

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini, persaingan di dunia industri semakin meningkat. Setiap industri berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen agar mampu bersaing dengan industri lainnya. Bagi industri manufaktur, perusahaan harus berusaha menyediakan produk yang berkualitas dengan memenuhi spesifikasi konsumen. Hal ini tentu berkaitan dengan aspek kualitas dalam suatu produk. Dibutuhkan suatu pengendalian kualitas agar menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Hermawan (2013) menyatakan bahwa pengendalian kualitas sangat perlu dilakukan agar perusahaan dapat mengoreksi terjadinya penyimpangan dalam produksinya, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi dengan melakukan langkah perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*) untuk proses produksi selanjutnya.

Industri percetakan di Indonesia terus mengalami pertumbuhan hingga akhir tahun 2012. Sejak tahun 2010, jumlah perusahaan percetakan di Indonesia diperkirakan telah mencapai 35.000 perusahaan. Peningkatan ini juga didukung melalui data impor mesin cetak industri grafika yang naik 40% di tahun 2011 menjadi US\$ 392 juta dibandingkan impor pada tahun 2010 yang hanya US\$ 280 juta (Sutarno, 2011). Hal ini mengindikasikan bahwa persaingan antara industri percetakan di Indonesia semakin ketat. Industri percetakan harus mampu memberikan kualitas yang baik agar dapat bersaing dengan industri percetakan lainnya.

PT. Macanan Jaya Cemerlang merupakan sebuah perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang percetakan buku. Perusahaan ini terletak di Jalan Ki Hajar Dewantoro, Macanan, Klaten Utara. PT. Macanan Jaya Cemerlang telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu, ISO 14001:2004 Sistem Manajemen Lingkungan dan OHSAS 18001:2007 Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. PT. Macanan Jaya Cemerlang menerima order buku berjenis *Hardcover* dan *Softcover*. Buku *Hardcover* yang diproduksi antara lain kitab, buku bacaan anak-anak, buku kenang-kenangan, dan sebagainya. Sedangkan buku *Softcover* yang diproduksi antara lain LKS (Lembar Kerja Siswa), majalah, buku bacaan, dan sebagainya.

Proses produksi pada PT. Macanan Jaya Cemerlang dibagi menjadi 3 tahap, yaitu tahap pra-cetak, cetak, dan *finishing*. Setelah buku yang diproduksi melalui tahap *finishing*, maka akan dilakukan sortir. Pada sortir ini dilakukan inspeksi 100% terhadap hasil produksi. Apabila ditemukan produk yang cacat, maka akan dilakukan *rework* pada bagian perbaikan apabila jenis cacat masih mungkin diperbaiki.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan dengan *Internal Quality* di PT. Macanan Jaya Cemerlang, ditemukan bahwa *buyer* sering melakukan pengembalian pesanan. Hal ini terjadi karena keinginan *buyer* tidak sesuai dengan spesifikasi produk yang telah disepakati. Dari hasil rekapan *Customer Complaint* bagian *Marketing* pada tahun 2015, ditemukan bahwa persentase tertinggi produk yang dikembalikan mencapai sebesar 64,85% dari jumlah yang dipesan pada suatu *order*. Saat *buyer* melakukan pemesanan, maka bagian produksi akan membuat sebuah sampel untuk dicocokkan dengan spesifikasi *buyer*. Apabila *buyer* telah menyetujui sampel yang dihasilkan oleh bagian produksi, maka *buyer* akan melakukan *approve* pada *order* tersebut. Namun terkadang hal yang terjadi adalah pada saat proses produksi, produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan sampelnya, walaupun sampel yang dibuat telah sesuai dengan spesifikasi dan telah disetujui oleh *buyer*. Apabila *buyer* mengembalikan pesannya, maka biaya produksi atas produk yang tidak sesuai tersebut harus diganti oleh seluruh pekerja yang mengerjakan pesanan tersebut.

Pada saat ini buku *Softcover* memiliki *order* yang lebih banyak dibandingkan dengan buku *Hardcover*. Berdasarkan data pada bulan September – November 2015, dapat dilihat bahwa terdapat berbagai jenis kecacatan pada buku *Softcover*. Oleh karena itu, perlu dilakukan perhitungan untuk mengetahui persentase tingkat cacat pada saat ini, dan analisa untuk mengetahui penyebab kecacatan produk. Melalui analisa terhadap penyebab kecacatan produk, diharapkan perusahaan dapat melakukan perbaikan berkesinambungan sehingga tingkat cacat produk menurun. Perusahaan dapat meminimalisir kerugian atas pesanan yang dikembalikan oleh *buyer* karena produk cacat.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan pada penelitian ini adalah PT. Macanan Jaya Cemerlang sering mengalami pengembalian pesanan dari *buyer* karena banyaknya produk cacat. Perusahaan belum melakukan analisa

cacat yang terjadi, sehingga perusahaan tidak mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya cacat. Apabila faktor-faktor penyebab cacat tidak diketahui, maka perusahaan tidak dapat menurunkan bahkan menghilangkan cacat yang terjadi sehingga perusahaan sering mengalami pengembalian pesanan dari *buyer*.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mengevaluasi kualitas buku *Softcover* pada saat ini.
- b. Mengevaluasi kualitas setelah dilakukan implementasi perbaikan menggunakan *Seven Steps Method Quality Improvement*.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada :

- a. Tidak melibatkan perhitungan biaya, seperti biaya material, biaya produksi, maupun biaya penurunan kualitas karena perusahaan tidak memberikan data mengenai biaya karena merupakan rahasia perusahaan.
- b. Penelitian dilakukan dengan mengamati data pada bulan September – November 2015, Februari 2016, dan Mei 2016.
- c. Penelitian dilakukan pada bagian sortir (*finishing*).
- d. Produk yang diamati adalah buku dengan jenis *Softcover* yang diproduksi di PT. Macanan Jaya Cemerlang Klaten.