

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam persaingan bisnis di dunia industri perusahaan berlomba-lomba untuk tetap eksis di bidang usahanya masing-masing, perusahaan yang ingin berkembang dan dapat bertahan tentunya harus memberikan produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau, dan mampu bersaing di pasaran.

Semakin ketatnya persaingan dalam dunia industri memaksa setiap pengusaha untuk terus belajar dan sekaligus menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih serta mampu melakukan pengawasan dan pengendalian yang efektif dan efisien demi menjamin keberlangsungan proses produksi perusahaan

Produk atau jasa yang terbaik adalah keinginan utama konsumen. Bagaimana selera konsumen terhadap produk harus sesuai dengan produk yang dibuat oleh produsen. Salah satu keinginan yang mendasar adalah ketika produk tersebut dapat diterima oleh konsumen dalam keadaan baik tanpa kecacatan sehingga produk tersebut dapat dikatakan produk yang berkualitas.

Menurut Juran (1993) sebagaimana ditulis dalam buku Manajemen mutu terpadu oleh Nasution (2005) menyatakan bahwa Kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Menurut Crosby (1979) menyatakan bahwa kualitas merupakan *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan apa yang telah disyaratkan dan distandarkan. Suatu produk memenuhi kualitas apabila produk tersebut sesuai dengan standar kualitas yang berlaku dan telah ditentukan sebelumnya. Standar kualitas meliputi bahan baku (material), proses produksi, dan produk jadi.

Untuk menghasilkan produk yang berkualitas perlu adanya upaya pengendalian kualitas yang efektif agar cacat produk dari hasil produksi dapat ditekan seminimal mungkin sehingga perusahaan dapat memberikan produk dengan kualitas terbaik kepada para customer dipasaran. Kualitas memainkan peranan penting dan patut diutamakan oleh suatu perusahaan khususnya pada proses produksi dalam membuat suatu produk, perusahaan dituntut untuk membuat produk sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan pelanggan. Hal ini merupakan harapan terbaik pelanggan atas produk yang dihasilkan perusahaan tersebut, oleh sebab itu perusahaan harus mampu melakukan tindakan tepat apabila terjadi penyimpangan terhadap standar kualitas produk yang telah ditetapkan.

Menurut Assauri yang dikutip oleh Syamsuri (2008 : 299), menjelaskan bahwa pengendalian kualitas adalah suatu upaya dalam menetapkan kualitas atau mutu dalam kestandaran agar dapat terjaga sampai hasil akhir. Dengan kata lain, pengendalian kualitas merupakan suatu upaya dalam menjaga kualitas dari produk yang dibuat, dengan maksud agar produk tersebut sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditentukan dari kebijakan pimpinan perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas pada produk yang dibuat perlu adanya serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam proses produksinya agar kecacatan pada produk dapat diminimalisir secara efektif, *seven tools* adalah salah satu alat statistik yang digunakan untuk mencari akar permasalahan kualitas, sehingga manajemen kualitas dapat menggunakan *seven tools* tersebut untuk mengetahui akar permasalahan terhadap produk yang mengalami kecacatan atau mengalami penyimpangan dari standar yang ditetapkan.

PT. Indo Galen Langeng adalah perusahaan yang bergerak dibidang industri rumah tangga yang memproduksi pintu kamar mandi , disaat banyaknya pesaing perusahaan yang memproduksi produk yang sama itu artinya persaingan untuk merebut pasar terasa lebih kompetitif, untuk itu perlu adanya metode yang tepat untuk meningkatkan kualitas produk dan meminimalisir kecacatan yang ada dengan begitu produktivitas perusahaan akan tercapai dengan baik.

Jenis cacat (*defect*) yang sering terjadi pada proses pembuatan pintu kamar mandi berbahan vynil atau pvc cukup bervariasi diantaranya adalah *defect hon craft* atau patah tulang , *defect gastrul craft* atau gelembung, dan *defect kempes*. Adapun data produksi dan data cacat (*defect*) pada produk pintu kamar mandi berbahan vynil atau pvc periode 12 bulan terakhir yaitu pada bulan april 2015 sampai dengan maret 2016 dapat di lihat pada tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1 Data kecacatan pada produk daun pintu kamar mandi bahan pvc tahun 2015-2016

No	Bulan	Jumlah Produksi (Pcs)	Jenis Cacat			Jumlah Cacat (Pcs)
			Gastrul Craft (Pcs)	Hon Craft (Pcs)	Kempes (Pcs)	
1	April	21.528	155	225	158	538
2	Mei	21.208	145	178	125	448
3	Juni	21.335	138	215	144	497
4	Juli	21.228	158	184	134	476
5	Agustus	21.507	164	182	152	498
6	September	21.225	172	208	145	525
7	Oktober	22.420	157	185	146	488
8	November	21.425	165	184	144	493
9	Desember	21.306	155	237	160	552
10	Januari	21.117	174	262	155	591
11	Februari	22.517	154	225	172	551
12	Maret	21.553	170	238	185	593
<b>Total</b>		<b>258.369</b>	<b>1.907</b>	<b>2.523</b>	<b>1.820</b>	<b>6.250</b>
<b>Persentase</b>			<b>0,74%</b>	<b>0,98%</b>	<b>0,70%</b>	<b>2,42%</b>

(Sumber : Data PT. Indo Galen Langeng)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat cacat yang terjadi pada ketiga defect mengalami perbedaan. Dari persentase di atas menunjukkan bahwa *defect hon craft* mengalami prioritas tertinggi dengan total 0,98% dan jika ditotal maka jumlah keseluruhan defect sebesar 6.250 pcs atau sekitar 2,4 % dari jumlah produksi sementara batas toleransi yang diizinkan perusahaan untuk proses produksi daun pintu pvc adalah 2,2 % dan ini diluar batas toleransi yang telah ditentukan perusahaan.

Hal ini menunjukkan telah terjadi suatu penyimpangan dan diperlukan adanya suatu tindakan pengendalian kualitas yang efektif untuk menekan atau menurunkan terjadinya *defect* sehingga mencapai standar kualitas yang diharapkan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “**Pengendalian Kualitas Pada Produk Pintu Kamar Mandi PVC Dengan Menggunakan Analisis *Seven Tools* Di PT. Indo Galen Langeng**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang nantinya akan dikaji secara mendalam. Adapun beberapa permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Telah terjadi *defect* pada produk daun pintu kamar mandi pvc pada periode 12 bulan terakhir melebihi batas kendali yang diisyaratkan.
2. Belum diterapkan SOP kendali mutu untuk menyelesaikan masalah yang terjadi.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa penyebab terjadinya *defect* pada produk pintu kamar mandi pvc?
2. Bagaimana upaya pengendalian kualitas menggunakan metode *seven tools* untuk menurunkan *defect* di PT. Indo Galen Langeng.

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu hanya membahas mengenai perbaikan kualitas dalam menurunkan defect, antara lain :

1. Penelitian hanya dilakukan pada *defect* yang mengalami tingkat kecacatan terbesar.
2. Penggunaan metode *seven tools* untuk analisis data.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data produksi dan data *defect* dari bulan April 2015 sampai dengan bulan Maret 2016.
4. Alat yang digunakan untuk analisis data antara lain adalah *flowchart*, *checksheet*, peta kendali, diagram pareto dan diagram *fishbone*.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi jenis-jenis *defect* produk di PT. Indo Galen Langeng.
2. Mengidentifikasi faktor penyebab *defect* yang terjadi selama proses produksi.
3. Membuat langkah-langkah pengendalian kualitas untuk menurunkan *defect* dengan metode *seven tools*.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tindakan yang harus dilakukan untuk mencegah terjadinya *defect* pada hasil produksi.
2. Dapat memberikan ide perbaikan masalah kualitas pada produk daun pintu kamar mandi.
3. Untuk mempraktekkan antara teori yang didapat di bangku kuliah dengan dunia industri.

### 1.7 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian yang akan dilakukan, penulis menggunakan metode penulisan sebagai berikut :

#### A. Metodologi Penelitian Primer

1. Wawancara (interview)

Yaitu suatu model data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada para pekerja perusahaan PT. Indo Galen Langeng.

2. Observasi

Yaitu penulis langsung mengadakan pengamatan kepada objek yang diteliti di PT. Indo Galen Langeng.

## B. Metodologi Penelitian Sekunder

### 1. Studi Pustaka Intern

Merupakan metode penelitian untuk landasan teori dan penelusuran arsip-arsip data milik perusahaan yang digunakan sebagai dasar penelitian.

### 2. Studi Pustaka Extern

Merupakan penelitian untuk landasan teori dari laporan ini dengan membaca dari berbagai sumber buku-buku ilmiah, referensi buku dari semua penulis yang berkaitan dengan penulisan laporan ini.

## 1.8 Tempat dan Waktu Penelitian

Nama Lembaga : PT. Indo Galen Langeng.

Alamat : Jl. Perjuangan Teluk Pucung Bekasi Utara  
Bekasi-Indonesia Kode Pos: 17121.

Bidang : Produksi pembuatan pintu kamar mandi.

Waktu : Maret – Mei 2016.

Lama : 3 bulan.

## 1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab. Berikut ini penjelasan tentang masing-masing bab :

### Bab 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis memaparkan tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **Bab 2 LANDASAN TEORI**

Menjelaskan teori-teori dari para ahli yang berkaitan dengan pembahasan penelitian, sebagai penunjang untuk mengelola dan menganalisa data-data yang diperoleh baik secara langsung maupun tidak langsung seperti definisi kualitas, definisi pengendalian kualitas, tujuan pengendalian kualitas, pengertian alat bantu pengendalian kualitas.

## **Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, dan kerangka pemecahan masalah.

## **Bab 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Berisi hal-hal tentang data-data yang diperoleh dan dipelajari selama berada di lingkungan perusahaan, pengelolaan data, dan hasil analisis data yang diperoleh.

## **Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Terdiri dari kesimpulan dan saran

Memberikan kesimpulan akhir dari analisis yang telah dilakukan dan harus berisi hal-hal yang sesuai dengan pembahasan skripsi serta memberikan saran-saran dari analisis yang telah dilaksanakan serta bersifat ilmiah untuk perbaikan di PT. Indo Galen Langeng.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Dibagian ini berisikan daftar sumber referensi yang dianggap *valid* sebagai landasan teori yang berhubungan dengan judul laporan penelitian ini.