

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan zaman memaksa setiap industri untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dan terstandarisasi. Konsumen pasti menginginkan kualitas yang baik dan sesuai dengan preferensinya terhadap produk yang dibelinya. (Al-Faritsy, 2022), menjelaskan bahwa produk dibuat berdasarkan sifat-sifat yang pasti akan memenuhi keinginan konsumen. Suara konsumen sangat berguna dan menjadi bagian dari langkah selanjutnya untuk menjadi lebih baik lagi dan mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut setiap perusahaan untuk memanfaatkan sumber daya keuangan internalnya untuk mencapai tujuannya. Pengendalian kualitas merupakan salah satu pekerjaan terpenting perusahaan, sehingga pengendalian kualitas produk sangat penting, mulai dari pengendalian bahan baku dan proses produksi hingga mutu dan daya jual produk jadi. Pengendalian kualitas produk merupakan salah satu cara untuk meminimalkan cacat pada proses produksi. Dalam industri, kualitas dan produktivitas merupakan kunci keberhasilan berbagai sistem produksi (Nugroho & Kusumah, 2021).

Kualitas adalah bagian integral dari modal, atau lebih tepatnya alat yang ampuh yang setiap saat dapat membawa kelangsungan hidup bisnis ke tingkat berikutnya. Mereka beranggapan bahwa kualitas setiap kelompok hanya sebanding dengan kualitas produknya. Tetapi kualitas dapat dijelaskan sebagai apa yang dilakukan produsen untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen. Upaya tersebut dapat dilihat dan diukur dalam produk akhir.

Menurut (Rahmadani, 2021), perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas produk yang dihasilkannya agar memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kualitas adalah parameter produk atau komoditas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini penting karena jika

konsumen puas dengan produknya, maka dapat berdampak positif bagi perusahaan. Adi Nugroho percaya bahwa kualitas produksi harus menjadi hal yang paling utama dan penting bagi sebuah bisnis agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi standard atau standar yang ditetapkan oleh organisasi lokal maupun internasional yang mengelola standarisasi mutu (ISO). Dalam pemasaran, kualitas produk memegang peranan penting dalam persaingan produk, sehingga kualitas dapat mempengaruhi maju tidaknya suatu usaha. Setiap perusahaan yang tidak memperhatikan kualitas produk akan menemui banyak kendala dalam pemasaran produknya, sehingga minat beli konsumen juga akan berdasarkan laporan (Satria Wijaya et al., 2021)

Alasan pengendalian kualitas produk adalah perusahaan harus menemukan cara terbaik untuk membedakan produknya dari persaingan dengan menghasilkan kualitas terbaik di semua tahapan (Nugroho & Kusumah, 2021). *Quality control* merupakan salah satu tugas terpenting perusahaan, sehingga kegiatan ini dilakukan oleh *Quality Control* perusahaan. Kualitas ini dapat berbeda-beda sesuai dengan kata atau frasa yang menggunakan istilah “kualitas” dan orang yang menggunakannya. menurut assauri (Sirine & Kurniawati, 2017), pengertian kualitas dalam industri dapat diartikan sebagai faktor atau efek yang terdapat pada suatu objek yang membuat suatu produk atau hasil sesuai dengan tujuan penggunaan produk atau hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, konsep pengendalian kualitas adalah alat bagi manajer untuk memelihara, meningkatkan dan mempertahankan kualitas dengan cara mengurangi jumlah produk cacat, sehingga menghasilkan pendapatan dan memuaskan kebutuhan pelanggan.

Produk cacat atau tidak memenuhi syarat adalah produk yang diperoleh selama pelaksanaan proses produksi, tetapi produk tersebut tidak memenuhi kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Ini akan merugikan bagi perusahaan. Walaupun proses produksi berjalan lancar, akan banyak ditemukan kesalahan, sehingga produk akhir tidak memenuhi standar kualitas perusahaan (Purnomo and Pascariani, 2018). Permasalahan pada perusahaan tersebut dapat

diselesaikan dalam proses produksi dengan memahami faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan dalam meningkatkan kualitas produk.

Kualitas dipandang sangat penting, terutama saat penentuan CTQ. Menurut (Yohanes & Rahardjo, 2018) *Critical to Quality* adalah atribut utama dari kebutuhan pelanggan yang dapat didefinisikan sebagai elemen dari proses atau kegiatan yang dapat berpengaruh langsung terhadap pencapaian kualitas yang diinginkan. *Critical to Quality* merupakan bagian dari DMAIC yang berfungsi untuk peningkatan kualitas menuju target *six sigma* (Ibrahim et al., 2019).

Ibrahim et al., (2019) memandang kualitas sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dan tentu saja dengan dimensi DPMO (*Defect Per Million Opportunities*). Menurut (Nugroho & Kusumah, 2021), konsep six sigma untuk hasil observasi pada perusahaan daging sapi Wagyu sebesar 3,94 sigma sudah cukup untuk mengembangkan kualitas yang lebih baik dan mencapai peningkatan secara keseluruhan. *Six Sigma* dianggap sebagai acuan untuk dapat meminimalkan cacat, bahkan jutaan produksi hanya mengizinkan satu persen cacat. Menurut (Nugroho & Kusumah, 2021) *Six Sigma* merupakan metode continuous improvement, setiap detail dari setiap proses produksi akan benar-benar diperhatikan di setiap perusahaan yang menerapkan konsep ini. DMAIC memiliki lima fase (*Define – Measure – Analyze – Improve – Control*), yang masing-masing merupakan karakteristik dari *Six Sigma*. Sebuah perusahaan yang menjual daging sapi wagyu memilih DMAIC karena metodenya sangat tepat.

Analisis *Critical to Quality* berguna untuk mengidentifikasi berbagai macam kecacatan yang telah tercatat dalam proses produksi produk. CTQ merupakan langkah awal untuk membatasi perbaikan kualitas yang akan dilanjutkan pada perbaikan selanjutnya. *Critical to Quality* merupakan bagian dari langkah *Define*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan berapa jumlah *Critical to Quality* (CTQ) yang ada pada kecacatan Kaleng dan apa saja bentuk perbaikannya. Menentukan peta kontrol (*Control Chart*) dari kejadian kecacatan yang ada pada Kaleng di PT. Kaleng Raya.

PT Kaleng Raya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri manufaktur kaleng yang didirikan pada tahun 1997 oleh Bapak Hasan Laksmo selaku pemilik perusahaan. Awalnya Pak Hasan hanya memasok kebutuhan kaleng vetsin untuk PT Ajinomoto, perusahaan semakin besar dan kami kemudian mengembangkan produk lain yaitu kaleng biskuit. Dalam proses pengembangannya PT Kaleng Raya tentunya menemui kegagalan produk atau cacat dalam proses produksinya, maka perusahaan pasti menghadapi berbagai macam kendala. Berdasarkan pengamatan peneliti, peneliti menemukan banyak produk yang tidak sesuai atau cacat selama produksi. Cacat produk berasal dari kesalahan mesin dan kerusakan mesin. Tentunya hal ini sangat mempengaruhi kualitas dari produk kaleng itu sendiri.

Dilihat dari kejadian tersebut, pengendalian mutu yang baik dan benar harus dilakukan agar produk cacat tidak terus meningkat dan perusahaan dapat menekan biaya produksi secara maksimal. Untuk mengurangi kecacatan produk tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengambil tema pengendalian kualitas. Ketika produksi produsen belum memakai metode atau langkah yang mampu menyelesaikan permasalahan yang mereka alami. Oleh karena itu peneliti merekomendasikan sebuah langkah penyelesaian yaitu menggunakan CTQ untuk meminimalisir kecacatan produk yang terjadi di perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti berharap dapat melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS *CRITICAL TO QUALITY* (CTQ) PADA PRODUKSI KALENG DI PT KALENG RAYA.”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana penerapan metode CTQ untuk meminimalisir produk cacat pada PT. Kaleng Raya.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui faktor penyebab kecacatan pada produk kaleng biskuit.
2. Memberikan usulan perbaikan untuk membantu mengurangi nilai kecacatan.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis memiliki beberapa batasan masalah. Adapun batas – batas yang diberikan yaitu :

1. Penelitian ini hanya fokus untuk membahas tentang kecacatan produk kaleng yang dihasilkan pada saat proses produksi oleh PT. Kaleng Raya.
2. Penelitian ini menggunakan metode CTQ yang hanya akan membahas tentang kecacatan produk kaleng.
3. Penelitian ini tidak membahas mengenai perhitungan biaya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan  
Dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk mengurangi kecacatan yang terjadi pada produksi kaleng biskuit.
2. Bagi Peneliti  
Penelitian ini dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan juga penerapan ilmu yang telah dipelajari dibangku perkuliahan.
3. Bagi Universitas Adi Buana Surabaya  
Penelitian yang dilakukan mahasiswanya merupakan bentuk kepedulian dan partisipasi dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di dunia bisnis, dengan hasil penelitian ini nantinya menjadi sumbangsih analisis pemecahan dan meningkatkan kualitas diri kita, sehingga dapat memberikan dampak yang positif bagi perkembangan Universitas Adi Buana Surabaya.

