

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi dan persaingan bebas saat ini menuntut setiap perusahaan dan industri untuk dapat menyajikan yang terbaik bagi setiap konsumen, tidak terkecuali industri konstruksi. Jaminan mutu bagi konsumen merupakan keharusan untuk digunakan sebagai modal dalam memenangkan persaingan yang sehat.

Kebanyakan produk yang dihasilkan dibuat dengan standar dan spesifikasi yang lebih mengacu kepada pertimbangan komersial tanpa mengindahkan segi mutu bagi kepuasan pelanggan, meskipun dalam proses pembuatannya sudah menggunakan kalibrasi dan sesuai dengan prosedur. Untuk itu dibutuhkan suatu standarisasi mutu secara keseluruhan yang mampu menghasilkan produk yang kualitasnya terjamin.

Proses produksi beton pracetak pada PT WIKA BETON masih sering terjadi penyimpangan hasil, baik yang berupa produk cacat maupun rusak. Namun sesuai dengan elemen-elemen ISO 9002 yang telah ditetapkan oleh PT WIKA BETON khususnya mengenai elemen pengendalian produk, jika produk yang

mengalami penyimpangan harus dikendalikan, agar kualitas produk tersebut dapat dipertahankan kualitasnya sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan.

Meskipun perusahaan telah menerapkan sistem manajemen mutu namun dalam produksi masih banyak terjadi kecacatan produk disebabkan oleh banyak hal antara lain :

1. Faktor sumber daya manusia yang sering salah dalam memahami prosedur dan instruksi kerja yang telah ditetapkan.
2. Faktor peralatan yang tidak sesuai dengan standar kalibrasi yang telah ditentukan sehingga produk yang dihasilkan mengalami penyimpangan
3. Faktor material atau bahan baku yang dipakai tidak sesuai standar.

Untuk dapat mengetahui penyimpangan produk yang terjadi haruslah diadakan pengawasan yang ketat pada saat proses produksi. Salah satu metode yang digunakan dalam pengawasan proses produksi adalah pembuatan laporan tertulis mengenai penyimpangan produk yang disebut CPP (Catatan Penyimpangan Produk) yang didalamnya juga dicantumkan tindakan perbaikannya, inspeksi terhadap produk yang telah diperbaiki atau dikerjakan ulang sampai sesuai dengan persyaratan.

## **1.2 Pokok Masalah**

Berangkat dari uraian pada latar belakang di atas maka timbul pemikiran untuk mengetahui kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu ISO 9000 terhadap peningkatan kualitas produk dan upaya mengurangi tingkat kecacatan produk industri konstruksi pada pabrik produk beton PT Wijaya Karya yang

dikaitkan dengan kemampuan sistem manajemen mutu yang digunakan dalam mencegah, mengatasi, dan memperbaiki kualitas terhadap kecacatan produk.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan gambaran tentang pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9002 yang diterapkan pada pabrikasi beton pracetak pada PT WIKA Beton, Boyolali Jawa Tengah, dalam rangka meminimalkan produk cacat.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi dengan uraian-uraian sebagai berikut :

1. Perusahaan atau pabrik yang diteliti adalah PT WIKA Beton, Boyolali Jawa Tengah dan sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9000 seri ISO 9002. Penelitian ini dibatasi pada tinjauan proses produksi sebagai koreksi terhadap kecacatan produk.
2. ISO 9002 terdiri dari 20 elemen, dalam penelitian ini dibatasi pada dua elemen, yang secara langsung berkaitan dengan pengendalian mutu produk dan upaya perbaikannya. Elemen-elemen tersebut adalah sebagai berikut:
  - A. Elemen Pengendalian Proses
    - a. Elemen Rencana Mutu (WKA-PO-09-PM-002)
    - b. Elemen Pengendalian Proses (WKA-PO-09-PM-001)
  - B. Elemen Prosedur Pengendalian Penyimpangan Produk (WKA-PO-13-PM-001).

3. Data diambil dari PT WIKA Beton Boyolali. Data yang dianalisis adalah produksi selama satu tahun dari bulan Januari 2001 sampai dengan Desember 2001.
4. Jenis produk yang dianalisis adalah Tiang Listrik, Tiang Pancang, Beam, dan BJR (Bantalan Jalan Rel).
5. Kriteria produk cacat adalah produk yang penyimpangannya tidak kritis dan masih bisa diperbaiki. Artinya penyimpangan yang terjadi tidak begitu berpengaruh terhadap mutu produk.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari penulisan tugas akhir ini diharapkan banyak hal yang bisa diambil manfaatnya, antara lain :

1. Perusahaan konstruksi dan kontraktor dapat mengetahui kesesuaian pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9002 terhadap peningkatan kualitas produk.
2. Bagi perusahaan konstruksi dan kontraktor dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9002 sebagai standarisasi mutu untuk menjamin kualitas produk dan memuaskan pelanggan.
3. Bagi peneliti sendiri dapat mengetahui cara mengevaluasi tingkat kesesuaian pelaksanaan ISO 9002 pada pabrikasi beton (tiang pancang, bantalan rel, tiang listrik, dan beam) khususnya mengenai kualitas produk (tingkat kecacatan produk).

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya maka data dapat dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung melalui pengamatan dan pencatatan langsung dari pabrik. Data itu antara lain :

- a. Instruksi Kerja pada Proses Produksi
- b. Prosedur Umum Rencana Mutu
- c. Dokumen Rencana Mutu
- d. Laporan Pengeluaran Produk dari Cetakan
- e. Laporan CPP, Laporan Bulanan CPP
- f. Berita Acara Penyinpangan Produk
- g. Analisa Cacat Hasil Produksi
- h. Laporan Hasil dan Mutu Produksi
- i. Grafik Trend Jenis Cacat
- j. Grafik Cacat Hasil Produksi

#### 2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh melalui referensi tertentu atau literatur-literatur mengenai kinerja produksi dan tingkat kecacatan produk. Dalam hal ini data tersebut berupa teori / cara yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelaksanaan ISO 9000 terhadap tingkat kecacatan produk.

### 1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua metode, yaitu:

1. penelitian kepustakaan

Yaitu mendapatkan data melalui buku-buku literatur, diktat, dll.

2. Penelitian di lapangan

Yaitu metode untuk memperoleh data dengan pendekatan dan pengamatan langsung di perusahaan dengan cara:

- a. Observasi

Penulis melihat secara langsung proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan yang bersangkutan.

- b. Interview

Pengumpulan data dengan cara tanya-jawab sepihak atau wawancara secara langsung dengan pimpinan perusahaan atau petugas yang ditunjuk oleh perusahaan.

### 1.6.3 Metode Pengolahan Data

Untuk pengolahan data yang telah terkumpul, penulis menggunakan analisa deskripsi dan statistik rata-rata (*mean*). Pada penulisan ini analisis dilakukan dengan cara memeriksa kesesuaian antara pelaksanaan mutu di pabrik dengan rencana mutu PT Wijaya Karya. kemudian dasar penentuan skor mengambil dari Minawati (1999).

Rata-rata skor dari setiap elemen yang diteliti kemudian diplot pada diagram balok yang merupakan rekapitulasi dari keseluruhan elemen ISO 9002 yang ditinjau.

