

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini dunia industri memegang peran penting dalam era pembangunan di Indonesia. Munculnya berbagai macam industri saat ini, mulai dari industri kecil menengah hingga industri besar dituntut untuk dapat tetap bertahan dalam persaingan global. Perusahaan yang dapat tetap bertahan dalam persaingan global adalah perusahaan yang memperhatikan aspek kualitas atau mutu produk demi meningkatkan daya saing yang tinggi. Permasalahan kualitas telah mengarah pada strategi perusahaan secara menyeluruh, dengan memiliki daya saing yang baik perusahaan dapat bertahan terhadap persaingan global atau bersaing dengan produk perusahaan lain (Hatani, 2008). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang terjadi saat perusahaan memenuhi harapan pelanggan. Mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi sangat penting bagi sebuah bisnis, karena pelanggan yang puas akan cenderung setia dan akan melakukan *repeat order* serta menggunakan berbagai layanan dari sebuah produsen (Caldon, 2017).

Mengubah keluhan pelanggan menjadi sebuah pengetahuan dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan dalam mengeksplorasi modal, merancang, membangun, mengoperasikan dan terus meningkatkan sistem untuk mengelola keluhan pelanggannya (Cumming, 2012).

Kepuasan pelanggan tidak memiliki definisi yang spesifik akan tetapi kepuasan dapat digambarkan berdasarkan umpan balik dan keluhan dari tiap pelanggan. Upaya peningkatan kualitas akan menghasilkan kualitas produk dan layanan yang lebih tinggi jika fokus perusahaan adalah meningkatkan kepuasan pelanggan melalui sebuah kualitas produksi (Cumming, 2012).

Meskipun pengendalian kualitas telah dilakukan dengan baik, sering sekali kualitas dan sebuah produk tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Produk yang diterima oleh pelanggan tidak dapat berfungsi dengan baik karena menderita kecacatan. Akibat kecacatan tersebut pelanggan akan mengembalikan produk cacat (*return product*) untuk dianalisa akar penyebab kecacatannya. Hal demikian menimbulkan biaya (*cost*) sehingga berpengaruh kepada profit perusahaan. Perusahaan harus membayar biaya pengiriman atas produk cacat tersebut untuk dikirim kembali ke pabrik, selanjutnya dianalisa akar penyebab kecacatannya, serta biaya perbaikan terhadap produk cacat tersebut. Untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan harapan pelanggan, perusahaan perlu melakukan tindakan yang berdampak positif serta melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap kualitas untuk mengantisipasi agar masalah yang sama tidak terulang kembali (Calnan, 2018).

Metode *8D (Eight Disciplines)* merupakan pendekatan ilmiah yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan kualitas suatu produk, mengantisipasi masalah kecacatan yang sama agar tidak terulang kembali (Automation, 2013). Metode ini melibatkan tim yang sinergis untuk memberikan petunjuk yang baik dalam mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah, melakukan karantina

terhadap produk cacat dari keseluruhan produk yang ada, menyediakan dan menerapkan tindakan perbaikan serta pencegahan agar masalah dapat hilang secara permanen merupakan fokus utama dari metode ini.

PT. Surya Teknologi Batam ialah perusahaan yang bergerak dalam industri perakitan alat elektronika seperti PCBA (*Printed Circuit Board Assembly*), *Wire-harness/Interconnect Systems* dan *Box Build*. Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya perusahaan telah menerapkan beberapa *standard* sistem pengendalian kualitas. Sertifikat yang telah dimiliki oleh perusahaan ialah ISO 9001:2015 pada tahun 2017, sertifikat ISO 13485:2016 pada tahun 2017 dan sertifikat NADCAP pada tahun 2017 sebagai pengakuan bahwa perusahaan telah menerapkan manajemen mutu yang baik.

Berbagai program pengendalian kualitas telah dilakukan perusahaan agar dapat menghasilkan produk yang baik. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat produk yang memiliki kualitas yang buruk atau sering disebut dengan *non conformance product* untuk dikembalikan kepada produsen. Tiap bulannya perusahaan sering sekali menerima *return product* dari pelanggan atas produk cacat.

Produk yang dikirim kepada pelanggan tiap bulannya tidaklah sama. Penentuan jumlah produk yang akan didistribusikan berdasarkan order yang diterima oleh perusahaan. Jumlah produk yang dikirim ke pelanggan pada tahun 2016 sebanyak 73026 unit. Rata-rata produksi tiap bulan untuk produk PCBA (*Printed Circuit Board Assembly*) model LEICA selama tahun 2016 adalah 6086 eksemplar. Jumlah produk cacat yang dikembalikan oleh pelanggan tahun 2016

sebanyak 580 unit. Rata-rata jumlah produk cacat yang dikembalikan sebesar 48 eksemplar tiap bulannya. Dengan demikian rata-rata DPPM (*Defect Part per Million*) yang dicapai oleh perusahaan tiap bulannya pada tahun 2016 adalah sebesar 8325 DPPM. Target DPPM (*Defect Part per Million*) yang ditentukan oleh perusahaan ialah sebesar 0,5% atau sebesar 5000 DPPM. Dengan demikian program pengendalian kualitas atas *return product* pada tahun 2016 masih belum optimal sehingga perlu dilakukan upaya penurunan terhadap *return product* dengan menggunakan metode 8D (*Eight Disciplines*).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti memilih untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Penerapan Metode 8D (*Eight Disciplines*) Dalam Mengurangi Jumlah *Return Product* Pada PT Surya Teknologi Batam”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. *Return product PCBA (Printed Circuit Board) model LEICA* pada tahun 2016 sebanyak 580 unit, dengan rata-rata produk cacat sebanyak 48 eksemplar tiap bulannya dari jumlah produk keseluruhan yang dikirim sebanyak 73026 unit pada tahun 2016.
2. Rata-rata nilai DPPM (*Defect Part per Million*) pada *PCBA (Printed Circuit Board)* dengan *model LEICA* pada tahun 2016 sebesar 8325 DPPM. Masih

belum dapat mencapai DPPM (*Defect Part per Million*) yang ditetapkan oleh perusahaan ialah 0,5% atau sebesar 5000 DPPM.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang penelitian memberi batasan masalah sebagai berikut:

1. Penerapan metode 8D (*Eight Disciplines*) hanya dalam penanganan *return product PCBA (Printed Circuit Board Assembly)* dengan model LEICA dimulai dari tahun 2017.
2. Metode 8D (*Eight Disciplines*) telah diterapkan oleh perusahaan dalam penanganan *return product* semenjak Januari 2017 untuk mengatasi permasalahan *return product* yang tinggi ditahun 2016. Maka dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis *return produk* pada tahun 2017 selanjutnya mengambil sampel DPPM Januari-Desember tahun 2016 sebagai *pre-8D* dan Januari-Desember tahun 2017 sebagai *post-8D* untuk menguji apakah terdapat pengaruh penerapan metode 8D dalam mengurangi jumlah *return product* setelah penerapan 8D.
3. Mengambil sampel *return product* sejak Januari-Desember 2017 untuk dianalisis.
4. Penelitian ini dilakukan hanya 5 bulan saja mulai bulan September 2017 sampai Januari 2018.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi permasalahan di atas adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Tipe produk apa saja yang memiliki jumlah kecacatan yang paling banyak, serta jenis kecacatan apa yang terjadi pada *return product* tersebut?
2. Faktor apa saja yang menjadi penyebab kecacatan pada *return product* serta bagaimana tindakan perbaikan (*Corrective action*) yang dilakukan dengan menggunakan 8D (*Eight Disciplines*)?
3. Adakah pengaruh penerapan metode 8D (*Eight Disciplines*) dalam mengurangi jumlah *return product*?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan jenis-jenis kecacatan apa saja yang ada pada produk-produk yang dikembalikan oleh pelanggan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menyebabkan kecacatan pada *return product* serta tindakan perbaikan yang perlu dilakukan dengan menggunakan 8D (*Eight Disciplines*).
3. Mendeskripsikan pengaruh penerapan 8D (*Eight Disciplines*) dalam mengurangi jumlah *return product*.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini ialah:

### 1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian lain yang sejenis terutama dalam rangka pengendalian kualitas produk secara khusus pada *return product* atau *non conformance product*.

### 2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, memberikan pengetahuan tentang bagaimana menangani *return product* dengan menggunakan metode 8D (*Eight Disciplines*).
- b. Bagi pihak manajemen Kualitas PT.Surya Teknologi, Memberikan bahan masukan yang berguna dalam pemilihan strategi penanganan *return product* khususnya dengan menggunakan metode 8D (*Eight Disciplines*).
- c. Memberikan arahan dan tambahan referensi bagi para akademisi untuk keperluan studi penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.