

BAB I

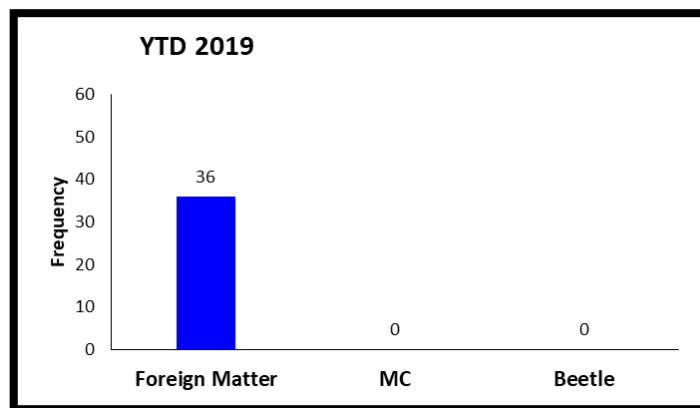
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pada suatu perusahaan adalah suatu ukuran suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan oleh sebuah perusahaan untuk suatu produk tertentu (Sritomo, 2003). Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa. Kualitas merupakan salah satu jaminan yang diberikan dan harus dipenuhi oleh perusahaan kepada konsumennya. Kualitas juga merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan dalam dunia industri. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas secara terus-menerus dari perusahaan sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan oleh perusahaan. Melihat akan pentingnya jaminan kualitas terhadap suatu produk, maka perlu dilakukan kajian terhadap strategi yang dapat memberikan jaminan kualitas terhadap mutu suatu produk, yaitu strategi yang mampu mengendalikan serta meningkatkan kualitas mutu produk. Ketidaksesuaian kualitas suatu produk membuat kerugian terhadap perusahaan dikarenakan adanya proses pengukuran lanjutan untuk pengecekan kualitas serta serta *reworking* ataupun kerugian terbesar adalah gagalnya suatu produk untuk dipasarkan.

PT. ABC pada departemen PMD (*Primary Manufacturing Department*) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *Nicotine Company*, produknya adalah CRT (*Cut Rag Tobacco*) atau pembuatan suatu *blend* (satu jenis campuran tembakau untuk suatu jenis rokok) tembakau yang lengkap dengan filler seperti *Stem* (gagang tembakau yang diproses ulang), *clove*, *flavour* serta komponen lain yang digunakan untuk pembuatan sebuah rokok. Proses pembuatan *blend* tembakau ini mengikuti spesifikasi yang telah disusun oleh perusahaan sebelum diproses kembali menjadi rokok siap jual di

Departemen lain. Jenis blend ini juga berpengaruh pada kecacatan karena mempunyai spesifikasi yang berbeda-beda dan jenis material yang juga berbeda. Kecacatan produk pada departemen ini beragam seperti standart kadar air pada sebuah CRT yang tidak sesuai dengan spesifikasi, adanya material lain yang tidak diinginkan masuk dalam proses produksi atau *foreign matter* atau yang biasanya disebut *Non Tobacco Related Material*, atau material yang seharusnya ada pada BOM tapi tidak tercampur karena kesalahan proses produksi, dan kualitas packing menggunakan *Oxylow* yang tidak sesuai Spesifikasi. Berikut jenis complain yang diterima departemen PMD selama januari sampai dengan September 2019:



Gambar 1.1 Data *Compalint* Dari Konsumen

Sumber: data complaint perusahaan

Dari gambar diatas maka diketahui untuk keseluruhan complaint terbesar adalah adanya FM (Fooreign Matter) atau benda lain selain tembakau yang terdapat pada peroduk CRT dengan 36 kali. *Moisture content* dan adanya Beetle belum ada complaint terkait kategori tersebut selama tahun 2019.

Salah satu metode yang digunakan untuk mencari solusinya adalah dengan menggunakan metode FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*). Menurut Stamatis (1995), “FMEA merupakan metode analisis induktif untuk mengidentifikasi kerusakan produk dan atau proses yang paling potensial dengan mendeteksi peluang, penyebabnya, efek, dan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan kerusakan untuk segera ditanggulangi.

Analisis induktif merupakan analisis yang dimulai dari penyebab-penyebab kerusakan dan bagaimana kerusakan bisa terjadi. Metode FMEA akan mendefinisikan segala sesuatu yang rusak dan mengapa kerusakan bisa terjadi (*failure modes*) serta mengetahui efek dari setiap kerusakan pada sistem (*failure effect*)". Menurut Irawan, dkk. (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dapat menyelesaikan masalah multikriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki. Masalah yang kompleks dapat di artikan bahwa kriteria dari suatu masalah yang begitu banyak (multikriteria), struktur masalah yang belum jelas, ketidakpastian pendapat dari pengambil keputusan, pengambil keputusan lebih dari satu orang, serta ketidakakuratan data yang tersedia. Hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multi *level* dimana *level* pertama adalah tujuan, yang diikuti *level* faktor, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya ke bawah hingga *level* terakhir dari alternatif. Dengan hirarki, suatu masalah yang kompleks dapat diuraikan dalam kelompok-kelompok yang kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki sehingga permasalahan tampak lebih terstruktur dan sistematis.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah pada penelitian berikut adalah:

1. Apasaja jenis-jenis kecacatan kritis yang terjadi pada departemen PMD (*Primary Manufacturing Department*) selama 2019 (menggunkan FMEA)?
2. Apasaja faktor-faktor penyebab terjadinya kecacatan kritis pada departemen PMD (*Primary Manufacturing Department*)?
3. Perbaikan apa yang bisa diambil oleh perusahaan dengan strategi pengambilan keputusan menggunakan AHP (*Analytic Hierarchy Proses*)?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui jenis-jenis kecacatan kritis yang menjadi keluhan dari konsumen selama Januari–September tahun 2019 pada departemen PMD, untuk mengetahui jenis kecacatan kritis yang harus segera ditanggulangi departemen ini menggunakan metode FMEA.
2. Menganalisa faktor-faktor penyebab kecacatan produk yang terjadi pada departemen PMD.
3. Menentukan Strategi yang paling efektif untuk menangani terjadinya kecacatan produk yang terjadi di departemen PMD menggunakan AHP.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini adalah membantu departemen PMD pada PT. ABC untuk mendapatkan strategi perbaikan yang diharapkan dapat mengurangi produk cacat yang terkirim pada konsumen yang sesuai dengan kebijakan perusahaan dan manajemen.

1.5 BATASAN MASALAH

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

- Penelitian ini dilakukan pada *department* PMD.
- Penanganan perbaikan hanya dilakukan pada *department* PMD.
- Keputusan berdasarkan dari manajemen yang bertanggung jawab dan mempunyai wewenang atas dilakukan perbaikan.