

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi, kondisi persaingan yang ada di dunia usaha saat ini semakin ketat. Hal ini disebabkan tuntutan konsumen terhadap suatu produk tidak terbatas pada harga dan kualitas saja tetapi juga pada pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa ketersediaan produk yang diinginkan konsumen dengan kuantitas dan kualitas sesuai dengan kebutuhan. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting untuk keberlangsungan suatu perusahaan, karena itu perusahaan dituntut untuk terus memperbaiki baik sistem manajemen maupun sistem produksinya untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen sehingga tetap unggul dan mampu bersaing di pasaran.

Dalam dunia industri yang berkembang semakin pesat, banyaknya persaingan antar perusahaan untuk mendapatkan perhatian dan kepercayaan dari para konsumen pun juga bertambah ketat. Agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan tersebut, perusahaan harus mencari cara agar dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas produknya dengan tujuannya untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler (1997) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak perusahaan atau penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi para pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas merupakan perilaku menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Hal ini didukung oleh pendapat Gaze dan

Buzzell (1989) serta Band (1989) bahwa yang dimaksud kualitas adalah *perceived quality*, yaitu perspektif pelanggan.

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas bahwa kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat dikatakan baik apabila produk yang dihasilkan perusahaan tersebut mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Proses yang baik untuk menciptakan sebuah produk yang berkualitas dapat dilihat pada proses pembuatan produk tersebut, tentunya perusahaan tersebut memiliki batas kontrol dalam pembuatan produk yang berkualitas. Produk yang berkualitas buruk menurut perusahaan belum tentu produk tersebut tidak diminati oleh konsumen, begitu juga sebaliknya.

Meminimumkan cacat produk merupakan usaha yang harus dilakukan secara berkesinambungan agar mendapatkan produk yang berkualitas. Perusahaan manufaktur yang memproduksi produk sangat penting dalam melakukan peningkatan dan pengendalian kualitas. Salah satu upaya untuk mendapatkan produk yang memenuhi standar kualitas salah satunya dapat melakukan pengendalian kualitas dan melakukan peningkatan kualitas, karena melalui pengendalian kualitas (*quality control*) diharapkan bahwa perusahaan dapat meningkatkan efektifitas pengendalian dalam mencegah terjadinya produk cacat, sehingga dapat menekan terjadinya pemborosan dari segi material maupun tenaga kerja yang akhirnya dapat meningkatkan produktivitas. Dengan melakukan pengendalian kualitas ini diharapkan tercapainya tingkat cacat produk sampai mencapai tingkat yang paling rendah atau mendekati 0 (*zero defect*).

Pengendalian kualitas dan perbaikan kualitas dapat dilakukan dengan menggunakan penerapan strategi *six sigma*. *Six sigma* adalah suatu metode baru yang paling populer dan merupakan salah satu alternatif dalam prinsip-prinsip pengendalian kualitas yang merupakan terobosan dalam bidang manajemen kualitas (Gaspersz, 2005:303). *Six sigma* juga dapat dianggap sebagai strategi terobosan yang memungkinkan perusahaan melakukan peningkatan luar biasa (dramatik) di tingkat bawah dan sebagai pengendalian proses industri yang berfokus pada pelanggan dengan memperhatikan kemampuan proses.

PT. Budi MakmurJayamurni merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan sarung tangan kulit salah satunya adalah sarung tangan *golf*. Perusahaan ini beralamat di daerah Pandowoharjo, Sleman. Perusahaan ini telah banyak menyerap tenaga kerja yang besar di wilayah Sleman dan sekitarnya. PT. Budi MakmurJayamurni juga menerapkan pengendalian kualitas (*QC*) terhadap jenis bahan baku dan hasil produksi, berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu perwakilan dari HRD (*Human Research Development*) PT. Budi Makmur Indonesia diketahui bahwa saat ini perusahaan tersebut sedang mengalami masalah produktivitas. Permasalahan tersebut disebabkan oleh masih terdapatnya kecacatan produk yang cukup tinggi sehingga memerlukan proses produksi yang lebih panjang. Proses produksi yang masih banyak menghasilkan produk cacat, tentu akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Ada beberapa jenis *defect* pada pembuatan sarung tangan *golf* yaitu jahitan meleset, salah memberi *tag size*, jahitan dedel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah berapa nilai DPMO dan berapa nilai sigma dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab kecacatan produk selama proses produksi berlangsung dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk meminimalisasi cacat produk sarung tangan tersebut?

1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian di lakukan di PT. Budi MakmurJayamurni.
2. Data-data yang diperlukan adalah data cacat produk dari produksi sarung tangan pada bulan Agustus 2016.
3. Biaya peningkatan kualitas produk tidak diperhitungkan.

4. Metode yang digunakan adalah metode Six Sigma dan analisis menggunakan diagram *pareto* dan *fishbone*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui jenis-jenis cacat produk.
2. Untuk mengetahui *level sigma* proses di PT. Budi MakmurJayamurni.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab cacat produk.
4. Untuk memberikan usulan perbaikan rencana pengendalian dan perbaikan kualitas.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Penulis.
Menambah wawasan dan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang dipelajari yang berkaitan dengan metode *Six Sigma*.
2. Bagi Perusahaan
Penelitian ini bermanfaat untuk digunakan sebagai pertimbangan menerapkan metode *Six Sigma* alternatif pengendalian kualitas.
3. Bagi Fakultas
Sebagai bahan referensi pada penelitian-penelitian berikutnya, khususnya untuk penyelesaian kasus yang berkaitan dengan metode *Six Sigma*.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstruktur penulisan Tugas Akhir ini maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian serta memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengandung uraian tentang kerangka dan bagan alir penelitian, teknik pengumpulan dan pengolahan data, bahan atau materi serta alat yang digunakan, tata cara penelitiandan data yang dikaji serta dianalisis.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana mengolah dan menganalisa data tersebut, termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh.

BAB V PEMBAHASAN

Berisikan pembahasan yang diperoleh dari hasil pengolahan data yang dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**