

Universitas Esa Unggul

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era sekarang, persaingan dengan distributor kemasan kosmetik lain sangatlah pesat. Karena banyaknya distributor-distributor baru dengan perusahaan yang sejenis. Perkembangan teknologi yang terus meningkat juga membuat persaingan semakin kompleks dengan metode penjualan secara *online*. Hal ini sangat mempengaruhi perubahan-perubahan yang mendadak dalam perusahaan untuk menaikkan laba dan mengurangi kerugian perusahaan.

Tujuan utama dari suatu perusahaan adalah mendapatkan keuntungan yang optimal sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang. Namun, disamping itu, dengan tuntutan konsumen yang senantiasa berubah menuntut perusahaan agar senantiasa lebih fleksibel dalam memenuhi tuntutan konsumen. Dimana kebutuhan tersebut berhubungan langsung dengan seberapa baiknya kualitas produk yang diterima oleh konsumen. Sehingga perusahaan harus bisa menjaga hubungan baik dengan pelanggan dengan cara memastikan produk baik dan layak digunakan hingga ke tangan pelanggan.

Kualitas dari suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan ditentukan berdasarkan dari ukuran-ukuran dan karakteristik dari produk tersebut. Suatu produk dikatakan berkualitas baik apabila dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen atau dapat diterima konsumen sebagai batas spesifikasi, dan proses baik yang diberikan oleh perusahaan sebagai batas kontrol. Produk yang berkualitas baik akan memberikan keuntungan bisnis bagi perusahaan, dan tentunya juga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen karena dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya serta menghindari perusahaan akan banyaknya keluhan dari konsumen setelah menggunakan produk yang dibelinya.

PT. XYZ sebagai perusahaan distributor kemasan kosmetik. Usaha ini mendistribusikan produk dari bahan akrilik, kaca, plastic dan kemudian digunakan oleh pelanggan kami untuk mengemas produk mereka sendiri yang dapat berkisar dari krim, serum, toner dan banyak lagi. Untuk memenangkan

persaingan yang ketat, PT. XYZ harus bisa memenuhi keinginan pelanggan dari sisi kualitas karena pelanggan semakin selektif dan kritis terhadap kualitas produk.

Masalah yang dihadapi oleh perusahaan adalah tidak terdapat proses pengendalian kualitas yang digunakan sehingga sering terjadi kelolosan produk yang cacat. Barang yang sudah dikirim ke pelanggan akan dikembalikan kembali dan dilaksanakan inspeksi 100%. Proses inspeksi 100% sangatlah memakan waktu lama. Sering kali perusahaan harus mengambil keputusan untuk menerima atau menolak sesuatu hal tanpa mempunyai kesempatan untuk memeriksanya secara komprehensif atau menyeluruh.

Dari deskripsi latar belakang diatas maka penulis memutuskan untuk mengambil judul **“Perencanaan Sampling Penerimaan Berdasarkan Kecacatan Produk Pada Kemasan Kosmetik Dengan Metode *Acceptance Sampling* MIL-STD 105E”**.

1.2. Perumusan Masalah

Sekarang ini, terjadi peningkatan pengembalian produk kepada PT. XYZ karena produk tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Konsumen tidak akan menerima produk cacat sedikitpun. Banyaknya keluhan pelanggan sehingga PT. XYZ harus melakukan pemeriksaan untuk melakukan verifikasi dan mengirim kembali kepada konsumen. Selain itu, perusahaan juga dihadapi dengan besarnya biaya yang harus ditanggung PT. XYZ untuk menangani keluhan pelanggan.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menjadi dasar untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Tujuan yang dicapai peneliti dalam menyelesaikan masalah diatas adalah:

1. Mengidentifikasi keluhan pelanggan.
2. Mengetahui biaya kualitas untuk menangani keluhan pelanggan.
3. Mengetahui faktor penyebab besarnya biaya kualitas.

4. Mengusulkan metode untuk mengurangi biaya kualitas.
5. Membandingkan hasil sebelum dan sesudah metode diterapkan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui jenis-jenis keluhan pelanggan.
2. Dapat mengetahui besarnya biaya kualitas dan mengetahui faktor penyebab besarnya biaya kualitas PT. XYZ.
3. Dapat mengusulkan metode untuk mengurangi biaya kualitas dan mengimplementasikan metode tersebut di PT. XYZ.

1.4. Batasan Masalah

1. Penelitian ini menggunakan metode Acceptance Sampling MIL-STD 105E, karena metode lain seperti metode Dodge Romig masih ditemukan kelebihan biaya kualitas.
2. Periode pengambilan data yaitu selama 23 bulan terhitung dari bulan Januari 2021 – November 2022.
3. Analisa biaya keluhan pelanggan menggunakan biaya kualitas.
4. Penelitian ini hanya menghitung biaya kerugian untuk mengetahui besarnya penghematan yang dilakukan.
5. Penelitian ini dilakukan untuk produk kemasan kosmetik yang memiliki banyak keluhan.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis kedalam beberapa bab yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam setiap bab. Berikut adalah penulisan sistematika penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah yang dihadapi, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan pembahasan teori-teori tentang pengendalian mutu yang akan diterapkan dalam penulisan tugas akhir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai prosedur penelitian seperti objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah dalam melakukan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini berisikan data-data yang diperoleh dan perhitungan yang akan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai Analisa atau perhitungan dan pembahasan dari data yang diperoleh dan dijelaskan bagaimana hasil pengolahan data tersebut dengan metode yang digunakan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan dan hasil Analisa berdasarkan metode yang digunakan. Serta menggunakan saran yang diberikan oleh penulis untuk penelitian lebih lanjut baik itu dalam bidang praktis (perusahaan) maupun bidang akademik.