

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan di dunia industri yang semakin ketat dewasa ini, perusahaan sangat membutuhkan suatu hasil kerja yang memiliki nilai produktivitas yang baik sehingga nilai perusahaan akan meningkat. Perbaikan kualitas dan kuantitas terus dilakukan oleh perusahaan, baik dengan melakukan pengendalian kualitas langsung kepada produk hasil produksi maupun dengan melakukan kegiatan rutin yang menganalisa pengendalian kualitas tersebut.

Kualitas suatu produk merupakan salah satu kriteria yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih produk. Kualitas produk juga merupakan indikator penting bagi perusahaan untuk dapat berdiri ditengah ketatnya persaingan dalam dunia industri. Kualitas produk semata-mata ditentukan oleh konsumen sehingga kepuasan konsumen hanya dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Kualitas suatu produk dibangun perusahaan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan *Customer* karena suatu pabrik industri tidak akan eksis apabila produk yang dibuat atau dipesan tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Mempunyai konsumen yang puas akan produk kita merupakan suatu hal yang penting bagi setiap perusahaan. Untuk membangun kepuasan konsumen, identifikasi faktor-Faktor kepuasan pelanggan perlu dilakukan.

Pengendalian kualitas menurut Teori Edwards Deming, mengemukakan bahwa proses industri harus di pandang sebagai suatu perbaikan kualitas secara terus menerus, yang dimulai dari sederet siklus sejak adanya ide untuk menghasilkan suatu produk, pengembangan produk, proses produksi, sampai dengan distribusi ke pelanggan seterusnya berdasarkan informasi sebagai umpan-balik yang dikumpulkan dari pengguna produk (pelanggan) dikembangkan ide-ide untuk menciptakan produk

baru atau meningkatkan kualitas produk lama beserta proses produksi yang ada saat ini (Gasperz, 2005).

Dalam sebuah produksi tidak menutup kemungkinan akan terjadi kegagalan atau cacat produk sehingga studi ini dibutuhkan untuk mengurangi atau meminimalkan cacat atau kegagalan khususnya pada produk televisi. Yaitu dengan pendekatan peta kendali p dalam upaya mengurangi cacat produk. Karena kualitas menjadi indikator sebuah perusahaan untuk mampu bersaing dengan kompetitor dalam persaingan pasar di dunia industri pada era revolusi industri 4.0. Kondisi tersebut menjadi fokus oleh salah satu perusahaan yang berada di Kawasan KIIC Karawang, perusahaan tersebut adalah Perusahaan Elektronik Karawang, yaitu sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Manufaktur dengan produksi produk elektronik. Perusahaan tersebut saat ini menjadi salah satu perusahaan yang cukup mampu bersaing dalam persaingan industri terbukti dengan beberapa pelanggan perusahaan elektronik lainnya yang ada di Indonesia mendapatkan banyak penghargaan dari segi kualitas. Perusahaan Elektronik Karawang memproduksi hanya pengiriman khususnya di dalam negeri diantaranya Papua Nugini.

Terlepas dari hal di atas perusahaan saat ini dalam pemenuhan produksi memiliki beberapa masalah terkait dengan kualitas. Hal ini terkait dengan masih tingginya rasio cacat produk hasil internal produksi khususnya pada proses produksi di station *peeloff* panel diantaranya *broken, bubble, vline, Hline, ,display NG, no picture*. Hal ini menjadi fokus oleh perusahaan karena kondisi ini dapat menyebabkan beberapa masalah seperti *stop production* pada proses berikutnya dan dapat menyebabkan *delay delivery*. Selain itu produk dengan kualitas rendah yang sampai ke pelanggan menyebabkan *claim customers*.

Berdasarkan data produksi pada bulan januari 2021 proses produksi di station *peeloff* panel menunjukkan rasio cacat produk cukup tinggi yaitu sebesar 70%, sehingga mempengaruhi performa produktivitas di internal proses produksi, station *peeloff* panel tersebut akan menjadi fokus dalam penelitian ini karena secara perhitungan rasio cacat produk paling tinggi dibanding dengan produk lain. Banyak

hal yang menjadi faktor mengapa kondisi cacat produk ini tinggi. Salah satunya sistem pengendalian kualitas yang saat ini berjalan kurang optimal pelaksanaannya serta kurangnya *awareness* terhadap segala sesuatu hal yang dapat mempengaruhi kondisi kualitas suatu produk.

Maka dari itu dalam penelitian ini peneliti akan melakukan analisis kualitas dengan pendekatan *six sigma* dengan menggunakan konsep *DMAIC* (*Define, Measurement, Analyze, Improvement* dan *Control*) bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas saat ini. Dengan mengurangi rasio cacat produk tentu banyak keuntungan perusahaan yang dapat diperoleh diantaranya performa produktivitas menjadi meningkat, tidak ada *wasting time* produksi, serta biaya produksi tidak terbuang sia-sia karena kegagalan produk.

### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada konteks tersebut, secara eksplisit perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat pencapaian kondisi cacat untuk produk televisi?
2. Bagaimana hasil analisa terhadap pada cacat produk televisi?
3. Bagaimana implementasi perbaikan yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan cacat pada produk televisi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah didapat, adanya tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat pencapaian kondisi cacat untuk produk televisi.
2. Melakukan analisa hasil terhadap pada cacat produk televisi.
3. Melakukan analisa hasil terhadap implementasi untuk cacat produk televisi.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, adapun manfaat yang didapat adalah :

1. Perusahaan dapat mengetahui kualitas produk Televisi sebagai tambahan informasi bagi manajemen dalam menentukan standar cacat produk.
2. Perusahaan dapat mengetahui penyebab-penyebab cacat produk Televisi dalam meningkatkan kualitas produk dalam memenuhi harapan pelanggan.
3. Dapat melakukan perbaikan kinerja perusahaan dalam meningkatkan cacat produk dengan meminimalkan cacat produk.

#### 1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian diperlukan batasan-batasan agar penelitian dapat lebih objektif atau tidak menyimpang dari topik penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan pada station *pelloff* panel untuk produk televisi.
2. Data diambil 5 (lima) hari kerja setiap-minggunya untuk satu *shift*.
3. Penelitian dilakukan pada kondisi proses produksi normal.
4. Data histori produksi yang digunakan selama bulan Januari 2021.
5. Penelitian ini tidak membahas masalah biaya.

