

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi yang semakin kompetitif ini, setiap perusahaan yang ingin memenangkan persaingan dituntut untuk memperhatikan kualitas produk yang akan dihasilkan. Perhatian penuh pada kualitas produk tentu berdampak pada perusahaan berupa kepuasan pelanggan. Dalam dunia industri, kualitas barang yang dihasilkan merupakan faktor yang sangat penting dalam upaya peningkatan posisi bersaing dan keberhasilan bisnis. Produk yang dihasilkan harus dapat diterima oleh konsumen. Konsumen semakin menekankan pada kepuasan yang mereka peroleh pada barang yang mereka bayar. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang mengubah strategi dalam mengoptimalkan kualitas produk agar dapat mempertahankan posisinya di pasar.

Kualitas didefinisikan sebagai konsistensi atau perbaikan atau penurunan variasi karakteristik suatu produk yang dihasilkan agar memenuhi persyaratan layak pakai guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut perbendaharaan istilah ISO 8402 dan Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991) (Ariani, 2003:4), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kualitas dalam pengendalian proses statistik adalah bagaimana sebaiknya suatu produk memenuhi spesifikasi dan toleransi yang ditetapkan oleh bagian desain dari perusahaan. Pengendalian kualitas adalah aktivitas keteknikan

dan manajemen dimana dalam aktivitas tersebut diukur ciri-ciri kualitas produk, membandingkannya dengan spesifikasi dan mengambil tindakan perbaikan yang sesuai jika ada perbedaan antara penampilan sebenarnya dengan spesifikasinya. Dalam mengendalikan proses diperlukan tindakan yang cepat bila terjadi gangguan proses dan segera mengambil tindak lanjut untuk memperbaikinya sebelum terlalu banyak unit yang tidak sesuai dengan spesifikasi. Kualitas suatu produk dapat ditentukan dari tingkat efektifitas dan efisiensi proses yang mendukungnya. Indikator keberhasilan tersebut tercermin dalam kepuasan pelanggan. Kontrol terhadap suatu produk dilakukan dengan mengumpulkan data dan dari data tersebut dapat dijadikan bahan untuk membuat keputusan guna meningkatkan kualitas produk secara terus menerus.

Tidak ada yang menyangkal bahwa kualitas menjadi karakteristik utama dari suatu perusahaan agar tetap diperhitungkan dalam suatu persaingan. Karakteristik kualitas tidak dapat dengan mudah dinyatakan secara numerik tetapi biasanya barang yang diperiksa diklasifikasikan ke dalam karakteristik kualitas tersebut. Dalam menjamin kualitas, diperlukan seperangkat alat atau metoda tertentu untuk menanggulangi segala kemungkinan ketidaksesuaian hasil produk terhadap spesifikasi. Penggunaan peralatan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan merupakan salah satu cara untuk menghasilkan produk yang berkualitas disamping elemen pendukung yang lain. Pemanfaatan *Statistical Process Control (SPC)* menempati posisi penting dalam operasi perusahaan karena elemen penting dari pembentukan kualitas adalah membuat keputusan berdasarkan fakta bukan berdasarkan opini. SPC memiliki kemampuan untuk menggambarkan segala

bentuk penyimpangan atau ketidaksesuaian terhadap standar produk, proses, maupun sistem. SPC merupakan bagian dari *Statistical Quality Control (SQC)* karena secara umum jaminan kualitas suatu produk ditentukan oleh proses yang berjalan di dalamnya (Ariani, 2003).

Salah satu metode yang digunakan dalam SPC adalah statistik *six sigma*. *Six sigma* menjamin keinginan pelanggan berjalan dalam keseluruhan proses pengendalian kualitas sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan. Masalah-masalah yang timbul dalam proses terkadang sangat kompleks sehingga perlu dilakukan analisis akar permasalahan dengan menggunakan suatu alat yang disebut diagram sebab akibat (*Ishikawa Diagram*). Diagram ini menggambarkan garis dan simbol yang menunjukkan hubungan antara faktor akibat dan penyebab suatu masalah. Diagram tersebut dapat digunakan untuk menganalisis proses atau analisis setiap tahapan proses dengan terlebih dahulu mencari langkah-langkah pemrosesan. Masing-masing langkah diidentifikasi penyebab utamanya lalu dijabarkan ke dalam penyebab-penyebab secara lebih terperinci.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil judul tugas akhir “PROSES PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK MENGGUNAKAN ANALISIS DIAGRAM SEBAB AKIBAT (*ISHIKAWA DIAGRAM*)”

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dikaji berdasarkan uraian latar belakang adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan diagram sebab akibat dalam pengendalian kualitas produk?
2. Bagaimana penerapan diagram sebab akibat pada kasus pengendalian kualitas produk komponen pesawat terbang di PT Dirgantara Indonesia?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Mengetahui peranan diagram sebab akibat dalam pengendalian kualitas produk.
2. Mengetahui penerapan diagram sebab akibat pada kasus pengendalian produk komponen pesawat terbang di PT Dirgantara Indonesia.

## 1.4 Sistematika Penulisan

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan dan sistematika penulisan.

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Di dalam kajian pustaka dibahas teori-teori yang menjadi pedoman penulisan yang diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan tugas akhir ini.

### BAB III DIAGRAM SEBAB AKIBAT (*ISHIKAWA DIAGRAM*)

Dalam bab ini menguraikan tentang diagram sebab akibat.

### BAB IV STUDI KASUS

Membahas penerapan diagram sebab akibat pada kasus pengendalian produk komponen pesawat terbang di PT Dirgantara Indonesia.

### BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran.

### DAFTAR PUSTAKA

