BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sekarang ini semakin banyak pelaku pelaku bisnis, yang membuat persaingan global semakin ketat. Para pelaku bisnis semakin dituntut untuk terus bersaing dengan pelaku usaha lain, mengembangkan bisnisnya dan melakukan perbaikan serta pembaharuan terhadap bisnisnya. Persaingan yang terjadi saat ini memacu pelaku bisnis untuk lebih mengembangkan bisnisnya dan menarik konsumennya. Salah satu cara untuk mengatasi dan bertahan dari persaingan global, perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas pada produk dalam perusahaannya.

Pengendalian kualitas mampu mengurangi kerusakan dari produk yang dihasilkan perusahaan. Dengan adanya perbaikan kualitas perusahaan dapat mengurangi hambatan produk cacat / *defect* yang dapat menyebabkan kemunduran dan penurunan nilai jual pada perusahaan, serta ketidakpuasan konsumen pada produk. Menurut (Safrizal & Muhajir, 2016) tanpa adanya pengendalian kualitas perusahaan akan mengalami kerugian besar akibat berbagai penyimpangan yang terjadi secara terus menerus. Dan tanpa adanya pengendalian kualitas produk perusahaan dapat mengalami kerugian yang besar, karena tidak akan mengetahui penyimpangan apa saja yang terjadi di perusahaan. Pengendalian kualitas dapat menghidari kerugian yang dapat diterima oleh perusahaan dan membuat perusahaan lebih kompetitif karena dapat mengurangi biaya yang tidak seharusnya dikeluarkan, seperti: kerugian dalam penyediaan bahan baku kembali, kerugian waktu & tenaga kerja, serta penyimpangan lainnya yang digunakan untuk memperbaiki kembali produk.

Untuk melakukan pengendalian kualitas tersebut, diperlukan metode / alat yang digunakan untuk melakukan pengendalian kualitas. Salah satu metode / alat yang dapat dipakai untuk melakukan pengendalian kualitas adalah metode *Six sigma*. Metode *Six sigma* adalah alat analisis program yang direncanakan untuk mengurangi produk cacat / *defect* dan menghemat waktu serta biaya, yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan untuk mencapai kesempurnaan (*zero defect)*.

Menurut (Pande, Neuman, & Cavanagh, 2000) dalam buku *The Six sigma Way*, Metode *Six Sigma* memiliki konsep DMAIC (*define, measure, analyze, improve, control)*. Dengan metode *Six Sigma* peneliti bisa mengidentifikasi masalah - masalah yang terjadi di dalam perusahaan sehingga rancangan perbaikan kualitas dapat dilakukan dan produk cacat dapat dikurangi oleh perusahaan.

Duz Creative merupakan perusahaan *One Stop Service* yang terdiri dari outlet/galeri serta, toko dan omah parcel sebagai outlet sekaligus rumah produksi. Toko *Duz Creative* beralamat di Jl. Kauman Pompa No. 255 Semarang, dan Omah parcel beralamat di JL. Kauman Pompa No. 221 Semarang. Berbagai produk yang dibuat *Duz Creative* seperti *gift box, exclusive box,* undangan, parcel, keranjang hias, mahar uang, tas kain dan tas kertas serta souvenir untuk pemesanan resepsi, hantaran lamaran, seserahan, ulang tahun, pernikahan, dan berbagai kegiatan lainnya. *Duz Creative* beroperasi dengan 25 karyawan dari pukul 08.00 – 17.00.

Perusahaan *Duz Creative* terus mengusahakan perbaikan atas produk untuk konsumen yang kurang puas dengan hasil produknya. Dalam mengatasi keluhan pelanggan mengenai produknya, *Duz Creative* menerima retur pada produknya yang cacat untuk di perbaiki kembali atau di produksi ulang jika keadaan produk tidak dapat diperbaiki. Dengan mengunjungi kembali toko *Duz Creative* di Jl. Kauman Pompa No. 255 Semarang, produk yang dikeluhkan dapat ditunggu perbaikannya saat itu juga maupun untuk diambil kesokan harinya. Untuk mencegah kesalahpahaman produk yang tidak diinginkan dengan konsumen,

perusahaan memperlihatkan sample pesanan terlebih dahulu dan SPK (Surat Perintah Kerja) pada karyawan, yang berisi keterangan mengenai pesanan produk.

Dapat dilihat data jumlah produksi dan produk cacat *Duz Creative* pada bulan September, Oktober, dan November sebagai berikut:

Tabel 1.1. Data Produk, Jumlah Produksi, Jumlah dan Persentase Cacat Produk *Duz Creative* Bulan Septembe, 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* Dompet	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%
53	Paper Bag	2235	37	1,66%	173	5	2,89%	470	22	4,68%	3,08%
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	Dompet Packing Mika	102	2	1,96%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,65%
63	Dompet Mika	8	0	0,00%	35	1	2,86%	35	1	2,86%	1,90%
64	Dompet Sulam Pita	23	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
65	Dompet Batik	3	0	0,00%	2	0	0,00%	2	0	0,00%	0,00%
66	Dompet 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 Tisue	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 2019

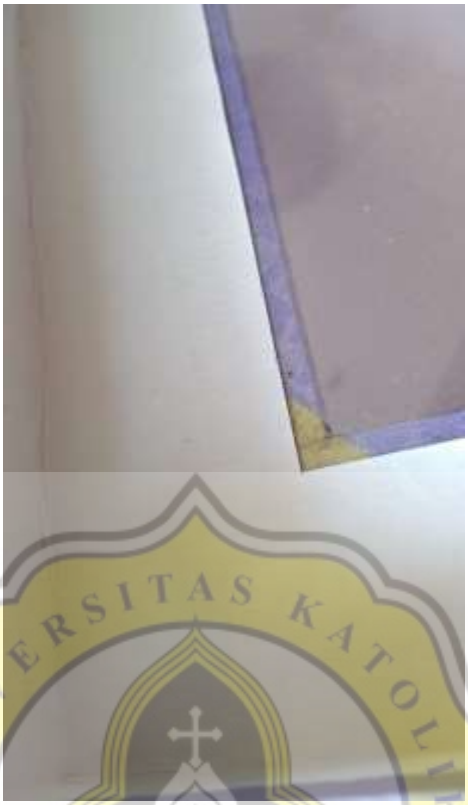
Dari tabel di atas dapat dilihat data produk, jumlah produksi, jumlah produk cacat dan persentase cacat *Duz Creative* selama bulan September, Oktober, dan November 2019. Sebelumnya perusahaan *Duz Creative* sudah menetapkan batasan cacat yaitu sebesar 3% dari jumlah produksi.

Dan dapat dilihat produk *box* tutup lubang sebagai produk yang memiliki persentase cacat tertinggi dengan jumlah produksi sebanyak 207 unit, terdapat jumlah cacat sebanyak 13 unit, menghasilkan persentase cacat sebesar 6,28% pada bulan September. Pada bulan Oktober memproduksi sebanyak 117 unit, dengan jumlah cacat sebanyak 1, sehingga memiliki persentase cacat 0,85%. Dan pada bulan November memproduksi sebanyak 162 unit, menghasilkan produk cacat sebanyak 4, sehingga persentase cacatnya 2,47%.

Dengan jumlah persentase produk cacat *box* tutup lubang mencapai persentase 6,28% pada bulan September, 0,85%% pada bulan Oktober, dan 2,47% pada bulan November. Rata – rata produk cacat selama tiga bulan adalah sebanyak 3,2%. Dengan persentase cacat yamg sudah melewati batas yang ditetapkan perusahaan pada bulan September dapat dikatakan bahwa perusahaan belum optimal untuk menekan jumlah cacat produk.

Gambar 1. 1. Kertas Pada *Box* Bergelombang

Sumber : Data Primer yang diolah (2020)



Gambar 1. 2. *Box* Tidak Rapi

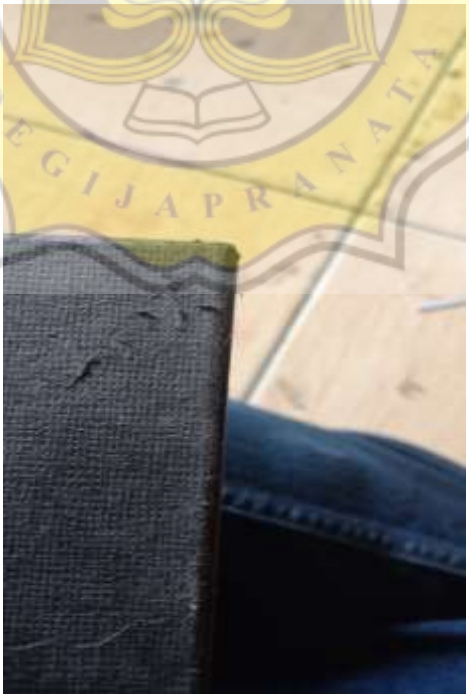
Sumber : Data Primer yang diolah (2020)

Gambar 1. 3. *Box* Kotor

Sumber : Data Primer yang diolah (2020)

Gambar 1. 4. Mika Kusam

Sumber : Data Primer yang diolah (2020)



Gambar 1. 5. *Box* Lecet

Sumber : Data Primer yang diolah (2020)

Perlu adanya sebuah metode yang dapat menekan jumlah cacat produk di perusahaan *Duz Creative*. Peneliti menggunakan metode *Six sigma* sebagai metode dalam pengendalian kualitas. Metode *Six sigma* dipilih karena perusahaan *Duz Creative* memiliki struktur organisasi yang jelas, sehingga pengendalian kualitas pada proses proses produksi perusahaan dapat didalami dan disempurnakan. Menurut (Pyzdek, 2000) penggunaan metode *Six sigma* dapat membantu peningkatan kualitas produk dengan membantu organisasi menghasilkan produk dan layanan yang lebih baik, murah dan cepat agar semakin kompetitif.

Dengan metode *Six sigma* peneliti bisa mengidentifikasi masalah yang menyebabkan cacat produk dan mencari solusi dari masalah tersebut sehingga dapat mengurangi cacat produk yang terjadi dalam *Duz Creative*. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: "Rancangan Pengendalian Kualitas *Box* Tutup Lubang Menggunakan Metode *Six sigma* Pada Perusahaan *Duz Creative* Semarang".

1.2 Perumususan Masalah

Rumusan masalah dalam latar belakang penelitian adalah bagaimana rancangan pengendalian kualitas produk *box* tutup lubang pada *Duz Creative* Semarang dengan metode *Six sigma*?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan rancangan pengendalian kualitas dengan metode *six sigma* pada produk *box* tutup lubang pada *Duz Creative* untuk mengurangi jumlah produk cacatnya.

1.3.2. Manfaat Penelitian

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

1. Perusahaan

   Perusahaan akan memperoleh informasi yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan khususnya pengendalian kualitas dengan metode *six sigma* pada produk di perusahaan dan mengurangi jumlah cacat produk.

2. Peneliti

   Penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengalaman dari peneliti sendiri dalam proses pengendalian kualitas dengan metode *six sigma* dan mengurangi cacat produk pada perusahaan.

3. Pihak Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperoleh informasi dan bermanfaat bagi pihak lain terhadap permasalahan pengendalian kualitas yang akan dibahas menggunakan metode *six sigma* dalam penelitian ini.