

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pada zaman yang semakin maju seperti sekarang ini, perusahaan akan dinilai baik oleh konsumen apabila dalam proses produksinya memperhatikan beberapa faktor seperti tidak ada cacat, tidak ada proses gagal, dan tidak ada kecelakaan yang terjadi. Ketiga hal tersebut sangat berkaitan dengan pengendalian kualitas yang merupakan faktor penentu dalam peningkatan kualitas suatu produk atau jasa. Tidak adanya kecacatan dalam proses produksi akan memberikan jaminan bahwa hasil produk yang dipasarkan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen (Wisnubroto, *et al.*, 2018). Tidak adanya kecacatan juga merupakan aspek paling penting dalam sebuah proses produksi, karena hal tersebut berhubungan langsung dengan konsumen dan menjadi cerminan kualitas bagi produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.

Sudah semestinya setiap perusahaan menjaga sistem didalamnya berjalan dengan baik agar dapat memastikan jika produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen. Upaya yang diperlukan dalam mencapai hal tersebut yaitu perlu dilakukannya suatu pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas akan memberikan dampak baik bagi produk yang dihasilkan apabila dilakukan dengan benar (Kiki, 2019). Hal tersebut mendorong setiap perusahaan untuk lebih meningkatkan perhatian terhadap kualitas produk yang dihasilkan, sehingga hasil akhir sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan standar badan lokal maupun internasional (ISO), dan keinginan langsung dari konsumen (Didiharyono, *et al.*, 2018).

Pengendalian kualitas berfokus dalam meminimalkan jumlah produk yang mengalami kerusakan atau cacat dan menjaga kualitas produk tetap sesuai dengan standar perusahaan. Selain itu, kemungkinan produk yang mengalami kecacatan sampai ke tangan konsumen begitu kecil, karena setiap penyimpangan akan diketahui dan akan lebih cepat dalam melakukan tindakan perbaikan (Damayanti, *et al.*, 2022). Kemampuan organisasi dalam menjaga kualitas produk baik saat

dalam proses produksi atau ketika produk sudah sampai ke tangan konsumen merupakan keharusan yang fundamental. Industri manufaktur maupun jasa memiliki kewajiban yang sama dalam mengendalikan kualitas dari *output* yang mereka hasilkan. Hal tersebut berguna dalam menarik konsumen dan memenuhi keinginan ataupun kebutuhan konsumen itu sendiri. Meskipun pengendalian kualitas memiliki karakteristik atau ukuran tertentu di dalamnya, nyatanya masih ada kesalahan-kesalahan yang ditemukan pada kualitas suatu produk barang atau jasa (Sofyanurriyanti & Maulida, 2018).

Sentra Keramik Usaha Karya merupakan salah satu industri yang bergerak pada sektor manufaktur dengan hasil olahan keramiknya yaitu berupa poci, gelas, nampan, vas bunga, celengan, guci, hingga hiasan dinding. Namun hasil produksi di Sentra Keramik Usaha Karya masih terdapat adanya kecacatan produk, terutama pada produk jenis poci. Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, masih terdapat kecacatan pada produk jenis poci hingga berakibat pada terjadinya produk *reject*. Data perbandingan jumlah produksi dan produk cacat dapat dilihat pada Tabel 1.1. Perbandingan Jumlah Produksi dan Produk Cacat, data awal yang diambil berada pada periode Agustus 2021 sampai Juli 2022.

**Tabel 1. 1** Perbandingan Jumlah Produksi dan Produk Cacat

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah produksi</b>	<b>Jumlah cacat</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	1822	245	13,4
2	943	166	17,6
3	771	140	18,2
4	2701	344	12,7
5	1397	125	8,9
6	1234	165	13,4
7	1011	226	22,4
8	404	18	4,5
9	1496	152	10,2
10	860	62	7,2
11	709	105	14,8
12	740	115	15,5
<b>Jumlah</b>	<b>14088</b>	<b>1863</b>	<b>13,2</b>

Akibat yang ditimbulkan dari kecacatan tersebut yaitu menurunnya keuntungan yang diperoleh oleh Sentra Keramik Usaha Karya. Produk keramik yang sudah jadi, tidak bisa begitu saja diolah kembali karena akan mempengaruhi kualitas bahan baku pembuatannya.

Proses pembuatan poci di Sentra Keramik Usaha Karya harus melewati beberapa tahapan, diantaranya kedatangan material yang kemudian dilakukan penyaringan agar terbebas dari campuran benda-benda yang tidak diperlukan dalam proses pembuatan poci, dilanjutkan dengan penjemuran material agar mudah dibentuk, pembentukan poci sesuai ukuran dan bentuk yang telah ditentukan, dilanjutkan ke tahap pengukiran pada bagian-bagian tertentu, kemudian dilakukan penjemuran poci yang telah dibentuk tersebut dibawah sinar matahari langsung, melakukan penghalusan pada badan poci setelah selesai penjemuran, kemudian dilakukan pewarnaan, dilanjutkan dengan proses pembakaran poci dalam oven, selesai dilakukan pembakaran dilanjutkan dengan pembongkaran atau pengeluaran poci dari oven, proses terakhir yaitu pemilahan produk poci yang mengalami kecacatan.

Proses pembuatan keramik yang belum sepenuhnya dilakukan secara modern, memunculkan beberapa resiko seperti produk yang mengalami keretakan, lepek, hingga mudah sekali pecah. Hal tersebutlah yang kerap kali menjadi ancaman keberlangsungan suatu usaha olahan keramik. Menurut Kasih dalam Shiyami, *et al.* (2021), apabila keadaan penjualan sedang meningkat, namun tingkat keefektifan dan efisiensi ketika proses produksi berlangsung tidak dapat dikendalikan ataupun memenuhi permintaan, maka pemenuhan keinginan konsumen dapat terganggu dan akan mengancam tingkat kepuasan konsumen. Proses yang memakan waktu cukup lama, kualitas barang yang berada dibawah standar, dan beberapa kondisi lainnya yang mungkin terjadi bisa berdampak buruk terhadap keberlangsungan hidup jangka panjang sebuah perusahaan olahan keramik.

Umumnya setiap perusahaan memiliki tujuan utama yang sama, yaitu memperoleh keuntungan yang optimal sejalan dengan berkembangnya perusahaan dalam jangka panjang. Hal tersebut mengharuskan suatu perusahaan

mempertahankan atau bahkan terus meningkatkan kualitas dari produk barang atau jasa yang dihasilkannya. Demi menghasilkan kualitas produk terbaik, diperlukan adanya kesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, hingga lingkungan dalam proses perbaikan kualitas tersebut (Nurkholiq, *et al.*, 2019). Apabila produk yang dihasilkan tidak memenuhi standar atau ukuran-ukuran yang telah ditetapkan, maka produk tersebut dapat dinyatakan mengalami kerusakan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya pengendalian kualitas produk yang lebih optimal demi mencegah kesalahan yang dapat timbul disuatu proses produksi (Shiyamy, *et al.*, 2021).

### **1.2. Rumusan Masalah**

Kualitas suatu produk merupakan hal yang harus menjadi pertimbangan oleh sebuah perusahaan khususnya yang bergerak dibidang manufaktur. Pengendalian kualitas produk perlu dilakukan sebaik mungkin agar mendapatkan kualitas produk jadi yang bisa diterima oleh masyarakat atau pihak-pihak tertentu. Saat ini, penerapan pengendalian kualitas produk masih belum dilakukan secara optimal di Sentra Keramik Usaha Karya. Hal tersebut berdampak pada tingkat kecacatan yang cukup tinggi yaitu di angka 13,2% pada produk yang mereka hasilkan dalam rentang 12 bulan terakhir. Adanya produk cacat tersebut berakibat pada penurunan keuntungan dan kepercayaan dari konsumen hingga pihak tertentu yang menjalin kerja sama. Oleh karena itu, pengendalian kualitas produk perlu diterapkan dari tahap awal proses pembuatan poci hingga tahap akhir atau pemilahan produk jadi.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. Mengetahui jenis cacat yang terjadi pada produk jenis poci.
2. Mengetahui penyebab kecacatan pada produk jenis poci.
3. Memberikan usulan perbaikan atau solusi untuk meminimalkan produk cacat jenis poci.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. Bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti yaitu dapat mengetahui proses produksi pembuatan poci keramik yang optimal dan meminimalkan adanya produk cacat.

2. Bagi Sentra Keramik Usaha Karya

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi, saran ataupun solusi yang dapat membantu Sentra Keramik Usaha Karya dalam mengembangkan perusahaannya, khususnya melakukan pengendalian kualitas sebagai upaya meminimalkan produk cacat.

3. Bagi Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan referensi untuk penelitian di masa yang akan datang, serta menambah ilmu pengetahuan tentang bagaimana proses pengendalian kualitas suatu produk, khususnya dengan metode *Six Sigma*.

### **1.5. Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. Data yang diambil merupakan data histori 6 pengamatan terakhir dari bulan september 2022 sampai maret 2023.
2. Data yang diambil hanya pada produk jenis poci.
3. Penelitian hanya dilakukan hingga tahap *improve*.