

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kondisi yang dinamis dan saling berhubungan antara produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang baik dapat mendukung kualitas proses produksi dengan maksimal (Tjiptono, 2000). Tanpa adanya salah satu kondisi yang dinamis pada suatu perusahaan maka proses produksi pada suatu perusahaan akan terganggu, sehingga dari kelima kondisi tersebut nantinya akan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan pada suatu perusahaan. Dengan demikian banyak perusahaan yang saling bersaing secara kompetitif dalam dunia bisnis yang dikarenakan meningkatnya permintaan, kebutuhan, dan harapan konsumen pada suatu produk.

Konsumen akan merasa puas jika produk yang diterima memiliki kualitas yang sesuai dengan keinginan. Dengan demikian kualitas suatu produk menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh seluruh perusahaan dalam menjalankan proses produksi, pada produk yang akan dijual didalam negeri maupun untuk produk yang akan dijual diluar negeri. Hingga saat ini dunia bisnis saling bersaing untuk mencari keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh tiap perusahaan, dalam memenuhi tingkat permintaan dan kebutuhan pelanggan. Sehingga hal ini membuat kebutuhan akan bahan baku dan proses produksi pada perusahaan semakin meningkat. Oleh karena itu, kualitas produk yang dihasilkan perusahaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk diperhatikan bagi menjaga kepuasan konsumen.

Pengendalian kualitas menjadi salah satu faktor penting pada suatu perusahaan untuk mencapai keberhasilan dalam menentukan kualitas produk akhir. Menurut Ariani (2000), saat ini persaingan antar perusahaan tidak hanya pada tingkat produktivitas perusahaan dan rendahnya harga produk yang akan dijual di pasar tetapi juga pada kualitas produk yang dihasilkan. Peralatan, metode, dan fasilitas yang digunakan dalam melangsungkan proses dapat menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan pengendalian kualitas. Selain itu, kualitas pekerja dalam melakukan proses produksi dan pengolahan data hasil dari pengendalian kualitas agar mendapatkan metode yang sesuai dalam menentukan hasil atau cara melakukan pengolahan data yang sesuai.

Northy Indonesia merupakan suatu industri mikro yang terletak di Kota Yogyakarta, salah satu pemilik usaha ini memiliki pabrik kulit dan ingin mencoba menjual hasil kulit untuk mendapatkan *value* yang lebih tinggi. Semenjak tahun 2018 nama usaha yang awalnya MK menjadi Northy Indonesia, memproduksi sarung tangan berbahan dasar kulit dan spandek. Material berbahan dasar kulit meliputi kulit sapi dapat digunakan sebagai bahan dasar pembuatan sarung tangan las, kulit domba digunakan sebagai sarung tangan golf, dan kulit kambing digunakan sebagai sarung tangan motor.

Saat ini sarung tangan sudah menjadi salah satu produk *fashion* saat berkendara, sehingga perkembangan dan model sarung tangan akan mengikuti *trend* pada suatu daerah. Perusahaan perlu untuk melakukan survei mengenai *trend* dan perubahan sarung tangan atau pembuatan model terbaru yang cocok pada era sekarang. Model sarung tangan yang baru akan berpengaruh pada pola jahitan yang akan dikerjakan oleh pekerja produksi, peran penanggung jawab produksi sangat penting untuk melakukan pelatihan kepada pekerja produksi. Namun tidak menutup kemungkinan pekerja produksi melakukan kesalahan yang menimbulkan kecacatan produk, penambahan model baru sarung tangan berpengaruh terhadap kecacatan produk.

Total produksi pada Bulan November sebanyak 994 pasang, Bulan Desember sebanyak 1257 pasang, dan Bulan Januari sebanyak 1013 pasang. Saat ini masih ditemukan proporsi kecacatan sebesar 16,52% (rata-rata 85 hari) yang terdiri dari kecacatan jahitan tidak rapi, jari melintir, dan jahitan lompat dari total produksi sebanyak 3451 pasang selama 85 hari kerja. Untuk memperbaiki produk *rework* dapat menimbulkan biaya kualitas, tetapi terdapat kecacatan yang tidak dapat dilakukan *rework*, sehingga kecacatan tersebut harus *reject* dan tidak dapat dijual dengan harga normal sebesar Rp270.000,00/pasang atau hanya dapat dijual dengan harga Rp135.000,00/pasang untuk sarung tangan Nobleman atau produk *best sellers*. Berdasarkan permasalahan pada perusahaan diatas dapat diketahui bahwa perusahaan ingin menurunkan proporsi kecacatan yang menjadikan sarung tangan hanya dapat dijual dengan harga 50% dari harga normal. Sehingga permasalahan mengenai kecacatan produk yang terdapat pada bagian produksi sangat penting untuk diselesaikan, agar tidak meningkatnya biaya kualitas produk. Sehingga perusahaan ingin menurunkan kecacatan.

1.2. Penelusuran Masalah

Tahap identifikasi masalah ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan apa saja yang sedang dialami oleh Northy Indonesia melalui observasi langsung dan melakukan wawancara terhadap *stakeholder* yang terlibat pada permasalahan tersebut. Untuk observasi dilakukan pada kantor pusat yang terletak di Bantul, Yogyakarta, untuk observasi kedua dilakukan pada proses produksi penjahitan yang terletak di Klaten, dan untuk observasi ketiga dilakukan pada proses pengolahan kulit yang terletak di Bantul, Yogyakarta.

Untuk membantu dalam proses observasi menggunakan BOK atau *Body of Knowledge*, dengan tujuan untuk mempermudah dalam mengarahkan hasil dari wawancara bersama dengan *stakeholder* yang terkait. Untuk proses wawancara dilakukan oleh direktur Northy Indonesia yaitu Mas Iqshal, pekerja produksi yaitu Mbak Fera, dan penanggung jawab bagian produksi yaitu Mbak Isti.

Menurut pemilik Northy Industri yaitu Mas Iqshal masalah yang sedang dihadapi adalah pada *lost sales*, dikarenakan belum berjalan dengan baik antara jumlah persediaan sarung tangan dengan permintaan konsumen sering terjadi pada jenis sarung tangan yang dipesan oleh konsumen sedang tidak *ready stock* atau persediaan sedang kosong. Sehingga hal ini yang membuat konsumen menunggu lama, dikarenakan perusahaan harus melakukan *re-order* ke-pabrik kulit selama 1 minggu. Selain permasalahan *lost sales*, adanya permasalahan pada pelanggan yang sering melakukan komplain mengenai produk yang diterimanya mengalami kecacatan.

Diskusi pada bagian produksi bersama pekerja produksi yaitu Mbak Fera dan penanggung jawab proses produksi yaitu Mbak Isti, untuk permasalahan yang sedang dihadapi oleh pekerja produksi adalah banyaknya PO untuk dikerjakan dalam jangka waktu tertentu, sehingga hal ini juga menyebabkan sering terjadinya jam lembur untuk mengejar target produksi. Untuk permasalahan yang sedang dihadapi oleh penanggung jawab proses produksi yaitu Mbak Isti dikarenakan belum adanya bagian pengecekan yang menyebabkan sering terjadinya produk sarung tangan yang cacat masuk ke dalam gudang. Selain itu juga belum adanya rekapitulasi data historis yang disebabkan karena belum petugas untuk melakukan pencatatan dan pengolahan data hasil dari proses *quality control*. Dari hasil diskusi Bersama 3 *stakeholder* tersebut kemudian diperoleh fakta bahwa masalah yang

penting untuk diselesaikan terlebih dahulu adalah terkait dengan permasalahan jumlah kecacatan produk yang tinggi.

Pemilik Northy Indonesia ingin meningkatkan kualitas sarung tangan dengan mengurangi tingkat kecacatan sarung tangan, sehingga harus melakukan penambahan *tools* pada divisi produksi. Namun untuk *tools* yang akan ditambahkan harus sebanding dengan kemampuan pekerja. Penanggung jawab produksi ingin melakukan pendataan mengenai hasil produksi harian, agar dapat mengetahui banyaknya kecacatan produksi sarung tangan. Sedangkan pekerja produksi hanya memiliki kemampuan yang terbatas untuk melakukan penambahan *tools* dan melakukan pencatatan produksi harian, sehingga beban kerja akan meningkat.

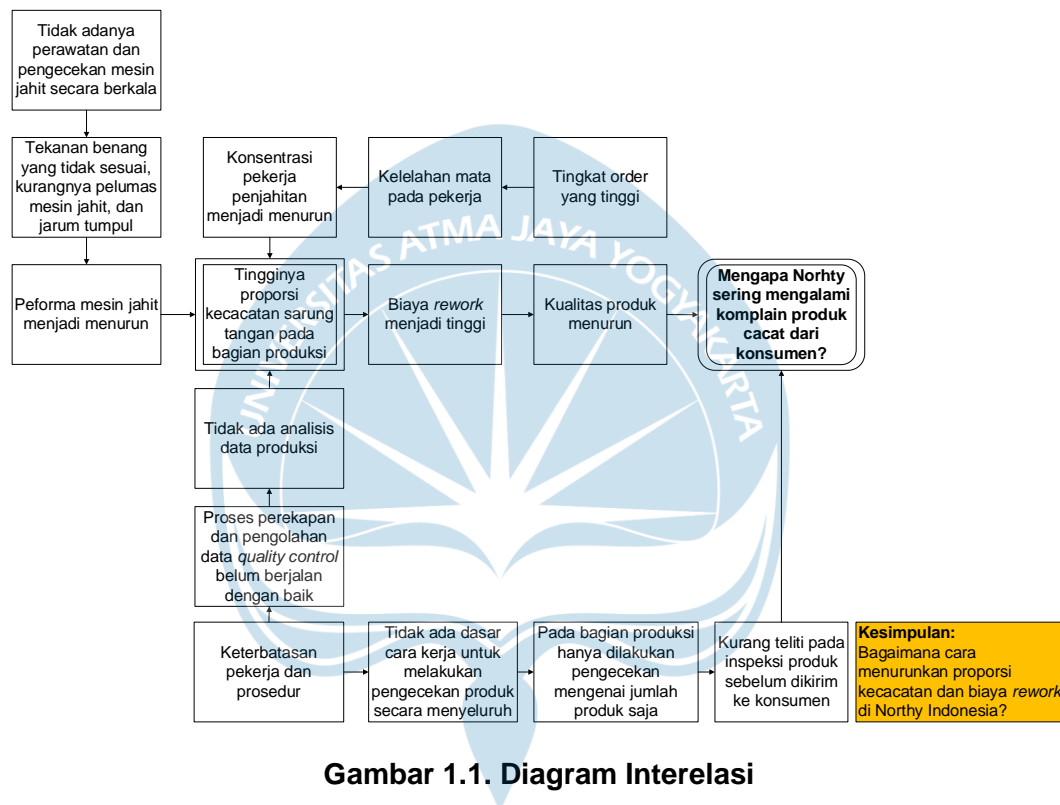
Meskipun kantor dan produksi berada dalam satu perusahaan yaitu Northy Indonesia tetapi memiliki sistem yang berbeda, yang dimana jika kantor memiliki sistem *make to stock* (MTS) dan pada bagian produksi memiliki sistem *make to order* (MTO). Pada bagian produksi akan melakukan produksi sesuai dengan permintaan dari kantor sehingga memiliki sistem *make to stock* (MTO), sedangkan pada kantor melakukan penjualan dengan stok yang sudah tersedia sehingga memiliki sistem *make to stock* (MTS). Pada proses produksi Northy tidak hanya melayani order dari Northy saja tetapi juga melayani order dari perusahaan lain. Menyebabkan permasalahan mengenai kecacatan pada proses penjahitan sarung tangan pada bagian produksi dan adanya permasalahan pada *lost sales* pada kantor.

Nothy Indonesia sering mengalami komplain produk cacat dari konsumen, hal ini dikarenakan tingginya proporsi kecacatan sarung tangan pada bagian produksi menyebabkan biaya *rework* menjadi tinggi dan kualitas produk menjadi menurun. Tingkat order yang tinggi menyebabkan kelelahan mata pada pekerja penjahitan, sehingga konsentrasi pekerja penjahitan menjadi menurun. Tidak adanya perawatan dan pengecekan mesin jahit secara berkala mengakibatkan tekanan benang yang tidak sesuai, kurangnya pelumas mesin jahit, dan jarum tumpul sehingga performa mesin jahit menjadi menurun.

Keterbatasan pekerja dan prosedur menyebabkan proses rekapitulasi dan pengolahan data *quality control* belum berjalan dengan baik, menyebabkan tidak ada analisis data produksi. Keterbatasan prosedur menyebabkan tidak ada dasar cara kerja untuk melakukan pengecekan produk secara menyeluruh yang

mengakibatkan pada bagian produksi hanya dilakukan pengecekan mengenai jumlah produk saja, sehingga kurangnya ketelitian pada inspeksi produk sebelum dikirim ke konsumen.

Ekotama (2015) sehingga dengan dibentuknya SOP pada suatu perusahaan dapat memudahkan, merapikan, dan menertibkan alur proses pekerjaan dari awal hingga akhir. Secara lengkap identifikasi masalahnya dapat dilihat pada Gambar 1.1. diagram interelasi.



Gambar 1.1. Diagram Interelasi

1.3. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijabarkan dan berdasarkan tahap *emphatize* yang sudah dilakukan, permasalahan yang menjadi fokus perhatian penelitian ini adalah perusahaan ingin menemukan solusi atau strategi untuk memperbaiki kualitas produk dalam memproduksi sarung tangan, supaya jumlah kecacatan berkurang dan standar kualitas produk tetap terjaga.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada tugas akhir di Northy Indonesia adalah:

- a. Perusahaan ingin mendapatkan usulan penyelesaian permasalahan mengenai proporsi produk cacat dari yang awalnya sebesar 16,52% menjadi maksimal proporsi kecacatannya sebesar 10% dalam 1 minggu.
- b. Perusahaan ingin mendapatkan penurunan biaya *rework* dan melakukan penghematan minimal sebesar Rp150.000,00 setiap minggunya.
- c. Perusahaan ingin mengetahui kontribusi dari setiap solusi yang terpilih untuk menurunkan proporsi kecacatan sarung tangan minimal 5 solusi terpilih.

1.5. Batasan Masalah Penelitian

Batasan masalah yang ditetapkan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian hanya dilakukan pada bagian produksi Northy Indonesia.
- b. Penelitian dilakukan dengan observasi langsung secara berkala ke-Northy Indonesia pada periode 31 Oktober 2022 sampai 4 Februari 2023 (85 hari).
- c. Data yang digunakan setelah dilakukannya implementasi hanya 3 minggu saja pada tanggal 10 April 2023 sampai 6 Mei 2023, dikarenakan keterbatasan waktu dalam pengamatan.