

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini pelaku bisnis dalam industri di Indonesia menyadari akan berubahnya orientasi pelanggan nya terhadap kualitas. Dalam persaingan dunia industry yang semakin ketat, Perusahaan harus dapat bertahan dan bersaing dengan Perusahaan sejenis. Oleh sebab itu, pelanggan harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan berusaha harus dapat mempertahankan pelanggan. Komitmen dari Perusahaan untuk mempertahankan kualitas dan keinginan pelanggan dengan diterapkannya berbagai system manajemen mutu *ISO* dalam Perusahaan. Namun Perusahaan tidak bisa berhenti begitu saja karena pada kenyataannya masih terdapat produk yang belum sesuai dengan spesifikasi yang di tetapkan atau produk *reject*.

Dalam dunia bisnis, kualitas dapat di tempatkan sebagai alat yang sangat ampuh dalam upaya mempertahankan bisnis suatu perusahaan. Kualitas pada Industri manufaktur selain menekankan pada produk yang di hasilkan, juga perlu perhatian pada kualitas bukan pada produk akhir, melainkan pada proses produksinya atau produk yang masih ada dalam proses (*work in proses*), sehingga apabila di ketahui ada *reject* atau kesalahan masih dapat di perbaiki. Seperti halnya dalam PT Savoria Kreasi Rasa, *reject* dapat di ketahui ketika produk tersebut telah selesai di produksi atau dalam keadaan sudah di selesaikan (*finished good*) dengan ini terkadang *reject* bisa di perbaiki (*rework*), Adapun *reject* yang tidak bisa di perbaiki (*waste*), jika produk yang di cek merupakan produk yang sudah jadi dan dalam keadaan siap kirim maka biaya produksi, waktu dan tenaga yang dihasilkan untuk melakukan *rework* akan lebih besar. Seharusnya produk dapat di perhatikan dari mulai bahan baku atau sebelum produksi, Ketika masih dalam proses dan ketika *finished good*. Dengan demikian produk akhir yang dihasilkan adalah produk yang bebas *reject* dan tidak ada lagi yang harus di bayar mahal karena produk *reject* harus di buang atau di berikan ke pakan ternak. Kualitas

tidak hanya dapat diperbaiki bila hanya dengan bekerja lebih keras, akan tetapi juga harus dengan metode yang tepat guna mengenali, mengendalikan, serta mengurangi penyimpangan yang ada Khodijah, (2015). Salah satu metode yang tepat adalah metode *seven tools* atau tujuh alat perbaikan kualitas. Tujuh alat perbaikan kualitas (*seven tools*) merupakan instrumen dari *Total Quality Management* untuk melengkapi usaha pencapaian kualitas total (*Total Quality Manajement*). Alat perbaikan kualitas itu diantaranya adalah lembar *Check Sheet*, *Scatter Diagram*, *Histogram*, *Diagram Pareto*, *P-Chart*, *Fishbone Diagram*, *Flowchart*.

Pencapaian *zero difect* tidaklah mudah. Banyak hal yang harus dipertimbangkan terutama akar permasalahan suatu produk. Angka *reject* pada PT Savoria Kreasi Rasa masih dikatakan kurang sempurna dibandingkan dengan angka produksi tiap bulannya. Angka *reject* yang sangat besar dan masih belum dikatakan sempurna, membuat penulis ingin meneliti lebih dalam mengenai kecacatan produk yang terjadi. PT Savoria Kreasi Rasa merupakan perusahaan FMCG yang memproduksi berbagai macam variant permen, snack, teh dengan rasa buah, dan *silky pudding* yang berada di Bitung Jaya kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang, Banten 15710.

Berikut adalah data *historical* total produksi yang terjadi pada tahun 2021 vs 2022, dengan kenaikan produksi sebesar 60% .

Tabel 1. 1 Data produksi FOX'S periode 2021 vs 2022 (dalam satuan rupiah)

Bulan	Produksi 2021	Produksi 2022	Growth
Januari	15.992.064.008	16.106.117.227	1%
Februari	20.288.993.044	24.249.239.751	20%
Maret	26.608.928.058	33.091.865.575	24%
April	17.054.942.945	31.613.056.387	85%
Mei	8.741.815.258	12.907.149.760	48%
Juni	18.626.936.040	25.600.267.733	37%
Juli	16.962.175.038	30.182.295.151	78%
Agustus	18.297.048.370	34.704.765.295	90%
September	18.910.994.422	36.297.350.369	92%
Oktober	20.583.312.750	35.542.311.124	73%
November	21.049.578.950	39.096.542.237	86%
Desember	24.897.644.436	44.961.023.572	81%
Total	228.014.433.319	364.351.984.181	60%

Sumber Data QC/QA PT Savoria Kreasi Rasa

Sebagaimana diketahui dari tabel 1.1, di bawah ini adalah data *reject* pada tahun 2022.

Tabel 1. 2 Jumlah *Reject* FOX'S Bag 90g Periode 2022 (dalam satuan Tons)

Pengamatan By Month	Total Produksi	Total Reject	Jenis Reject			Prosentase Reject	Standar Reject	Gap
			Sensori	Berat tidak standar	Kemasan Rusak			
Januari	232,30	4,35	0,43	2,30	1,61	1,87%	1,50%	0,37%
Februari	349,75	7,90	0,79	4,19	2,92	2,26%	1,50%	0,76%
Maret	477,29	9,00	0,90	4,77	3,33	1,89%	1,50%	0,39%
April	455,96	9,90	0,99	5,25	3,66	2,17%	1,50%	0,67%
Mei	186,16	3,72	0,37	1,97	1,38	2,00%	1,50%	0,50%
Juni	369,24	9,84	0,98	5,22	3,64	2,67%	1,50%	1,17%
Juli	435,32	8,92	0,89	4,73	3,30	2,05%	1,50%	0,55%
Agustus	500,55	13,00	1,30	6,89	4,81	2,60%	1,50%	1,10%
September	523,52	12,99	1,30	6,89	4,81	2,48%	1,50%	0,98%
Oktober	512,63	10,92	1,09	5,79	4,04	2,13%	1,50%	0,63%
November	563,89	12,21	1,22	6,47	4,52	2,17%	1,50%	0,67%
Desember	648,48	13,23	1,32	7,01	4,90	2,04%	1,50%	0,54%
Total	5255,08	115,99	11,60	61,47	42,92	2,21%	1,50%	0,71%

Sumber Data QC/QA PT Savoria Kreasi Rasa

Berdasarkan data diatas rata rata *reject* sebesar 2,21% dengan gap sebesar 0,71%. Dengan semakin meningkatnya *reject* dan boleh dikatakan diatas standar yang ditetapkan oleh Perusahaan yaitu 1,5% maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengendalian Mutu Menggunakan Metode 7qc Tools Untuk Mengurangi *Reject* Pada PT Savoria Kreasi Rasa”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana pengendalian mutu pada PT Savoria Kreasi Rasa.
- 2) Apa penyebab/akar masalah munculnya *reject* yang melebihi dari *standar*.
- 3) Bagaiamana solusi mengatasi produk *reject*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui tentang adanya pengendalian mutu pada PT Savoria Kreasi Rasa dan penyebab produk *reject* dengan menggunakan metode 7QC Tools serta solusi mengurangi *reject* permen FOX’S.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- 1) Bagi peneliti, dapat digunakan sebagai wahana pengembangan dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen operasional sebagai salah satu potensi organisasi atau perusahaan.
- 2) Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penentuan kebijakan dimasa yang akan datang sehingga perusahaan bisa mengurangi jumlah produk *riject*.
- 3) Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk melaksanakan penelitian sejenis atau penelitian di bidang yang sama

1.5 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Supaya lebih fokus dan terarah dalam menjawab rumusan tujuan penelitian, peneliti membatasi ruang lingkup masalah sebagai berikut:

- 1) Objek penelitian di PT Savoria Kreasi Rasa.
- 2) Karyawan bagian *Quality Control/Quality Assurance* dan bagian Produksi PT Savoria Kreasi Rasa.
- 3) Penelitian ini hanya melakukan analisis menggunakan teori *7QC TOOLS* berdasarkan *historical* data yang di berikan oleh bagian *Aplication grop*.