

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Tidak dapat dipungkiri, bahwa kualitas merupakan salah satu komponen yang dapat menjadi modal dan alat yang tangguh bagi organisasi manapun agar dapat bertahan dan bahkan menjadi unggul dalam kompetisi pada era apapun. Berbagai kalangan beranggapan bahwa kualitas hanya dapat diidentikan dengan produk atau mutu produk. Dalam hal kepuasan pelanggan, kualitas tidak berarti “yang terbesar di dunia industri”, melainkan yang lebih efektif dalam memenuhi tuntutan klien (N. Hairiyah, 2020). Ketika dunia industri memasuki era produksi massal, banyak yang berpandangan bahwa massa sebuah organisasi menjunjung tinggi semangat untuk menghasilkan produk sebanyak banyaknya dan kualitas yang baik sudah mulai usai. Masa ini dimulai ketika banyak industri dan pabrikan mampu menghasilkan nominal dalam jumlah yang luar biasa, melakukan ekspansi bisnis dan mendapatkan pertumbuhan yang luar biasa juga mempunyai kapasitas super dalam menyerap tenaga kerja, dimana semuanya ini diperoleh dari menghasilkan produk dengan kualitas tidak terlalu baik namun memiliki biaya produksi yang murah, yang salah satunya disebabkan kemampuan dalam memproduksi massal dan masif.

Perkembangan budaya dan teknologi akan selalu memberikan dorongan kepada setiap pelaku ekonomi untuk senantiasa melakukan ide-ide kreatif, inovatif dan perbaikan dalam setiap lini kegiatannya, agar tidak ketinggalan oleh laju perkembangan itu sendiri dan perusahaan juga perlu mengambil langkah-langkah. Banyak strategi yang dapat dilakukan manajemen perusahaan untuk merespon persaingan tersebut seperti meningkatkan kualitas produk, berinovasi secara kontinu, hingga menekan biaya dalam proses produksinya (Nurkholiq .A, 2019). Setiap perusahaan maupun unit usaha menjalankan berbagai upaya yang berbeda-beda untuk bisa tetap bertahan di dalam persaingan global. Dalam upaya meningkatkan daya saing suatu produk, kualitas dapat menjadi salah satu faktor

yang dapat membantu mencapai hal tersebut (Idris .I, 2018). Pengendalian pada kualitas produk dirasa penting karena menjadi salah satu aspek dalam memenangkan posisi di era persaingan bisnis (Lestari .Fa, 2021). Dalam prosesnya pengendalian kualitas mestinya mampu merumuskan pada tujuan yang terstruktur dan jelas sehingga dapat mencapai dan memberikan kepuasan pada pelanggan dalam menggunakan produk atau jasanya (Elmas .Msh, 2017).

Kualitas juga merupakan salah satu faktor penentu keputusan konsumen dalam memilih produk yang diinginkannya, dengan pemilihan produk yang berkualitas akan membuat loyalitas pelanggan menjadi meningkat. Kualitas juga merupakan kata kunci dalam semua persaingan industri, sehingga setiap perusahaan harus bisa menghasilkan suatu produk dengan kualitas yang baik dan memenuhi kebutuhan konsumen. Tujuan dari pengendalian kualitas adalah untuk menghasilkan produk yang seragam dengan melakukan identifikasi terhadap faktor penyebab kecacatan produk, meningkatkan hubungan dengan keinginan pelanggan, kenaikan profit serta mengurangi biaya pengendalian kualitas.

PT. YM adalah salah satu anak dari perusahaan raksasa yang khusus bergerak dalam produksi peralatan musik, seperti piano, gitar, drum dan keyboard. Awal mulanya perusahaan hanya memproduksi dalam skala kecil namun karena permintaan konsumen dunia meningkat maka sejak tahun 1980 an resmi membuka cabang di luar Jepang, salah satunya di Indonesia. Permintaan konsumen yang meningkat pesat, maka ini juga harus di seimbangkan dengan kualitas mutu yang baik. PT. YM selalu berusaha untuk memberikan produk dengan kualitas terbaik, dengan cara melakukan perbaikan terus menerus, sehingga produk yang dihasilkan tidak kalah dengan produk kualitas *import*. Proses produksinya sendiri PT. YM memiliki beberapa bagian, yaitu *Material Control (MC)*, *Wood Working (WW)*, *Mechanical Parts (MP)*, *Electrical Parts (EP)* dan *Final Assembly (FA)*



Gambar 1. 1 *Top Board*

Sumber : PT. YM (2022)

Top Board merupakan salah satu bagian dari sebuah *keyboard/piano* yang berfungsi untuk menutup mesin dan menciptakan tampilan yang indah bagi sebuah *keyboard*. *Top Board* terbuat dari lembaran kaya bubuk yang dipadatkan, lalu dilapisi dengan *pvc* dari luar. *Top Board* diambil dari kata *Top* yang berarti diatas dan *board* yang berarti papan. *Top Board* adalah sebuah papan yang terletak di bagian atas dari sebuah piano. Beberapa jenis *Not Good (NG) Top Board* adalah sebagai berikut

1. Alur

Alur adalah sebuah kecacatan material yang dimana terdapat sebuah Alur di material. Alur sendiri terjadi biasanya karena kurangnya lem pada proses sebelumnya, sehingga dapat membuat alur yang membuat material tidak bagus

2. Dekok

Dekok adalah sebuah kecacatan material dimana terdapat sebuah cekungan pada material. Dekok sendiri biasanya terjadi karena adanya tekanan barang asing diatas permukaan *Top Board*.

3. Gores

Gores adalah sebuah kecacatan material dimana terdapat sebuah goresan pada material. Gores sendiri biasanya terjadi karena adanya gesekan antara permukaan *Top Board* dan benda asing.

4. Gelembung

Gelembung adalah sebuah kecacatan material dimana terdapat sebuah gelembung pada permukaan *Top Board*. Gelembung biasanya terjadi karena adanya kotoran pada proses sebelumnya.

5. Gompal

Gompal ada sebuah cacat produk dimana terdapat sebuah coakan pada material. Gompal sendiri biasanya disebabkan oleh jatuhnya material saat sedang di proses

Pada kali ini penulis selaku peneliti di PT YM memiliki keresahan dengan proses pengendalian kualitas yang ada di PT YM terutama di bagian *Top Board Line* karena adanya gangguan proses yang cukup besar dan secara kumulatif gangguan tidak dapat diterima. Berikut adalah data produk *NG* Di bagian *Top Board Line* beberapa bulan terakhir.

Tabel 1. 1 Data Produk *NG Material Top Board*

Bulan	NG Amou nt	Total Produk si	NG				
			Alur	Dekok	Gores	Gelemb ung	Gompal
Apr-21	740	37015	59	269	297	46	69
Mei-21	853	45034	50	288	330	69	116
Jun-21	845	46022	55	296	331	60	103
Jul-21	1122	53012	83	408	418	52	151
Ags-2021	765	36012	58	270	320	59	78
Sep-21	781	36007	51	267	309	41	113
Okt-2021	790	38016	47	264	314	55	110
Nov-21	754	38019	48	271	313	48	74
Des-2021	1083	53011	60	412	421	56	144
Jan-22	1028	51007	53	369	412	74	120
Feb-22	992	48034	57	321	402	68	144
Mar-22	988	42008	53	361	380	77	87
Total	10741	523197	674	3796	4247	705	1309

Sumber : Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 data produk *NG material Top Board* selama 1 tahun terakhir, dapat terlihat persentasi produk *NG* yang telah melebihi batas yang ditetapkan perusahaan sebesar 2% yaitu pada bulan April, Juli, Agustus, September, Oktober, November, Desember 2021 dan Januari, Februari dan Maret 2022. Jika permasalahan ini dibiarkan terus-menerus maka hal ini akan menimbulkan kurangnya kualitas produk dan kerugian yang besar dan dapat mengakibatkan terjadinya pemborosan dalam produksi. Perlu diadakan perbaikan atau pengendalian kualitas produk yang dihasilkan PT. YM harus tetap dijaga dan juga ditingkatkan sesuai dengan target.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perlu dilakukan pemecahan masalah untuk meningkatkan kualitas produksi untuk memenuhi target manajemen dengan cara mengurangi jumlah produk cacat dengan perbaikan pengendalian kualitas produk yang berkelanjutan yang pada akhirnya bisa meningkatkan keuntungan perusahaan.

Langkah yang bisa digunakan oleh PT. YM adalah dengan langkah perbaikan pengendalian kualitas produk menggunakan metode *Seven Tools*. *Seven tools* merupakan alat atau teknik pengendalian kualitas yang mudah digunakan dalam setiap jenis usaha karena metode, persyaratan keterampilan, maksud dan mekanismenya sangat sederhana dan mudah dimengerti untuk setiap latar belakang pendidikan karyawan di dalam industri.

Seven Tools merupakan metode yang berkesinambungan dari mulai *check sheet*, stratifikasi, diagram pareto, histogram diagram, diagram pencar, peta kendali dan diagram tulang ikan.

Berdasarkan latar belakang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk membahas masalah tersebut terkait analisa pengendalian kualitas dalam penelitian dengan mengambil judul “**Analisa Mengurangi Produk *Not Good Top Board* Dengan Metode *Seven Tools* di PT. YM**”



1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, permasalahan yang menjadi fokus di penelitian ini adalah:

1. Jumlah produk *NG Top Board* telah melebihi batas yang telah di tetapkan perusahaan
2. Jenis produk *NG* yang terbesar adalah Gores dan Dekok

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan produk *NG* pada proses *Top Board*?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas produk untuk mengurangi produk *NG* dengan *Seven Tools*?

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar masalah yang ada tidak menyimpang dari tujuannya. Batasan-batasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Data kualitas produk diperoleh berdasarkan pada data produk *NG* produk selama proses produksi pada bulan April 2021 – Maret 2022.
2. Metode penelitian ini menggunakan penerapan pengolahan data metode *Seven Tools*.
3. Penelitian hanya membahas kenapa penyebab produk *NG* tertinggi produk pada proses produksi.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya produk *NG* pada proses produksi *Top Board*
2. Memberikan usulan rencana meningkatkan kualitas produk untuk mengurangi *produk NG* produk sehingga dapat meningkatkan kualitas dan produktivitas produksi kepada perusahaan dengan menerapkan metode *Seven Tools*

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya pada perusahaan dan bidang akademis, antara lain:

1. Memberikan bahan masukan bagi perusahaan dalam melakukan upaya mengurangi resiko produk *produk NG* pada proses produksi pembuatan *Top Board*.
2. Memberikan wawasan kepada operator yang ada, supaya bisa lebih teliti lagi dalam melakukan pekerjaan.
3. Memberikan tambahan wawasan dan bahan masukan dalam penelitian lanjut mengenai perbaikan dan pengendalian kualitas produk dengan metode *Seven tools*.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

1.7.1 Tempat Penelitian

Tempat yang menjadi objek penelitian yang dilakukan penulis yaitu di PT. YM di Kawasan Industri MM2100 bagian *Line* produksi *Top Board*.

1.7.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan pada bulan April 2021 sampai dengan bulan Maret 2022.

1.8 Metode Penelitian

Sebagai bahan pendukung penelitian diperlukan pula beberapa data yang berkaitan dengan objek penelitian, oleh sebab itu dilakukan beberapa cara dalam pengumpulan data, diantaranya:

a) Metode Pengamatan (*observasi*)

Metode *observasi* atau pengamatan merupakan salah satu metode pengumpulan data/fakta dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap kegiatan produksi yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan melalui pengamatan dan pencatatan dengan peninjauan secara langsung dilapangan.

b) Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) merupakan teknik mencari data atau informasi dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan atau tanya jawab secara langsung kepada tenaga kerja departemen produksi dari PT . YM.

c) Kajian Pustaka

Metode penulisan berdasarkan informasi dari literatur/buku yang berhubungan dengan objek yang dibahas. Penelitian ini terutama untuk memperoleh teori - teori yang menunjang laporan ini.

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan pemahaman gambaran tentang isi penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan dibahas terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menyajikan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan serta pemecahan masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang bagaimana data penelitian diperoleh serta bagaimana proses menganalisis data. Oleh karena itu pada bab ini mencakup objek/lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, diagram alir dan cara analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang cara pengumpulan data produk *NG* produk dari departemen produksi dan *quality control* serta pengolahan data akan dianalisa dengan menggunakan metode *Seven Tools* sehingga permasalahan yang ada mampu menghasilkan solusi objektif.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dalam melakukan analisa terhadap solusi/upaya perbaikan dan pengendalian kualitas produk dapat berguna untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA