

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Istilah *quality improvement* muncul dikarenakan persaingan telah menuntut semua organisasi dan perusahaan untuk semakin inovatif dalam memenuhi keinginan pelanggan. Dengan semakin ketatnya persaingan, semakin ketat dan tinggi juga persyaratan yang diinginkan konsumen. Semakin banyak *defect* yang dihasilkan dari proses yang dikelola, semakin mudah pelanggan beralih ke perusahaan lain.

Kemampuan suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dinilai dari tingkat mutu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan yang meliputi kualitas produk, harga, serta ketepatan waktu pengiriman. Semakin tinggi tingkat mutu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, maka akan semakin tinggi tingkat terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang biasa dinyatakan oleh tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal itu, maka perusahaan diharuskan untuk dapat meningkatkan secara terus menerus kemampuan produksinya dalam menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

PT United Can Co. Ltd. merupakan salah satu perusahaan penyedia produk kemasan berupa kaleng dengan bahan baku *Aluminium Plate* dan *Tin plate*. Beberapa produk yang dihasilkan berupa produk kemasan makanan dan minuman sampai produk kemasan *aerosol*.

Salah satu produk yang dihasilkan adalah *Can Body 250 ml*, kaleng kemasan minuman dengan ukuran 250 ml. Penyederhanaan dari produk sebelumnya yaitu *Can Body 330 ml*. Tingginya angka permintaan akan produk ini menyebabkan PT United Can Co. Ltd juga memberikan perhatian terhadap kualitas dari produk *Can Body 250 ml* ini.

Tingginya angka *defect* yang terjadi pada produk *Can Body 250 ml* juga menjadi perhatian khusus pada PT United Can Co. Ltd. Oleh sebab itu penurunan angka *defect* yang ada menjadi harapan setiap orang yang bekerja di dalamnya. Pada tahap ini akan diujikan metode *Six Sigma* untuk menurunkan *defect rate* untuk kecacatan paling sering dan paling banyak terjadi pada Departemen Two Piece Can PT United Can Co. Ltd.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, permasalahan yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui *Critical to Quality (CTQ)* prioritas pada *line body 250 ml*, Departemen *Two Piece Can*?
2. Bagaimana level sigma, stabilitas serta kapabilitas proses CTQ terseleksi?
3. Faktor-faktor apa saja yang secara signifikan menyebabkan terjadinya kecacatan CTQ prioritas di *line body 250 ml*?
4. Apa saja kegagalan yang sering terjadi serta akibatnya pada proses produksi di *line body 250 ml*?

5. Bagaimana memperbaiki dan mengendalikan kualitas proses produksi *line body 250 ml*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari Penelitian yang dilakukan di *line body 250 ml* Departemen *Two Piece Can*, PT United Can Co. Ltd. Jakarta ialah:

1. Mengidentifikasi *Critical to Quality* (CTQ) prioritas pada *finished goods line body 250 ml*.
2. Mengukur level sigma, stabilitas serta kapabilitas proses CTQ prioritas di *line body 250 ml*.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang paling dominan menyebabkan terjadinya kecacatan CTQ prioritas di *line body 250 ml*.
4. Menganalisa kegagalan yang sering terjadi serta akibatnya pada proses produksi *body 250 ml*.
5. Memberikan usulan perbaikan dan pengendalian kualitas proses produksi pada *line body 250 ml*.

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar sasaran dalam studi lapangan ini tercapai dan terfokus, maka diperlukan batasan-batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Data diambil dari line 3 (*line body 250 ml*) Departemen *Two Piece Can* PT. United Can Co. Ltd. pada Tahun 2008 hingga Tahun 2009.
2. Responden wawancara dan pengisian kuesioner hanya melibatkan karyawan di *shift 1*.

3. Usulan yang diberikan kepada perusahaan tidak memperhitungkan biaya.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian tugas akhir ini disusun secara sistematis agar memberikan kemudahan dalam membaca dan memahami hasil penelitian dari tugas akhir ini. Adapun sistematika penulisannya disusun sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah yang berfungsi untuk membatasi laporan agar tidak terlalu luas dan menentukan secara spesifik area pembahasan yang akan dilakukan, manfaat penelitian, asumsi yang digunakan, serta sistematika penulisan yang berisi urutan penulisan tiap bab secara sistematis.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua ini memuat teori-teori yang menunjang dalam pengolahan data diantaranya yaitu: konsep kualitas, konsep *Six Sigma*, beserta *tools* yang digunakan sebagai acuan penelitian baik dari buku teks, artikel, jurnal, maupun sumber-sumber literatur lainnya.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga ini berisi langkah-langkah penyelesaian masalah secara umum (gambaran terstruktur tahap demi tahap

proses penyelesaian masalah yang digambarkan dalam bentuk *flowchart* ).

#### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisikan tentang penjabaran data-data yang diperoleh dari hasil pengamatan dan kemudian disusun secara sistematis, yang selanjutnya diolah dengan menggunakan metode-metode yang telah dipilih sebelumnya dan kemudian hasil pengolahan data itu disajikan dalam bentuk angka, grafik, dll.

#### BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI HASIL

Bab kelima ini berisi analisa dan interpretasi secara keseluruhan dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan disertai usulan-usulan perbaikan dan pengendalian kualitas proses.

#### BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Berisikan tentang simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan diperoleh dari hasil pengolahan data dan pembahasannya, serta saran-saran yang diperlukan untuk penelitian selanjutnya demi mendapatkan solusi dan hasil yang lebih baik.