

PEMENUHAN KUALITAS PRODUK PAKAIAN MENGGUNAKAN *QUALITY RISK MANAGEMENT* (QRM) DI PT. FAINDO SOUTH GARMENT

Muspita Tohamdana ¹⁾, Andi Pawennari ²⁾, Muhammad Fachry Hafid ³⁾

¹²³⁾ Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Email : muspitatohamdana@icloud.com¹⁾, andi.pawennari@umi.ac.id²⁾, fachry.hafid@umi.ac.id³⁾

INFORMASI ARTIKEL

Diterima:
16/10/2023

Diperbaiki:
06/11/2023

Disetujui:
27/11/2023

Diterbitkan:
30/12/2023

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab utama terjadinya cacat produk pada proses produksi dan mengetahui serta menganalisa cacat produk yang dihasilkan terhadap kapuasan palanggan.

Desain/Metodologi/Pendekatan: Penelitian ini menggunakan metode *Quality Risk Management* (QRM) untuk mengelola cacat dan penurunan kualitas produk.

Temuan/Hasil: Hasil penelitian dari penelitian ini adalah terdapat 18 list risiko dan terdapat 4 risiko yang memiliki level tinggi, 7 memiliki level sedang dan 7 memiliki level rendah.

Dampak: Penelitian ini berdampak pada Pemenuhan kualitas dengan mempertimbangkan risiko pada perusahaan.

Kesimpulan: Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada 18 list risiko ada 4 risiko yang memiliki level tinggi, 7 memiliki level sedang dan 7 memiliki level rendah. Pada penelitian ini penulis melakukan *treatment* pada semua level risiko. Risiko kesalahan perhitungan bahan, perencanaan biaya produksi tidak sesuai, supplier langganan tidak dapat memenuhi order dan risiko gaji karyawan karena banyak pesanan adalah risiko yang memiliki level high atau tinggi maka risiko ini harus diprioritaskan untuk ditindak lanjuti sesuai dengan *treatment* yang sudah diberikan

Kata kunci: Kualitas Produk, Pakaian, *Quality Risk Management*, Risiko.



DOI: <https://doi.org/10.3926/japsi.v1i3.591>

2023 The Author(s). This open-access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

Situs web: <https://jurnal.fti.umi.ac.id/index.php/JAPSI>

1. PENDAHULUAN

Sesuatu yang memiliki spesifikasi tertentu dan dapat di terima oleh masyarakat/konsumen dengan tingkat baik buruknya sesuai ekspektasi masing-masing inilah yang disebut dengan kualitas (Mursalim et al., 2023). Daya saing bukan hanya dilihat dari tinggi rendahnya tingkat harga produk tetapi lebih pada kualitas produk (Wahyu et al., 2023). Kualitas produk merupakan bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Dengan kualitas produk yang baik maka keinginan dan kebutuhan konsumen akan suatu produk dapat terpenuhi (Oktavia & Herwanto, 2021; Pawennari et al., 2021).

Risiko berkaitan erat dengan hal berbau negatif, sehingga diperlukan cara untuk meminimalkan dampak yang dapat terjadi kedepannya (Fole, 2023; Ismael & Ahmed, 2020), oleh karena itu manajemen risiko digunakan untuk menghadapi keadaan yang tidak dapat diprediksi sehingga mampu bertahan dalam menghadapi risiko (Kusrini et al., 2022). Risiko merupakan kejadian atau suatu peristiwa yang tidak pasti terjadi, dimana ketidakpastian itu adalah hal yang berasal dari berbagai

kegiatan. Ketidakpastian kondisi lapangan seperti cuaca, pasokan material serta jadwal pelaksanaan pekerjaan juga mempengaruhi setiap kegiatan Pembangunan (Herdianzah, 2020; Prajapati et al., 2022). Manajemen risiko merupakan suatu pembuatan keputusan yang berkontribusi terhadap tercapainya tujuan perusahaan dengan penerapan baik di tingkat aktivitas individual dan dalam bidang fungsional (Wijaya et al., 2022).

Faindo South Garment merupakan perusahaan yang bergerak dibidang garment terkemuka di Makassar. Dipercaya menangani berbagai pemesanan dengan macam permintaan dari *costumer*. Perusahaan ini terletak di Jl. IR Sutami Kawasan Pergudangan Lantebung Blok A no 20 Makassar. Saat ini perusahaan ini sedang membutuhkan kandidat yang profesional, ahli dibidangnya, memiliki pengalaman yang cukup sesuai keahliannya dan berlatar pendidikan yang sesuai posisinya. Dengan pelayanan produksi untuk apparel brand seperti baju semi butik, pembuatan jersey atau kaos, dan seragam resmi. Faindo South Garment mengutamakan kualitas produk terbaik dengan menyesuaikan dari masing-masing sampel.

Perusahaan yang telah memiliki nama, maka perusahaan tersebut dituntut untuk menghasilkan produk dengan kualitas sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam kenyataannya PT. Faindo South Garmen mengalami permasalahan, yakni mengenai kualitas produk yang di akibatkan oleh proses produksi tersebut, dimana buyer sering menemukan jahitan kurang rapi, jahitan tidak rata, ketidaktepatan ukuran pemotongan dan terdapat noda akibat terlalu banyak permintaan dengan jangkah waktu yang terbatas sehinggah produksi kurang maksimal (Chaudhary & Priya, 2021; Fole & Kulsaputro, 2023).

Cacat menimbulkan kerugian karena itu cacat dapat dikategorikan sebagai suatu risiko. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengelolah cacat dan penurunan kualitas produk adalah pendekatan manajemen risiko, yaitu pendekatan *Quality Risk Management* (Putri, 2022; Sucipto et al., 2021). *Quality Risk Management* (QRM) adalah suatu proses penilaian risiko dan kontrol risiko kualitas dengan diusulkan strategi untuk pengurangan risiko kualitas (Alsaidalani & Elmadhoun, 2022; Hitami, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab utama terjadinya cacat produk pada proses produksi dan mengetahui serta menganalisa cacat produk yang dihasilkan terhadap kepuasan pelanggan. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi signifikan bagi PT. Faindo South Garmen dalam upaya meningkatkan kualitas produk melalui identifikasi penyebab utama cacat produk yang terjadi selama proses produksi. Dengan mengetahui faktor-faktor penyebab cacat serta menganalisis dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengimplementasikan langkah-langkah perbaikan yang tepat, sehingga diharapkan dapat menurunkan tingkat cacat, meningkatkan efisiensi produksi, serta memperbaiki kualitas produk secara keseluruhan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi penting bagi manajemen dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan di masa mendatang.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan di PT. Faindo South Garmen yang berlokasi di di Jl. IR Sutami Kawasan Pergudangan Lantebung Blok A no 20 Makassar dan melakukan penelitian selama 1 bulan.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara tentang perolehan informasi mengenai perusahaan tersebut tentang job description, dan dokumentasi tentang laporan kegiatan yang akan menunjang proses penelitian. Data sekunder yang diperoleh secara langsung atau tidak langsung dari objek lokasi tempat penelitian yang merupakan data tambahan akan tetapi mendukung jalannya penelitian.

2.2 Metode Pengolahan Data

Setelah mendapatkan data yang dibutuhkan, kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Quality Risk Management* (QRM). Berikut ini merupakan tahapan pengolahan data yang dilakukan:

- a. *Risk Identification*
- b. *Risk Analysis*
- c. *Risk Evaluation*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 *Risk Identification*

Identifikasi *risk events* (kejadian risiko) yang didefinisikan berdasar *job description* masing-masing proses produksi yang telah dibuat. Dalam tahap identifikasi risiko, peneliti membuat list risiko yang kemungkinan terjadi di PT. Faindo South Garment. Adapun hasil penentuan identifikasi risiko dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Identifikasi Risiko

No Risiko	Kejadian Resiko	Tahapan
1	Penjadwalan kegiatan produksi tidak sesuai	Persiapan
2	Kesalahan dalam perhitungan bahan	Persiapan
3	Kesalahan pada proses <i>order</i>	Persiapan
4	Kekurangan pasokan bahan kain	Pengadaan
5	Bahan kain yang diterima cacat	Pengadaan
6	Spesifikasi <i>order</i> tidak sesuai permintaan	Pengadaan
7	Proses <i>pattern making</i> tidak sempurna	Pembuatan
8	Perencanaan biaya produksi tidak sesuai	Pembuatan
9	Proses <i>cutting</i> tidak sempurna	Pembuatan
10	Proses <i>sewing</i> tidak sempurna	Pembuatan
11	Proses <i>finishing</i> tidak sempurna	Pembuatan
12	Karyawan Sakit	Pembuatan
13	Keterlambatan pengiriman bahan	Pengadaan
14	Keterlambatan pengiriman produk	Pengiriman
15	Kesalahan dalam mencatat pembukuan	Pembuatan
16	Supplier tidak dapat memenuhi order	Pengadaan
17	Supplier langganan tidak dapat memenuhi order	Pengadaan
18	Tidak tersedianya tempat penyimpanan	Pengadaan
19	Kesalahan saat pemberian identitas produk	Pembuatan
20	Resiko gaji karyawan karena kurangnya pesanan	Pembuatan
21	Resiko gaji karyawan karena banyak pesanan	Pembuatan

Sumber: *Pengumpulan data (2023)*

3.2 *Risk Identification*

Risk Analysis untuk mengetahui level risiko yang mengancam aset kritikal dalam membangun strategi bisnis. Jika level risiko tersebut tinggi, maka perlu dilakukan risk treatment agar bila bencana terjadi, aset telah mempunyai ketahanan dalam menghadapi bencana ini.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti memberikan skala 1 untuk rendah (*Low*), 2 untuk sedang (*Moderate*) dan 3 untuk tinggi (*High*) pada narasumber atau owner PT. Faindo South Garment untuk menentukan impact dan *likelihood* pada masing-masing list risiko, narasumber akan menjawab sesuai dengan kondisi di lapangan. Dari hasil wawancara didapatkan pula detail skala impact dan *likelihood* menurut narasumber. Detail dari masing-masing skala terdapat pada tabel berikut.

Tabel 2. Skala *Impact*

Rating	<i>Impact</i>
Rendah (<i>Low</i>)	Kerugian profit kurang lebih sebesar Rp. 200.000
Sedang (<i>Moderate</i>)	Kerugian profit kurang lebih sebesar Rp. 500.000
Tinggi (<i>High</i>)	Kerugian profit lebih dari Rp. 500.000

Sumber: *Pengumpulan data (2023)*

Tabel 3. Skala *Likelihood*

Rating	<i>Likelihood</i>
Rendah (<i>Low</i>)	Terjadi maksimal 1 kali sebulan
Sedang (<i>Moderate</i>)	Terjadi 2 kali dalam sebulan
Tinggi (<i>High</i>)	Terjadi lebih dari 2 kali dalam sebulan

Sumber: *Pengumpulan data (2023)*

3.3 Risk Evaluation

Proses evaluasi dilakukan dengan mengelompokkan risiko sesuai level, mulai dari level high hingga low. Tahap ini bertujuan untuk menentukan risiko mana yang diutamakan untuk ditangani. Berikut hasil pengelompokan risiko pada tabel berikut.

Tabel 4. Level Keutamaan Risiko

Level Keutamaan	No Risiko	Risiko
Level 3 (<i>High/Tinggi</i>)	2	Kesalahan dalam perhitungan bahan
	8	Perencanaan biaya produksi tidak sesuai
	17	Supplier langganan tidak dapat memenuhi order
	21	Resiko gaji karyawan karena banyak pesanan
Level 2 (<i>Moderate/Sedang</i>)	1	Penjadwalan kegiatan produksi tidak sesuai
	3	Kesalahan proses order
	9	Proses <i>cutting</i> tidak sempurna
	10	Proses <i>sewing</i> tidak sempurna
	12	Karyawan Sakit
	14	Keterlambatan pengiriman produk
	15	Kesalahan dalam mencatat pembukuan
Level 1 (<i>Low/Rendah</i>)	16	Supplier tidak dapat memenuhi order
	4	Kekurangan pasokan bahan kain
	5	Bahan kain yang diterima cacat
	6	Spesifikasi order tidak sesuai permintaan
	7	Proses <i>pattern</i> making tidak sempurna
	11	Proses <i>finishing</i> tidak sempurna
13	Keterlambatan pengiriman bahan	
	20	Resiko gaji karyawan karena kurangnya pesanan

Sumber: *Pengolahan data, (2023)*

Pada *risk evaluation* ada tiga (3) risiko tidak termasuk dalam level sehingga dihapus, maka tersisa 18 list risiko. Untuk nomor risiko sesuai dengan list awal, tidak ada penghilangan/perubahan identitas pada masing-masing risiko. Adapun list risiko beserta level *impact* dan *likelihood* berdasarkan penilaian narasumber terdapat pada tabel berikut.

Tabel 5. Level *Impact* dan *Likelihood* Risiko

No Risiko	Kejadian Resiko	<i>Impact</i>	<i>likelihood</i>
1	Penjadwalan kegiatan produksi tidak sesuai	3	1
2	Kesalahan dalam perhitungan bahan	2	2
3	Kesalahan pada proses <i>order</i>	3	1
4	Kekurangan pasokan bahan kain	1	1
5	Bahan kain yang diterima cacat	2	1
6	Spesifikasi <i>order</i> tidak sesuai permintaan	2	1
7	Proses <i>pattern making</i> tidak sempurna	1	1
8	Perencanaan biaya produksi tidak sesuai	3	2
9	Proses <i>cutting</i> tidak sempurna	3	1
10	Proses <i>sewing</i> tidak sempurna	2	2
11	Proses <i>finishing</i> tidak sempurna	1	1
12	Karyawan Sakit	3	1
13	Keterlambatan pengiriman bahan	2	1
14	Keterlambatan pengiriman produk	3	2
15	Kesalahan dalam mencatat pembukuan	2	1
16	Supplier tidak dapat memenuhi order	3	3
17	Supplier langganan tidak dapat memenuhi order	3	1
21	Resiko gaji karyawan karena banyak pesanan	3	2

Sumber: *Pengolahan data*, (2023)

Matriks merupakan bagan yang memiliki sumbu mendatar sebagai probabilitas risiko atau disebut *likelihood* dan sumbu vertikal adalah level konsekuensi risiko atau disebut *impact*. Tiap risiko dapat dimasukkan dalam matriks sesuai dengan level keseriusan, dari matriks dapat dilihat level prioritas dari risiko dari tinggi hingga rendah. Proses mapping data ke dalam matriks dilakukan secara manual. Adapun hasil penilaian yang digambarkan dalam bentuk matriks pada gambar berikut.

		<i>Likelihood</i>								
		(1) Rendah			(2) Sedang		(3) Tinggi			
<i>Impact</i>	(1) Rendah	1	3	9	8	14	21	16		
		12	17							
	(2) Sedang	5	6	13	2	10				
		15								
	(3) Tinggi	4	7	11						

Gambar 1. Matriks

Sumber: *Pengolahan data*, (2023)

Proses selanjutnya setelah proses risk assesment yaitu treatment risiko atau penanganan risiko. Pada tahap ini dilakukan treatment pada semua risiko baik level tinggi, sedang/moderat atau rendah, namun ada 4 risiko yang tidak dapat ditangani yaitu pada level moderat/sedang ada 2 risiko, yaitu pada risiko nomor 9 proses *cutting* yang tidak sempurna risiko ini tidak dapat ditangani karena bahan yang pemotongan tidak sesuai dengan pola dan ukuran maka tidak dapat digunakan lagi, dan risiko nomor 16 keterlambatan pengiriman bahan, risiko ini tidak dapat ditangani karena jika bahan belum dikirim maka garment tidak melakukan produksi pada waktu tersebut. Pada level rendah juga ada 2 risiko yang

tidak dapat ditangani yaitu risiko nomor 10 proses sewing tidak sempurna dan 11 proses finishing tidak sempurna

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada 18 list risiko ada 4 risiko yang memiliki level tinggi, 7 memiliki level sedang dan 7 memiliki level rendah. Pada penelitian ini penulis melakukan treatment pada semua level risiko. Risiko kesalahan perhitungan bahan, perencanaan biaya produksi tidak sesuai, supplier langganan tidak dapat memenuhi order dan risiko gaji karyawan karena banyak pesanan adalah risiko yang memiliki level high atau tinggi maka risiko ini harus diprioritaskan untuk ditindak lanjuti sesuai dengan treatment yang sudah diberikan. Pada penelitian mendatang diharapkan dapat meneliti lebih spesifik lagi kualitas produk pakaian tidak hanya dari sudut pandang perusahaan tetapi juga dari sudut pandang pedagang. Selain itu juga, peneliti mengharapkan untuk dilakukannya penelitian khusus pada kualitas produk pakaian yang nantinya dapat mendukung penilaian risiko pada perusahaan secara lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsaidalani, R., & Elmadhoun, B. (2022). Quality Risk Management in Pharmaceutical Manufacturing Operations: Case Study for Sterile Product Filling and Final Product Handling Stage. *Sustainability (Switzerland)*, *14*(15), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su14159618>
- Chaudhary, M., & Priya. (2021). Hazard Analysis and Critical Control Points as a Quality Risk Management Tool in the Pharmaceutical Industry: A Systematic Review. *Journal of Drug Delivery and Therapeutics*, *11*(5-S), 167–175. <https://doi.org/10.22270/jddt.v11i5-s.5094>
- Fole, A. (2023). Perancangan Strategi Mitigasi Risiko Pada Proses Bisnis CV. JAT Menggunakan Metode House of Risk. In *JIEI: Journal of Industrial Engineering Innovation* *1*(02), 54-64. <https://doi.org/10.58227/jiei.v1i02.109>
- Fole, A., & Kulsaputro, J. (2023). Implementasi Lean Manufacturing Untuk Mengurangi Waste Pada Proses Produksi Sirup Markisa. *JIEI: Journal of Industrial Engineering Innovation*, *1*(1), 23–29. <https://doi.org/10.58227/jiei.v1i1.59>
- Herdianzah, Y. (2020). KRI Design and Mitigation Strategy on Water Distribution of Perumda Air Minum Makassar Regional IV: A Case Study. *Journal of Industrial Engineering Management*, *5*(2), 70–79. <https://doi.org/10.33536/jiem.v5i2.672>
- Hitami, M. I. (2023). Analisis Risiko Kualitas Produk “Mini Pulsator” Dengan Pendekatan Quality Risk Management Dan Pengelompokan Usulan Strategi Ke Dalam 5s Pada Divisi Plastic Injection PT. *Yogya Presisi Teknikatama Industri*. 1–123. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/42450>
- Ismael, O. A., & Ahmed, M. I. (2020). Using Quality Risk Management in Pharmaceutical Industries: A Case Study QUALITY MANAGEMENT. *Calitatea*, *21*(178), 106–113. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.15176.34568>
- Kusrini, E., Safitri, K. N., & Fole, A. (2022). Mitigasi Risiko di Distribusi Sustainable Supply Chain Management Menggunakan Metode House Of Risk (HOR). <https://doi.org/10.32502/js.v7i1.4348>
- Mursalim, D. Z., Rauf, N., & Safutra, N. I. (2023). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dangka Dengan Pendekatan Statistical Processing Control Di Kabupaten Enrekang. *Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, *1*(2), 29–37. <https://doi.org/10.3926/japsi.v1i2.465>
- Oktavia, A., & Herwanto, D. (2021). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan Pendekatan Statistical Quality Control (SQC) di PT. Samcon. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, *11*(2). <https://doi.org/10.36040/industri.v11i2.3666>
- Pawennari, A., Afiah, I. N., Nusran, M., & Arham, M. F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Makassar. *IJMA: International Journal Mathla’ul Anwar of Halal Issues*, *1*(2), 11–17. <https://doi.org/10.30653/ijma.202112.17>
- Prajapati, P., Patel, A., & Shah, S. (2022). DoE-Based Analytical Quality Risk Management for Enhanced AQBd Approach to Economical and Eco-Friendly RP-HPLC Method for Synchronous

- Estimation of Multiple FDC Products of Antihypertensive Drugs. *Journal of Chromatographic Science*, 60(8), 786–799. <https://doi.org/10.1093/chromsci/bmab123>
- Putri, D. L. P. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Produk Garam Pada Ud. H. Syaiful Ulum Pangarengan Kabupaten Sampang Dengan Pendekatan Quality Risk Management. *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen.*, 3(2), 114–133. <https://doi.org/10.28944/masyrif.v3i2.787>
- Sucipto, Wulandari, S., & Ariani, I. (2021). Quality risk analysis of cocoa agroindustry: A case study in Pesawaran District, Lampung Province. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 892(1), 1–8. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/892/1/012058>
- Wahyu, B., Nugroho, D., Jatun, N., Jakti, K., Alif, M., Rochman, N., & Nugroho, A. J. (2023). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Gula Dan Biaya Kualitas Dalam Menunjang Efektivitas Produksi (Studi Kasus: PT Madu Baru Pg Madukismo). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 2(2), 72–81. <https://doi.org/10.55826/tmit.v2i2.100>
- Wijaya, C. E., Ahmad, & Doaly, C. O. (2022). Analisis Manajemen Risiko Pada Aktivitas Supply Chain Perusahaan Baja Di Indonesia Menggunakan Metode House Of Risk. In *Jurnal Mitra Teknik Industri* (Vol. 1, Issue 3). <https://doi.org/10.24912/jmti.v1i3.23501>