

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pada bidang industri menyebabkan semakin ketatnya persaingan usaha antar perusahaan yang terjadi pada industri jasa maupun manufaktur. Perusahaan berlomba-lomba untuk menguasai pangsa pasar dengan menawarkan keunggulan produknya masing-masing dan menghasilkan produk yang berkualitas. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan dan permintaan konsumen.

Pengendalian kualitas sangat penting bagi perusahaan dan perlu untuk direalisasikan supaya perusahaan dapat mengetahui terjadinya penyimpangan dalam proses produksi sehingga perusahaan dapat meminimalisir atau mencegah terjadinya kerusakan sekecil mungkin. Karena akibat dari penyimpangan produksi akan menimbulkan kerugian besar bagi perusahaan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Walaupun perusahaan telah melakukan berbagai upaya pengendalian kualitas ternyata masih saja ditemukan produk yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini disebabkan karena perusahaan belum menggunakan metode yang pasti untuk memantau batas kendali tingkat kerusakan produk dan hanya berpatokan pada jumlah persentase kerusakan produk setiap bulannya. Selain itu juga terdapat banyak jenis kerusakan yang terjadi dan sangat beragam untuk setiap periodenya hal ini menyebabkan upaya pengendalian kualitas yang harus dilakukan oleh perusahaan berbeda-beda. Kurangnya ketelitian perusahaan memperhatikan kualitas produk dapat mengakibatkan hilangnya pangsa pasar. Pada PT Eran Teknikatama terdapat suatu permasalahan yang juga terjadi pada perusahaan-perusahaan pada umumnya, yaitu suatu permasalahan yang menyebabkan kecacatan

pada produk yang dihasilkan yang mana lolos dari pengecekan barang *No Good* (NG) karena penggunaan metode cek sample yang dilakukan oleh Bagian *Quality Control*.

Kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas produk menjadi prioritas utama dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis bagaimana proses pengendalian kualitas produk *Insert Stopper*, menganalisis penyebab terjadinya kerusakan/cacat yang paling dominan dan mencari faktor penyebab timbulnya kerusakan/cacat pada produk *Insert Stopper*. Menentukan penyebab terjadinya kerusakan/kecacatan dan menemukan usulan tindakan perbaikan dan peningkatan kualitas yang tepat. Teknik pengendalian kualitas secara statistic menggunakan metode *seven quality tools* merupakan penyelesaian masalah yang digunakan untuk memonitor dan mengendalikan, menganalisis, mengelola dan memperbaiki produk. Pengendalian kualitas dengan metode ini dilakukan dengan mengidentifikasi jenis-jenis kerusakan/kecacatan produk dan menentukan besarnya toleransi yang diijinkan pada setiap jenis kerusakan/kecacatan produk *Insert Stopper*. Pengendalian kualitas secara statistic menggunakan metode *seven quality tools* atau disebut juga tujuh alat statistic yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam mengendalikan kualitas. Ketujuh alat tersebut dibedakan menurut fungsinya, antara lain: a) Perangkat untuk menghasilkan ide-ide meliputi *check sheet*, diagram sebar, dan diagram sebab akibat; b) Perangkat untuk menyusun data meliputi diagram pareto, dan diagram alur; c) perangkat untuk mengidentifikasi masalah meliputi histogram dan peta kendali. Sedangkan tujuan *seven quality tools* dalam pengendalian kualitas ialah untuk mengawasi produk agar sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan menggunakan metode statistik diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas produksi *Insert Stopper* dan memperluas pangsa pasar di PT Eran Teknikatama.

Definisi kualitas menurut Heizer & Render (2016:244) mengutip definisi kualitas yang dikemukakan oleh *American Society for Quality* adalah “keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan yang tampak atau samar”. Sedangkan kualitas suatu produk dapat dilihat dari keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan

kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai dengan nilai uang yang telah dikeluarkan. Dalam pengendalian kualitas, semua barang dicek menurut standar, dan semua penyimpangan-penyimpangan dari standar dicatat serta dianalisis dan semua penemuan tersebut digunakan sebagai umpan balik (*feed back*) untuk para pelaksana sehingga mereka dapat melakukan tindakan-tindakan perbaikan di masa yang akan datang Assauri (2008:299). Mengacu pada uraian di atas maka dapat diketahui bahwa masalah pengendalian kualitas terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan maupun industri merupakan suatu hal yang penting, sehingga perlu sebuah kajian pengendalian kualitas.

PT Eran Teknikatama merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang *Precision Part* dan *Metal Press* memproduksi produk *spare part* roda dua dan roda empat dengan ragam jenis produk lebih kurang 250 produk. *Insert stopper* merupakan produk yang diproduksi di *line Stamping* menggunakan material SPHC 2mm diproses menggunakan mesin Stamping Komatsu 45T. Kecacatan yang terjadi pada produk menjadi tanggung jawab perusahaan, lebih tepatnya disebut sebagai kerugian perusahaan karena rata-rata barang cacat/ rusak dikarenakan oleh pihak dalam perusahaan, bukan dari *supplier*. Kecacatan/kerusakan ini dapat disebabkan oleh kecerobohan karyawan, karena kerusakan mesin yang digunakan sehingga barang rusak, dan bisa juga karena kesalahan teknik produksinya. Data jumlah produksi beserta produk rusak pada tahun 2019 selama masa produktif dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1. 1
Data Jenis Kecacatan *Insert Stopper* Tahun 2019

Bulan	Jumlah Produksi	Jenis Kecacatan		Jumlah Kecacatan	Persentase Kecacatan (%)	Batas Toleransi Kecacatan
		Cacat/ Scratch	Plating Ulang			
Januari	52.123	1.539	6.673	8.212	15,76	0,8%
Februari	49.697	1.540	4.597	6.137	12,35	0,8%
Maret	52.329	1.777	4.090	5.867	11,21	0,8%
April	45.049	1.589	3.960	5.549	12,32	0,8%
Mei	49.259	1.294	3.865	5.159	10,47	0,8%
Juni	46.599	1.325	3.374	4.699	10,08	0,8%
Juli	49.831	2.776	3.753	6.529	13,10	0,8%
Agustus	63.390	2.143	6.250	8.393	13,24	0,8%
September	53.406	2.208	3.600	5.808	10,88	0,8%
Oktober	65.790	1.871	3.134	5.005	7,61	0,8%
November	48.805	1.665	3.547	5.212	10,68	0,8%
Desember	49.686	1.801	3.255	5.056	10,18	0,8%
Rata-rata	52.164	1.794	4.175	5.969	11,49	0,80%

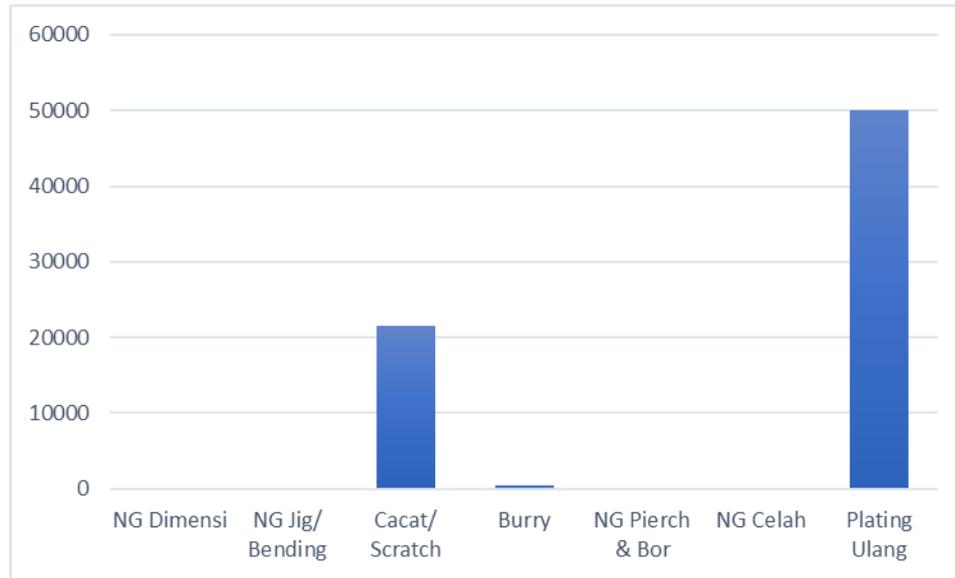
Sumber: Data PT Eran Teknikatama, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah produksi yang dilakukan perusahaan setiap bulannya tidaklah sama. Hal tersebut dikarenakan dalam menentukan jumlah produk yang akan diproduksi oleh perusahaan didasarkan pada order yang diterima perusahaan. Total produksi selama satu tahun berjumlah 625.964 *Insert Stopper* dengan total produk cacat 71.626 *Insert Stopper*. Adapun rata-rata produksi perbulan *Insert Stopper* selama tahun 2019 adalah berjumlah 52.164 pcs, dengan rata-rata kecacatan *scratch* sebesar 1.794 dan kecacatan *plating* sebesar 4.175 pcs dari total produksi setiap bulan. Sesuai pedoman sasaran mutu PT Eran Teknikatama bahwa produk dikatakan berkualitas apabila tercapainya kesesuaian antara produksi yang dihasilkan dengan rencana target standar atau sasaran mutu yang ditetapkan oleh perusahaan pada setiap awal produksi atau target kecacatan kumulatif adalah tidak

lebih 0.8 % dari jumlah produksi. Untuk menekan tingkat kerusakan produk dan mempertahankan kualitas perlu pengendalian kualitas secara kesinambungan.

Diagram 1.1

Jenis Kecacatan *Insert Stopper* Tahun 2019



Sumber: Data diolah, 2022

Dari diagram 1.1 dapat dilihat kategori kerusakan yang terjadi yaitu kerusakan yang sering terjadi pada produk ini adalah kecacatan pada *Dimensi*, *kecacatan Jig/Bending*, *Cacat/ Scratch*, *Burry*, *NG Pierch & Bor*, *NG Celah*, *Plating Ulang*. Dari keseluruhan kecacatan pada produk *insert stopper* dalam penelitian ini peneliti hanya fokus pada dua kategori kecacatan yaitu kecacatan *scratch* dan *plating* karena kedua kecacatan ini melebihi batas toleransi yaitu 0,8%. Dari kedua kategori tersebut, kerusakan produk paling tinggi adalah dikarenakan *plating ulang* sebanyak 50.098 pcs, sedangkan kerusakannya disebabkan karena *cacat/scratch* sebanyak 21.528 pcs *insert stopper*.

Perusahaan telah menetapkan besarnya jumlah kecacatan produk pada setiap produksinya maksimal 0.8 % perbulan untuk setiap produk. Hal ini menjadi masalah besar bagi perusahaan karena idealnya kecacatan produk dapat dicapai hingga 0 % (*zero defect*). Setiap perusahaan memiliki standar yang digunakan untuk suatu produk.

Menurut Hansen dan Mowen (2009) dalam Arianti dkk. (2020:2), menyatakan bahwa standar kerusakan nol (*zero defect*) berarti bahwa semua produk yang diproduksi sesuai dengan spesifikasinya. Standar ini digunakan untuk ada celah (*gap*) antara harapan konsumen dengan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan harus memperbaiki kualitas produk dan melakukan berbagai usaha dalam memperkecil terjadinya produk cacat. Perusahaan perlu melakukan pengelolaan produk cacat yang efektif dan efisien agar tingkat kecacatan produknya menjadi sekecil mungkin. Menurut konsep *zero defect*, untuk mengharapkan kesempurnaan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kesalahan-kesalahan selama proses produksi yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dapat diatasi dengan menggunakan Teknik-teknik pelatihan modern. Kesalahan karena kurangnya fasilitas yang memadai dapat diatasi dengan survei pabrik dan peralatan secara periodik. Sedangkan kesalahan yang disebabkan kurangnya perhatian merupakan kesalahan yang paling sulit dideteksi. Oleh karena itu, perlu diatasi dengan program *zero defect*.

Penggunaan pengendalian kualitas secara statistik telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya untuk melihat sistem pengendalian kualitas yang dilakukan di beberapa perusahaan apakah sudah dalam kendali dengan melihat tingkat kerusakan produk yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan bahwa perusahaan Eran Teknikatama telah melakukan pengendalian kualitas setiap harinya, namun masih ditemukan adanya produk rusak yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itulah, penulis tertarik untuk mengangkat kembali penelitian dengan judul “Analisis pengendalian kualitas produksi di pt eran teknikatama dalam upaya mengendalikan tingkat kerusakan produk”. Dengan tujuan agar perusahaan dapat melakukan pengendalian terhadap produk rusak sehingga tidak terjadinya kesalahan yang dapat merugikan perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengendalian kualitas produk *Insert Stopper* pada kecacatan *Scratch* dan *Plating* di PT Eran Teknikatama?
2. Apa saja faktor-faktor penyebab kecacatan produk *Insert Stopper* pada kecacatan *Scratch* dan *Plating* di PT Eran Teknikatama?
3. Bagaimana solusi atau tindak lanjut untuk mengurangi kecacatan *Scratch* dan *Plating* yang terjadi di PT Eran Teknikatama?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis bagaimana proses pengendalian kualitas produk *Insert Stopper* pada kecacatan *scratch* dan *plating* di PT Eran Teknikatama.
2. Menganalisis apa saja faktor-faktor penyebab kecacatan produk *Insert Stopper* pada kecacatan *scratch* dan *plating* di PT Eran Teknikatama.
3. Memberikan solusi atau tindak lanjut untuk mengurangi kecacatan *scratch* dan *plating* yang terjadi di PT Eran Teknikatama.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Perusahaan

Manfaat yang dapat diambil oleh PT Eran Teknikatama adalah sebagai bahan pertimbangan untuk melaksanakan pengendalian kualitas (*Quality Control*) yang efektif guna menghindari kerusakan produk.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan khususnya terhadap jurusan Manajemen Operasional.

1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Di dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin meningkat, perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas. Kualitas merupakan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, Heizer & Render (2016:244). Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang baik, sesuai dengan keinginan pelanggan. Menurut Crosby (1979) dalam Ibrahim dan Rusdiana (2021:11), kualitas juga harus sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan atau *conformance to requirement*. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

Untuk lebih memfokuskan penelitian ini, maka penulis membuat batas-batasan sebagai berikut:

1. Pembahasan difokuskan kepada sejauh mana efektifitas pengendalian kualitas yang dilakukan PT Eran Teknikatama pada kecacatan *scratch* dan plating.
2. Pembahasan difokuskan kepada penyebab terjadinya kecacatan produk *Insert Stopper* pada kecacatan *scratch* dan *plating* di PT Eran Teknikatama.
3. Pembahasan difokuskan kepada solusi mengurangi terjadinya kerusakan produk *Insert Stopper* pada kecacatan *scratch* dan *plating* di PT Eran Teknikatama.

1.5 Sistematika Pelaporan

Sistematika pelaporan hasil penelitian disusun secara terinci dalam lima bab dan beberapa sub bab agar memudahkan dalam melakukan relaan dan pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini. Selengkapnya sistematika pelaporan hasil penelitian sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, ruang lingkup atau pembatasan masalah dan sistematika pelaporan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan teori analisis konsep kualitas, pengendalian kualitas, tujuan pengendalian kualitas dan faktor-faktor pengendalian kualitas serta langkah-langkah yang diambil dalam pengendalian kualitas

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan desain penelitian, tahapan penelitian dan teknik analisis data. Desain penelitian terdiri dari metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sample penelitian, jenis data dan sumber data, serta teknik pengumpulan data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menguraikan hasil penelitian terdiri dari deskripsi objek penelitian, deskripsi analisis data, dan dalam bab ini diuraikan tentang pengumpulan data yang digunakan, pengolahan data serta dilakukan analisis dan usulan perbaikan berdasarkan hasil pengolahan data.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini menguraikan simpulan dan temuan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis untuk perbaikan dan pengembangan di masa yang akan datang.