

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri saat ini sangat pesat, dengan bertambahnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang canggih (Bona, 2020). Persaingan yang ketat antar industri maupun jasa merupakan faktor penting bagi keberhasilan dan peningkatan suatu perusahaan. Perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen pada segi kuantitas. Kuantitas produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan akan berkaitan dengan permintaan konsumen sehingga konsumen merasa puas (Utami & Taurusyanti, 2018).

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) bergerak di bidang layanan jasa. PTTA menyediakan layanan jasa seperti konstruksi pembangunan, infrastruktur jaringan, bisnis penyediaan layanan instalasi jaringan akses, pengelola *Network Terminal Equipment* (NTE), serta operasi dan pemeliharaan jaringan akses. Telkom Akses menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Wilayah operasi Telkom Akses tersebar di 7 Regional (Sumatera, Jabodetabek, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur & Bali - Nusa Tenggara, Kalimantan, dan Kawasan Timur Indonesia) dan 61 area operasi (D. Fay, 2017).

Pemasangan jaringan yang dilakukan oleh PTTA menggunakan material tiang dan kabel fiber optik (FO). Material dikirim dari vendor kemudian masuk ke *warehouse* dan dilakukan uji standarisasi oleh unit kerja *quality control* (QC). Uji standarisasi dilakukan pengambilan *sampling random* dari total jumlah material. Uji standarisasi bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak kegagalan (*defect*) dari material tiang dan kabel fiber optik (FO) dan memastikan material sesuai standarisasi perusahaan.

Tahapan pengujian dimulai dari uji fisik yaitu berupa pengecekan warna material, cap (logo) perusahaan pada material dan cap resi pada material, kemudian dilanjutkan uji *quality control* standarisasi material yaitu berupa uji karakteristik material dari mulai ketebalan, redaman dan tinggi material. Material yang terkena defect biasanya seperti ketebalan yang tidak sesuai, material yang berkarat, warna cap resi pada material sudah hilang dan redaman material yang berubah tidak sesuai.

Pengambilan *sampling random* pada uji *quality control* (QC) ditemukan terdapat material dibawah standar (*defect*). Perusahaan menerima material defect lebih dari 60% sehingga perusahaan harus *return back* ke vendor. Hal ini mengakibatkan terjadinya penundaan pekerjaan suatu *project* pemasangan jaringan yang sedang berlangsung.

Melihat permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan melakukan analisis agar mengetahui faktor-faktor penyebab kerusakan pada material. Kualitas suatu material menjadi prioritas bagi PT Telkom Akses agar material yang digunakan sesuai dengan standar mutu perusahaan. Hasil uji material memenuhi standarisasi maka dapat dipastikan *project* yang sedang terlaksana tidak akan mengalami kendala dan perusahaan mencapai waktu yang sudah ditentukan dan konsumen merasa (Andespa, 2020).

Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode *Statistic Quality Control* (SQC) dengan tujuan agar mengetahui material yang lulus uji atau diterima (*accepted*) atau secara statistik terdapat produk material dibawah standarisasi atau produk *defect*. Dan dilakukan analisis faktor-faktor penyebab kerusakan pada material agar dapat dilakukan evaluasi usulan perbaikan (Bona, 2020).

1.2. Rumusan Masalah

Proses uji *quality control* pengecekan material tiang dan kabel fiber optik (FO) untuk instalasi jaringan di PT. Telkom Akses seharusnya dilakukan seefisien mungkin. Uji *quality control* material hanya dilakukan *sampling random* dari total seluruh material dan ternyata masih terdapat material cacat yang melebihi batas

ketentuan perusahaan sebesar 60%. Akibatnya terjadi kendala kerja atau penundaan di lapangan. Maka dari itu perlu dilakukan analisis hasil pendataan uji standarisasi menggunakan metode *statistical quality control* (SQC) dengan tujuan melihat potensi dominan kerusakan dan faktor-faktor penyebab kerusakan pada material.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas dapat diketahui sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebab kegagalan (*defect*) pada material.
2. Mendapatkan proses uji *quality control* material di *warehouse* PT. Telkom akses.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas bahwa dapat diketahui manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Peneliti berharap hasil dari penelitian dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan referensi dari ilmu pengendalian mutu suatu material atau produk.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Perusahaan
Penelitian ini mampu menghasilkan *alternative* mengenai evaluasi pengendalian mutu material dalam mempertahankan kualitas dan meminimalisasi produk gagal atau cacat.
 - b. Bagi Universitas
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai penelitian lanjutan lebih mendalam pada masa yang akan datang.
 - c. Bagi Peneliti
Sebagai peningkatan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan, menambah wawasan dalam aspek pengendalian mutu, dan memberikan

pengalaman peneliti dalam mengembangkan kemampuan ilmiah dan ketrampilan dalam melaksanakan penelitian.

1.5. Batasan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang diketahui, maka perlu diadakan pembatasan dalam penelitian sebagai berikut:

Batasan pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pengambilan data dari Bulan Januari – Juni 2021 dan Januari – Juni 2022.
2. Penelitian difokuskan pada *quality control* (QC) PT. Telkom Akses.