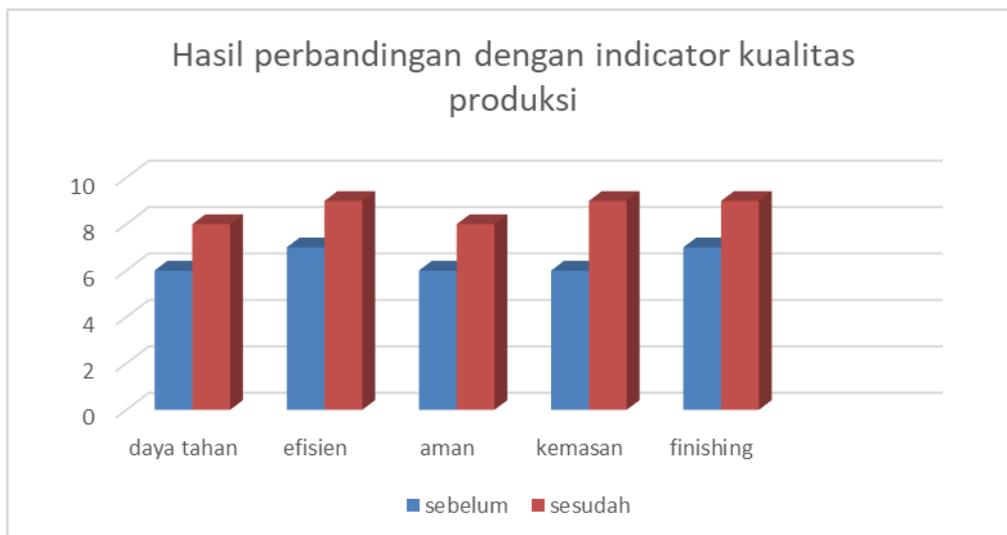
3. PT Indonesia Nippon Seiki melakukan inspeksi kualitas secara berkala untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditentukan. Jika karyawan berhasil menghasilkan produk yang memenuhi standar kualitas, mereka dapat diberikan penghargaan sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras mereka.
4. PT Indonesia Nippon Seiki merancang program penghargaan tahunan untuk karyawan yang berhasil mencapai target kualitas yang ditentukan. Program ini dapat melibatkan penghargaan berupa bonus, hadiah, atau pengakuan publik, sehingga karyawan merasa dihargai atas prestasi mereka.
5. PT Indonesia Nippon Seiki memberikan feedback positif kepada karyawan yang berhasil meningkatkan kualitas produk atau layanan. Feedback ini dapat berupa pujian atau pengakuan atas upaya karyawan dalam meningkatkan kualitas, sehingga karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk terus melakukan yang terbaik.

Dengan melakukan implementasi GKM seperti yang dijelaskan di atas, PT Indonesia Nippon Seiki dapat meningkatkan penghargaan kepada karyawan dan memotivasi mereka untuk terus berusaha dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan yang dihasilkan.

Meneliti Hasil Perbaikan

Setelah melakukan perbaikan dalam mengatasi masalah yang menjadi penyebab tahap selanjutnya adalah menguji hasil. Berikut adalah hasil pengujian peningkatan kualitas produk sebelum dan sesudah gugus kendali mutu (GKM) dilakukan berdasarkan indikator peningkatan kualitas produk yaitu, daya tahan, terpercaya, efisien, aman, kemasan, finishing.

Diagram 1.5. Hasil perbandingan dengan indikator kualitas produksi



Gugus Kendali Mutu (GKM) adalah suatu sistem pengendalian mutu yang terdiri dari sekelompok orang yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa suatu produk atau jasa memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan. PT Indonesia Nippon Seiki adalah perusahaan manufaktur yang menghasilkan berbagai macam produk, dan GKM merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas produksinya. Berdasarkan uji perbandingan tabel diatas berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas produk PT Indonesia Nippon Seiki.

Membahas Rencana Berikutnya

Sebagai Gugus Kendali Mutu (GKM) di PT Indonesia Nippon Seiki, tindakan lanjut yang tepat dalam memperbaiki kualitas produksi adalah sistematis mengidentifikasi masalah kualitas yang terjadi dalam produksi. Tim GKM harus melakukan pemeriksaan dan analisis terhadap produk yang tidak memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Karyawan yang terlibat dalam produksi diberikan pelatihan untuk memastikan bahwa mereka memahami proses produksi dan mematuhi prosedur yang ditetapkan untuk memastikan kualitas produk yang konsisten. Setelah tindakan perbaikan diambil, GKM harus melakukan evaluasi untuk mengetahui apakah langkah-langkah yang telah diambil efektif dalam meningkatkan kualitas produksi. Jika diperlukan, tindakan perbaikan tambahan harus diambil untuk memastikan peningkatan berkelanjutan dalam kualitas produksi.

SIMPULAN

Berdasarkan studi kasus pada PT Indonesia Nippon Seiki Kabupaten Serang Provinsi Banten, dapat disimpulkan bahwa kegiatan gugus kendali mutu berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas produk. Penggunaan alat-alat kendali mutu seperti check sheet, pareto chart, dan histogram membantu meningkatkan efektivitas pengawasan dan pengendalian kualitas produk. Adanya sistem monitoring dan evaluasi kinerja gugus kendali mutu yang terus-menerus membantu mengevaluasi dan memperbaiki kinerja organisasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kegiatan gugus kendali mutu memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas produk di PT Indonesia Nippon Seiki Kabupaten Serang Provinsi Banten.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindyaningtyas, R. (2022). Penerapan gugus kendali mutu dalam meningkatkan kualitas produk pada proses produksitower base transceiver station (BTS) di PT. Citramas Heavy Industries. *SKRIPSI-2013*.
- Chaerudin, R., & Pitoyo, D. (2021). Penerapan Gugus Kendali Mutu (Gkm) Dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas Produksi PDAM. *Rekayasa Industri Dan Mesin (ReTIMS)*, 2(2), 13–18.
- Guest, H. (n.d.). *Manajemen gugus kendali mutu untuk meningkatkan kompetensi profesional guru*.
- Kartika, H. (2017). Perbaikan kualitas dengan menggunakan gugus kendali mutu. *Jurnal Ilmu Teknik Dan Komputer*, 1(1), 57–65.
- Pahruzi, R. A., & Rifdah Hasan Parinduri, S. (2023). Pengembangan Sumber Daya Guru Melalui Kegiatan Halaqah Sebagai Gugus Kendali Mutu Di SDIT Teluk Kuantan. *Education Achievement: Journal of Science and Research*, 23–28.
- Pratama, Y. A., & Aziz, R. Z. A. (2019). Analisis gugus kendali mutu (gkm) dan produktivitas kerja terhadap kinerja pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Lampung. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 8(1), 98–108.
- Roeri, A. (2011). Pendekatan Gugus Kendali Mutu Dalam Pengendalian Kualitas

Produk Pada Ikm “Cendera Mata” Malang. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 2(1), 50–59.

Utami, N., Rumita, R., & Daniati, V. (2007). *Analisis Variabel Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Yang Berpengaruh Terhadap Performansi*.