

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Permasalahan

Banyaknya perusahaan cat yang terdapat di Indonesia membuat persaingan di industri ini sangat ketat, hal ini menuntut perusahaan untuk senantiasa meningkatkan daya saingnya terhadap perusahaan lain untuk memenangkan persaingan dan merebut pasar.

Perusahaan yang dapat memenangkan persaingan adalah perusahaan yang dapat memuaskan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan ini meliputi *Quality* (kualitas), *Time* (waktu), *Cost* (harga).

Selain pelayanan prajual yang memuaskan, pelayanan pascajual pun harus diperhatikan oleh perusahaan untuk memuaskan pelanggan sehingga pelanggan setia karena mendapatkan pelayanan yang baik. Pelayanan pascajual yang penting salah satunya adalah penanganan keluhan pelanggan (*complain*). Penanganan keluhan ini harus dilakukan dengan serius dalam arti benar dan cepat.

Sebagai perusahaan baru dalam industri cat PT. X menyadari hal ini, oleh karena itu PT. X menyediakan sebuah laboratorium R&D (*Research and Development*) yang tidak hanya menangani pengembangan produk baru namun juga menangani keluhan pelanggan terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh PT. X.

Perumusan Masalah

Karena banyak variasi keluhan pelanggan dan terbatasnya sumber daya laboratorium yang tidak hanya menangani keluhan pelanggan namun juga pengembangan produk, maka diperlukan suatu alat bantu seleksi untuk dapat mengenali keluhan pelanggan yang paling penting dan harus segera diperbaiki. Secara umum keluhan pelanggan terbagi menjadi 2 keluhan, keluhan pertama yaitu keluhan yang berhubungan dengan formulasi produk, keluhan kedua yang tidak berhubungan dengan formulasi. Untuk penyelesaian keluhan pelanggan yang berhubungan dengan formulasi selama ini laboratorium PT. X melakukan metode percobaan tradisional yaitu *try and error* yang sangat memakan waktu karena hasil percobaan tidak bisa diprediksikan sebelumnya, maka diperlukan metode percobaan baru yang hasil percobaannya dapat diprediksi sebelumnya sehingga dapat menghemat sumber daya (waktu, biaya, tenaga).

Berdasarkan masalah di atas maka penulis mengadakan penelitian tentang penerapan SPC untuk mengenali masalah yang harus segera diselesaikan dan penggunaan alat bantu komputer untuk merancang percobaan sehingga dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya percobaan.

Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut.

1. Penelitian hanya terhadap keluhan pelanggan untuk produk *Top Coat* selamatahun 2005 di PT. X.

2. Menggunakan SPC untuk menyeleksi masalah keluhan pelanggan.
3. Untuk menyelesaikan keluhan pelanggan yang berhubungan dengan formulasi menggunakan bantuan *software minitab* versi 14 dengan metode *Mixture Design of Experiment*.
4. Penelitian dilakukan pada substrat batuan alam.

Tujuan dan Manfaat

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengaplikasikan SPC dalam menyeleksi keluhan pelanggan sehingga didapatkan keluhan pelanggan yang terpenting.
2. Menyelesaikan keluhan pelanggan yang terpenting dengan metode-metode penyelesaian yang sistematis.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin didapatkan dari penelitian ini:

1. Mendapatkan metode yang tepat untuk menyeleksi keluhan pelanggan.
2. Mendapatkan metode yang tepat untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.
3. Menerapkan metoda kerja laboratorium yang dapat memperbaiki kinerja laboratorium dalam hal waktu, biaya dan tenaga.

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian, adalah:

1. Metode Kepustakaan
Teori-teori yang berhubungan dengan Pengendalian kualitas, dan *Mixture Design of Experiment* diambil dari buku, majalah dan internet.
2. Metode Observasi
Pengamatan langsung di pabrik dan laboratorium PT.X.
3. Metode Wawancara
Melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam permasalahan.
4. Metode Analisa
Melakukan analisis terhadap data-data perusahaan mengenai permasalahan yang akan dikaji..

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas akhir ini dibuat dalam enam bab:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASANTEORI

Membahas tentang teori yang digunakan dalam penelitian mencakup tentang Pengendalian kualitas dan *Mixture Desain of Experiment*.

BAB III METODOLOGIPEMECAHANMASALAH

Menguraikan tempat, waktu, tahapan penelitian, metode pengumpulan dan analisis data dalam pemecahan masalah.

BAB IV PENGOLAHANDANANALISA DATA

Mengolah dan menganalisa data-data perusahaan yang telah didapatkan dengan menggunakan berbagai metode yang telah dibahas pada bab Landasan Teori.

BAB V KESIMPULANDANSARAN

Berisikan kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian dan saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan permasalahan yang dibahas

