

BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi dan kemudahan akses terhadap informasi, perkembangan produk dan jasa yang pesat telah mengubah perilaku pelanggan bertransaksi dengan sebuah perusahaan. Model bisnis lama (yang hanya puas dengan kualitas yang sudah ada) sudah tak bisa dijalankan lagi. Situasi kompetisi dewasa ini tidak memberikan sedikitpun ruang bagi perusahaan untuk berbuat salah. Perusahaan harus benar-benar memuaskan pelanggannya dan selalu berupaya mencari cara baru untuk memenuhi permintaan pelanggan melebihi harapan-harapan pelanggan. Untuk itulah, selalu diperlukan strategi bisnis handal yang dilandasi filosofi dasar manajemen yang kokoh untuk tampil sebagai barisan terdepan dalam penciptaan nilai (*value*) kepada pelanggan.

Dalam Tugas Akhir ini penulis ingin menyoroiti masalah kualitas yang dapat diberikan kepada sebuah perusahaan dengan menggunakan pola berpikir *Six Sigma*. *Six Sigma* merupakan suatu alat ukur statistik yang menyatakan seberapa bagus produk, pelayanan dan proses kami sebenarnya. Dengan metode *Six Sigma*, kami dapat membuat perbandingan terhadap produk, pelayanan dan proses yang sama atau berbeda. Yang paling penting adalah kami dapat melihat apa yang kami butuhkan dan apa yang harus kami lakukan. Dengan kata lain, *Six Sigma* membantu kami untuk menciptakan perbaikan untuk total kepuasan pelanggan.

P.T Alam Lestari Pratama merupakan sebuah industri manufaktur yang bergerak dalam bidang pembuatan papan kayu mempunyai kepentingan terhadap kualitas yang tinggi. Produk papan kayu dari P.T Alam Lestari Pratama merupakan produk ekspor dan mempunyai segmen pasar yang menjadikan kualitas sebagai pertimbangan utama dalam pembelian.

Dalam usaha menjaga kualitasnya, P.T Alam Lestari Pratama menerapkan penyortiran, bila hasil produksi kurang baik atau cacat, maka papan kayu tidak akan dikirim ke pelanggan, dan dijual kepada produsen kerajinan kayu dengan harga yang lebih murah. Maka bila persentase papan kayu yang cacat besar dapat

menimbulkan biaya kerugian yang besar bagi perusahaan. Karena itu diperlukan suatu usaha memperkecil prosentase kecacatan papan kayu dari setiap hasil produksi, dengan kata lain diperlukan suatu usaha peningkatan kualitas sehingga profit perusahaan dapat meningkat dan kerugian yang dialami pelanggan dapat dikurangi.

Pada penelitian Tugas Akhir ini diharapkan dapat dilakukan peningkatan kualitas dari P.T Alam Lestari Pratama, sehingga diharapkan kualitas papan kayu P.T Alam Lestari Pratama semakin baik.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana mengimplementasikan *Six Sigma* dalam perbaikan dan peningkatan kualitas di P.T Alam Lestari Pratama dengan menggunakan pola berpikir *Six Sigma* yaitu DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve dan Control*).

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan metode *Six Sigma* dalam perbaikan dan peningkatan kualitas dengan menggunakan pola berpikir *Six Sigma*.
2. Memberikan masukan kepada perusahaan dalam perbaikan dan peningkatan kualitas.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah mengenai perbaikan dan peningkatan kualitas P.T Alam Lestari Pratama. Sedangkan metode atau strategi yang digunakan untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan sistem *Six Sigma*. Dalam penelitian ini diharapkan akan diketahui hal yang mempengaruhi kualitas produk perusahaan yang diharapkan oleh konsumen, perbaikan yang dapat untuk mengatasi hal tersebut, dan langkah yang dapat dilakukan untuk mewujudkan rencana peningkatan kualitas P.T Alam Lestari Pratama.

1.5 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Langkah-langkah peningkatan kualitas yang dihasilkan hanya diperuntukkan bagi peningkatan kualitas papan kayu di P.T Alam Lestari Pratama.
2. Peningkatan kualitas papan kayu hanya ditujukan pada proses pengeringan papan kayu.
3. Penelitian dilakukan tanpa melibatkan adanya faktor biaya.
4. Jenis kayu yang diteliti adalah jenis kayu meranti, dikarenakan jenis kayu ini yang paling banyak dipesan oleh pelanggan.

1.6 Asumsi yang Dipergunakan

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor fasilitas yang turut mempengaruhi proses pengovenan tidak diperhitungkan, seperti tegangan turun dan lampu mati.
2. Pada pelaksanaan desain eksperimen kondisi saat pengovenan dianggap sama/homogen.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan susunan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : Bagian ini berisi latar belakang diadakannya penelitian Tugas Akhir ini yang meliputi uraian masalah yang mendorong perlu diadakannya penelitian serta keuntungan dari penelitian yang dilakukan, perumusan masalah untuk merumuskan permasalahan pokoknya, pembatasan masalah dan asumsi-asumsi yang bertujuan agar tujuan penelitian jelas ruang lingkupnya, tujuan penelitian untuk mengetahui tujuan dari diadakannya penelitian ini dan hasil yang ingin dicapai, sistematikan penulisan yang meliputi penjelasan masing-masing bab.

- BAB II : Bagian ini berisi tinjauan pustaka yang memuat uraian sistematis yang menunjang serta berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan yang dirangkum berdasarkan keterangan-keterangan yang dikumpulkan penuntun dari pustaka, landasan teori yang merupakan penuntun untuk memecahkan masalah yang dihadapi atau untuk merumuskan hipotesis.
- BAB III : Bagian ini berisi tahapan penelitian yaitu tahapan metodologi pemecahan masalah dalam bentuk *flowchart* yang terstruktur sampai penyelesaian atau solusi, prosedur penelitian yang berisi uraian lengkap dan terinci mengenai tindakan-tindakan yang telah dilakukan pada pelaksanaan penelitian termasuk cara mengumpulkan data dan sejenisnya, pengolahan data yang berisi uraian atau ringkasan cara analisis hasil percobaan.
- BAB IV : Bagian ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang terpadu, kesulitan-kesulitan yang timbul selama penelitian dan cara pemecahannya, penjelasan kontribusi hasil penelitian serta pengaruh hasil penelitian terhadap teori-teori terkait atau saran untuk langkah penelitian lebih lanjut, penjelasan mengenai kemungkinan aplikasi hasil penelitian dalam prakték.
- BAB V : Bagian ini berisi kesimpulan yang berisi pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, saran berdasarkan pengalaman dan pemikiran yang ditujukan untuk penelitian dan pengembangan selanjutnya.