

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Di zaman yang semakin berkembang maju pada saat sekarang ini ,hampir di seluruh lini industri di dunia tak terkecuali di Indonesia terutama industri yang berbasis manufaktur menyadari akan semakin meningkatnya interpretasi konsumen terhadap hal mutu dan kualitas.Dengan melihat kondisi persaingan industri yang semakin ketat,perusahaan dituntut harus dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan yang sejenis lainnya.Selain itu untuk dapat mempertahankan pelanggan, perusahaan harus dapat memenuhi keinginan pelanggan dan berusaha memberikan hal yang terbaik yang dimiliki perusahaan.Meskipun perusahaan telah banyak menerapkan berbagai sistem manajemen mutu ISO di internal perusahaan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas namun perusahaan tidak bisa menghindari dari masalah yang selama ini menjadi momok pada setiap perusahaan yakni produk cacat (*Reject*).

Apabila kita melihat fakta yang terjadi di lapangan,masih cukup banyak produk cacat (*Defect product*) yang belum memenuhi standart atau spesifikasi yang telah ditentukan oleh internal perusahaan itu sendiri.Melihat sisi lain dengan semakin berkembangnya kemajuan teknologi dan cakupan pasar semakin luas, konsumen dihadapi dengan banyak alternatif pilihan produk sejenis dengan harga dan pemasok yang berbeda sehingga mempengaruhi pilihan konsumen kedepannya . Hal ini menjadi sebuah persoalan yang harus diperhatikan perusahaan, terutama dalam hal penentuan pilihan produk yang akan dibeli konsumen. Menurut Kotler, pelanggan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk atau jasa yang ada. Mereka membentuk harapan tentang nilai yang akan diperoleh (*value expectation*). Berdasarkan nilai tersebut, dapat diukur besarnya tingkat kepuasan yang dimiliki pelanggan ( Ramdani Ali,2014)

Dengan pengendalian kualitas produk yang intensif dan *continue*, maka hal tersebut dapat meningkatkan mutu dan mempengaruhi kualitas produk akhir menjadi suatu produk yang lebih baik, sehingga akan menciptakan kepuasan konsumen. Dengan demikian

fungsi pengendalian kualitas memegang peranan yang sangat penting bagi perusahaan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk agar sesuai dengan apa yang telah direncanakan di internal perusahaan, karena kualitas suatu produk adalah suatu faktor yang menentukan pesat dan tidaknya suatu perkembangan perusahaan yang menerapkan pengendalian kualitas.

Lebih baik lagi apabila perhatian pada kualitas bukan pada produk akhir, melainkan proses produksinya atau produk yang masih ada dalam proses (*work in process*), sehingga apabila diketahui ada cacat atau kesalahan masih dapat diperbaiki. Seperti halnya yang terjadi di PT Yamaha Indonesia yang memproduksi produk berupa berbagai macam model dan tipe piano, kecacatan produk diketahui ketika produk tersebut telah selesai di produksi atau dalam keadaan sudah di selesaikan (*finished good*), dengan ini kecacatan terkadang masih bisa diperbaiki dan adapula yang tidak bisa diperbaiki. Jika produk yang dicek merupakan produk yang sudah dalam keadaan siap kirim (*finished good*) maka biaya produksi, waktu dan tenaga yang dihasilkan untuk melakukan *rework/repair* akan lebih besar. Seharusnya produk dapat diperhatikan dari mulai bahan baku atau sebelum produksi, ketika masih dalam proses dan ketika *finished good*. Dengan demikian, produk akhir yang dihasilkan adalah produk yang bebas cacat dan tidak ada lagi pemborosan yang harus dibayar mahal karena produk tersebut harus dibuang atau dilakukan pengerjaan ulang. Untuk menghasilkan produk dengan kualitas yang baik maka variasi yang terjadi harus diperkecil. Untuk dapat menyelesaikan masalah cacat produk, tidak semua penyebab dapat di atasi sekaligus, perusahaan harus mampu mengidentifikasi masalah-masalah apa yang perlu diprioritaskan terlebih dahulu

PT Yamaha Indonesia (YI) yang berdiri sejak tahun 1970, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan dan perakitan alat musik piano. Sebagai salah satu cabang Perusahaan Yamaha *Coorporation* Jepang, PT Yamaha Indonesia dituntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan anak cabang lainnya serta perusahaan piano dengan merk selain Yamaha di dunia. Permasalahan yang melatarbelakangi penulis dalam membuat penelitian ini sendiri adalah karena masih banyaknya temuan cacat (*Defect Product*) di PT Yamaha Indonesia terkhususnya di bagian *Fallboard/Fallback Press Department Wood Working* yang dilihat dari data data sebelumnya temuan cacat yang ada selalu berulang ulang setiap harinya sehingga diperlukan tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam menghadapi masalah tersebut karena apabila masalah tersebut dibiarkan dalam waktu yang lama dapat merugikan perusahaan sendiri. Oleh karena itu penelitian kali ini akan mencoba untuk

fokus pada pengendalian mutu dan kualitas sehingga tidak terjadi lagi temuan temuan NG (*No Good*) yang tidak diharapkan dan menemukan penyebab apa saja yang berpotensi menimbulkan kecacatan saat proses produksi berlangsung.

Hal ini dapat dicapai melalui penentuan metode-metode yang dapat diterapkan dalam pengendalian kualitas, salah satunya adalah metode *seven tools* atau tujuh alat perbaikan kualitas. Menurut Manahan P (2014), Tujuh alat perbaikan kualitas (*seven tools*) merupakan instrumen dari *Total Quality Management* untuk melengkapi usaha pencapaian manajemen kualitas total (*Total Quality Management*). Alat perbaikan kualitas tersebut diantaranya Rekaman Data (*Check Sheet*), Grafik antar Variabel (*Scatter Diagram*), Diagram Tulang Ikan (*Fishbone*), Alur Proses (*Flow Chart*), Diagram Pareto (*Pareto Chart*), Diagram Histogram (*Histogram Chart*), dan Peta Kendali (*Control Chart*). Setelah dianalisa dengan metode Seven Tools selanjutnya dicari akar permasalahan dengan metode FMEA (*Failure Mode Effect Anlysis*). FMEA adalah sebuah teknik rekayasa yang digunakan untuk menetapkan, mengidentifikasi, dan untuk menghilangkan kegagalan yang diketahui, permasalahan, error, dan sejenisnya dari sebuah sistem, desain, proses, dan atau jasa sebelum mencapai konsumen (Stamatis, 1995).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana tingkat Pengendalian Kualitas pada produk cacat di bagian *Fallboard Press* PT Yamaha Indonesia?
2. Bagaimana tingkat kecacatan produk (*defect product*) di *Fallboard Press* PT Yamaha Indonesia?
3. Jenis cacat manakah yang memiliki prioritas paling dominan pada *bagian Fallboard Press*?
4. Apa penyebab terjadinya kecacatan di bagian *Fallboard Press* PT Yamaha Indonesia?

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga agar tetap fokus pada permasalahan yang dihadapi, maka perlu adanya pembatasan terhadap ruang lingkup penelitian. Pembatasan masalah tersebut adalah:

1. Penelitian dilakukan di PT Yamaha Indonesia, tepatnya di bagian *Fallboard/Fallback Press Department Woodworking*

2. Data temuan cacat (*Defect product*) yang digunakan adalah model UP HY PE, GP, YU5, UP FS HY dan UP QS HY,
3. Data temuan Cacat (*Reject*) yang digunakan hanya direntang bulan Mei-November 2017.
4. Biaya akibat terjadinya cacat selama produksi tidak dibahas.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut :

- 1 Mengetahui sejauh mana tingkat pengendalian kualitas pada produk cacat di bagian *Fallboard Press*.
2. Mengidentifikasi dan menentukan jenis kecacatan yang memiliki prioritas tertinggi pada proses produksi *Fallboard* pada divisi *Fallboard Press*
3. Menganalisa akar masalah yang menyebabkan terjadinya kecacatan pada *Fallboard* di bagian *Fallboard Press*
4. Memberikan usulan dan perbaikan pada perusahaan agar dapat meminimalisir temuan temuan cacat dikemudian hari.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Meminimalisir temuan temuan produk cacat (*defect product*), dengan meminimalisir hal tersebut bisa mengurangi *cost* bagi perusahaan.
  - b. Mengurangi waktu perbaikan (*Repair*) akibat cacat yang dilakukan pada saat produksi
  - c. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Yamaha Indonesia dalam melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja perusahaan berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan.
2. Bagi Peneliti

- a. Penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan sewaktu berada di perkuliahan untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada di PT. Yamaha Indonesia seperti bagaimana menganalisa tingkat pengendalian kualitas serta identifikasi temuan temuan cacat (*Defect*) yang ditemukan selama proses produksi berlangsung dan memberikan saran serta masukan kepada PT Yamaha Indonesia agar kedepannya lebih baik lagi
- b. Mempunyai kesempatan untuk dapat menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh pada perkuliahan dan peningkatan keilmuan, serta mengetahui secara langsung yaitu cara mengimplementasikannya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang kajian deduktif dan induktif yang menjadi landasan dalam penelitian. Pada bab ini juga menjelaskan mengenai konsep dan prinsip dasar yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan uraian tentang kerangka dan bagan alur penelitian, teknik yang di lakukan, dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang akan di pakai.

## **BAB IV      PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisi tentang data yang di peroleh selama penelitian dan bagaimana mengelolah data tersebut sesuai dengan metode yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

## **BAB V      PEMBAHASAN**

Pada bab ini memamparkan tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

## **BAB VI      KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Pada bab terakhir disajikan kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang di capai dan juga saran yang diajukan peneliti untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan dari internet ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

## **LAMPIRAN**

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.