

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia industri manufaktur yang terus meningkat membuat permintaan konsumen semakin bertambah, hal ini berpengaruh pada kualitas perusahaan. Perusahaan harus menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan agar mampu bersaing dengan para kompetitornya baik bersaing dalam kualitas produk dan kualitas pelayanan kepada konsumen.

Kualitas produk adalah upaya untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dimana kualitas produk harus sesuai standar kualitas yang ditetapkan dan kualitas dapat berubah karena harapan pelanggan terhadap produk pasti berubah (Simbolon & Rosmelina, 2022). Untuk menjaga kualitas perlu adanya pengendalian kualitas yang mempunyai standar kualitas produk sesuai perusahaan. Pengendalian kualitas mempunyai peran untuk meminimalisir cacat pada produk, sehingga produk yang diproduksi sesuai dengan standarnya dan terhindar dari produk cacat lolos ke konsumen. *Quality Control (QC)* merupakan bagian dari kegiatan pengendalian kualitas yang ada di perusahaan, yang memastikan kualitas produk awal hingga produk jadi.

Selain kualitas produk yang di kirim, kualitas pelayanan terhadap klaim konsumen juga sangat penting sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan atau pelayanan kualitas terhadap konsumen. Penanganan klaim menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan, penanganan klaim yang baik juga memberikan kontribusi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan dan bisa meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan, menghindari citra *negatif* terhadap perusahaan dan memberikan masukan yang *positif* bagi perusahaan agar lebih tanggap dalam menangani keluhan atau komplain dan juga untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara tepat dan *efektif*. Komplain terjadi karena ketidakpuasan terhadap kualitas layanan produk yang diterima, baik itu komplain secara tertulis ataupun secara lisan. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengetahui komplain apa yang diajukan oleh konsumen, setelah itu perusahaan

harus mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi masalah layanan yang dialami oleh konsumen. Komplain dari konsumen tidak selalu *negatif*, karena komplain dari konsumen merupakan perhatian terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Dengan penanganan komplain yang baik, akan terbentuk sebuah ikatan antara konsumen dan perusahaan yang dinamakan loyalitas, loyalitas konsumen pada umumnya dapat ditafsirkan kesetiaan seseorang dalam suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas konsumen adalah manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pelanggan dalam penggunaan struktur dan jasa pelayanan yang disediakan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut (Ani & Jatmiko, 2023). Loyalitas konsumen berawal dari penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan berdasarkan harapan yang diterima sudah diharapkan sebelumnya, konsumen akan merasa puas jika kualitas layanan yang didapatkan sesuai dengan keinginannya ataupun melebihi harapannya. Efek dari loyalitas pelanggan bersifat jangka panjang, semakin lama konsumen tersebut menggunakan produk atau jasa maka semakin besar kemungkinan perusahaan meraih keuntungan.

PT MII merupakan produsen *spare part* yang bergerak di bidang otomotif berupa *damper* atau spons peredam pada kendaraan roda dua dan roda empat serta beberapa *spare part* perangkat elektronik. Fungsi *damper* sendiri adalah sebagai peredam getaran pada kendaraan agar kendaraan tidak terlalu bergetar dan berisik akibat getaran mesin serta sebagai alas atau penghalang gesekan antara dua permukaan part agar permukaan part tidak tergores. Perusahaan ini adalah *supplier* dari PT Inoac, Yamaha, Daihatsu, Toyota, Denso dan Epson, karena banyaknya konsumen dari PT MII membuat permintaan cukup tinggi, untuk memenuhi permintaan konsumen maka perusahaan ini di tuntut untuk meningkatkan produktivitasnya. Dengan banyaknya model produk yang di minta oleh konsumen membuat PT MII harus meningkatkan mutu dan kualitas produk serta kualitas pelayanannya sehingga dalam persaingan di dunia industri perusahaan PT MII mempunyai kelebihan dalam kualitas produk serta pelayanan terhadap konsumen, namun pada kenyataannya masih ada klaim dari konsumen terkait kualitas produk

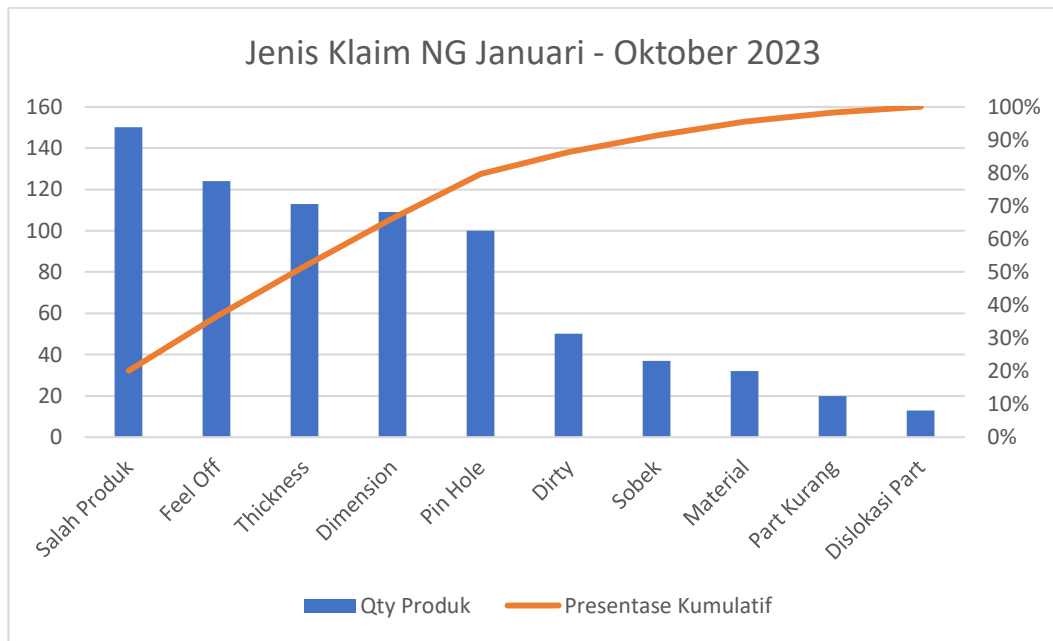
yang di kirim ke konsumen yang membuat penilaian *supplier rating* dari konsumen akan menurun.

**Tabel 1.1** Data *Customer Claim* Januari – Oktober 2023

| No    | Date of Problem | Customer             | Part No         | Qty Produk | Jenis NG       |
|-------|-----------------|----------------------|-----------------|------------|----------------|
| 1     | 8-Feb-2023      | PT. IPI KARAWANG     | JK146666-6210   | 10         | Sobek          |
| 2     | 17-Feb-2023     | PT. EPSON            | 1693873-00      | 50         | Dirty          |
| 3     | 27-Feb-2023     | PT NITTO             | 7265AA000P      | 2          | Sobek          |
| 4     | 14-Mar-2023     | YMMA                 | VCV 6970        | 50         | Dimension      |
| 5     | 3-Apr-2023      | PT NITTO             | 82861A050P      | 1          | Dislokasi Part |
| 6     | 4-Apr-2023      | PT. FTS              | 77651-OKO50     | 3          | Feel Off       |
| 7     | 22-May-2023     | PT NITTO             | 82861A051P      | 9          | Dislokasi Part |
| 8     | 23-May-2023     | PT. PIOLAX           | A990600355      | 100        | Pin Hole       |
| 9     | 30-May-2023     | PT. YIMM (VIETNAM)   | 2PH-E5407-00    | 9          | Dimension      |
| 10    | 10-Jun-2023     | PT. YIMM (PHILIPINA) | 90520-02806-00  | 20         | Part Kurang    |
| 11    | 1-Jul-2023      | PT. YIMM             | 2PH-E5407-00    | 29         | Material       |
| 12    | 6-Jul-2023      | PT. IPI KARAWANG     | COV-00-052      | 3          | Dislokasi Part |
| 13    | 28-Jul-2023     | PT. IPI KARAWANG     | B6H-E5316-00-80 | 3          | Material       |
| 14    | 20-Jul-2023     | PT. Nifco            | STA022-20       | 20         | Sobek          |
| 15    | 31-Jul-2023     | PT. Nifco            | SPA009-0A       | 50         | Dimension      |
| 16    | 25-Aug-2023     | PT YKK               | DT210W          | 121        | Feel Off       |
| 17    | 28-Aug-2023     | PT Epson             | N01706388       | 113        | Thickness      |
| 18    | 4-Sep-2023      | PT YIMM              | B6H-E5407-00-80 | 5          | Sobek          |
| 19    | 9-Oct-2023      | PT. IPI KARAWANG     | URE-00-012      | 150        | Salah Produk   |
| Total |                 |                      |                 | 748        |                |

Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Tabel 1.1 adalah data klaim dari konsumen PT MII dari bulan Januari sampai bulan Oktober 2023 dimana klaim dari konsumen terdapat 19 klaim dengan klaim terbesar adalah salah produk terkirim sebanyak 150 pcs. Pada kasus ini PT MII mendapatkan klaim dari konsumen terkait salah produk URE-00-012 yang dikirim pada tanggal 9 Oktober 2023, ditemukan ada 3 *pack* atau 150 *pcs* produk yang salah terkirim ke PT IPI yang merupakan klaim terbanyak dengan jumlah produknya 150 pcs salah produk terkirim.



**Gambar 1.1** Diagram *Pareto*

Terlihat pada Gambar 1.1 yaitu diagram *pareto* yang menunjukkan terdapat 10 jenis NG, dengan jenis NG yang paling dominan terdapat pada salah produk sebesar 20% atau 150 dari total 748 Not Good (NG) yang terkirim ke konsumen.

**Tabel 1.2** Jenis Klaim NG Dari Konsumen Tahun 2023

| No | Jenis NG       | Qty Produk | Presentase | Presentase Kumulatif |
|----|----------------|------------|------------|----------------------|
| 1  | Salah Produk   | 150        | 20%        | 20%                  |
| 2  | Feel Off       | 124        | 17%        | 37%                  |
| 3  | Thickness      | 113        | 15%        | 52%                  |
| 4  | Dimension      | 109        | 15%        | 66%                  |
| 5  | Pin Hole       | 100        | 13%        | 80%                  |
| 6  | Dirty          | 50         | 7%         | 86%                  |
| 7  | Sobek          | 37         | 5%         | 91%                  |
| 8  | Material       | 32         | 4%         | 96%                  |
| 9  | Part Kurang    | 20         | 3%         | 98%                  |
| 10 | Dislokasi Part | 13         | 2%         | 100%                 |
|    | Total          | 748        |            |                      |

Berdasarkan Gambar 1.1 dan Tabel 1.2 seluruh klaim dari konsumen pada tahun 2023, salah produk terkirim ke konsumen merupakan klaim terbanyak yaitu 150 (20%) dari total klaim konsumen maka perlu dilakukan perbaikan pada proses produksi *internal* perusahaan PT MII. Berdasarkan prinsip pareto yang mengatakan

bahwa 20% dari masalah memiliki dampak sebesar 80%, dengan demikian fokus penelitian akan tertuju pada jenis NG salah produk terkirim.



**Gambar 1.2** Salah Produk URE-00-012

Sumber : Data Perusahaan

Pada gambar 1.2 menunjukkan bukti klaim dari konsumen, di label menunjukkan label dengan *part number* URE-00-012 sedangkan aktual produk yang ada di dalam *packing* adalah URE-00-012A, hal ini menyebabkan adanya klaim dari PT IPI.

Dalam melakukan perbaikan perlu adanya penelitian dengan melakukan analisis mengenai permasalahan tersebut, yang bertujuan untuk mengetahui akar penyebab terjadinya salah produk terkirim ke konsumen. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dapat menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA). Karena metode RCA telah digunakan pada penelitian terdahulu, salah satunya adalah penelitian de Fretes pada tahun 2022. Metode RCA dipilih oleh de Fretes karena banyak terjadi kerusakan pada transformator seperti *overload* dan terjadi *sparkover* pada transformator-transformator distribusi yang dipasang sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Hasilnya adalah terdapat 2 faktor utama terjadinya kerusakan pada trafo yaitu, faktor internal yang disebabkan dari dalam trafo itu sendiri yaitu ada beban pelanggan yang melebihi kapasitas dari transformator, kemudian juga disebabkan oleh kebocoran minyak isolasi serta ketidakseimbangan beban fasa.

*Root Cause Analysis* merupakan suatu alat atau tindakan dengan tujuan untuk mengidentifikasi sebab dari suatu permasalahan yang muncul pada sistem atau proses, RCA juga berguna untuk mengidentifikasi pelajaran yang dapat dipetik untuk mencegah kerugian yang terulang kembali (Yani & Sulistyowati, 2021). Dengan teknik ini, penulis menganalisis masalah yang dihadapi menggunakan serangkaian langkah seperti *fishbone* diagram dan *5-whys* analisis untuk mengidentifikasi penyebab *primer* dari masalah. RCA didasarkan pada prinsip bahwa menanggapi gejala masalah tidak akan ada gunanya jika masih mengabaikan akar masalahnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Persaingan bisnis di masa sekarang sangat ketat sehingga selain harus memenuhi kualitas produk, perusahaan juga harus menjaga kualitas pelayanan pada konsumen, namun PT MII masih mendapatkan klaim dari konsumen terkait kualitas produk terkait salah produk yang terkirim ke konsumen. Dari latar belakang di atas dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya salah produk bisa terkirim ke konsumen?
2. Bagaimana solusi perbaikan yang dapat dilakukan guna mencegah terjadi kembali salah produk terkirim ke konsumen?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang di harapkan ini dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui akar masalah yang terjadi terhadap penyebab salah produk bisa terkirim ke konsumen dengan menggunakan metode RCA.
2. Untuk menentukan perbaikan yang akan di lakukan pada proses produksi dari hasil menggunakan metode RCA.

## 1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang dapat di peroleh, baik bagi mahasiswa, perusahaan dan universitas setelah melakukan penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat bagi mahasiswa  
Menambah ilmu pengetahuan dan meningkatkan kemampuan mahasiswa untuk mengimplementasikan teori kuliah di dunia kerja, serta mengasah

mahasiswa untuk bisa memecahkan suatu permasalahan, khususnya dalam penerapan.

2. Manfaat bagi Perusahaan

Mendapatkan informasi akar masalah penyebab salah produk terkirim ke konsumen dan sebagai referensi perbaikan di perusahaan agar masalah yang sama tidak akan terjadi di kemudian hari.

3. Manfaat bagi Universitas

Berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang sama dan hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.

### 1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pembahasan masalah berfokus hanya pada klaim konsumen yang di terima oleh PT MII dari PT IPI.
2. Data *Customer Claim* yang digunakan adalah periode Januari - Oktober 2023
3. Data surat jalan yang digunakan adalah surat jalan produk URE-00-012 pada tanggal 9 Oktober 2023.
4. Data *Process Check Sheet* (PCS) yang digunakan adalah history produksi URE-00-012 dengan lot M031023.
5. Data sortir *internal* di perusahaan adalah data sortir URE-00-012 yang ada di *stock* produk *finish good* di PT MII.
6. Penyelesaian masalah berfokus pada produk URE-00-012.
7. Material dari *supplier* baik.
8. Penelitian ini tidak membahas biaya kerugian akibat terjadinya klaim dari konsumen.