

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dunia bisnis pada saat ini berkembang dengan sangat pesat. Itu semua dikarenakan adanya perkembangan teknologi yang jauh lebih berkembang daripada sebelumnya. Dengan adanya kondisi tersebut, menyebabkan setiap perusahaan saat ini berlomba-lomba untuk menonjolkan sisi positif mereka, misalnya dari segi inovasi produk yang dibutuhkan oleh masyarakat, pelayanannya terhadap konsumen, dan lain sebagainya sehingga masyarakat tertarik untuk membeli produk yang mereka tawarkan. Kondisi tersebut pula yang mengharuskan setiap perusahaan untuk selalu meningkatkan kepercayaan di mata publik terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut, salah satunya dengan cara menaikkan kredibilitas perusahaan guna mencapai tujuan utama perusahaan. (Kartika, 2013)

Perkembangan dan kemajuan zaman jugalah yang mengakibatkan adanya perubahan pola pikir konsumen dalam memilih sebuah produk yang diinginkan. Disamping karena harga yang lebih terjangkau dan juga teknik pemasaran yang hebat, saat ini konsumen juga sangat memprioritaskan kualitas produk yang akan dibelinya. Sebelum membeli suatu produk biasanya konsumen akan mengecek kualitas produk tersebut (apakah produk tersebut mempunyai kecacatan, apakah sudah sesuai dengan standar mutu yang sudah ditetapkan, dan lain sebagainya), oleh karena itu perusahaan harus lebih ekstra memperhatikan kualitas produk yang ditawarkannya.

Suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila produk tersebut diproduksi lewat sistem produksi yang baik dengan proses yang terkendali. Terdapat salah satu cara yang dapat membantu menghasilkan produk sesuai dengan prosedur atau standar kualitas yang telah ditetapkan, yaitu dengan pengendalian kualitas. Dapat dikatakan pengendalian kualitas ini merupakan

upaya pencegahan untuk meminimalisir jumlah produk yang cacat sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Dengan adanya pengendalian kualitas, maka penyimpangan yang menghambat proses produksi dapat cepat diketahui dan sesegera mungkin dapat dilakukan perbaikan, sehingga menjadi bentuk evaluasi agar tidak terulang di masa mendatang. Dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas juga diharapkan dapat tercapainya tingkat kecacatan produk nol (*zero defect*), sehingga dapat menekan biaya material maupun biaya tenaga kerja dan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. (Kartika, 2013)

Pengendalian kualitas produk merupakan suatu sistem pengendalian yang dilakukan dari tahap awal suatu proses sampai produk tersebut jadi, bahkan dilakukan sampai pada pendistribusian kepada konsumen. Untuk melakukan pengendalian kualitas memerlukan alat ataupun metode yang digunakan untuk melakukan pengendalian kualitas. Salah satu metode yang dapat dipakai untuk melakukan pengendalian kualitas adalah metode *Six Sigma*. Metode *Six Sigma* merupakan alat yang digunakan untuk memperbaiki proses melalui *customer focus*, perbaikan secara terus-menerus dan keterlibatan orang-orang baik di dalam maupun diluar organisasi. *Six Sigma* dapat dikatakan sebagai upaya yang dilakukan menuju kesempurnaan (*zero defect*). Ini dikarenakan *Six Sigma* memiliki suatu visi peningkatan kualitas menuju target 3,4 kegagalan per sejuta kesempatan (DPMO) untuk setiap transaksi produk (barang dan atau jasa). (Trinata, 2016)

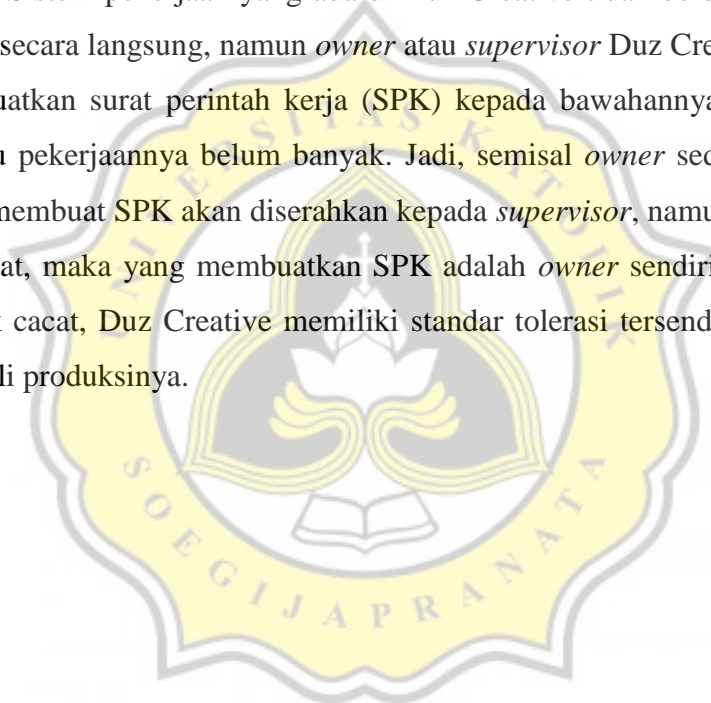
Dalam penerapan *Six Sigma*, terdapat 5 (lima) langkah yang disebut dengan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*). Konsep DMAIC ini diharapkan dapat mengurangi jumlah kecacatan suatu produk, menekan biaya untuk produksi, serta dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kecacatan suatu produk.

*Home industry Duz Creative* merupakan sebuah perusahaan yang terdiri dari galeri, toko tengah dan rumah parcel di daerah Kauman, Kota Semarang yang menjual berbagai macam barang *handmade* (buatan tangan sendiri). Produk yang dijual disini sangatlah beragam, mulai dari *paper bag, mug, kartu undangan, berbagai macam box, hingga buku yasin*. Biasanya produk-produk

ini digunakan untuk keperluan kantor, pernikahan, khitanan, hingga acara-acara kagamaan seperti natal, dan lain sebagainya.

Duz Creative sudah memiliki struktur organisasi yang sangat jelas mulai dari jabatan teratas hingga ke jabatan yang paling bawah. Isi dari struktur organisasi tersebut adalah *owner* dari Duz Creative yang membawahi divisi *supervisor*, *marketing*, transportasi + pembelian, dan desain + administrasi. Di bawah pengawasan *supervisor*, masih terdapat staf pelaksana umum.

Sistem pekerjaan yang ada di Duz Creative tidak berdasarkan perintah *owner* secara langsung, namun *owner* atau *supervisor* Duz Creative yang selalu membuat surat perintah kerja (SPK) kepada bawahannya yang sekiranya saat itu pekerjaannya belum banyak. Jadi, semisal *owner* sedang pergi, maka tugas membuat SPK akan diserahkan kepada *supervisor*, namun jika *owner* ada ditempat, maka yang membuat SPK adalah *owner* sendiri. Untuk masalah produk cacat, Duz Creative memiliki standar toleransi tersendiri yaitu 3% dari tiap kali produksinya.



**Tabel 1.1 Data Produk, Jumlah Produksi, Jumlah dan Persentase Cacat Produk Duz Creative Bulan September, Oktober, November 2019**

NO	Jenis Produk	September			Oktober			November			Rata Rata Persentase Cacat Bulan September, Oktober, November
		Produksi	Cacat	Persentase Cacat	Produksi	Cacat	Persentase Cacat	Produksi	Cacat	Persentase Cacat	
1	Box Tutup Tidak Lubang	207	5	2,42%	199	2	1,01%	71	1	1,41%	1,61%
2	Box Magnet	12	0	0,00%	15	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
3	Box Tutup Lubang	207	13	6,28%	117	1	0,85%	162	4	2,47%	3,20%
4	Box Rumah	0	0	0,00%	0	0	0,00%	21	0	0,00%	0,00%
5	Box Lapisan Print	0	0	0,00%	0	0	0,00%	12	0	0,00%	0,00%
6	Box Segitiga	2	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
7	Box Dompot	1	0	0,00%	3	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
8	Box Tutup Mika	88	1	1,14%	73	0	0,00%	71	1	1,41%	0,85%
9	Box aza	102	1	0,98%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,33%
10	Box Mika	0	0	0,00%	4	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
11	Box Embos Mika	2	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
12	Box Renda	6	0	0,00%	2	0	0,00%	2	0	0,00%	0,00%
13	Box Cekung	10	0	0,00%	34	0	0,00%	9	0	0,00%	0,00%
14	Box Segi 8	8	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
15	Box Terbalik	0	0	0,00%	6	0	0,00%	8	0	0,00%	0,00%
16	Box Setengah Lingkaran	8	0	0,00%	13	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%

NO	Jenis Produk	September			Oktober			November			Rata Rata Persentase Cacat Bulan September, Oktober, November
		Produksi	Cacat	Persentase Cacat	Produksi	Cacat	Persentase Cacat	Produksi	Cacat	Persentase Cacat	
17	Box Diagonal	4	0	0,00%	9	0	0,00%	3	0	0,00%	0,00%
18	Yellow Box	0	0	0,00%	4	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
19	Box Duplex	0	0	0,00%	52	1	1,92%	0	0	0,00%	0,64%
20	Box Bed Cover	1	0	0,00%	0	0	0,00%	2	0	0,00%	0,00%
21	Box Cop Cak	0	0	0,00%	0	0	0,00%	7	0	0,00%	0,00%
22	Box Harta Karun	0	0	0,00%	2	0	0,00%	3	0	0,00%	0,00%
23	Tas Batik	5	0	0,00%	0	0	0,00%	13	0	0,00%	0,00%
24	Tas Piring	102	1	0,98%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,33%
25	Tas Kanvas	0	0	0,00%	0	0	0,00%	432	16	3,70%	1,23%
26	Tas Map	58	1	1,72%	13	0	0,00%	3	0	0,00%	0,57%
27	Tas	0	0	0,00%	200	3	1,50%	155	4	2,58%	1,36%
28	Tas Ultah Sablon	0	0	0,00%	13	0	0,00%	7	0	0,00%	0,00%
29	Tas Goni	0	0	0,00%	0	0	0,00%	21	0	0,00%	0,00%
30	Tas Mug	0	0	0,00%	45	1	2,22%	0	0	0,00%	0,74%
31	Tas Kain Blaco	0	0	0,00%	106	2	1,89%	140	5	3,57%	1,82%
32	Tas Kain Mug	0	0	0,00%	40	1	2,50%	0	0	0,00%	0,83%
33	Tas Rantang	0	0	0,00%	0	0	0,00%	1	0	0,00%	0,00%
34	Tas Mukena	3	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
35	Tas Yasin	85	1	1,18%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,39%
36	Tas Serut	85	1	1,18%	200	3	1,50%	13	0	0,00%	0,89%

NO	Jenis Produk	September			Oktober			November			Rata Rata Persentase Cacat Bulan September, Oktober, November
		Produksi	Cacat	Persentase Cacat	Produksi	Cacat	Persentase Cacat	Produksi	Cacat	Persentase Cacat	
37	Tas Sulam	2	0	0,00%	7	0	0,00%	3	0	0,00%	0,00%
38	Tas Mika	183	1	0,55%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,18%
39	Tas Packing Mika	106	1	0,94%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,31%
40	Tas Gagas	0	0	0,00%	70	1	1,43%	0	0	0,00%	0,48%
41	Tas Kertas	25	0	0,00%	230	5	2,17%	0	0	0,00%	0,72%
42	Tas Spon	0	0	0,00%	75	1	1,33%	0	0	0,00%	0,44%
43	Tas Laundry	0	0	0,00%	70	1	1,43%	0	0	0,00%	0,48%
44	Tas Mina	350	8	2,29%	240	8	3,33%	775	25	3,23%	2,95%
45	Tas Lipat	5	0	0,00%	200	5	2,50%	0	0	0,00%	0,83%
46	Tas Lipit	430	8	1,86%	1040	11	1,06%	650	19	2,92%	1,95%
47	Dus Tutup Lubang	118	3	2,54%	20	0	0,00%	1207	21	1,74%	1,43%
48	Dus Tutup Tidak Lubang	108	3	2,78%	201	3	1,49%	525	14	2,67%	2,31%
49	Dus Tutup Ganda	0	0	0,00%	0	0	0,00%	37	1	2,70%	0,90%
50	Dus Kalung	0	0	0,00%	0	0	0,00%	7	0	0,00%	0,00%
51	Dus Cetak	2	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
52	Dus Tutup Mika	33	0	0,00%	112	1	0,89%	2	0	0,00%	0,30%
<b>53</b>	<b>Paper Bag</b>	<b>2235</b>	<b>37</b>	<b>1,66%</b>	<b>173</b>	<b>5</b>	<b>2,89%</b>	<b>470</b>	<b>22</b>	<b>4,68%</b>	<b>3,08%</b>
54	Box Bulat	0	0	0,00%	10	0	0,00%	2	0	0,00%	0,00%
55	Box Bulat Lapisan Embos	0	0	0,00%	3	0	0,00%	3	0	0,00%	0,00%
56	Tabung	102	2	1,96%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,65%

NO	Jenis Produk	September			Oktober			November			Rata Rata Persentase Cacat Bulan September, Oktober, November
		Produksi	Cacat	Persentase Cacat	Produksi	Cacat	Persentase Cacat	Produksi	Cacat	Persentase Cacat	
57	Kain Tile	155	2	1,29%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,43%
58	Tatakan Kayu	17	0	0,00%	3	0	0,00%	3	0	0,00%	0,00%
59	Parcel	5	0	0,00%	19	0	0,00%	19	0	0,00%	0,00%
60	Box Hantaran	2	0	0,00%	160	4	2,50%	160	4	2,50%	1,67%
61	Souvenir	105	2	1,90%	140	1	0,71%	140	1	0,71%	1,11%
62	Dompot Packing Mika	102	2	1,96%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,65%
63	Dompot Mika	8	0	0,00%	35	1	2,86%	35	1	2,86%	1,90%
64	Dompot Sulam Pita	23	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
65	Dompot Batik	3	0	0,00%	2	0	0,00%	2	0	0,00%	0,00%
66	Dompot Packing Plastik	46	1	2,17%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,72%
67	Handuk Bordir Packing Mika	215	3	1,40%	32	1	3,13%	32	1	3,13%	2,55%
68	Mika	948	4	0,42%	0	0	0,00%	23	0	0,00%	0,14%
69	Tabung Mika	93	0	0,00%	5	0	0,00%	5	0	0,00%	0,00%
70	Tutup Mika	0	0	0,00%	10	0	0,00%	10	0	0,00%	0,00%
71	Keranjang	0	0	0,00%	29	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
72	Keranjang Oval	0	0	0,00%	5	0	0,00%	1	0	0,00%	0,00%
73	Keranjang Kotak	0	0	0,00%	11	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
74	Keranjang Tampah	0	0	0,00%	3	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%

NO	Jenis Produk	September			Oktober			November			Rata Rata Persentase Cacat Bulan September, Oktober, November
		Produksi	Cacat	Persentase Cacat	Produksi	Cacat	Persentase Cacat	Produksi	Cacat	Persentase Cacat	
75	Keranjang Lingkaran	1	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
76	Yasin Cover Bluedru	0	0	0,00%	102	1	0,98%	0	0	0,00%	0,33%
77	Tempat Perhiasan	5	0	0,00%	5	0	0,00%	11	0	0,00%	0,00%
78	Tempat Tissue	106	1	0,94%	0	0	0,00%	8	0	0,00%	0,31%
79	Tempat Uang	0	0	0,00%	4	0	0,00%	4	0	0,00%	0,00%
80	Toples	0	0	0,00%	15	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
81	Undangan	0	0	0,00%	0	0	0,00%	1	0	0,00%	0,00%
82	Hansel	0	0	0,00%	10	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
83	Kantong Til	163	1	0,61%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,20%
84	Piring Lidi	0	0	0,00%	21	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
85	Buku Tamu	0	0	0,00%	0	0	0,00%	6	0	0,00%	0,00%
TOTAL		6692	103		4212	63		5297	140		
		Rata - Rata Bulan September		0,484%	Rata - Rata Bulan Oktober		0,495%	Rata - Rata Bulan November		0,497%	
Total Rata - Rata Bulan September Oktober, November											0,492%

(Sumber: Data Sekunder yang Diolah Tahun 2019)



Berdasarkan data sekunder yang sudah diolah yang didapatkan dari Duz Creative mengenai jumlah produksi, jumlah produk cacat dan juga data persentase produk cacat Duz Creative ; pada bulan September 2019 diketahui bahwa produk yang paling banyak di produksi adalah jenis produk *paper bag* dengan jumlah produksi sebanyak 2.235 pcs, untuk persentase cacat terbanyak yaitu produk *box* tutup lubang dengan persentase 6,28% dengan produk cacat berjumlah 13 pcs (dapat dilihat di Tabel 1.1). Untuk bulan Oktober 2019, produk yang paling banyak diproduksi adalah tas lipat dengan jumlah produksi mencapai 1.040 buah, untuk persentase cacat terbanyak yaitu produk tas mina dengan persentase 3,33% dengan produk cacat berjumlah 8 pcs (dapat dilihat di Tabel 1.1). Sedangkan untuk bulan November 2019, produk yang paling banyak diproduksi adalah dus tutup lubang dengan jumlah produksi 1.207 buah, untuk persentase cacat terbanyak yaitu produk *paper bag* dengan persentase 4,68% dengan produk cacat berjumlah 22 pcs (dapat dilihat di Tabel 1.1).

Tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa total rata-rata jumlah produksi Duz Creative dengan persentase tertinggi dalam 3 bulan (September, November, dan Desember 2019) adalah produk *box* tutup lubang dengan persentase 6,28% di bulan September ; 0,85% di bulan Oktober ; dan 2,47% di bulan November. Sehingga rata-rata produk cacat yang didapat selama 3 bulan yaitu 3,20% (dapat dilihat di Tabel 1.1).

Untuk penelitian lebih lanjut, saya memilih produk *paper bag* sebagai obyek penelitian saya dikarenakan permintaan *paper bag* merupakan yang paling stabil jika dibandingkan dengan produk lainnya, sehingga jumlah produksi *paper bag* tiap bulannya selalu stabil / selalu ada.

Produk *paper bag* merupakan sebuah produk yang berdiri sendiri atau bisa dibilang tidak ada proses produksi yang menyamai *paper bag*. Biasanya bahan yang digunakan untuk kertas *paper bag* adalah kertas *ivory*, namun untuk model / desain *paper bag* dan juga ukuran paper bag tergantung pada keinginan konsumen (*custom*). Menurut hasil wawancara saya dengan Pak

Imam (*supervisor* Duz Creative), ada pesanan *paper bag* biasanya muncul saat momen wisuda tiba.

Berdasarkan latar belakang diatas, metode yang cocok untuk membantu Duz Creative meminimalisir kecacatan adalah dengan metode *Six Sigma* karena *Six Sigma* merupakan alat manajemen yang menganalisa kemampuan proses dan bertujuan menstabilkan dengan cara mengurangi atau menghilangkan variasi-variasi yang terjadi pada produk yang mengakibatkan rusaknya suatu produk. Metode ini lebih rinci dikarenakan metode ini secara komprehensif melakukan seluruh fungsi, mulai dari merencanakan, mengukur, mengevaluasi, menganalisis, hingga meningkatkan kualitas. (Mardiah, 2015)

Metode *Six Sigma* yang rinci ini perlu didukung dengan kondisi perusahaan yang memadai juga. Di perusahaan Duz Creative, struktur organisasinya sudah sangat jelas, mulai dari jabatan teratas hingga jabatan yang paling bawah. Selain struktur organisasi yang sudah jelas, *jobdesk* tiap jabatan pun juga sudah terbagi dengan jelas, sehingga tidak ada pekerjaan yang tertumpuk / pekerjaan yang tidak terkerjakan dengan baik.

Penelitian ini berjudul “Perancangan Pengendalian Kualitas Dengan Metode *Six Sigma* Pada Produk *Paper Bag* Studi Kasus Toko *Souvenir* Duz Creative Semarang”. Dengan menggunakan metode *Six Sigma*, peneliti akan mengidentifikasi penyebab utama terjadinya kecacatan, lalu mencari penyelesaian atau solusi dari permasalahan yang ada, sehingga dapat meminimalisir produk cacat pada produk *paper bag* Duz Creative.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perancangan pengendalian kualitas dengan metode *Six Sigma* pada produk *paper bag* studi kasus Toko *Souvenir* Duz Creative Semarang.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu membuat rancangan pengendalian kualitas untuk produk *paper bag* dengan metode *Six Sigma* pada *Home Industry Duz Creative Semarang*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan yaitu :

a) Perusahaan

Manfaat yang akan diperoleh perusahaan dari penelitian ini yaitu perusahaan akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai aktivitas pengendalian kualitas sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan yang dapat diterapkan di perusahaan tersebut agar dapat mengurangi kecacatan produk, khususnya produk *paper bag*.

b) Peneliti

Manfaat bagi peneliti yaitu dapat memperluas pengetahuan peneliti mengenai aktivitas pengendalian kualitas melalui penelitian secara langsung ke perusahaan.

c) Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan memperluas pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca dalam hal pengendalian kualitas.