# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia bisnis yang semakin mengglobal, yang ditandai dengan kompetisi yang semakin pesat diantara semua pemain lokal maupun internasional, keberadaan maupun keberlangsungan bisnis akan amat tergantung pada daya sainganya. Dalam konteks ini, peningkatan kualitas yang terus menerus harus dilakukan dengan jelas dan menjadi salah satu kunci sukses dalam persaingan bisnis.

Perusahaan harus berusaha menghasilkan produk unggulan yang berbeda dengan produk pesaing lainya, produk yang memiliki keunggulan dibadingkan dengan produk yang lain tentu saja akan memenuhi keinginan pelanggan atau pasar dengan persaingan yang semakin kompetitif saat ini. Nilai jual tinggi yang dimaksud bukanlah harga jual produk yang dihasilkan tinggi akan tetapi bagaimana produk tersebut dapat terjual dengan kuantitas yang tinggi dipasar. Sehingga perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif (syarif, 2017:1)

Konsumen tentunya berharap bahwa barang yang yang dibelinya akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan sehingga konsumen berharap bahwa produk tersebut memiliki kondisi yang baik dan terjamin. Dalam menghadapi persaingan dunia industri yang ketat, perusahaan saling berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan dan kualitas yang baik dari produksinya. Hanya perusahaan yang mempunyai daya saing tinggi yang dapat bertahan di dalam usaha meningkatkan keuntungan (Janah, 2017:1).

Dasar pemikiran pengendalian kualitas produk adalah menemukan cara terbaik dan unggul dalam persaingan dengan menghasilkan kualitas pada setiap tahap industri. Kualitas setiap tahap industri bagi *midlle management* ke atas diperlukan alat dalam menyelesaikan masalah dengan *total quality control* melalui gugus kendali mutu yang berada pada unit masing-masing manajer industri (Wisnubroto, 2015:66).

Arini, D. W. (2004) mengatakan Pengendalian kualitas merupakan salah satu kegiatan yang sangat erat berkaitan dengan proses produksi, dimana pengendalian kualitas merupakan suatu sistem verifikasi dan penjagaan/perawatan dari suatu tingkatan/derajat kualitas produk atau proses yang dikehendaki dengan cara perencanaan yang seksama, pemakaian peralatan yang sesuai, inspeksi yang terus menerus, serta tindakan korektif bilamana diperlukan. Dengan demikian hasil yang diperoleh dari kegiatan pengendalian kualitas ini benar-benar bisa memenuhi standar-standar yang telah direncanakan/ditetapkan.

Pengurangan produk cacat dapat dilakukan dengan pengendalian kualitas mutu produk dalam peningkatan produktivitas karena jaminan kualitas merupakan faktor dasar yang akan meningkatkan kepuasan konsumen. Pengendalian kualitas ini sangat diperlukan oleh perusahaan demi mempertahankan pangsa pasar atau bahkan dapat meningkatkan pangsa pasar yang ada, sehingga market share tetap eksis. Salah satu cara dalam pengendalian mutu produk adalah dengan meningkatkan kualitas proses produksi yang harus dijalankan secara terus menerus dan analisis dalam merumuskan penyebab kecacatan produk, dilakukan penanggulangan maupun pencegahan agar didapat pengurangan produk cacat yang bisa meminimalkan kerugian (Wisnubroto, 2015:66).

Namun, meskipun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, pada kenyataannya seringkali masih ditemukan ketidaksesuaian antara produk yang dihasilkan dengan yang diharapkan, dimana kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar, atau dengan kata lain produk yang dihasilkan mengalami kerusakan/ cacat produk. Hal tersebut disebabkan adanya penyimpangan-penyimpangan dari berbagai faktor, baik yang berasal dari bahan baku, tenaga kerja maupun kinerja dari fasilitas-fasilitas mesin yang digunakan dalam proses produksi tersebut ( Al Fakhri, 2010: 3)

Berdasrkan hasil wawancara dengan Bapak Septa selaku dibagian *quality control* PT Essar Indonesia saya mendapatkan jawaban bahwa dengan adanya permasalahan yang ada diperusahaan di PT Essar Indonesia yang saya dapat suatu

proses pasti tidak akan 100% berhasil dalam suatu produk, ada saja masalah yang terjadi disetiap saat. Meskipun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, pada kenyataannya seringkali masih ditemukan ketidaksuaian antara produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar dengan kata lain produk yang dihasilkan mengalamai cacat produk. Hal tersebut disebabkan adanya penyimpangan-penyimpangan dari beberapa faktor penyebab kerusakan tersebut dikarenakan mesin bisa terjadi kapan saja saat proses sedang berjalan tiba-tiba plat shifting atau bergeser lalu terjadi lipatan sebelum masuk roll, jadi lipatan tersebut setelah ter-rolling mengakibatkan pincher lalu dampak selanjutnya roll yang cacat akan mentransfer cacatnya kepermukaan strip maka nama cacatnya menjadi pinch mart. Dari material kebanyakan dari raw materialnya (bahan baku) seperti cacat skin lamination biasanya setelah terperoses oleh mill cacatnya akan lebih parah lagi, bisa jadi bolong-bolong stripnya atau ada bagian yang mengelupas atau bisa juga terjadi strip breakage atau saat proses berlangsung akibatnya strip tidak sesuai order (ketebalannya) roll rusak harus ganti roll tersebut. karena human error jarang terjadi dibagian *mill* hanya sekali kejadian human error yaitu coilnya habis tapi opratornya tidur jadi babalas dan merusak *roll* nya. Selain itu sikap salah itu disebabkan karena ketidaktelitian pada saat memeriksa produk pada saat proses maupun *finish.* PT Essar Indonesia yang sudah menerapkan *quality control* bahwa *quality control* hanya sebatas kontrol atau mengendalikan agar tidak terjadi *defect* yang berulang

PT Essar Indonesia perusahaan yang bergerak dalam industri baja dalam menjalankan kegiatan bisnisnya telah menerapkan sistem pengendalian kualitas produksi. Perusahaan bahkan telah meraih sertifikat *of Registration* ISO 9001:2015 perusahaan telah menerapkan manajemen mutu yang baik dan sesuai dengan pedoman standar mutu yang berlaku. Berbagai program pengendalian kualitas dilakukan oleh perusahaan sehingga dapat menghasilkan produk yang baik dan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat produk yang kualitasnya buruk. Data jumlah produksi beserta produk cacat pada bulan april 20019 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1

Data Jumlah Produksi dan Produk Cacat (*defect*)

Mesin Produksi 4Himill (barang soft matrial (CRCA))

April(2019)

| No | Tanggal | Jumlah Material | Jumlah Produksi (n) | Jumlah kerusakan (x) | Persentase Cacat (x/n) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 04/01/2019 | 11 | 170.380 | 12.870 | 7.5 |
| 2 | 04/02/2019 | 18 | 303.210 | 16.500 | 5.4 |
| 3 | 04/04/2019 | 26 | 485.220 | - | - |
| 4 | 04/05/2019 | 22 | 347.975 | 29.620 | **8.5** |
| 5 | 04/06/2019 | 20 | 323.110 | 27.580 | **8.5** |
| 6 | 04/07/2019 | 19 | 306.000 | - | - |
| 7 | 04/08/2019 | 21 | 260.740 | 47.710 | 1.8 |
| 8 | 04/09/2019 | 20 | 308.440 | 17.210 | 5.5 |
| 9 | 04/10/2019 | 13 | 263.370 | - | - |
| 10 | 04/11/2019 | 25 | 572.150 | 12.630 | 2.2 |
| 11 | 04/12/2019 | 24 | 453.780 | - | - |
| 12 | 04/13/2019 | 17 | 258.010 | 2.560 | **9.9** |
| 13 | 04/14/2019 | 20 | 339.920 | 15.750 | 4.6 |
| 14 | 04/15/2019 | 25 | 390.740 | 7.390 | 1.8 |
| 15 | 04/16/2019 | 18 | 323.590 | - | - |
| 16 | 04/18/2019 | 17 | 276.320 | 1.680 | 6.1 |
| 17 | 04/21/2019 | 9 | 146.850 | 1.980 | 1.3 |
| 18 | 04/24/2019 | 24 | 396.805 | - | - |
| Jumlah | | | 5926.610 | 164.110 | **6.5** |
| Rata-rata | | | 329.256 | 9.117 | 3.6 |

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Dari tabel 1.1 di atas diketahui bahwa jumlah produksi yang dilakukan oleh perusahaan setiap pertanggal dibulan April tidaklah sama. Hal tersebut dikarenakan dalam menentukan jumlah produk yang akan diproduksi oleh perusahaan didasrkan pada pesanan yang diterima oleh perusahaan. Adapun rata-rata prduksi per-tanggal soft matrial (CRCA) selama bulan April 2019 adalah berjumlah 329.256, dengan rata-rata produk rusak sebesar 9.117 atau sekitar 3.6 dari total produksi bulan April.

Sumber hasil wawancara sesuai dengan pedoman yang diterapkan PT. Essar Indonesia bahwa produk CRCA dikatakan berkualitas apabila tercapainya kesesuaian antara hasil produksi yang dihasilkan dengan rencana target/sasaran mutu yang ditetapkan oleh perusahaan pada setiap awal produksi dan target produk yang *defect* adalah tidak lebih dari 6% dari jumlah produksi. Jumlah total produk *defect* adalah sebesar 3.6% jumlah total produksi yang dihasilkan bulan April 2019. Dengan demkian berati program pengendalian kualitas produksi yang diterapkan perusahaan belum optimal namun, sebab akibat terjadinya kerusakan dan solusi perbaikan dengan menggunakan alat bantu statistik tetap dilakukan agar dapat meminimalisasi jumlah kerusakan kedepanya.

Berdasrkan urian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih jauh mengenai bagaimana *quality control* dapat diterapkan dalam upaya meminimalisasi tingkat kecacatan produk sehungga produk yang dihasilkan akan jauh lebih baik dan bermutu tinggi. Secara lengkap penulis memberikan judul penelitian yaitu “Analisis Penerapan Total Quality Control (TQC) Dalam Upaya Pengurangan Tingkat Produk Cacat (Defect) Pada PT Essar Indonesia”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) Bagaimana pengendalian kualitas (*Quality Control)* yang diterapkan pada PT Essar Indonesia?

2) Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pengurangan tingkat produk cacat pada PT Essar Indonesia?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan ini memiliki dua tujuan pokok sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Control* pada PT Essar Indonesia.
2) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja menjadi penghambat pengurangan tingkat produk cacat pada PT Essar Indonesia.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh:

1) Bagi perusahaan

   Hasil penelelitian ini diharpakan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menerapkan Total Quality Control perusahaan sehingga tercapai efektifitas dan efisensi.
2) Bagi pembaca

   Menambah wawasan pengetahuan tentang Total Quality Control proses produksi suatu perusahaan serta sebagai masukan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.

## 1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mengenai analisis terhadap masalah yang berkaitan dengan *quality control* dalam menghasilkan produk yang berkualitas dan demi mengurangi *defect* produk baja sehingga dapat mengurangi biaya produksi perusahaan.

Bagaimana penerapan *quality control* yang baik pada PT Essar Indonesia tersebut apakah sudah sesuai dengan standar yang diterapkan oleh perusahaan sehingga dapat mengurangi *defect* yang diterima oleh perusahaan tersebut dan dapat menghasilkan produk baja yang memiliki kualitas yang baik dipasar.

1) Pembahasan difokuskan kepada bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas (*quality control*) pada produk baja di PT Essar Indonesia.
2) Pembahasan difokuskan kepada apa saja faktor-faktor yang menjadi menghambat penerapan *quality control* pada PT Essar Indonesia.

## 1.5 Sistemaka Pelaporan

Untuk mempermudah pembahasan skripsi secara lebih singkat, mudah dimengerti arah bahasan secara keseluruhan, sehingga dapat diperoleh gambaran secara garis besar. Sistematika pelaporan disusun sebagai berikut :

**BAB1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang pemilih judul penelitian, perumusalan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : TINJUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai *Total Quality Control*, Pengertian Produksi, Proses Produksi, Pengertian Mutu, *Quality Control*, (Pengendalian Mutu), Faktor yang mempengaruhi mutu produk, dan Kerangka Pemikiran.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai metode penelitian kuantitatif, metode kualitatif, lokasi, dan waktu penelitian, jenis data yang digunakan, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

**BAB 1V: HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini merupakan inti dari penelitian yang merupakan tentang objek penelitian yaitu sejarah singkat perkembangan usaha, kebijaksanaan dalam perusahaan dalam sebuah struktur organisasi dan pembagian tugas, serta ruang lingkup kegiatan perusahaan. Disini juga diuraikan hasil penelitian mengenai pelaksanaan *quality control* (pengendalian mutu) produk yang diterapkan PT. Essar Indonesia dan bagaimana dengan hasil produksi yang diperoleh.

## BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

dalam bab ini penulis mengambil kesimpulan yang berdasarkan apa yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya. Peneliti juga mencoba memberikan saran-saran yang dapat penulis kemungkakan atas permasalahan yang mungkin timbul dalam *quality control* produk akhir pada PT Essar Indonesia.