

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era persaingan global secara kompetitif yang dihadapi saat ini, setiap perusahaan menghadapi persaingan ketat dan perusahaan diminta untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Perusahaan harus menjaga kualitas produksi yang dihasilkan merupakan cara efektif untuk bersaing dengan perusahaan kompetitor lainnya. Kualitas produk yang baik akan memengaruhi kepuasan pelanggan. Produk dikategorikan sebagai produk yang berkualitas jika berhasil memenuhi kepuasan pelanggan dan dikategorikan sebagai produk yang gagal jika terdapat cacat yang membuat produk menjadi tidak sempurna dan tidak memberikan kepuasan bagi pelanggan (Faiz, dkk., 2022). Kualitas produk merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung selektif dalam memilih produk dari alternatif pilihan di pasaran, hal ini karena pelanggan mengharapkan kepuasan tertinggi di antara alternatif pilihan yang ditawarkan.

Salah satu strategi yang mampu membuat kualitas produk menjadi maksimal adalah dengan menerapkan kebiasaan dalam melakukan pengendalian kualitas produk. Peningkatan dan pemahaman akan kualitas merupakan faktor utama dalam keberhasilan bisnis, pertumbuhan perusahaan, dan peningkatan daya saing antar kompetitor. Adanya pengembalian investasi yang substansial dari pengendalian kualitas proses dan produk yang dihasilkan sebagai bagian dari strategi bisnis (Montgomery, 2019). Kualitas kesesuaian bermakna bahwa produk atau layanan yang diberikan harus memenuhi standar yang dipilih pada tahap desain. Pada industri manufaktur, usaha pengendalian kualitas dimulai dari pengadaan bahan baku hingga pengiriman barang jadi terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu mencegah kecacatan produk, menemukan cacat pada produk, serta menganalisis cacat dan melakukan perbaikan. Tindakan pencegahan terhadap kecacatan produk biasanya dianalisis dengan menggunakan teknik pengendalian proses statistik. Penemuan cacat produk dilakukan melalui pemeriksaan, pengujian, dan analisis statistik data dari proses. Oleh karena itu, penyebab terjadinya cacat sebaiknya diselidiki dan dilakukan tindakan korektif (Mitra, 2016)

Keuntungan yang diperoleh dari pengendalian kualitas akan dirasakan oleh perusahaan dalam jangka panjang. Poin paling penting adalah peningkatan

kualitas produk dan layanan. Untuk mendapat kualitas produk yang baik, perlu adanya proses produksi yang terstruktur dan terdefinisi dengan baik untuk mencapai tujuan produksi. Sistem yang ada terus dievaluasi dan dimodifikasi untuk memenuhi perubahan kebutuhan konsumen. Pengendalian kualitas diperlukan untuk meningkatkan produktivitas yang mana merupakan tujuan setiap perusahaan. Proses pengendalian kualitas mampu mengurangi skrap dan *rework* serta meningkatkan produk layak jual. (Mitra, 2016).

CV X yang terletak di Berbah, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan usaha produksi manufaktur yang bergerak dalam produksi furnitur berbahan teraso. Produk yang dihasilkan oleh CV X adalah produk asli Indonesia dan hasil buatan tangan. Produk CV X dikirim ke beberapa daerah di Indonesia dan beberapa diekspor ke luar negeri. Salah satu produk yang diproduksi CV X adalah ubin. Namun, pada kenyataannya, masih banyak produk ubin yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan sehingga ditemukan produk yang *reject* ketika proses penyortiran karena terdapat penyimpangan atau kecacatan.

Prioritas utama dalam produksi ubin di CV X adalah produk ubin yang berkualitas. Kualitas sebuah ubin diperiksa saat pengeringan pertama setelah pencetakan dan pengeringan kedua setelah ubin diangkat dari bak perendaman. Satu karyawan dapat memproduksi 3-7 meter persegi ubin per hari, setiap satu meter persegi terdiri dari 25 ubin. Rata-rata produksi ubin per hari adalah 255 unit ubin. Namun, jumlah ubin yang dihasilkan setiap hari tidak menentu sesuai dengan jumlah pesanan ubin yang masuk. Jumlah karyawan yang mencetak ubin dalam sehari adalah dua tenaga ahli pencetakan dan pewarnaan ubin dibantu dua asisten tukang. Produk ubin diproduksi selama ini hanya memanfaatkan pengalaman pekerja minimal 3 tahun karena perusahaan belum memiliki standar baku produksi ubin. Perusahaan tidak memiliki data historis mengenai jumlah kecacatan ubin. Permasalahan yang terjadi adalah ditemukan kerusakan ubin yang diproduksi setiap hari sebesar 14,63% selama 42 hari pengambilan data. Adapun jenis kecacatan yang ditemukan yaitu cacat pada warna motif ubin, retak rambut, dan grumpil pada sudut ubin.



**Gambar 1.1. Produk Ubin yang Dihasilkan**

Dalam pengambilan keputusan untuk permasalahan yang dialami oleh CV X mempertimbangkan 3 *stakeholders*, yaitu pemilik perusahaan, penanggung jawab produksi ubin, dan *supervisor* produksi ubin. Pemilik perusahaan mengeluhkan banyaknya ubin *reject* yang ditemukan pada produksi harian. Pemilik perusahaan menginginkan penurunan kecacatan ubin maksimal dengan pekerjaan dan biaya minimal. Ubin *reject* tidak dapat dilakukan *rework* melainkan dijual dengan harga murah. Penelitian yang dilakukan menghasilkan data proporsi kecacatan sebesar 14,63% atau sebanyak 1567 ubin selama 42 hari. Pemilik perusahaan ingin menurunkan kecacatan maksimal 10% dari 6 hari kerja.

Permasalahan lainnya yang dirasakan oleh *stakeholder* penanggung jawab produksi ubin adalah keterbatasan jumlah karyawan akibat sistem kontrak pekerja selama seminggu, jika kontrak selesai, karyawan dapat memperpanjang kontrak atau tidak melanjutkan kontrak. Pekerja tidak menetap menimbulkan risiko pelaksanaan yang tidak konsisten dari proses produksi sehingga menyebabkan kualitas ubin berfluktuasi. Perusahaan belum memiliki standar baku untuk memandu proses produksi ubin karena pekerja yang berganti-ganti. Pekerja yang direkrut perusahaan harus memiliki pengalaman minimal tiga tahun dalam memproduksi ubin, pada kenyataannya, pengalaman memproduksi ubin minimal 3 tahun belum tentu menghasilkan ubin berkualitas baik. Penanggung jawab produksi ubin berkeinginan untuk kualitas proses produksi ubin dapat terjaga dengan baik dengan adanya panduan untuk pekerja untuk memproduksi ubin.

*Supervisor* produksi ubin menyatakan volume permintaan yang tinggi sehingga tidak ada karyawan khusus untuk melakukan pengecekan. Parameter pengecekan berbeda-beda dari masing-masing pekerja memengaruhi kualitas ubin yang lolos. Interpretasi dan pemahaman yang berbeda tentang persyaratan kualitas dapat

terjadi pada masing-masing pekerja. Setiap pekerja mungkin memiliki interpretasi yang berbeda tentang apa yang dianggap sebagai kualitas ubin yang baik. Hal ini dapat menyebabkan perbedaan dalam pengawasan dan pelaksanaan kualitas, yang pada akhirnya dapat menyebabkan fluktuasi dalam kualitas ubin. Keinginan *supervisor* agar kedepannya ada pekerja yang dikhususkan untuk *quality control*.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil observasi dan analisis yang dilakukan, rumusan masalah yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah proporsi kecacatan ubin yang tinggi terjadi karena belum terdapat standar bagi pekerja dalam memproduksi ubin dan standar pengendalian kualitas produk ubin. Kondisi ini menyebabkan banyaknya jumlah ubin yang harus dijual dengan harga yang murah.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai pada penelitian adalah sebagai berikut.

- a. Mengidentifikasi jenis cacat produk ubin.
- b. Menganalisis penyebab permasalahan kecacatan ubin.
- c. Menurunkan proporsi kecacatan ubin menjadi maksimal 10% dari 6 hari kerja.

### **1.4. Batasan Masalah Penelitian**

Batasan masalah yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Penelitian dilakukan pada permasalahan pengendalian kualitas produksi ubin di CV X.
- b. Penelitian dilakukan pada tanggal 23 Januari 2023 sampai 11 Maret 2023.
- c. Penelitian tidak membahas campuran bahan baku karena merupakan rahasia perusahaan.
- d. Tidak melakukan penambahan pekerja.