

ANALISIS MASALAH MUTU DAN PERBAIKAN PROSES

Keukeu Nurul Latifah ^{*1}
Dina Ramadhani ²
Tiara Kania ³
Rafka Nafisa Kurnia Putra ⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Siliwangi, Indonesia

*e-mail: 231002145@student.unsil.ac.id¹, 231002168@student.unsil.ac.id²,
231002171@student.unsil.ac.id³, 231002134@student.unsil.ac.id⁴

Abstrak

Permasalahan mutu dalam proses produksi sering menjadi kendala yang memengaruhi kualitas produk dan kepuasan pelanggan pada berbagai usaha, sehingga diperlukan upaya perbaikan proses yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah mutu yang terjadi serta merumuskan perbaikan proses yang dapat meningkatkan kualitas hasil produksi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengidentifikasi sumber permasalahan mutu dalam proses produksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan mutu disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya standar operasional yang jelas, pengendalian kualitas yang belum optimal, serta keterbatasan pengawasan dalam proses produksi. Upaya perbaikan proses dilakukan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), peningkatan pengawasan kualitas, dan evaluasi proses produksi secara berkala. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan perbaikan proses yang terstruktur dapat meningkatkan kualitas produk dan efisiensi proses produksi. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha dalam meningkatkan manajemen mutu guna menghasilkan produk yang lebih berkualitas dan mampu bersaing di pasar.

Kata kunci: *Kualitas produk, Manajemen mutu, Perbaikan proses, Pengendalian kualitas*

Abstract

Quality problems in production processes often become obstacles that affect product quality and customer satisfaction in various businesses, therefore effective process improvement efforts are needed. This study aims to analyze quality problems that occur and formulate process improvements that can improve the quality of production results. The research method used is a qualitative approach with a case study through observation, interviews, and documentation to identify the sources of quality problems in the production process. The results show that quality problems are caused by several factors, such as the lack of clear operational standards, suboptimal quality control, and limited supervision during the production process. Process improvement efforts are carried out through the implementation of standard operating procedures (SOP), improvement of quality supervision, and periodic evaluation of the production process. The conclusion of this study indicates that the implementation of structured process improvements can improve product quality and production efficiency. The implication of this study is expected to serve as a reference for business actors in improving quality management in order to produce higher quality products and increase competitiveness in the market.

Keywords: *Process improvement, Product quality, Quality control, Quality management*

PENDAHULUAN

Mutu merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam menghadapi persaingan global. Rendahnya mutu produk atau layanan dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti meningkatnya biaya akibat perbaikan berulang, menurunnya kepuasan pelanggan, serta melemahnya daya saing perusahaan. Oleh karena itu, analisis masalah mutu menjadi langkah strategis untuk mengidentifikasi akar penyebab ketidaksesuaian dan menemukan solusi yang tepat. Sejalan dengan itu, perbaikan proses diperlukan agar organisasi mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan konsistensi hasil kerja. Upaya perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan tidak hanya mengurangi kesalahan, tetapi juga menciptakan nilai tambah bagi pelanggan serta meningkatkan produktivitas internal.

Tujuan dari analisis masalah mutu dan perbaikan proses adalah untuk memahami faktor-faktor penyebab utama terjadinya masalah mutu, menyusun strategi perbaikan yang terarah,

serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui produk dan layanan yang lebih konsisten. Selain itu, perbaikan proses bertujuan mengoptimalkan penggunaan sumber daya agar lebih efisien dan mendorong terciptanya budaya kerja yang berorientasi pada mutu. Dengan demikian, analisis masalah mutu dan perbaikan proses menjadi fondasi penting bagi organisasi dalam menjaga keberlangsungan usaha sekaligus meningkatkan daya saing di pasar.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian Analisis Masalah Mutu dan Perbaikan Proses adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan kondisi mutu yang ada, mengidentifikasi permasalahan yang muncul, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan proses yang relevan. Data penelitian diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas produksi atau layanan, wawancara dengan pihak terkait, serta pengumpulan dokumen mutu seperti laporan inspeksi, catatan keluhan pelanggan, dan standar operasional prosedur. Setelah data terkumpul, dilakukan identifikasi masalah mutu dengan menggunakan alat bantu mutu seperti diagram sebab-akibat, *check sheet*, atau *Pareto chart* untuk menentukan masalah yang paling dominan. Selanjutnya, analisis akar penyebab dilakukan dengan metode *root cause analysis* untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya masalah mutu. Berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rekomendasi perbaikan proses yang mencakup perubahan prosedur kerja, peningkatan pengendalian mutu, serta pelatihan bagi karyawan. Tahap akhir penelitian adalah evaluasi hasil perbaikan melalui pengukuran ulang mutu produk atau layanan serta tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat dipastikan efektivitas langkah yang diambil. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai permasalahan mutu sekaligus menghasilkan strategi perbaikan proses yang berkelanjutan dan aplikatif bagi organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengertian Analisis Masalah Mutu

Analisis masalah mutu dapat dipahami sebagai kegiatan yang berfokus pada pencarian akar penyebab dari suatu ketidaksesuaian mutu, baik dalam produk maupun proses. Menurut Feigenbaum, mutu adalah karakteristik produk secara keseluruhan yang mencakup jasa, marketing, engineering, manufaktur, dan pemeliharaan, yang dalam penggunaannya harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, analisis masalah mutu merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa setiap aspek tersebut berjalan sesuai standar. Analisis masalah mutu berfungsi untuk mengidentifikasi ketidaksesuaian dalam proses maupun hasil produksi. Salah satu bentuk nyata dari ketidaksesuaian tersebut adalah munculnya cacat produk, keluhan pelanggan, dan kegagalan pelayanan (Hilda, 2022).

1. Cacat Produk

Produk yang kondisinya rusak atau tidak memenuhi sesuatu yang telah ditentukan, akan tetapi produk tersebut masih bisa diperbaiki secara ekonomis menjadi produk yang baik mutunya dalam arti biaya perbaikan produk cacat lebih rendah dibandingkan kenaikan nilai yang diperoleh adanya perbaikan (Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, 2024).

2. Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan Adalah umpan balik yang di tujukan kepada Perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Berdasarkan pengertian tersebut bahwa keluhan pelanggan Adalah tindakan atau tidak adanya Tindakan pemberi pelayanan yang berpengaruh terhadap pelanggan (Darmajaya, 2017)

3. Kegagalan Pelayanan

Kegagalan dalam memberikan layanan prima (*Service failure*) dapat terjadi pada semua tahap, dari awal sampai akhir proses pelayanan. Kesalahan tersebut dapat berupa tidak tersedianya layanan, layanan yang terlalu lambat dan kesalahan-kesalahan lainnya. Seorang konsumen yang datang ke perusahaan mungkin akan langsung merasakan ketidakpuasan saat mulai terlibat dalam proses layanan, seperti pada saat harus menunggu lama untuk dilayani.

Ketidakpuasan karena *service failure* juga dapat terjadi pada saat berhadapan dengan karyawan atau bahkan setelahnya (Djaka Suryadi, 2020).

Menurut (Djaka Suryadi, 2020). *Service failure* merupakan bagian dari *service encounter* yang menyebabkan permasalahan dan merupakan sesuatu yang perlu diperbaiki oleh organisasi penyedia jasa. Permasalahan tersebut berupa ketidakpuasan nasabah dalam interaksinya dengan layanan atau penyedia layanan.

B. Fishbone Analysis (Cause and Effect Diagram)

Fishbone diagram adalah alat visual yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengorganisir berbagai penyebab potensial dari suatu masalah. Bentuk diagram ini menyerupai tulang ikan, dengan masalah utama di ujung kepala ikan dan penyebab potensial sebagai cabang-cabang dari tulang utama. Fishbone diagram pertama kali dikembangkan oleh Kaoru Ishikawa, seorang ahli manajemen kualitas dari Jepang, pada tahun 1960-an. Ishikawa menciptakan diagram ini sebagai bagian dari pendekatan *Total Quality Management* (TQM) untuk membantu organisasi dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah dan meningkatkan kualitas produk atau layanan.

Ishikawa memperkenalkan diagram ini sebagai cara untuk membantu organisasi dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah dan meningkatkan kualitas produk atau layanan. Fishbone diagram memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk menganalisis masalah secara menyeluruh, dengan memperhatikan berbagai aspek yang mungkin mempengaruhi masalah tersebut.

Dengan menggunakan pendekatan ini, Ishikawa percaya bahwa organisasi dapat mengatasi masalah secara lebih efektif dan mencegah terjadinya masalah yang serupa di masa depan. Sejak saat itu, Fishbone diagram telah menjadi alat yang populer dan banyak digunakan di berbagai industri dan bidang, mulai dari manufaktur hingga layanan, untuk menganalisis penyebab masalah dan meningkatkan kinerja operasional. Keberhasilannya sebagai alat analisis penyebab masalah telah membuatnya tetap relevan dan menjadi salah satu alat yang penting dalam manajemen kualitas dan pemecahan masalah.

Langkah-langkah untuk membuat fishbone diagram, juga dikenal sebagai diagram Ishikawa, merupakan proses yang terstruktur untuk menganalisis penyebab masalah dan mengidentifikasi akar penyebabnya. Berikut adalah langkah-langkahnya:

1. Definisikan Masalah Utama

Langkah pertama adalah mendefinisikan dengan jelas masalah utama yang ingin dianalisis. Pastikan masalah tersebut dirumuskan secara spesifik dan terukur. Misalnya, keterlambatan produksi atau penurunan kualitas produk.

2. Gambarkan Tulang Ikan

Setelah masalah utama ditentukan, gambarlah tulang ikan dengan garis horizontal lurus yang mewakili tulang utama. Tuliskan masalah utama di ujung kepala ikan.

3. Identifikasi Kategori Penyebab Utama

Identifikasi kategori-kategori penyebab utama yang mungkin mempengaruhi masalah tersebut. Kategori yang umum digunakan adalah 6M yaitu :

- Manusia (*People*)
- Metode (*Methods*)
- Bahan (*Materials*)
- Mesin (*Machines*)
- Lingkungan (*Environment*)
- Pengukuran (*Measurement*)

4. Identifikasi Penyebab Spesifik

Di setiap cabang kategori penyebab utama, identifikasi penyebab-penyebab spesifik yang mungkin menjadi penyebab masalah. Gunakan brainstorming atau data yang tersedia untuk mengidentifikasi faktor-faktor ini.

5. Analisis & Evaluasi

Analisislah setiap faktor penyebab secara mendalam. Tinjau hubungan antara faktor-faktor tersebut dan bagaimana mereka berkontribusi terhadap masalah utama. Diskusikan dengan tim untuk memastikan bahwa semua penyebab potensial telah dipertimbangkan.

6. Kembangkan Solusi

Berdasarkan analisis fishbone diagram, kembangkanlah solusi atau tindakan korektif yang tepat untuk mengatasi masalah utama dan faktor-faktor penyebabnya. Pastikan solusi yang diusulkan relevan dan dapat diterapkan secara praktis.

7. Implementasikan Solusi

Langkah terakhir adalah menerapkan solusi atau tindakan korektif yang telah dikembangkan. Pastikan untuk melibatkan semua pemangku kepentingan yang terlibat dan mengawasi implementasi solusi untuk memastikan keberhasilannya (advance quality, 2023).

C. Identifikasi Akar Masalah Mutu

Identifikasi akar masalah mutu merupakan proses untuk menemukan penyebab utama dari suatu permasalahan kualitas yang terjadi dalam suatu organisasi atau proses produksi. Proses ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi sumber permasalahan sehingga tindakan perbaikan yang dilakukan dapat lebih efektif dan tepat sasaran. Dengan mengetahui akar masalah, organisasi dapat mencegah terjadinya kesalahan yang sama secara berulang dan meningkatkan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan.

Salah satu pendekatan yang sering digunakan dalam mengidentifikasi akar masalah adalah *Root Cause Analysis (RCA)*. Metode ini digunakan untuk menelusuri penyebab utama dari suatu masalah secara sistematis sehingga organisasi dapat memahami hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi mutu. *Root Cause Analysis* membantu organisasi dalam menentukan tindakan korektif yang tepat untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi proses produksi.

Dalam praktik manajemen mutu, salah satu alat yang sering digunakan untuk mengidentifikasi akar masalah adalah diagram fishbone atau diagram Ishikawa. Diagram ini digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang dapat menyebabkan terjadinya suatu masalah mutu, seperti faktor manusia (*man*), mesin (*machine*), metode (*method*), material (*material*), lingkungan (*environment*), dan pengukuran (*measurement*). Dengan menggunakan diagram fishbone, organisasi dapat mengidentifikasi secara lebih sistematis berbagai penyebab yang berkontribusi terhadap masalah kualitas yang terjadi.

Analisis fishbone dapat digunakan untuk mengidentifikasi penyebab kecacatan produk pada proses produksi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor manusia, metode kerja, dan kondisi mesin menjadi penyebab utama terjadinya cacat produk. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan melalui peningkatan keterampilan tenaga kerja, perbaikan prosedur kerja, serta pemeliharaan mesin secara berkala agar kualitas produk dapat terjaga.

Selain diagram fishbone, metode lain yang sering digunakan dalam identifikasi akar masalah adalah metode *5 Why Analysis*. Metode ini dilakukan dengan cara menanyakan pertanyaan “mengapa” secara berulang untuk menemukan penyebab utama dari suatu permasalahan. Dengan pendekatan ini, organisasi dapat menelusuri masalah secara lebih mendalam hingga ditemukan akar penyebab yang sebenarnya. Dengan demikian, tindakan perbaikan yang dilakukan dapat lebih efektif dalam meningkatkan mutu produk maupun layanan.

Melalui proses identifikasi akar masalah mutu yang sistematis, organisasi dapat mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas sehingga dapat merumuskan strategi perbaikan yang tepat. Hal ini penting untuk meningkatkan efisiensi proses produksi, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang dihasilkan (Irfandy Maulana Aditya, 2025).

D. PDCA (Plan-Do Check-Act) Sebagai Siklus Perbaikan

Plan Do Check Act adalah metode manajemen berulang yang dirancang untuk mendorong perbaikan berkelanjutan dalam suatu proses atau sistem. Siklus ini membantu organisasi untuk merancang strategi, mengimplementasikan, meninjau hasil, dan melakukan perbaikan sesuai

temuan yang ada. Dengan mengikuti pendekatan ini, tim dapat mengembangkan hipotesis, menguji ide-ide tersebut, dan menyempurnakannya dalam siklus perbaikan yang terus berlanjut.

Gagasan Shewhart ini kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh William Edwards Deming. Deming kemudian mengajarkan metode ini yang saat itu ia sebut sebagai siklus Shewhart kepada para engineer di Jepang. Di sana, siklus Shewhart dipadukan dengan prinsip Kaizen (konsep perbaikan berkelanjutan asal Jepang yang dikembangkan oleh Kaoru Ishikawa), sistem produksi Toyota, dan pendekatan lean manufacturing, hingga akhirnya dikenal luas dengan nama siklus Plan Do Check Act (PDCA).

Saat ini, metodologi ini juga dikenal dengan berbagai istilah lain, yaitu:

- Deming cycle atau Deming wheel
- Shewhart cycle
- Control cycle
- Plan-Do-Study-Act cycle atau PDSA cycle

Empat fase Plan Do Check Act, sebagai berikut:

a. Plan (rencana)

Langkah pertama dalam siklus PDCA adalah merancang rencana yang matang. Di tahap ini, fokus utamanya adalah mengidentifikasi masalah yang sedang terjadi atau peluang yang bisa dimanfaatkan untuk melakukan perbaikan. Penting untuk mendefinisikan masalah dengan jelas, menetapkan tujuan yang ingin dicapai, serta menyusun langkah-langkah konkret untuk mencapainya. Pengumpulan data sangat dibutuhkan di tahap ini agar akar masalah bisa ditemukan sehingga strategi penyelesaiannya bisa lebih tepat sasaran. Semakin baik rencana yang disusun, semakin besar kemungkinan keberhasilan pelaksanaannya.

b. Do (laksanakan)

Setelah rencana dibuat, saatnya mencoba menjalankannya. Di tahap “Do” ini, Anda melaksanakan rencana dalam skala kecil terlebih dahulu untuk melihat apakah semuanya berjalan sesuai harapan. PDCA mendorong perubahan kecil yang bertahap, sehingga risiko bisa diminimalkan.

c. Check (periksa)

Tinjau kembali pelaksanaan yang sudah dilakukan pada tahap “Do” untuk memastikan semuanya berjalan sesuai dengan rencana. Kemungkinan besar Anda akan menemukan beberapa hal yang perlu diperbaiki. Hal ini wajar karena memang itulah inti dari konsep perbaikan berkelanjutan. Dengan pendekatan ini, Anda bisa mendeteksi masalah-masalah kecil sebelum berkembang menjadi lebih besar. Jika diperlukan, lakukan peninjauan ulang terhadap rencana proyek agar tetap selaras dengan tujuan awal. Atau jika ada hal yang perlu disesuaikan, tahap ini menjadi waktu yang tepat untuk melakukan perubahan tersebut.

d. Act (bertindak)

Tahap Act dalam siklus PDCA (Plan Do Check Act) adalah fase di mana organisasi mengambil tindakan berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan pada tahap “Check”. Pada tahap ini, solusi atau perbaikan yang telah terbukti efektif diterapkan secara penuh untuk memperbaiki proses atau menyelesaikan masalah yang ada. Tujuan utama tahap Act adalah memastikan bahwa perbaikan yang telah ditemukan tidak hanya berhenti pada evaluasi, tetapi benar-benar diimplementasikan dan menjadi bagian dari standar kerja yang baru. Selain itu, jika dalam tahap Check ditemukan adanya kekurangan atau hal yang masih perlu disempurnakan, tahap Act juga menjadi momen untuk melakukan penyesuaian atau modifikasi pada rencana agar hasilnya lebih optimal (3AC, 2025).

KESIMPULAN

Analisis masalah mutu dan perbaikan proses merupakan fondasi utama dalam manajemen mutu terpadu, di mana cacat produk, keluhan pelanggan, dan kegagalan layanan dapat diidentifikasi serta diatasi secara sistematis melalui tools seperti Fishbone Analysis dan siklus PDCA.

Fishbone Analysis memungkinkan pemetaan akar penyebab masalah mutu menggunakan kategori 6M (Manusia, Metode, Mesin, Material, Lingkungan, Pengukuran), sementara identifikasi akar masalah melengkapinya dengan Root Cause Analysis dan 5 Whys untuk solusi tepat sasaran. Siklus PDCA (Plan: rencanakan target; Do: implementasi pilot; Check: evaluasi data; Act: standarisasi perbaikan) memastikan perbaikan berkelanjutan, mengintegrasikan kedua alat tersebut dalam pendekatan TQM.

Penerapan konsep ini meningkatkan kualitas produk/layanan, efisiensi proses, dan kepuasan pelanggan, relevan bagi organisasi Syariah seperti ekonomi pembangunan untuk daya saing berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam penyusunan jurnal ini. Terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rekan-rekan sejawat dan pihak institusi yang telah menyediakan fasilitas serta data yang diperlukan dalam proses penelitian. Tidak lupa, penulis menyampaikan apresiasi kepada keluarga dan sahabat atas doa serta dukungan moral yang diberikan. Semoga jurnal ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- 3AC. (2025). *Plan Do Check Act Adalah: Memahami Pengertian dan Perannya dalam ISO*. advance quality. (2023). *langkah langkah membuat fishbone diagram*.
- Darmajaya. (2017). *Komplain. Manajemen Pelayanan*, 2.
- Djaka Suryadi. (2020). *Service Quality In Case: Kegagalan Layanan (Service Failure) Perbankan Syariah Dan Strategi Pemulihan Layanan (Service Recovery)*. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 21, 40.
- Hilda, L. (2022). *Analisis Masalah Mutu. Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Irfandy Maulana Aditya, P. A. (2025). *Identifikasi Penyebab Kecacatan pada Kemasan Botol Air Minum di PT. XYZ Irfandy*. 151–158.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *Cacat Produk*. 2, 306–312.