

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan di dunia usaha yang semakin ketat dewasa ini, mendorong perusahaan untuk lebih mengembangkan pemikiran-pemikiran dalam memperoleh cara yang efektif dan efisien guna mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Munculnya perusahaan pesaing merupakan salah satu faktor yang menjadi ancaman bagi suatu perusahaan, tidak sedikit pengusaha kalah dalam persaingan produksi. Kekalahan itu terjadi karena hasil produknya tidak banyak diminati dipasaran sehingga menimbulkan kerugian besar. Oleh karena itu sudah banyak perusahaan yang meningkatkan kualitas produknya demi perusahaannya terhadap pesaing dan memberikan tingkat kepuasan terhadap pelanggan agar pelanggan tetap loyal.

Salah satu faktor penyebab produk tidak diminati di pasaran yaitu karena kelemahan manajemen produksi suatu perusahaan, khususnya kurang kepedulian terhadap hasil produk sebelum dipasarkan kepada konsumen. Perusahaan harus memahami keinginan konsumen agar dapat memenangkan persaingan, pola produksi tidak hanya berfokus dalam menghasilkan produk dengan biaya seminimal mungkin, tetapi menciptakan produk yang memiliki kualitas yang baik. Intinya ketika konsumen membeli suatu produk dan dihadapkan beberapa pilihan produk

yang sama dengan kualitas yang berbeda-beda pastinya konsumen akan memilih produk yang kualitasnya paling bagus itu karena konsumen ingin mendapatkan kepuasan terhadap barang yang dibelinya. Usaha yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan meningkatkan nilai produk yang dihasilkan dengan cara melakukan kegiatan pengendalian kualitas.

Kualitas sangat penting bagi perusahaan, dalam hal ini kualitas sudah merupakan tolak ukur yang paling utama bagi pandangan konsumen terhadap produk/jasa yang akan dipilih untuk digunakan. Menurut Hendy Tanady (2015: 3) kualitas merupakan upaya dari produsen untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan, ekspektasi, dan bahkan harapan dari pelanggan, dimana upaya tersebut terlihat dan terukur dari hasil akhir produk yang dihasilkan. Dengan kata lain kualitas merupakan salah satu jaminan yang harus diberikan dan dipenuhi perusahaan kepada pelanggan. Demikian juga kualitas menjadi faktor dasar keputusan konsumen untuk mendapatkan suatu produk, karena konsumen akan memutuskan untuk membeli suatu produk dari perusahaan tertentu yang lebih berkualitas daripada saingan-saingannya.

Kegiatan pengendalian kualitas dapat membantu perusahaan mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk salah satunya dengan melakukan pengendalian terhadap tingkat kerusakan produk (*product defect*) sampai pada tingkat kerusakan nol (*zero defect*). Menurut Reksohadiprojo (2000:245) Pengendalian kualitas merupakan alat penting

bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas, serta mengurangi jumlah barang yang rusak. Meskipun proses produk telah dilaksanakan dengan baik, pada kenyataannya masih saja ditemukan ketidaksesuaian produk yang dihasilkan dengan produk yang diharapkan, dimana kualitas produk tidak sesuai dengan standart (mengalami kerusakan/cacat) yang ditetapkan. Hal tersebut disebabkan karena adanya penyimpangan–penyimpangan dari berbagai faktor, baik yang berasal dari bahan baku, tenaga kerja, maupun kinerja dari fasilitas mesin yang digunakan dalam proses produksi. Salah satu usaha agar perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien adalah dengan adanya pengendalian kualitas yang baik dalam perusahaan tersebut, maka hasil yang diperoleh dari pengendalian kualitas yang baik adalah berkurangnya produk cacat dan peningkatan mutu produk yang dihasilkan.

Perusahaan Gapura Jaya merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang percetakan & sablon. Ada banyak jenis produk yang dihasilkan oleh perusahaan ini seperti majalah, kalender, nota, *continousform* dan lain-lain. Perusahaan ini sangat memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan, namun masih saja terjadi kecacatan produk setiap kali produksi. Dari hasil observasi yang telah dilakukan terdapat banyak produk cacat selama proses produksi, sehingga mempengaruhi kualitas produk yang di hasilkan serta menambah biaya operasional. Jika hal tersebut tidak segera dilakukan pengendalian kualitas yang benar dan produk cacat

semakin bertambah maka akan mengakibatkan kerugian terhadap perusahaan Gapura Jaya serta citra perusahaan akan menurun.

Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah yang dihadapi oleh Perusahaan Gapura Jaya dengan mengangkat tema kecacatan produk. Dalam melakukan produksinya perusahaan ini belum menggunakan metode tertentu untuk menangani masalah yang dihadapi, sehingga peneliti dapat memperkenalkan metode six sigma dengan siklus DMAIC (*Define–Measure–Analyze–Improve–Control*) untuk dijadikan alternatif dalam mengupayakan mengurangi kecacatan produk di Perusahaan Gapura Jaya.

Menurut Handy Tannady (2015 : 25) Six sigma merupakan metode peningkatan kualitas yang sangat fenomenal dan banyak digunakan oleh perusahaan dan organisasi, dengan mengedepankan konsep dari satu juta produk yang diproduksi hanya akan ada cacat 3,4 produk dari yang dihasilkan. Metode six sigma sangat populer di era 1980 – 1990 an setelah Perusahaan Motorola dan General Electric mempelopori penerapan six sigma. Hal ini memberikan kontribusi besar terhadap semangat perubahan dalam upaya meningkatkan mutu atau kualitas produk. Dua fungsi dari six sigma dalam penerapan kualitas yang pertama yaitu *six sigma* merupakan sebuah filosofi bagi manajemen perusahaan maksudnya adalah organisasi yang ingin meningkatkan keuntungan perusahaan (benefit) maka harus memperbaiki kualitasnya terlebih dahulu dengan begitu jika proses produksi telah diperbaiki dengan baik maka produk cacat akan berkurang.

Yang kedua, *six sigma* merupakan alat ukur bagi upaya organisasi untuk memperbaiki kualitas produk melalui perbaikan kualitas proses. Metode *six sigma* merupakan salah satu metode yang mampu membantu perusahaan dalam menghadapi permasalahan yang terjadi seperti masalah yang dihadapi Perusahaan Gapura Jaya yang mengalami kecacatan produk dalam proses produksinya. *Six sigma* merupakan alat untuk memperbaiki kualitas produk salah satu metode yang paling sering digunakan yaitu konsep DMAIC (*Define–Measure–Analyze–Improve–Control*) metode ini yang paling umum digunakan untuk mengukur penerapan *six sigma* dalam sebuah perusahaan (Ratnaningtyas, Surendro, 2013).

Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah "ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK DALAM UPAYA MEMINIMALISIR CACAT PRODUK MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA DI PERUSAHAAN PERCETAKAN & SABLON "GAPURA JAYA" PONOROGO"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana implementasi metode *Six Sigma* dengan menerapkan siklus DMAIC (*Define–Measure–Analyze–Improve–Control*) dalam upaya meminimalisir kecacatan produk pada proses produksi perusahaan Percetakan & Sablon Gapura Jaya Ponorogo ?

1.3 Batasan masalah

Agar pembahasan topik penelitian dapat terfokus dan terarah pada tujuan yang ingin dicapai, maka dilakukan pembatasan masalah pada penulisan skripsi meliputi :

- a. Penelitian dan pengumpulan data dilakukan di bagian produksi di perusahaan Gapura Jaya Ponorogo
- b. Produk yang menjadi fokus penelitian adalah produk nota
- c. Data histori kerusakan yang digunakan periode Februari–April 2017
- d. Metode yang digunakan adalah analisis six sigma siklus DMAIC (*Define–Measure–Analyze–Improve–Control*)

1.4 Tujuan

Sesuai dengan perumusan masalah yang terjadi, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor utama penyebab suatu produk mengalami cacat (*deffect*) dalam proses produksi.
2. Mengupayakan pengurangan kecacatan produk secara efektif dalam proses produksi dengan menerapkan metode six sigma melalui siklus DMAIC (*Define–Measure–Analyze–Improve–Control*) ?

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai maafaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Menambah wawasan sebagai pertimbangan dan pengembangan ilmu yang didapatkan serta memberikan pengetahuan tentang pengendalian kualitas menggunakan metode six sigma dapat bermanfaat untuk mengendalikan tingkat kecacatan produk yang terjadi pada perusahaan.

2. Bagi Akademisi

Manfaat penelitian ini bagi akademisi adalah sebagai literatur untuk pengembangan teori terkait serta memberikan arahan dan tambahan referensi bagi kalangan akademisi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.

3. Bagi perusahaan

Memberikan manfaat bagi pihak manajemen sebagai bahan masukan yang berguna terutama dalam menentukan strategi pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan dimasa yang akan datang sebagai upaya peningkatan kualitas produksi menjadi lebih baik lagi.