

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Eksistensi suatu perusahaan dalam dunia bisnis ditentukan oleh performansi perusahaan tersebut dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Dengan memberikan kepuasan kepada konsumen maka konsumen akan setia untuk membeli kembali produk yang ditawarkan perusahaan. Salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan konsumen adalah kualitas dari produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Agar tujuan perusahaan tercapai, maka perusahaan harus berusaha memberikan kualitas produk dan jasa yang sebaik-baiknya dan mengimbangiya dengan biaya produksi yang seefisien mungkin. Salah satu faktor yang menyebabkan biaya produksi menjadi tinggi adalah adanya produk yang cacat. Dalam upaya meningkatkan kualitas produk agar lebih baik, salah satu caranya adalah meminimasi jumlah produk cacat sekecil mungkin sehingga dapat menekan biaya produksi dan konsumen yang membeli produk tersebut mendapatkan produk yang berkualitas sangat baik atau tidak memiliki cacat produk. Untuk dapat mencapai kondisi tersebut maka perusahaan perlu melakukan upaya pengendalian kualitas dan perbaikan kualitas secara terus menerus dengan menggunakan metode yang tepat bagi perusahaan.

Sebagai suatu perusahaan yang sangat memperhatikan masalah kualitas, Yayasan Agape Karya Lestari yang bergerak dalam bidang manufaktur *Quilt & Crafts*, mempunyai permasalahan dengan kualitas produk yaitu tingginya *defect rate* sebesar 24 % untuk produk patchwork dan 25% untuk produk aplikasi. Hal tersebut mengakibatkan kerugian bagi perusahaan karena memerlukan waktu dan biaya yang lebih untuk memperbaiki produk yang cacat mengingat produk yang dipasarkan mayoritas untuk diekspor ke luar negeri dimana kualitas produk sangat diperhatikan.

Menanggapi permasalahan yang dihadapi perusahaan tersebut, mendorong penulis melakukan penelitian dan mengangkatnya menjadi suatu topik untuk dilakukan pembahasan dengan judul **“USULAN PERBAIKAN KUALITAS DAN PENGENDALIAN KUALITAS DI YAYASAN AGAPE KARYA LESTARI DENGAN MENGGUNAKAN METODE DMAIC”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terjadi di Yayasan Agape Karya Lestari adalah tingginya tingkat *rework* yang diakibatkan berbagai jenis cacat khususnya pada produk besar *patchwork* dan aplikasi dimana produk tersebut ditemukan paling sering melakukan aktivitas *rework*. Jenis cacat tersebut antara lain cacat *quilt* kotor, cacat tidak adu manis, cacat jahit tangan besar, cacat jahit tangan lepas, cacat jahit aplikasi terbuka, cacat jahit mesin longgar, cacat jahit tangan keluar lintasan dan cacat soman terbuka. Selain itu, pengendalian kualitas pada perusahaan saat ini tidak melakukan tindakan lebih lanjut untuk mencegah terjadinya cacat pada produk dan tiap bagian *Quality Control* (QC) tidak ada pencatatan yang jelas mengenai cacat produk sehingga diperlukan usaha perbaikan sistem pengendalian kualitas yang sistematis agar dapat mencegah dan mengatasi cacat yang terjadi pada produk.

Pengendalian kualitas yang dilakukan Yayasan Agape Karya Lestari saat ini adalah pemeriksaan 100% di akhir proses produksi sebelum produk dikirim ke konsumen, tetapi tidak ada tindakan lanjut untuk mencegah terjadinya cacat pada produk. Hal ini mengakibatkan kerugian bagi perusahaan antara lain target produksi tidak tercapai, menurunnya pendapatan yang diperoleh perusahaan, semakin lamanya pemenuhan barang kepada konsumen atau terlambatnya pengiriman barang kepada konsumen dan image perusahaan yang menurun akibat adanya kualitas produk yang kurang baik. Berikut adalah tabel mengenai jumlah produk *patchwork* dan aplikasi yang diperbaiki dalam tiap bulan.

Tabel 1.1
Data Jumlah Produk Cacat

Uraian	Bulan					
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
Produk yang diperiksa	197	226	296	226	236	272
Produk yang lulus QC	5	0	6	14	18	16
Produk yang diperbaiki	18	30	6	14	18	30
Produk perbaikan & cuci	166	184	246	130	160	188
Produk cucian	4	10	20	64	34	36
Produk retur	4	2	18	4	6	2

Uraian	Bulan					Rata2
	Agts	Sept	Okt	Nov	Des	
Produk yang diperiksa	216	294	250	190	184	236
Produk yang lulus QC	8	4	16	14	24	11
Produk yang diperbaiki	8	70	44	38	20	28
Produk perbaikan & cuci	138	164	130	50	50	146
Produk cucian	56	52	60	56	88	44
Produk retur	6	4	0	4	2	5

Sumber : Laporan QC Bulanan Tahun 2005

Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan diatas timbul suatu pemikiran untuk mencari cara dan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengendalikan kualitas produk dengan mengetahui penyebab timbulnya cacat tersebut sehingga cacat yang terjadi dapat berkurang dan produk yang dihasilkan oleh perusahaan mempunyai kualitas yang sesuai dengan diharapkan.

1.3. Pembatasan Masalah

Mengingat produk yang dihasilkan oleh perusahaan ini sangat bervariasi, maka penulis melakukan pembatasan masalah yang dibahas, antara lain :

1. Jenis produk yang diteliti adalah *Quilts* untuk ukuran produk besar *Patchwork* dan Aplikasi.
2. Penentuan cacat tidaknya produk didasarkan pada standard yang telah ditentukan oleh perusahaan dan telah disesuaikan dengan spesifikasi pelanggan.
3. Tidak membahas biaya produksi dan biaya pelatihan implementasi *DMAIC*.
4. Tidak membahas implementasi tahap *improve* dan *control*.

1.4. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah masalah yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Faktor penyebab apa saja yang berpengaruh pada kualitas produk *Quilt*?
2. Bagaimana prosedur pengendalian kualitas yang diterapkan di perusahaan saat ini?
3. Bagaimana kapabilitas proses dalam pembuatan *Quilt* saat ini?
4. Bagaimana metode pengendalian dan perbaikan kualitas baru yang diusulkan terhadap produk *quilt* Yayasan Agape Karya Lestari dengan menggunakan metode *DMAIC*?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor penyebab apa saja yang berpengaruh pada kualitas produk *quilt*.
2. Mengetahui prosedur pengendalian kualitas yang diterapkan di perusahaan saat ini.
3. Mengetahui kapabilitas proses dalam pembuatan *Quilt* saat ini.
4. Memberikan usulan pengendalian dan perbaikan metode pengendalian kualitas terhadap produk *quilt* Yayasan Agape Karya Lestari dengan menggunakan metode *DMAIC*.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam menentukan perbaikan dalam proses produksinya dan dapat membantu perusahaan dalam memberikan solusi atau alternatif penyelesaiannya tentang masalah kualitas yang dihadapi oleh Yayasan Agape Karya Lestari serta memberikan usulan perbaikan metode pengendalian kualitas terhadap produk *quilt* Yayasan Agape Karya Lestari dengan menggunakan metode *DMAIC*.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang dilakukan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi teori-teori, prinsip-prinsip, aturan-aturan, rumus-rumus yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi, sehingga dapat membantu penulis dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi langkah-langkah penelitian yang dilakukan secara metodeatis, dilengkapi dengan flowchart dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi informasi umum mengenai perusahaan yang mencakup sejarah singkat perusahaan, jam kerja, struktur organisasi serta data-data yang diperlukan dalam melakukan penelitian.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi pengolahan data-data yang sudah diperoleh untuk memecahkan permasalahan yang terjadi dan analisa hasil pengolahan data dihubungkan dengan teori yang ada dan kondisi sebenarnya dan usulan perbaikan kualitas perusahaan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisa yang telah dilakukan dan saran-saran yang diberikan penulis kepada perusahaan sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi.