

BAB I

PENDAHULUAN

11 LatarBelakang

Di era globalisasi perusahaan saling berlomba untuk mendapatkan konsumen sebanyak mungkin. Cara yang digunakan perusahaan untuk mendapatkan konsumen yaitu dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, pada sisi lain tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen semakin selektif dalam memilih sebuah produk yang diminati. Tidak hanya cukup dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik dalam mencapai *customer satisfaction*, akan tetapi kualitas yang ditawarkan juga harus mampu memberikan jaminan mutu. Hal itu bertujuan agar perusahaan mampu memenuhi tuntutan konsumen terkait inovasi produk, kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.

Perusahaan dituntut untuk melakukan inovasi terhadap produknya sehingga pelanggan tidak hanya ditawarkan produk yang serupa, namun dapat memiliki opsi untuk memilih produk-produk yang lain. Inovasi yang dilakukan perusahaan tersebut dapat membuat persaingan semakin kompetitif, sehingga perusahaan lain memutar otak lebih dalam untuk melakukan inovasi-inovasi guna mempertahankan produknya agar tetap diminati konsumen. Selain inovasi yang dilakukan oleh perusahaan, perusahaan juga harus tetap menjaga kualitas produknya agar kepuasan pelanggan tetap terjaga dan dapat bersaing dengan kompetitor lain yang memiliki produk yang hampir sama dengan yang lain. Orientasi dari kualitas suatu produk adalah kepuasan pelanggan. Berdasarkan definisi terdahulu secara garis besar, kualitas adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dengan demikian produk yang berkualitas mempunyai nilai subjektivitas yang tinggi antara satu konsumen dengan konsumen lain sehingga dimensi kualitas berbeda satu dengan yang lain. Kualitas produk atau jasa akan dapat diwujudkan bila seluruh kegiatan perusahaan atau organisasi berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya kualitas adalah faktor kunci dari keberhasilan pertumbuhan

dan persaingan. Dengan strategi jaminan kualitas yang efektif akan meningkatkan keuntungan, menaikkan penetrasi pasar, produktifitas, dan biaya produksi yang rendah. Dari upaya peningkatan kualitas tersebut diharapkan dapat mengurangi *output* yang cacat dan keuntungan semaksimal mungkin, karena biaya-biaya yang dianggap tidak perlu untuk memperbaiki produk cacat dapat dikurangi bahkan dihilangkan. Dengan pengendalian kualitas (*Quality Control*) yang baik, perusahaan akan mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Pengendalian kualitas sangat penting bagi perusahaan dan perlu untuk direalisasikan supaya perusahaan dapat mengetahui terjadinya penyimpangan dalam proses produksi sehingga perusahaan dapat meminimalisir terjadinya kerusakan sekecil mungkin. Akibat dari penyimpangan produksi akan menimbulkan kerugian besar bagi perusahaan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan menggunakan metode *Six Sigma*. Dalam penerapannya diharapkan *six sigma* dapat mengurangi tingkat kecacatan yang dialami perusahaan, PT. Siantar Top (Divisi Biskuit Jabon) adalah perusahaan yang terletak di kabupaten Sidoarjo yang bergerak di bidang pembuatan Makanan Ringan. Proses *packing* dikerjakan oleh manusia sedangkan mesin hanya sebagai alat pendukung saja yang kadang juga memiliki *problem*. Oleh karena itu sering ditemukan kecacatan produk. Kecacatan produk yang ditemui pada proses produksi antara lain *skin* pecah, *cream* berceceran, kecacatan karena *handling* ataupun *skin reject*.

12 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana upaya yang dilakukan PT. STT (divisi Biskuit Jabon) untuk pengendalian proses demi meminimalisasi cacat dan *improve* kualitas produk dengan menggunakan metode DMAIC ?

13 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Perusahaan dapat Melakukan *improve* proses dengan meneliti tingkat kecacatan dari yang paling kecil hingga yang paling besar.
2. Membuat Lembar periksa (*Check Sheet*) untuk setiap proses untuk mempermudah perusahaan menganalisis jumlah kecacatan dalam suatu proses.
3. Perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pengendalian kualitas dan solusinya.
4. Menyusun prioritas permasalahan untuk menjelaskan masalah yang paling dominan yang menimbulkan angka kecacatan tinggi dengan diagram pareto sebagai acuan dalam penyelesaian masalah.

14 Batasan Masalah

menjaga agar tetap fokus pada masalah yang dihadapi, maka perlu adanya pembatasan terhadap ruang lingkup penelitian. Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan yaitu data kecacatan hasil produksi biskuit pada proses packing pada bulan september 2018.
2. Penggunaan langkah-langkah DMAIC hanya sampai pada tahap usulan rencana perbaikan (*Improve*).

15 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan antara lain sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui tindakan yang harus dilakukan dalam upaya mencegah terjadinya kecacatan produk.
2. Dapat memberikan usulan-usulan yang dapat digunakan sebagai rujukan bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas produk yang dihasilkan.