

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas sangat berhubungan erat dengan produk atau produksi barang maupun jasa, kualitas adalah tingkatan kesesuaian antara produk barang atau jasa dengan tujuan yang telah disepakati. Kualitas suatu produk bisa dikatakan baik apabila produk tersebut diproses dengan proses yang sempurna sehingga memenuhi standar *zero defect*. Dalam hal ini penulis mengadakan sebuah studi tentang tingkat pencapaian kualitas khususnya pada produk *Grille Base*. Menurut *Feigen Baum*, kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa meliputi *marketing, engineering, manufacture* dan *maintenance*, dimana produk atau jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. (Ariani, 2014)

Kualitas produk juga sangat berpengaruh pada kemajuan sebuah perusahaan ketika sebuah perusahaan menghasilkan kualitas produk yang buruk konsumen akan merasa tidak puas sehingga akan terjadi kegagalan dalam kerja sama, untuk itu kualitas yang baik harus selalu dijaga dan akan lebih baik jika bisa ditingkatkan sehingga produk yang dihasilkan akan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan, dengan begitu kepuasan pelanggan akan tercapai sehingga kerja sama akan terjalin dengan baik tanpa ada yang merasa dirugikan.

Kualitas adalah tolak ukur yang digunakan sebagai penanda keunggulan suatu produk baik barang maupun jasa. Loyalitas pelanggan akan sangat bergantung pada barang atau jasa diproduksi semakin sesuai produk tersebut dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan. Jadi bisa kita ambil kesimpulan kualitas di sini merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan konsumen (*meeting the customer requirement*), barang dikatakan berkualitas baik ketika mampu memenuhi standar kebutuhan pelanggan. Sehingga kualitas menjadi salah satu hal yang wajib dipenuhi oleh sebuah perusahaan untuk pelanggan, karena dengan kualitas yang tinggi akan memberikan kepuasan pada pelanggan terhadap produk yang dipilih pelanggan.

Sebaliknya bilamana sebuah perusahaan memiliki kualitas produk yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan serta mendapatkan banyak *claim customers* yang nantinya dapat mengurangi kepercayaan pelanggan (Oakland, 2004).

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 *Grille Base*. Yaitu dengan pendekatan *six sigma* diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan meminimalkan 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 Surya Cipta Karawang perusahaan tersebut adalah PT Sakae Riken Indonesia, yaitu sebuah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif dengan produksi produk *exterior*. Perusahaan tersebut saat ini menjadi salah satu perusahaan yang cukup mampu bersaing dalam persaingan industri terbukti dengan beberapa pelanggan perusahaan perakitan kendaraan roda empat yang ada di Indonesia mendapatkan *supply products* dari perusahaan tersebut. PT Sakae Riken Indonesia juga mendistribusikan hasil produksi *export* ke beberapa negara lain diantaranya Thailand, Malaysia, Pakistan, dan Mexico.

Terlepas dari hal di atas PT Sakae Riken Indonesia 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 *painting*. 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 3 bulan terakhir produk *Grille Base* menunjukkan rasio cacat produk cukup tinggi yaitu sebesar 79,20 %, sehingga mempengaruhi performa produktivitas di internal proses produksi *painting*. Produk 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. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pencapaian kondisi kualitas untuk produk *Grille Base*?
2. Bagaimana implementasi perbaikan yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan kualitas pada produk *Grille Base*?
3. Bagaimana analisa hasil terhadap perbaikan kualitas untuk produk *Grille Base*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas berikut tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui tingkat pencapaian kondisi kualitas untuk produk *Grille Base*.
2. Melakukan perbaikan terhadap permasalahan kualitas untuk produk *Grille Base*.
3. Melakukan analisa hasil terhadap implementasi perbaikan kualitas untuk produk *Grille Base*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, perusahaan dan para akademik. Adapun untuk manfaat-manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

- a. Penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama pembelajaran di bangku kuliah.
 - b. Penulis dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang dapat diintegrasikan dengan penelitian yang dilakukan.
2. Manfaat bagi perusahaan
 - a. Penelitian ini dapat menjadi solusi terhadap masalah kualitas yang sedang dihadapi.
 - b. Penelitian dapat memberikan usulan atau perbaikan untuk mengatasi permasalahan kualitas di dalam perusahaan.
 3. Manfaat bagi akademik
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk bahan penelitian selanjutnya.
 - b. Penelitian dapat menambah wawasan bagi para pembaca.

1.5. Batasan Masalah

Adapun untuk batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada proses *painting* untuk produk *Grille Base*.
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 Oktober – Desember 2018.

1.6. Asumsi

Adapun untuk asumsi-asumsi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan kerja operator sama.
2. Perubahan-perubahan yang terjadi selama penelitian dianggap sebagai kondisi normal.
3. Narasumber sudah memahami proses *painting*.

