

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kualitas merupakan kepuasan konsumen sepenuhnya, suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen atas suatu produk. Apabila produk tidak dapat memenuhi kepuasan konsumen, maka konsukuensinya adalah penilaian kurang baik konsumen kepada perusahaan. Dalam mempertahankan kualitas produk, perlu dilakukan pengendalian kualitas untuk mengetahui apakah produk tersebut layak untuk dipasarkan atau tidak. Standar kualitas dapat meliputi *material* atau bahan baku, proses produksi dan hasil produksi (Prihanto, 2020).

Pengendalian kualitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan agar mendapatkan hasil barang jadi yang kualitasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan (Walujo & Titiek, 2020). Pengendalian kualitas bermanfaat bagi perusahaan untuk dapat mengetahui kelayakan dari produk sebelum dipasarkan dan sampai kepada konsumen (Julianus, 2017). Apabila produk tidak sesuai dengan standar perusahaan, maka produk tersebut akan masuk kedalam kategori produk cacat. Dari kategori produk cacat tersebut akan dianalisis kembali penyebabnya, sehingga perusahaan dapat memperbaiki sumber kecacatan tersebut.

Di abad ke-20 ini peran kualitas merupakan suatu hal yang penting, dimana pasar penjual bergerak ke pasar konsumen yang mengakibatkan persaingan perusahaan semakin kompetitif guna memenangkan persaingan pasar. Apabila produk tidak sesuai ekspektasi konsumen maka akan terjadi penolakan, adanya penolakan tersebut menunjukkan bahwa kualitas suatu produk merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan (Walujo & Titiek, 2020). Produk berkualitas baik menandakan keberhasilan perusahaan dalam memenuhi ekspektasi konsumen yang akan berdampak baik untuk perusahaan.

Pelumas merupakan zat cair yang digunakan dalam pemeliharaan mesin, untuk melumasi mesin kendaraan bermotor, mesin *diesel*, mesin kapal, mesin

industri dll. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang produksi pelumas mesin yaitu PT Pertamina Lubricants Production Unit Gresik. PT. Pertamina Lubricants mengolah minyak tanah mentah menjadi pelumas menggunakan teknologi LOBP (*Lube Oil Blending Plant*) dengan kualitas sesuai dengan standar dan memproduksi dengan jumlah besar. Proses produksi dibagi menjadi 2 (dua) yaitu proses pengolahan (*blending*) dan proses pengisian (*filling*) yang dijalankan secara otomatis.

Dari hasil pengamatan, pada proses *filling lithos* merupakan proses yang paling sering mengalami kecacatan. Jenis cacat yang sering diterjadi selama proses *filling* seperti: Botol penyok, stiker botol sobek, tutup botol miring, printing pada kardus tidak jelas, foil pada tutup botol tidak sempurna, tutup botol penyok, botol terkena lem. Hal tersebut berdampak pada perusahaan yang mengalami kerugian secara finansial karena biaya produksi yang bertambah serta berkurangnya laba yang didapat perusahaan, selain itu tidak terpenuhinya target produksi dapat mempengaruhi profit perusahaan, serta berkurangnya kepercayaan konsumen pada perusahaan.

PT Pertamina Lubricants Production Unit Gresik mengganti mesin yang digunakan dalam proses *filling lithos* ukuran 1 liter dari mesin lama (kuroma) menjadi mesin baru (serac) yang diharapkan dapat mengurangi kecacatan yang terjadi sehingga perusahaan dapat memenuhi target produksi. Namun dalam 2 bulan terakhir, tingkat kecacatan pada proses *filling lithos* ukuran 1liter masih tinggi.

Maka dari itu perlu dilakukan pengendalian kualitas produksi di PT. Pertamina Lubricants Production Unit Gresik. Pada penelitian ini diharapkan dapat membantu memperbaiki masalah proses produksi, kemudian dari data kecacatan hasil produksi dapat dilakukan analisis serta upaya untuk meminimalisir terjadinya kecacatan. Berdasarkan hal-hal tersebut dibutuhkan suatu metode untuk membantu dalam memperbaiki kualitas produksi yaitu dengan dilakukan analisa pengendalian kualitas produksi menggunakan metode SQC (*Statistical Quality Control*).

Metode SQC (*Statistical Quality Control*) merupakan pengendalian kualitas secara statistik yang bertujuan untuk menemukan kesalahan produk dan

mengenali penyebab terjadinya kesalahan melalui pengumpulan informasi (Andespa, 2020). Jenis *tools* atau metode yang dapat digunakan untuk mempermudah dalam analisis pengendalian kualitas dengan menggunakan metode *seven tools*. Jenis *seven tools* yang digunakan pada penelitian ini menggunakan lembar periksa (*check sheet*), diagram pareto dan peta kendali (*control chart*), diagram tulang ikan (*fishbone diagram*). Pada contoh penelitian yang dilakukan oleh Nina Hairiyah, Raden Rizki Amalia, Eva Luliyanti (2019) yang berjudul “Analisis *Statistical Quality Control* (SQC) Pada Produksi Roti di *Aremania Bakery*”. Permasalahan pada penelitian ini yaitu perusahaan belum menerapkan pengendalian mutu produksi sehingga tingkat kecacatan produk sangat tinggi. Metode analisis yang digunakan yaitu *cheeksheet*, diagram pareto dan sebab akibat, peta kendali. Dari penelitian dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control* (SQC) dengan menggunakan analisis peta kendali menunjukkan bahwa pengendalian kualitas produksi di *Aremania Bakery* masih di luar batas kendali. Dimana hasil penelitian menunjukkan ada 4 jenis kecacatan utama yaitu cacat gosong, cacat pada ukuran roti, isian roti keluar, dan kulit roti terkelupas. Hasil analisis dengan diagram sebab-akibat menyatakan penyebab kualitas roti kurang baik yaitu dari faktor tenaga kerja, metode, dan mesin. Dari diagram pareto menunjukkan, jenis kecacatan produk lebih dominan pada cacat ukuran sebesar 38,55%, dari hasil analisis peta kendali menunjukkan bahwa pengendalian mutu di *Aremania Bakery* masih diluar batas kendali. Sehingga penulis melakukan Tindakan untuk mengurangi kecacatan yaitu dengan membuat SOP (*Standard Operating Procedure*), melakukan modifikasi pada oven dengan menambahkan *timmer* dan penagtur suhu, melapisi cetakan roti dengan mentega agar roti tidak lengket saat diangkat dari cetakan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas berikut merupakan rumusan masalah yang didapat:

1. Apakah proses produksi *filling lithos* terkendali atau tidak terkendali?

2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kecacatan pada proses pengemasan pelumas kemasan *lithos* 1 liter?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berikut merupakan tujuan berdasarkan rumusan masalah yang didapat:

1. Mengidentifikasi proses produksi *filling lithos* terkendali atau tidak terkendali.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kecacatan pada proses pengemasan pelumas kemasan *lithos* 1 liter.

### **1.4 Batasan Penelitian**

Berikut merupakan batasan – batasan dalam penelitian ini:

1. Data yang digunakan merupakan data yang diambil dari bulan Maret hingga April 2022.
2. Data ini diambil dari proses produksi *line* 1.
3. Penelitian kecacatan difokuskan pada *reject internal*.
4. Penelitian dilakukan pada kemasan *lithos* 20 x 1 liter (dalam satu kardus berisi 20 kemasan ukuran 1 liter).

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat yang didapat selama masa penelitian berlangsung:

1. Manfaat dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan peneliti-peneliti selanjutnya yang akan menggunakan metode penelitian yang sama.
2. Menambah pengetahuan mengenai masalah yang diteliti.