

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Abad ke-21 telah berkembang begitu pesat dan mengalami perubahan yang berkesinmbungan. Setiap pelaku usaha di setiap kategori bisnis dituntut agar memiliki kepekaan terhadap setiap ada perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama (Kotler, 2005).Pengaruh globalisasi di dalam dunia industri saat ini telah menyebabkan persaingan diantara perusahaan menjadi semakin ketat dan kompetitif. Berdasarkan hal itu, maka perusahaan dituntut untuk dapat terus berkembang sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada dengan para pesaing khususnya yang memproduksi produk sejenis, masing-masing produsen atau pembuat produk ingin memberikan kepuasan pada konsumen atau customernya.

Baik bentuk secara fungsional produk, price, quality, dan service after sales dari produk tersebut. Peran dari pihak produsen langsung untuk mewujudkan hal tersebut, yaitu dengan membuat produk yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan permintaan konsumen. Oleh sebab itu diperlukan penanganan perbaikan kualitas yang tepat untuk mencapai target yang diinginkan. PT. Sariguna Primatirta (plan pandaan) adalah perusahaan yang bergerak di bidang Air Minum Dalam Kemasan Demineralisasi (AMDK-DM) dengan merek dagang "Cleo". Namun masalah yang saat ini dihadapi oleh PT. Sariguna Primatirta saat ini adalah banyaknya produk yang kembali dari konsumen khususnya pada produk dengan kemasan galon 19L. Setiap harinya selalu ada produk return atau produk yang telah didistribusikan tetapi dikembalikan ke perusahaan dikarenakan produk tersebut tidak sesuai keinginan konsumen. Ada macam-macam jenis cacat produk yang *return*, diantaranya adalah galon pecah, galon bocor jarum, air berlumut dan volume kurang. Selain itu, adanya produk cacat galon pecah pada saat proses pengangkutan ke truk. Dengan persentase kecacatan di bulan Agustus yaitu 5,32% meningkat 0,03% di bulan April menjadi 5,35%, dan di bulan

Agustus mengalami peningkatan yang sangat besar yaitu 0,39%. Sehingga di dapat rata- rata persentase cacat selama priode 6 bulan yaitu 5,47% dimana telah melewati batas wajar yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu 5%. Produk-produk tersebut adalah produk *reject* yang kemudian menjadi *waste*. Melihat hal ini berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan karena pemborosan biaya produksi, biaya bahan baku serta biaya transportasi yang terus-menerus terjadi, maka perlu dilakukan pengelolaan pada manajemen kualitas khususnya pada produk galon. persentase cacat selama 6 bulan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1.1 Data *persentase* produk galon 19L yang reject (bulan maret-agustus tahun 2022)

No	Bulan	Barang Yang Dikirim (galon)	Barang <i>Return/Reject</i> (galon)	<i>Persentase</i> (%)
1	Maret	86456	4599	5,32
2	April	81750	4377	5,35
3	Mei	90243	4876	5,40
4	Juni	75325	4079	5,42
5	Juli	98925	5396	5,45
6	Agustus	92940	5426	5,84
Rata- rata		525639	28753	5,47

Pengurangan produk cacat dan produk rusak dapat dilakukan dengan pengendalian kualitas mutu produk dalam peningkatan produktivitas karena jaminan kualitas merupakan factor dasar yang akan meningkatkan kualitas proses produksi yang terus dijalankan terus menerus dan analisis dalam merumuskan penyebab kecacatan dan kerusakan produk, dilakukan penanggulangan maupun pencegahan agar didapat pengurangan produk cacat dan rusak yang bisa meminimalkan kerugian (Parwati dan Sakti 2012).Sangat banyak metode yang bisa digunakan untuk pengendalian kualitas, salah satunya adalah *new seven tools*. Sepsariato (2013) mendefinisikan analisis *new seven tools* merupakan alat bantu yang digunakan untuk memetakan permasalahan, mengorganisasikan data agar lebih mudah dipahami, serta menelusuri berbagai kemungkinan penyebab permasalahan. Untuk pengendalian kualitas, salah satunya adalah *new seven tools*. Sepsariato (2013) mendefinisikan analisis *new seven tools* merupakan alat bantu yang digunakan untuk memetakan permasalahan, mengorganisasikan data agar lebih mudah dipahami, serta menelusuri berbagai kemungkinan penyebab permasalahan.*New Seven Tools*

(terdiri dari *affinity* diagram, relationship diagram, *tree* diagram, *matrix* diagram, *arrow* diagram, process decision chart dan matrix data analysis). Dengan menggunakan *new seven tools* tersebut, diharapkan mampu menganalisa akar permasalahan tersebut serta dapat memberikan solusi untuk mengatasi masalah pengendalian kualitas yang terjadi di PT.Sariguna Primatirta.dengan menggunakan metode six sigma.Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan new seven tools diantaranya adalah jurnal dari Adelia Chandradevi dan Nia Puspitasari (2016) dengan judul “Analisa Pengendalian Kualitas Produksi Botol X 500 ML Pada **PT. Berlina Tbk dengan Menggunakan Metode New Seven Tools**” dari Prodi Teknik Industri, Universitas Diponegoro yang berfokus pada analisis pengendalian kualitas produksi botol yang bertujuan untuk mengetahui penyebab cacat produk botol Filma 500 ml.Penelitian lainnya adalah dari Yuza Zakariyya dkk (2019) “**Pengendalian mutu produk air minum kemasan menggunakan New Seven Tools (study kasus di PT. DEA)**” journal of science and technology dari prodi Teknologi Industri pertanian Universitas Trunojoyo Madura, yang berfokus pada pengendalian mutu produk air minum kemasan, dalam

penelitiannya bertujuan untuk mendapatkan proses perbaikan kualitas mutu melalui penerapan new seven tools. Dan penelitian lainnya adalah dari Saiful Kholis (2019) dengan judul “ **Analisis Pengendalian Kualitas Terhadap Putus Benang Rayon 45’S di Mesin Sizing Dengan Metode *New Seven Tools* Pada PT. Behaestex Pandaan**” dari prodi Teknik Industri, Universitas Islam Majapahit, penelitian ini berfokus pada analisa pengendalian kualitas terhadap putus benang rayon, dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mengendalikan kualitas benang yang dilakukan di perusahaan PT. Behaestex Pandaan khusus untuk benang hasil sizing.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apa penyebab dari reject produk air minum dalam kemasan galon 19?
2. Bagaimana solusi peningkatan kualitas produk air minum dalam kemasan galon 19L pada PT.Sariguna Primatirta (Plan pandaan)?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya *reject* pada produk air minum dalam kemasan galon 19L.1

2. Memberikan solusi untuk peningkatan kualitas produk air minum dalam kemasan galon 19L pada PT.Sariguna Primatirta.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada produk air minum dalam kemasan galon cleo 19 liter.
2. Dengan menggunakan 3 metode di dalam *New Seven Tools*

1.5. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan dengan membandingkan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan peningkatan kualitas khususnya pada produk galon 19L.