

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam suatu perusahaan pembahasan tentang kualitas itu sangatlah penting sebab yang terjadi dilapangan akan menunjukkan bahwa perusahaan yang sukses itu dialah perusahaan yang bisa bertahan karena memiliki program yang baik pada kualitasnya, sebab dari program kualitas itulah akan menghindari perilaku boros dengan cara yang efektif juga dapat menumbuhkan potensi perusahaan dalam bersaing di pasar global. Di era industrialisasi saat ini, persyaratan kualitas sudah menjadi kewajiban jika ingin memenangkan persaingan dipasar global.

Dalam dunia industri saat ini persaingan semakin ketat hal ini menuntut perhatian dari semua aspek terhadap perusahaan dari produk yang dihasilkan. Bagi konsumen salah satu aspek yang sangat penting ialah produk dan kualitas. Oleh sebab itu langkah yang harus diambil perusahaan dengan berusahan tetap menjaga peningkatan secara terus menerus mutu hasil produksinya. Proses perbaikan secara terus menerus agar selalu bisa meningkatkan mutu maka demi menjaga kelangsungan siklus tersebut perusahaan harus selalu memperbarui sistem produksi yang terus menerus agar lebih efektif dan efesien.

Dalam hal ini untuk menjamin kualitas ada berbagai metode yang digunakan untuk menghasilkan proses produksi yang baik. Perusahaan tentunya harus melaksanakan aktivitas pengendalian kualitas termasuk berupa penerapan metode PDCA dan *seven tools*. Metode PDCA bisa menghasilkan keseimbangan dan juga menghasilkan pengembangan secara berkelanjutan terhadap perusahaan. *Seven tools* juga salah satu alat yang mendukung dalam pengendalian kualitas karena persyaratan, metode, keterampilan dan mekanismesnya sangatlah memudahkan untuk dipahami serta dimengerti oleh setiap dari latar belakang pendidikan karyawan di dalam perusahaan.

PT. PQR ini adalah perusahaan manufaktur elektronik global yang berasal dari Korea Selatan yang pastinya sangat memperhatikan kualitas di setiap

cabangnya entah itu di Indonesia maupun seluruh dunia. Di Indonesia sendiri pabrik ini sudah berdiri lebih dari 29 tahun dan pada tahun 2015 lalu mulai memproduksi ponsel pintar atas dasar memenuhi kewajiban salah satu syarat tingkat kandungan dalam negeri (TKDN) sehingga mengharuskan tingkat komponen dalam negeri sebesar 30%. Produk *Smartphone* yang di produksi diantaranya SM-A015F, SM-A515F, SM-A705F, SM-M305F, dan produk lain-lainnya. Model tersebut merupakan *type* produk yang paling banyak dipilih oleh *customer* karena dilengkapi dengan fitur yang paling sesuai dengan fungsi dan fitur kebutuhannya, namun di balik tingginya permintaan pasar ada beberapa catatan yang harus diperbaiki karena terdapat beberapa jenis *defect* diantaranya *defect appearance*, diantara keempat produk tersebut yang paling tinggi *defect appearance* terjadi pada *type* produk SM-A015F.

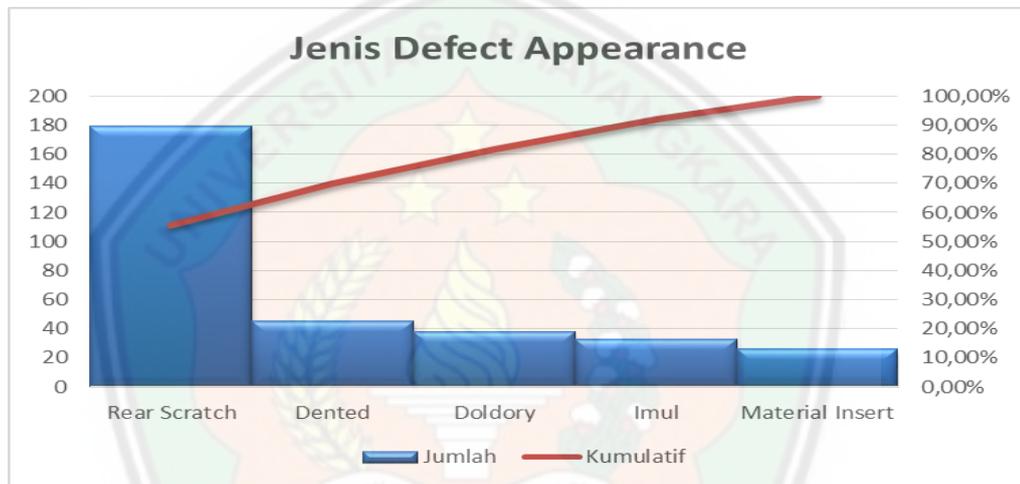
Berdasarkan masalah yang dihadapi perusahaan ini dan dari fakta dilapangan yang terjadi, *defect appearance* ini hampir selalu muncul di beberapa masalah pada produk - produk yang diproduksi oleh sebab itu penulis mengusulkan penerapan PDCA untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Dari beberapa *type* produk yang dihasilkan PT. PQR dan yang paling banyak dalam presentase *defect appearance* yaitu pada produk SM-A015F hal ini berdampak pada turunnya kualitas untuk *type* produk tersebut. Faktor penyebab terjadinya *defect appearance* tinggi ini diantaranya: kondisi bahan baku yang kurang baik, karyawan yang kurang fokus ketika bekerja, peralatan kerja yang digunakan kurang mendapatkan perawatan. Sehingga dampak yang ditimbulkan menjadi sebuah persoalan yang harus segera ditangani sebab apabila tidak ditangani langsung nantinya akan memberikan dampak kerugian yang cukup besar terhadap perusahaan dan tingginya *defect appearance* ini, diperlukan perbaikan untuk mencari solusi penanggulangan terjadinya *defect* tersebut di dalam proses produksi guna menjaga kualitas dan kuantitas dan produk tersebut terhadap konsumen sehingga konsumen tetap percaya pada produk tersebut.

Berikut adalah data jenis *defect appearance* dan hasil produksi periode bulan Oktober 2019 – Maret 2020 di PT. PQR data tersebut dapat bisa diketahui dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Jenis *Defect Appearance* Periode (Oktober 2019 - Maret 2020)

No	Jenis <i>Defect Apperance</i>	Jumlah	Presentase (%)
1	<i>Rear Scratch</i>	179	55,76%
2	<i>Dented</i>	45	14,02%
3	<i>Doldory</i>	38	11,84%
4	<i>Imul</i>	33	10,28%
5	<i>Material Insert</i>	26	8,10%
	Total	321	100%

Sumber: PT. PQR 2020



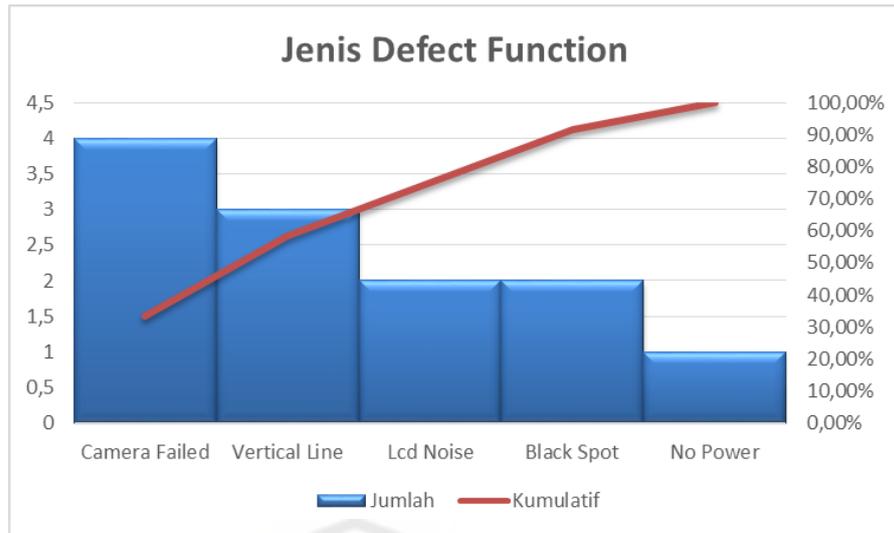
Gambar 1.1 Grafik Jenis *Defect Appearance*
(Sumber : Pengolahan data)

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa

Tabel 1.2 Jenis *Defect Function* Periode (Oktober 2019 - Maret 2020)

No	Jenis <i>Defect Function</i>	Jumlah	Presentase (%)
1	<i>Camera Failed</i>	4	33,33%
2	<i>Vertical Line</i>	3	25,00%
3	<i>Lcd Noise</i>	2	16,67%
4	<i>Black Spot</i>	2	16,67%
5	<i>No Power</i>	1	8,33%
	Total	12	100,00%

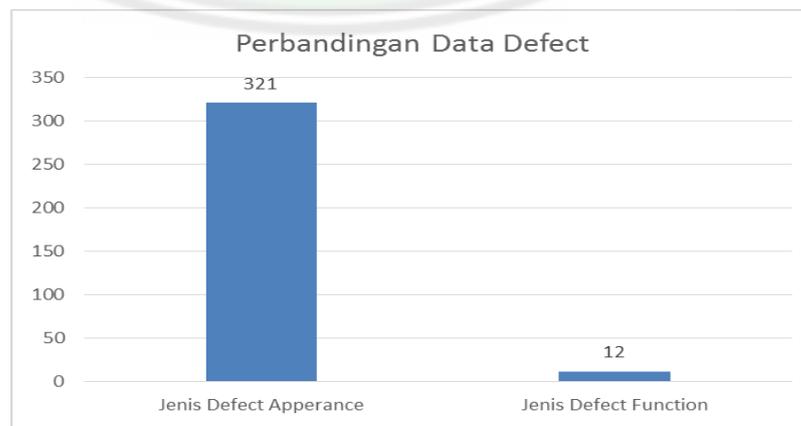
Sumber: PT. PQR 2020



Gambar 1.2 Grafik Jenis *Defect Function*

(Sumber : Pengolahan data)

Dari data *defect* tersebut bahwa disini terdapat dua jenis *defect* diantaranya *defect appearance* dan *defect function* dimana pada produk jenis *defect* tersebut *defect appearance* ini menjadi *defect* yang dominan sering terjadi. Dari data yang diperoleh *defect appearance* ini menjadi permasalahan yang paling tinggi jika dibandingkan dengan jenis *defect function* sebab *defect* ini menjadi perhatian utama dari penampilan suatu produk. Dari perbandingan inilah penulis memfokuskan penelitian ini pada *defect appearance*. Berikut perbandingan *defect appearance* dan *defect function* yang ditampilkan pada grafik perbandingan *defect*



Gambar 1.3 Grafik perbandingan data *defect*

(Sumber : Pengolahan data)

1. SM-A015F

Tabel 1.3 Jumlah Produksi dan Jumlah *Defect Appearance* Produk SM-A015F

No	Bulan	Jumlah Produksi (Unit)	Jumlah <i>Defect</i>	Presentase (%)
1	Okt-19	5200	85	1,63%
2	Nov-19	4600	39	0,85%
3	Des-19	4624	45	0,97%
4	Jan-20	5400	62	1,15%
5	Feb-20	4600	44	0,96%
6	Mar-20	4260	46	1,08%
TOTAL		28684	321	1,12%

Sumber : PT. PQR 2020

2.SM-M305F

Tabel 1.4 Jumlah Produksi dan Jumlah *Defect Appearance* Produk SM-M305F

No	Bulan	Jumlah Produksi (Unit)	Jumlah <i>Defect</i>	Presentase (%)
1	Okt-19	4800	15	0,31%
2	Nov-19	4670	11	0,24%
3	Des-19	4600	12	0,26%
4	Jan-20	5200	13	0,25%
5	Feb-20	5800	12	0,21%
6	Mar-20	4000	11	0,28%
TOTAL		29070	74	0,25%

Sumber: PT. PQR 2020

3.SM-A515F

Tabel 1.5 Jumlah Produksi dan Jumlah *Defect Appearance* Produk SM-A515F

No	Bulan	Jumlah Produksi (Unit)	Jumlah <i>Defect</i>	Presentase (%)
1	Okt-19	4260	22	0,52%
2	Nov-19	5200	11	0,21%
3	Des-19	5981	14	0,23%
4	Jan-20	6420	12	0,19%
5	Feb-20	5672	8	0,14%
6	Mar-20	5400	8	0,15%
TOTAL		32933	75	0,23%

Sumber : PT. PQR 2020

4.SM-A705F

Tabel 1.6 Jumlah Produksi dan Jumlah *Defect Appearance* Produk SM-A705F

No	Bulan	Jumlah Produksi (Unit)	Jumlah <i>Defect</i>	Presentase (%)
1	Okt-19	5234	11	0,21%
2	Nov-19	4681	9	0,19%
3	Des-19	6345	17	0,27%
4	Jan-20	6200	13	0,21%
5	Feb-20	4600	8	0,17%
6	Mar-20	4600	6	0,13%
TOTAL		31660	64	0,20%

Sumber : PT. PQR 2020

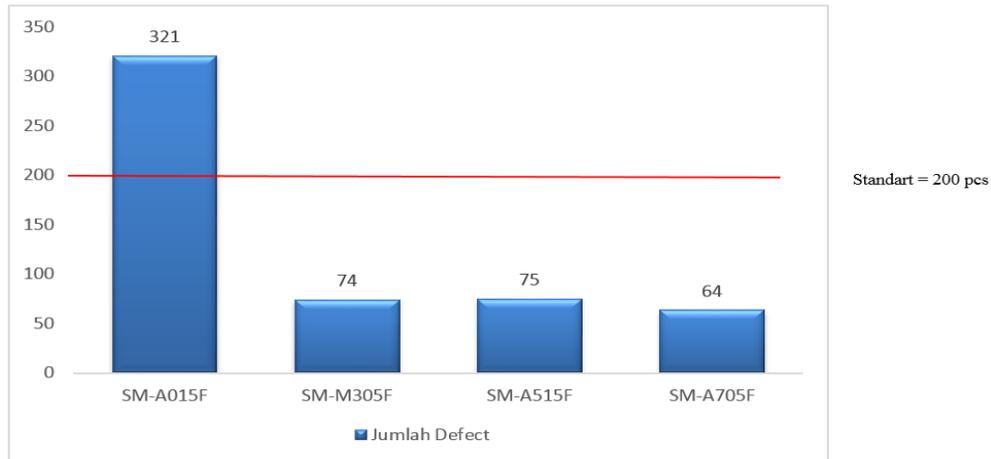
Tabel berikut merupakan hasil perhitungan perbandingan presentase *defect appearance* produksi di PT. PQR

Tabel 1.7 Presentase Jumlah *Defect Appearance* Terhadap Total Produksi Priode (Oktober 2019 - Maret 2020)

No	Nama Produk	Jumlah Produksi (Unit)	Jumlah <i>Defect</i>	Presentase (%)	Target <i>Defect</i>	Target <i>Defect</i> (%)	Jumlah <i>Defect</i> (%)
1	SM-A015F	28684	321	0,26%	200	0,70%	1,12%
2	SM-M305F	29070	74	0,06%	200	0,69%	0,25%
3	SM-A515F	32933	75	0,06%	200	0,61%	0,23%
4	SM-A705F	31660	64	0,05%	200	0,63%	0,20%
Total		122347	534	0,44%			

Sumber: Pengolahan Data (2020)

Dapat terlihat dari jumlah *defect* pada data *defect appearance* periode Oktober 2019 – Maret 2020 bahwa *defect appearance* terbesar yaitu pada produk SM-A015F sebanyak 321 unit dengan presentase *defect* 1,12%, SM-M305F dengan *defect* sebanyak 74 unit presentase 0,25%, SM-A515F sebanyak 75 unit presentase 0,23% dan SM-A705F sebanyak 64 unit presentase 0,20% .



Gambar 1.4 Grafik Target *Defect*

(Sumber : Pengolahan data)

Pada grafik 1.4 dapat dilihat berdasarkan presentase pada produk SM-A015F memiliki hasil presentase *defect* tertinggi dari target yang ditentukan perusahaan yaitu 200 pcs untuk target per 6 bulan. Untuk menekan terjadinya *defect appearance* dari latar belakang masalah yang sedang dihadapi, perusahaan tentunya membutuhkan pengendalian kualitas agar bisa melakukan pencapaian suatu target dari yang dikehendaki. Dalam aktivitas penerapan pengendalian kualitas itu pastinya mengaplikasikan siklus *Plan-Do-Check-Action* (PDCA) dengan dibantu alat dasar pengendalian kualitas *seven tools*.

Dalam proses perbaikan metode PDCA merupakan sebuah metode yang dalam prosesnya terus-menerus berputar berkesinambungan seperti lingkaran yang tidak ada habisnya. *Continous improvement* merupakan perbaikan berkesinambungan dan berkelanjutan sehingga proses peningkatannya secara terus-menerus meliputi prosedur, bahan baku, manusia, pemasok dan perlengkapan. Proses perbaikan dalam manajemen kualitas tentunya mengharuskan total perbaikan yang mencakup manusia, prosedur, pemasok, peralatan dan material. Dari Uraian diatas maka diangkatlah menjadi sebuah laporan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Dalam Upaya Meminimalisir *Defect Appearance* Pada Produk SM-A015F Dengan Menggunakan Metode PDCA Di PT. PQR”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya jenis *defect appearance* dan *defect function* pada periode Oktober 2019 – Maret 2020
2. Banyaknya *defect appearance* yang ditemukan pada proses produk SM-A015F yang melebihi standar *defect* perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini masalah yang di temukan sebagai berikut:

1. Apa penyebab terjadinya *defect appearance* yang tinggi pada produk SM-A015F tersebut dengan metode PDCA?
2. Apa usulan perbaikan untuk mengurangi *defect appearance* yang terjadi dengan metode PDCA?

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilaksanakan supaya pokok masalah yang diteliti tidak keluar dari topik yang telah ditetapkan.

Batasan masalah yang diberikan yakni antara lain:

1. Hanya meneliti *defect appearance* pada produk SM-A015F.
2. Data yang diambil dari bulan Oktober 2019 sampai Maret 2020.
3. Penelitian ini difokuskan untuk memberikan usulan perbaikan analisa implementasi dari penerapan metode PDCA.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yakni antara lain :

1. Untuk mengetahui faktor munculnya penyebab tingginya *defect appearance* yang mengakibatkan menurunnya kualitas dengan metode PDCA pada produk SM-A015F.

2. Memberikan usulan perbaikan untuk penerapan metode PDCA dalam mengurangi *defect appearance* pada produk SM-A015F.

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat yang hendak di capai dari penelitian ini yakni antara lain:

1. Dapat mengetahui tindakan yang harus dilakukan untuk mencegah terjadinya permasalahan kualitas.
2. Melatih dan mengembangkan analisa serta aplikasi praktek penerapan ilmu di dunia kerja nyata, yang termasuk dalam pematangan kemampuan *softskill* dan *hardskill* sebagai sarana peningkatan pengetahuan praktis disamping pengetahuan teori.
3. Meningkatkan kedisiplinan dan kemandirian mahasiswa melalui pemahaman akan budaya kerja profesional yang menuntut kerjasama, ketepatan waktu, kepemimpinan, dan tanggung jawab.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi PT. PQR Jalan Jababeka Blok F.29-F.31, Cikarang Utara, Jawa Barat 17530. Waktu penelitian dari Februari 2020 - April 2020. Departemen *Customer Satisfaction* (CS)-Sub Departemen *Outgoing Quality Control* (OQC).

1.8 Metode Penelitian

Dalam menjalankan metode penelitian agar bisa mendapatkan suatu data yang tepat dan akurat tentang perusahaan maka penulis dalam hal ini melakukan penyusunan laporan dengan menggunakan pengumpulan data dari beberapa metode diantaranya:

1. Metode Studi Lapangan

Metode ini penulis melaksanakan tanya jawab kepada karyawan dan juga pembimbing mengenai masalah yang sedang terjadi dan juga mencatat hal-hal yang penting dilapangan berikut hal yang dilakukan:

- a. Observasi, dengan melaksanakan pengamatan dengan cara langsung kepada objek yang ditentukan agar memperoleh data yang tepat dan sesuai dengan aktual dilapangan data berupa dokumentasi gambar hasil perbaikan dari penerapan metode PDCA.
- b. Wawancara, dengan meminta penjelasan atau bertanya secara langsung dengan detail kepada sumber-sumber terkait agar lebih memahami dan mengenal terhadap objek penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini instrumen yang digunakan berupa kusioner.

2. Metode Studi Pustaka

Dalam metode ini data yang diperoleh adalah laporan atau dokumen perusahaan yang berkaitan dengan topik serta permasalahan yang sedang dihadapi dan juga dengan mencari referensi-referensi yang berkaitan dengan objek penelitian.

1.9 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan skripsi ini terbagai atas beberapa bab berisikan uraian singkat dan memperjelas selama mengadakan penelitian hal ini dilakukan supaya pembahasannya lebih sistematis dan spesifik sesuai dengan topik ialah:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan di bahas, seperti latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian dan sistematik penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjabarkan konsep teori yang menunjang penulis, untuk dapat memperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian terdahulu.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan jenis data *variable*, metode pengambilan data, metode analisa data dan langkah-langkah dalam pendekatan untuk menjelaskan masalah serta tujuan penelitian dan juga kerangka pemikiran yang telah dirumuskan.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan dari data yang terkumpul. data yang diperoleh kemudian digunakan untuk pengolahan lalu menganalisa masalah dan memberikan penyelesaian terhadap masalah.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi dari kesimpulan dan saran yang berisi jawaban dari perumusan masalah dan tujuan penelitian serta tentang perbaikan penelitian dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Membuat berbagai referensi buku, jurnal dan lain-lain yang digunakan untuk penyusunan dalam laporan skripsi ini.

