BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era modern sekarang ini, para produsen – produsen bersaing secara bebas memperkenalkan produk – produk mereka kepada para konsumen agar mau menggunakan produk – produk yang telah mereka tawarkan. Dalam menewarkan suatu produk, para produsen berupaya meningkatkan mutu produknya sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan konsumen. Kualitas sebuah produk yang diterima konsumen merupakan salah satu kekuatan terpenting yang menentukan keberhasilan, perkembangan, dan keberlanjutan suatu perusahaan (Prihantoro, 2012:2).

Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang diinginkan dan dikehendaki pelanggan. Oleh karena itu, produk atau jasa yang dihasilkan harus terjangkau harganya dan kualitasnya bagus, sehingga pelanggan puas dan tetap loyal terhadap produk atau jasa yang dihasilkan, tanpa mengurangi nilai profit perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, maka produk atau jasa yang dihasilkan harus selalu dikendalikan sehingga selalu sesuai dengan permintaan pelanggan (Prihantoro, 2012:2).

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang semakin ketat, maka perusahaan perlu menyusun strategi dalam melaksanakan pengendalian mutu produk atau jasa yang berkualitas untuk memenangi persaingan. Penerapan teknologi yang semakin canggih juga mendorong meningkatnya kualitas suatu

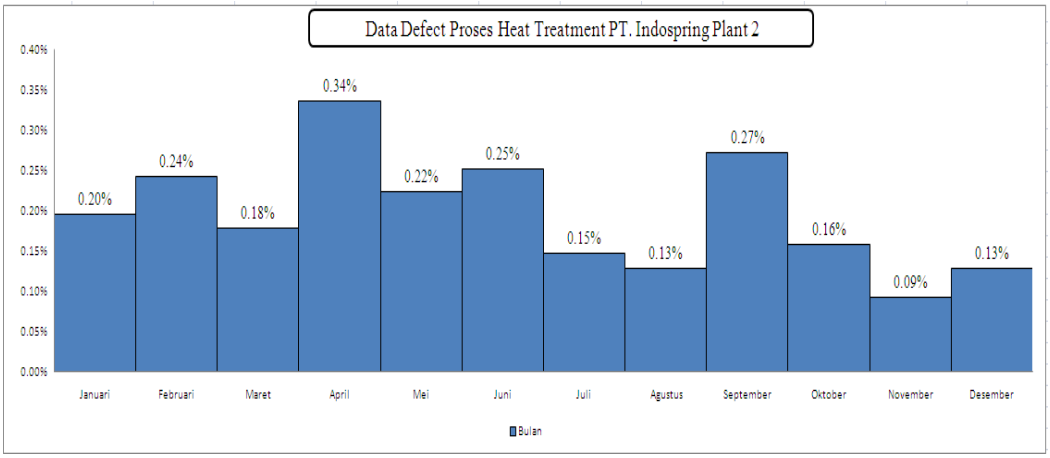
produk, hal ini juga tidak terlepas dari pengaruh sumber daya manusia yang andal dan keadaan eksternal perusahaan, misalnya kenaikan harga bahan baku, berkurangnya pesanan produk, mahalnya mesin produksi yang canggih, dan rumitnya produk pesanan. Peralatan yang canggih dan pabrik yang lengkap belum tentu menjamin sistem kendali mutu yang terpadu yang dapat menghasilkan produk yang berkualitas (Prihantoro, 2012:3).

Perbaikan pada kualitas membantu membantu perusahaan meningkatkan penjualan dan mengurangi biaya – biaya, dimana keduanya dapat meningkatkan profitabilitas. Peningkatan pada penjualan biasanya terjadi sebagai kecepatan perusahaan merespon, peningkatan atau penurunan harga jual, dan meningkatkan reputasi mereka untuk produk yang berkualitas. Sama halnya, peningkatan kualitas dapat menurunkan biaya saat perusahaan meningkatkan produktifitasnya dan menurunkan perngerjaan kembali, *scrap* (Barang sisa), biaya garansi (Heizer dan Render, 2015:243)

Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran. Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Dilihat dari unsur manejemen pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran *(Marketing Mix),* yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan (Nasution, 2015:3)

PT Indospring Tbk merupakan salah satu perusahaan manufaktur yang bergerak sebagai penyedia *(Supplier) Leaf Spring* dan *Coil Spring Otomotif* di pasar local dan export yang meliputi Malaysia, Thailand, Jepang, Korea, Australia, Arab Saudi, dan Amerika. PT Indospring Tbk adalah salah satu perusahaan yang berhasil menerima penghargaan *Trifecta* dari majalah Forbest karena selama 3 tahun berturut turut masuk dalam 50 perusahaan terbaik di Indonesia. Selain itu menurut otomotif.net PT Indospring adalah perusahaan spring terbesar di Indonesia yang total produksinya mencapai 10.000 Ton per bulan. Sertifikasi ISO 16949 adalah setifikasi sistem manajemen mutu untuk industri otomotif. Sertifikasi ISO 16949 yang didapat oleh PT Indospring Tbk membuat perusahaan memiliki kesempatam yang semakin luas untuk mengembangkan sistem manajemen mutunya sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Salah satu proses dalam pembuatan spring yang harus dilakukan adalah proses *heat treatment,* dimana proses ini adalah kunci dalam memproduksi produk spring.Dalam proses *Heat Treatment* permasalahan yang timbul dan tidak mempunyai nilai tambah adalah adanya produk *defect*. Oleh karena itu untuk mengidentifikasi *defect* yang terjadi dalam proses *heat treatment* telah dilakukan identifikasi *defect* berdasarkan konsep PDCA yaitu perbaikan secara terus – menerus. Dari data yang ada yaitu *defect* produksi selama 1 Tahun mulai Januari – Desember 2016. Diharapkan data ini bisa membantu penyelesaian masalah *defect* yang ada di dalam proses *heat treatment.*



Tabel 1.1
Data *defect* produksi proses *heat treatment* bulan Januari - Desember 2016.

Data tabel diatas menunjukkan meningkatnya tren *defect* proses pada bulan april dan September, serta penurunan *defect* proses pada bulan mei sampai agustus dan oktober sampai desember. Hal ini membuat manajer perusahaan resah akan hal itu, perlunya pengendalian kualitas untuk mengontrol *defect* yang terjadi sehingga menurunnya tingkat *defect* akan membuat pekerjaan semakin nyaman dan termotivasi untuk meningkatkan produktivas dan menjaga kualitas. Guna mencapai kondisi tersebut harus dilakukan perbaikan secara terus menerus. Hal tersebut dapat dilaksanakan dengan menggunakan metode PDCA *(Plan – Do – Check – Action)* dengan alat bantu *Seven Tools.*

Pengendalian kualitas adalah suatu sistem kendali yang efektif untuk mengoordinasikan usaha – usaha penjagaan kulalitas, dan perbaikan mutu dari kelompok – kelompok dalam organisasi produksi, sehingga diperoleh suatu produksi yang sangat ekonomis serta dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Prihantoro, 2012:6). Pengendalian kualitas harus dilakukan melaului proses yang terus – menerus dan berkesinambungan. Proses pengendalian kualitas tersebut dapat dilakukan salah satunya dengan melalui penerapan PDCA (*plan* –

do – check – action) yang diperkenalkan oleh Dr. W. Edwards Deming, seorang pakar kualitas ternama berkebangsaan Amerika Serikat, sehingga siklus ini disebut siklus deming (*Deming Cycle / Deming Wheel*). Siklus PDCA umumnya digunakan untuk mengimplementasikan perubahan – perubahan untuk memperbaiki kinerja produk,proses atau suatu sistem di masa yang akan datang.

Penerapan siklus PDCA dibantu dengan alat bantu yaitu *Seven tools,* alat bantu ini merupakan 7 alat yang digunakan untuk mengendalikan kualitas atau mutu suatu produk. Alat - alat tersebut adalah sebagai berikut :*Checksheet, pareto diagram, histogram, control chart, scatter diagram, fishbone diagram,* dan diagram alur (Heizer dan Render, 2015). Alat – alat ini membantu memahami dan mengembangkan proses pengendalian maupun perbaikan kualitas. Alat ini diharapkan mampu membantu untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi PDCA dalam penurunan *defect* guna meningkatkan kualitas produk pada proses *heat treatment* di PT Indospring Tbk.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui implementasi PDCA dalam penurunan *defect* guna meningkatkan kualitas produk pada proses *heat treatment* di PT Indospring Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian diatas, maka hasil penelitian dapat digunakan sebagai hal – hal berikut:

1. Bagi Perusahaan :

   Manfaat penelitian bagi perusahaan adalah mengetahui penerapan pngendalian kualitas dalam mengurangi produk *defect* sehingga jumlah produk *defect* pada proses *heat treatment* di PT Indospring Tbk dapat ditekan seminimal mungkin dan juga sebagai masukan yang membangun untuk perusahaan.

2. Bagi Universitas :

   Manfaat penelitian bagi Universitas adalah dapat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian di masa yang akan datang khususnya pengembangan ilmu yang berhubungan dengan pengendalian kualitas.