

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan berjalannya perluasan sektor industri yang mengintensifkan persaingan di antara perusahaan-perusahaan manufaktur otomotif, data dari Direktori Industri Manufaktur tahun 2023 menunjukkan bahwa ada 32.193 perusahaan manufaktur skala menengah dan skala besar yang beroperasi di Indonesia pada tahun 2023 (Badan Pusat Statistik, 2023). Organisasi yang menunjukkan metrik produktivitas tinggi sering dianggap menunjukkan kinerja yang unggul (Daya et al., 2022). Akibatnya, sangat penting bagi perusahaan untuk merumuskan pendekatan strategis buat tidak hanya bertahan tetapi pula buat berkembang di tengah tekanan kompetitif (Mangiring Siburian, 2020). Setiap sektor korporasi berusaha memenuhi keinginan pelanggan atau menyediakan layanan dengan nilai pasar yang lebih besar daripada pesaing mereka untuk memenuhi permintaan konsumen dan mendapatkan barang berkualitas tinggi (Bashir & Arief Tri Hariyono, 2020). Sangat penting untuk mengakui bahwa bisnis yang terlibat dalam industri otomotif harus memprioritaskan dimensi tertentu; misalnya, entitas yang menyediakan layanan diklasifikasikan sebagai penyedia layanan, sedangkan pelanggan mereka diidentifikasi sebagai pengguna layanan (Ajar Jasa Jasa Jasa AUTHOR Samsurijal Hasan, 2022). Perusahaan yang berorientasi layanan akan memprioritaskan pengiriman layanan berkualitas tinggi, sedangkan perusahaan manufaktur akan berkonsentrasi pada produksi barang berwujud, atau perusahaan digital yang menekankan penerapan kemajuan teknologi (Rachmat et al., n.d. 2023).

Kontrol kualitas merupakan upaya sistematis yang bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar kualitas atau spesifikasi yang telah ditentukan, yang mencakup aneka macam aspek mirip seperti kaliber atau material baku yang sesuai standar, integritas proses produksi, kualitas produk setengah jadi dan jadi, dan standarisasi pengiriman produk ke konsumen, sehingga memastikan bahwa barang manufaktur efektif dan efisien (Dwiguna et al., 2023). Tujuan utama pengendalian mutu adalah mengintegrasikan barang atau jasa untuk memenuhi

harapan pelanggan, membatasi biaya mutu, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan mutu produk (Hedlisa et al., 2021). Kualitas muncul sebagai penentu penting dalam memperkuat keunggulan kompetitif perusahaan (Zaqi et al., 2022). Dalam konteks bisnis, gagasan kualitas didefinisikan oleh keselarasan antara spesifikasi produk dan persyaratan konsumen atau sejauh mana suatu produk (baik barang atau layanan) dirasakan baik oleh Penggunaanya (Harma et al., 2022).

Galat satu perusahaan yang berkecimpung pada sektor manufaktur dan jasa adalah PT. Metalindo Teknik Utama. Produsen rangka kendaraan berbasis sasis mobil. Sasis khusus untuk bus atau kendaraan besar disebut "Karoseri". Karoseri memproduksi bodi mobil dengan interior dari produsen lain (Agus dkk., 2023). Industri karoseri otomotif Indonesia mengolah bahan baku mobil roda empat menjadi barang yang dapat digunakan (Shidiq, 2022). Karoseri kendaraan Indonesia berawal dari rangka kayu yang dilapisi pelat logam. Rangka truk digunakan untuk membuat truk pikap, minibus, dan bus, dan sektor ini berkembang pesat pada tahun 1970-an (Putra et al. 2020). Berikut adalah data keluhan PT. Metalindo Teknik Utama dari bulan Februari 2023 hingga Februari 2024:

NO	BULAN	NO	CUSTOMER	PERIHAL	IDENTIFIKASI MASALAH			
					Komponen	Instalasi	Supporting	Part / Material
I	FEBRUARI 2023	1	JACKY LIONG	Relak Pada Cover Hydraulic				Gear Pump NG / Vendor
		2	PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR (CAB. LUWUK BANGGAI)	Jarak Cross Member dengan Ban Mepet			Dimensi	
		3	PT. RODAMAS MAKMUR MOTOR	Dimensi Tidak Cocok (Kelebaran & Kurang Panjang)			Dimensi	
II	MARET 2023	4	PT. NENGGA PRATAMA INTERNUSANTARA	Cable Control Putus & Baut Bantalan Kayu Belum Terpasang				Cable Control NG / Vendor
		5	PT. ISUINDOMAS PUTRA	Gear Pump Macet, Cable PTO Putus & Drive Shaft Patah				Gear Pump NG / Vendor
		6	PT. SURI MOTOR INDONESIA	Gear Pump Macet & Drive Shaft Patah				Gear Pump NG / Vendor
III	APRIL 2023	7	UD. TRUCKS SAMARINDA	Gear Pump Rusak (Bak Turun Sendiri) & Hose Ngempos				Gear Pump NG / Vendor
		8	PT. SURI MOTOR INDONESIA	Keja Gear Pump tdk Maksimal (Bak Turun Sendiri)				Gear Pump NG / Vendor
IV	JUNI 2023	9	PT. ARIANO BINTANG CEMERLANG	Valve PTO tidak bisa release atau off				Gear Pump NG / Vendor
V	JULI 2023	10	PT. SURI MOTOR INDONESIA	Selang ad blue terkena ligan Hydraulic sehingga bocor				Gear Pump NG / Vendor
		11	PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR	Cable PTO Putus				Cable PTO NG / Vendor
VI	AGUSTUS 2023	12	PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR	Gear Pump Tidak Bisa Nge-lock Pada Saat Dump Sehingga Bak Turun Sendiri				Gear Pump NG / Vendor
		13	PT. SURI MOTOR INDONESIA	Bushing Hydraulic Bagian Bawah Rusak				Hydraulic NG / Vendor
		14	PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR (MANAD)	Kebocoran Pada Tangki & Hose Hydraulic				Hydraulic NG / Vendor
VII	OKTOBER 2023	14	PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR (MANAD)	Kebocoran Pada Tangki & Hose Hydraulic				Hydraulic NG / Vendor
		15	PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR (MOROV)	Kerusakan Pada Pompa Hydraulic (Bak Turun Sendiri)				Hydraulic NG / Vendor
		16	PT. NENGGA PRATAMA INTERNUSANTARA	Dump Noise Pada Saat Turun				Gear Pump NG / Vendor
VIII	NOVEMBER 2023	17	PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk - UD TRUCKS SAMARINDA	Dump Turun Sendiri				Gear Pump NG / Vendor
		18	PT. MANDIRI TUNAS FINANCE QG PT. RIFANSI DWI PUTRA	Lampu Rotary Tidak Menyala				Lampu Rotary NG / Vendor
IX	DESEMBER 2023	19	PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR (AMBON)	Cover Lampu Kaca Spion Tidak Menyala & Cat Retak				Cover Spion NG / Vendor
		20	PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR	Drive Shaft PTO & Hose Bocor				Drive Shaft NG / Vendor
		21	PT. MANDIRI TUNAS FINANCE QG PT. RIFANSI DWI PUTRA	ROD HYDRAULIC				Rod Hydraulic NG / Vendor
X	JANUARI 2024	22	PT. HIBANDO ARMADA MOTOR	Tangki Hydraulic Jatuh				Operasional Customer
		23	PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR	Kunci Pintu Belakang				Kunci Pintu
XI	FEBRUARI 2024	24	PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk. UD TRUCKS SAMARINDA	Bak Tidak Bisa Naik				Gear Pump NG / Vendor
		25	PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR	Gear Pump Rusak				Gear Pump NG / Vendor
		26	CV. CAHAYA ANUGERAH SEJAHTERA	Kebocoran Pada Gear Pump				Gear Pump NG / Vendor
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>23</b>

**Gambar 1.1** Data Keluhan

Gambar di atas mencakup data keluhan bulanan, dimulai dari Februari tahun 2023 hingga Februari tahun 2024, dan batas keluhan bulanan yaitu 2.

Terdapat 23 keluhan dari pelanggan untuk periode Februari 2023–2024. Keluhan terbanyak datang pada bulan Februari 2023, Maret 2023, Agustus 2023, Desember 2023, dan Februari 2024, dengan total 26 keluhan.

Penelitian selama 5 bulan di PT. Metalindo Teknik Utama, dari Februari hingga Juni 2024, bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk. Sebagai bagian dari renovasi dan peningkatan kualitas perusahaan, penulis menerapkan teknik *Seven Tools*. Penelitian sebelumnya oleh Hardono, J., Pratama, H., dan Friyatna, A. (2019) berjudul "Analisis Cacat Produk Ban Ramah Lingkungan Menggunakan Metode *Seven Tools*". Data penelitian menunjukkan bahwa penanganan yang tidak memadai menyebabkan sebagian besar kerusakan ban ramah lingkungan. Kesalahan manusia saat menambahkan oli pelumas berkontribusi terhadap masalah pneumatik ini. Karena banyaknya lini mesin curing, prosedur ini memakan waktu lama dan menyebabkan solenoid serta piston macet. Perbaikan yang dilakukan mengurangi kesulitan pneumatik sebesar 48% dari 891 pada bulan Februari menjadi 463 pada bulan Mei.

Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas dengan metode *Seven Tools* dan *5 Why Analysis* karena kedua metode tersebut dapat membantu penulis untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta menemukan akar penyebab permasalahan kualitas secara sistematis. Metode *Seven Tools* digunakan untuk mengolah dan memvisualisasikan data keluhan agar lebih mudah dipahami, sedangkan *5 Why Analysis* membantu menggali akar penyebab utama dari permasalahan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa penyebab utama keluhan pelanggan kepada PT. Metalindo Teknik Utama?
2. Bagaimana membuat usulan solusi dari permasalahan utama dengan pendekatan *Seven Tools* dan *5W Analysis*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui penyebab utama keluhan penerima layanan kepada PT. Metalindo Teknik Utama
2. Mencari atau pengajuan solusi menggunakan pendekatan *Seven Tools* dan *5W Analysis*

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini di lakukan tepatnya pada keluhan pelanggan dan dilaksanakan pada periode Bulan Februari 2023- Februari 2024

### 1.5 Manfaat

1. Mahasiswa mampu meminimalisir kerusakan pada kualitas produk dan dapat mengembangkan sebuah pendekatan *Seven Tools* dan *5 Why Analysis* di suatu perusahaan dan mengetahui apa itu pengendalian kualitas dalam aspek industri.
2. Mahasiswa dapat merasakan berkomunikasi langsung dengan pekerja di perusahaan *industry manufacture*, melatih *softskill* dan belajar langsung cara memenuhi kualitas produk untuk memenuhi kepuasan konsumen menggunakan pendekatan *Seven Tools* dan *5 why analysis*.

