

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

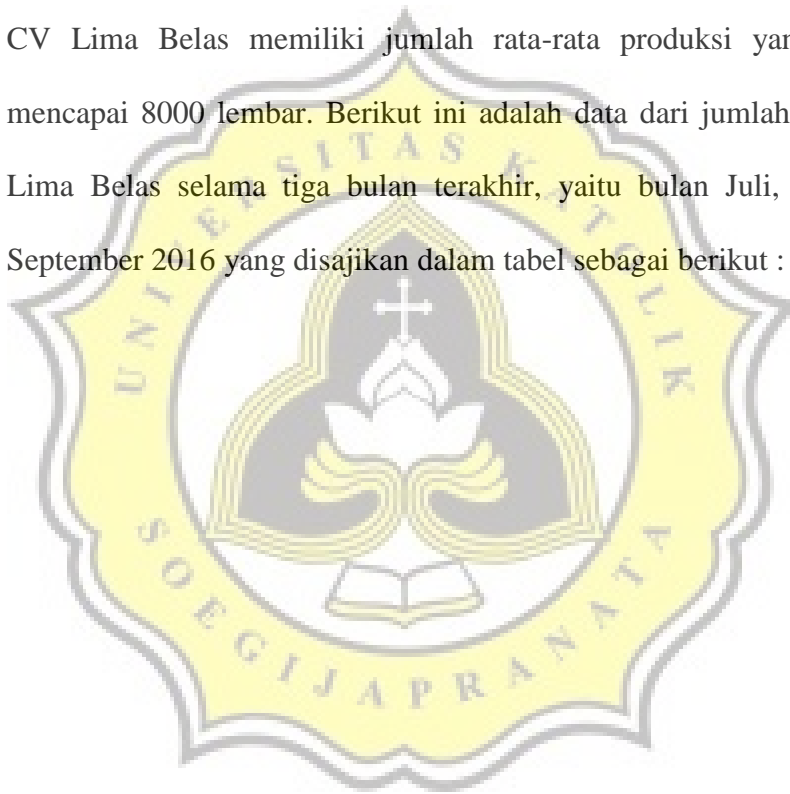
Saat ini, banyak perusahaan sejenis yang berlomba – lomba untuk mendapatkan loyalitas serta kepercayaan dari konsumen. Bagi setiap perusahaan hal tersebut sangatlah penting untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan dari konsumen, agar mereka selalu setia terhadap produk – produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Dengan menghasilkan produk – produk yang berkualitas, perusahaan akan mampu mendapatkan laba yang tinggi, karena konsumen telah percaya dan loyal dengan hasil produk sesuai keinginan dari konsumen, sehingga perusahaan bisa mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya.

Masalah utama bagi perusahaan dalam menghasilkan produk, yaitu ketika perusahaan dalam produksinya menghasilkan produk cacat atau tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Apabila perusahaan dalam setiap produksinya selalu menghasilkan produk cacat, maka hal ini akan membuat konsumen menjadi tidak percaya dan juga tidak loyal kembali dengan produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan pengendalian kualitas yang baik, agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pengendalian kualitas merupakan salah satu cara alternatif yang dapat membantu perusahaan dalam menangani masalah produk cacat yang tanpa sengaja dilakukan oleh perusahaan. Melalui pengendalian kualitas dapat menjadi upaya bagi perusahaan untuk mengurangi atau meminimalisir produk cacat. Dengan begitu adanya pengendalian kualitas dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi adanya kecacatan produk, sehingga produk yang dihasilkan pun akan bebas dari kerusakan atau kecacatan dan mempunyai kualitas terbaik. Dengan demikian, pengendalian kualitas harus dilakukan setiap perusahaan untuk mempertahankan kualitas dari produk itu sendiri dan juga menjaga kepercayaan serta loyalitas dari konsumen.

Salah satu metode pengendalian kualitas yang dapat mengatasi permasalahan produk cacat dengan menggunakan metode *six sigma*. Metode *six sigma* merupakan suatu metode pengendalian kualitas yang dapat mengidentifikasi penyebab masalah kecacatan produk dan meminimalisir produk cacat dengan cara proses perbaikan yang bersifat terus-menerus. Alasan peneliti memilih menggunakan metode *six sigma* dalam pengendalian kualitas, karena metode ini bertujuan untuk dapat mengurangi tingkat kecacatan produk mencapai 3.4 DPMO (defect per million opportunities – kegagalan per sejuta kesempatan). Dengan adanya metode *six sigma*, perusahaan dapat mampu mengurangi jumlah kecacatan produk sampai tingkat terendah.

CV Lima Belas merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang percetakan sejak tahun 2005 di Semarang. CV Lima Belas merupakan perusahaan yang memiliki permasalahan yang sama terkait dengan produk cacat. Ada 12 jenis cetakan yang dihasilkan oleh CV Lima Belas seperti undangan, kalender, buku, majalah, yasin, brosur, kop surat, amplop, nota, kartu nama, MMT, dan leaflet. Setiap kegiatan mencetak, CV Lima Belas memiliki jumlah rata-rata produksi yang perharinya mencapai 8000 lembar. Berikut ini adalah data dari jumlah produksi CV Lima Belas selama tiga bulan terakhir, yaitu bulan Juli, Agustus, dan September 2016 yang disajikan dalam tabel sebagai berikut :



**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Produksi CV Lima Belas**  
**Bulan Juli, Agustus, dan September 2016**

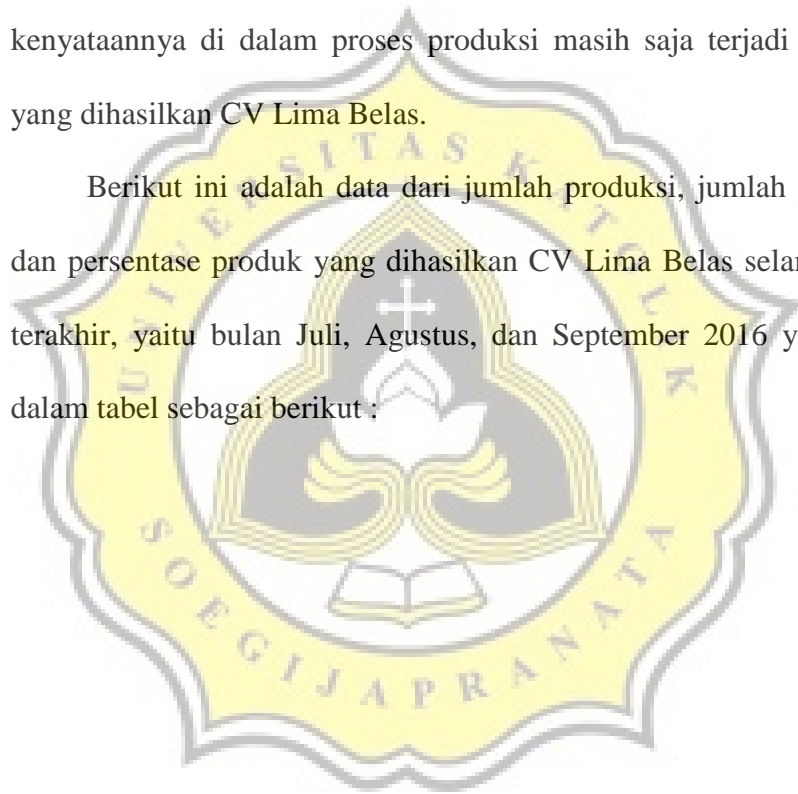
Jenis cetakan	Jumlah Produksi Bulan Juli					Jumlah Produksi Bulan Agustus						Jumlah Produksi Bulan September						Rata-Rata Jumlah Produksi 3 Bulan
	I	III	IV	V	Total	I	II	III	IV	V	Total	I	II	III	IV	V	Total	
Undangan	250	1.300	200	250	2.000	1.150	-	1.200	600	900	3.850	-	-	200	-	400	600	2.150
Kalender	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Buku	-	11.000	8.600	26.900	46.500	24.000	2.250	90.300	5.000	500	122.050	-	3.945	19.400	60.500	19.600	103.445	90.665
Majalah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yasin	-	-	-	25.600	25.600	25.600	-	-	7.680	-	33.280	-	-	8.960	-	5.120	14.080	24.320
Brosur	-	500	500	1.000	2.000	500	2.000	5.500	2.000	-	10.000	-	-	1.000	1.000	-	2.000	4.667
Kop Surat	-	4.000	9.250	3.000	16.250	15.500	16.000	5.500	14.500	-	51.500	10	11.000	14.500	24.500	-	50.010	39.253
Amplop	-	50	-	400	450	-	2.500	2.500	15.000	-	20.000	100	13.200	70	1.000	-	14.370	11.607
Nota	-	16.000	51.500	38.000	105.500	63.500	41.500	13.500	19.000	1.000	138.500	7.000	31.500	30.500	20.500	17.500	107.000	117.000
Kartu Nama	500	1.000	-	1.000	2.500	75	1.000	1.700	-	-	2.775	-	-	-	4.100	-	4.100	3.125
MMT	1	-	2	4	7	3	2	-	4	3	12	1	6	3	4	-	14	11
Leaflet	500	-	210	2.000	2.710	11.500	16	-	7.500	-	19.016	1.000	1.000	-	-	1.000	3.000	8.242

Sumber : Data Sekunder yang Diolah (2016)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah produksi yang dilakukan oleh CV Lima Belas setiap bulannya tidaklah sama. Hal tersebut dikarenakan dalam menentukan jumlah produk yang akan diproduksi oleh CV Lima Belas didasarkan pada pesanan yang diterima perusahaan.

Dalam setiap kegiatan produksinya, CV Lima Belas selalu berusaha untuk menghasilkan produk yang berkualitas baik, akan tetapi pada kenyataannya di dalam proses produksi masih saja terjadi produk cacat yang dihasilkan CV Lima Belas.

Berikut ini adalah data dari jumlah produksi, jumlah produk cacat, dan persentase produk yang dihasilkan CV Lima Belas selama tiga bulan terakhir, yaitu bulan Juli, Agustus, dan September 2016 yang disajikan dalam tabel sebagai berikut :



**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Produksi, Jumlah Produk Cacat, dan Persentase Produk Cacat Pada CV Lima Belas**  
**Bulan Juli, Agustus, dan September 2016**

Jenis Cetakan	Bulan Juli		Bulan Agustus		Bulan September		Jumlah		Rata-Rata Jumlah Produksi 3 Bulan	Rata-Rata Jumlah Produk Cacat 3 Bulan	Persentase Produk Cacat 3 Bulan
	Jumlah Produksi	Jumlah Produk Cacat	Jumlah Produksi	Jumlah Produk Cacat	Jumlah Produksi	Jumlah Produk Cacat	Jumlah Produksi	Jumlah Produk Cacat			
Buku	46.500	1.813	122.050	4.084	103.445	3.819	271.995	9.716	90.665	3.239	<b>3,57%</b>
Nota	105.500	2.909	138.500	3.958	107.000	2.973	351.000	9.840	117.000	3.280	2,80%
Yasin	25.600	565	33.280	740	14.080	330	72.960	1.635	24.320	545	2,24%
Kop Surat	16.250	334	51.500	1.083	50.010	1.028	117.760	2.445	39.253	815	2,08%
Amplop	450	10	20.000	392	14.370	207	34.820	609	11.607	203	1,75%
Leaflet	2.710	35	19.016	304	3.000	42	24.726	381	8.242	127	1,54%
Brosur	2.000	22	10.000	145	2.000	22	14.000	189	4.667	63	1,35%
Kartu Nama	2.500	31	2.775	32	4.100	45	9.375	108	3.125	36	1,15%
Undangan	2.000	15	3.850	45	600	5	6.450	65	2.150	22	1,02%

Sumber : Data Sekunder yang Diolah (2016)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa persentase produk cacat yang paling besar selama tiga bulan yaitu produk buku. Jumlah rata-rata produk cacat buku selama tiga bulan sebesar 3.239 , dengan persentase rata-rata produk cacat sebesar 3.57%. Padahal sebenarnya CV Lima Belas telah menetapkan standar kecacatan produk sebesar 3% dari jumlah produksi. Maka dapat dinyatakan bahwa CV Lima Belas memiliki nilai sigma pada produk buku sebesar 2.62.

Hal ini menandakan bahwa perusahaan masih belum dapat mencapai titik optimal, karena produk cacat yang telah dihasilkan dikatakan masih melebihi batas toleransi yang ditetapkan oleh CV Lima Belas yaitu sebesar 3%. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan pengendalian kualitas yang berguna untuk mengurangi jumlah kecacatan produk serta dapat membantu menemukan penyebab kecacatan produk, sehingga mencapai standar kualitas sesuai dengan yang diharapkan.

Hal ini perlu dilakukan suatu metode pengendalian kualitas yaitu *six sigma* yang dapat menjadi alternatif dalam mengurangi jumlah kecacatan produk serta dapat membantu perusahaan dalam menemukan penyebab kecacatan produk. Dalam penerapannya diharapkan *six sigma* dapat mengurangi produk tingkat kecacatan yang dialami CV Lima Belas.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul mengenai **“RANCANGAN PENGENDALIAN KUALITAS TERHADAP TINGKAT KERUSAKAN PRODUK BUKU DENGAN METODE *SIX SIGMA* PADA CV LIMA BELAS”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

CV Lima Belas merupakan sebuah perusahaan percetakan pengadaan barang jasa yang memiliki permasalahan mengenai produk cacat yang tanpa sengaja dihasilkan dalam proses produksi. Padahal sebelumnya telah menetapkan standar kecacatan produk sebesar 3%, namun kenyataannya dalam hasil olah data dalam wawancara yang peneliti lakukan, CV Lima Belas menghasilkan persentase produk cacat sebesar 3.57% selama tiga bulan. Dan hasil tersebut melebihi standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah : Bagaimana rancangan pengendalian kualitas terhadap tingkat kerusakan produk buku dengan metode *six sigma* di CV Lima Belas?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan rancangan pengendalian kualitas terhadap tingkat kerusakan produk buku dengan metode *six sigma* di CV Lima Belas.



#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Perusahaan

Sebagai sarana informasi dan memberikan masukan positif kepada pihak perusahaan dalam upaya mengendalikan kualitas produk dengan metode *six sigma* guna mengurangi jumlah produk cacat.

b. Bagi Akademis

Menambah pengetahuan dan memberikan informasi mengenai permasalahan yang terjadi di perusahaan serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang juga melakukan penelitian mengenai topik permasalahan yang sama.

