

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri minyak dan gas (*Oil & Gas*) di dunia telah berjalan cukup lama. Hal ini ditandai maraknya perkembangan dan persaingan antar produsen minyak dan gas baik dalam negeri maupun luar negeri. Suatu industri yang dapat menghasilkan suatu produk ataupun jasa dengan kualitas yang baik memiliki kesempatan yang lebih besar untuk memenangkan persaingan. Hal ini disebabkan karena saat ini konsumen sudah memiliki kesadaran akan pentingnya kualitas di dalam memilih suatu produk atau jasa. Kenyataan inilah yang menjadi salah satu pendorong bagi dunia industri untuk meningkatkan kualitas dari produk atau jasa yang dihasilkan agar dapat menarik konsumen. Menyikapi maraknya persaingan di dunia industri terutama dibidang minyak dan gas di Indonesia perlu adanya strategi yang perlu diterapkan. Strategi yang sering diterapkan adalah mengutamakan mutu dan kualitas produk. Menurut (Windarti & Ibrahim, 2017), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

PT. Citra Tubindo Tbk merupakan perusahaan manufaktur yang beroperasi dibatam sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa penguliran pipa atau *threading*, pemrosesan pipa atau *heat treatment*, dan produk pelengkap atau *accessories*. Perusahaan ini menyediakan proses akhir dalam OCTG (*Oil Country Tubular Goods*) yang merupakan komponen terpenting dalam kegiatan pengeboran minyak dan gas. Dalam penelitian ini akan berfokus pada hasil dari proses

penguliran produk *protector*, dikarenakan proses ini adalah salah satu yang paling rutin dilakukan dan hasilnya menjadi produk unggulan diperusahaan. Hasil dari proses penguliran *protector* tersebut yang nantinya akan dijual ke perusahaan yang bergerak dalam bidang pengeboran atau *drilling* minyak dan gas bumi baik dalam negeri maupun luar negeri.

Dalam proses pengiriman produknya, PT. Citra Tubindo Tbk masih sering menemukan berbagai permasalahan yang harus dihadapi. Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan saat ini adalah hasil proses penguliran untuk produk *protector* masih ditemukan kondisi tidak baik setelah diterima oleh konsumen. Produk yang menjadi temuan tersebut kemudian dipisahkan dari kumpulan produk yang sudah memenuhi standar untuk dilakukan perbaikan kualitas produk. Hal ini kemudian mengakibatkan perlu adanya proses pengerjaan ulang untuk produk tersebut sehingga menambah waktu jam kerja operator untuk dapat memperbaiki permasalahan tersebut.

Selanjutnya apabila ada produk yang tidak sesuai, maka dilanjutkan dengan pengerjaan ulang atau *rework* untuk diolah kembali menjadi barang siap pakai atau *finished good*. Data produksi mencatat, ada sebanyak 20 *pcs protector reject* akibat *defect* yang ditimbulkan pada saat proses penguliran atau *machining threading* dari total jumlah atau *quantity* yang terdapat pada instruksi kerja atau *work order* sebanyak 100 *pcs* selama bulan April-Mei 2019. Jenis cacat produk berupa *thread bubble*, ulir tajam, dan permukaan ulir pecah-pecah. Permasalahan lain yang dihadapi selanjutnya adalah keterlambatan (*delay*) yang disebabkan karena adanya pemrosesan ulang atau *rework* pada produk yang *defect* sebelumnya dan juga

adanya perbaikan *set-up* mesin yang harus dilakukan kembali. Selama bulan April 2019 terjadi keterlambatan selama satu hari sehingga pada saat pengiriman produk atau *release* ke pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka perusahaan PT. Citra Tubindo Tbk harus memiliki standar kualitas produk yang khusus digunakan untuk pengecekan dari hasil proses penguliran. Standar ini akan digunakan nantinya oleh operator secara operasional selama melakukan proses. Standar ini menjadi panduan dalam penentuan kualitas produk yang baik dan kemudian hasilnya produk tersebut dapat diterima oleh Departemen *Quality Assurance*.

Untuk itu, peneliti akan melakukan penelitian berupa analisis penentuan karakteristik kualitas produk *protector* dalam upaya untuk mengurangi jumlah product cacat atau *defect* di PT. Citra Tubindo Tbk.

1.2 Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada produksi *protector*. Temuan ini berupa terdapat produk cacat berupa *Thread bubble*, ulir tajam, dan permukaan ulir pecah-pecah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah pengendalian kualitas produk *protector* mampu memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan?

1.4 Batasan Masalah

Agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di departemen produksi *protector* di PT. Citra Tubindo Tbk
2. Faktor yang diteliti adalah faktor-faktor yang dianggap berpengaruh pada proses produksi *protector*.
3. Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi standar kualitas produk adalah (*QFD*)

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengendalian kualitas produk *protector* untuk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat untuk mengimplementasikan tentang pengendalian kualitas, analisis masalah serta usulan–usulan perbaikan dalam proses produksi.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengenalkan produk-produk *OCTG* kepada akademisi dan dapat menjadi referensi dalam pengendalian kualitas pada produk cacat untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan permintaan konsumen.