

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas merupakan suatu faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu produk dalam persaingan pasar, selain dari faktor yang berkaitan seperti harga dan pelayanan. Produk yang berkualitas akan bernilai penting di hati konsumen sehingga menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan perusahaan. Kualitas tidak hanya menjadi tanggung jawab bagian produksi tetapi menjadi perhatian semua pihak dalam perusahaan (Devani, 2021). Seiring dengan pesatnya perkembangan industri, setiap perusahaan berlomba-lomba untuk mempertahankan produknya di pasaran. Maka, dengan ini banyak industri yang berusaha untuk mempertahankan serta meningkatkan daya beli konsumennya dengan cara meningkatkan hasil produksinya dalam kualitas, jumlah produksi, harga, dan kepuasan konsumen. Untuk mencapai kepuasan konsumen, perusahaan harus memperhatikan kualitas produknya. Dengan memberikan produk yang berkualitas, maka akan timbul kepercayaan dari konsumen sehingga menghasilkan hubungan bisnis yang baik.

PT. Loka Refractories Wira Jatim adalah sebuah perusahaan yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Provinsi Jawa Timur yang bergerak dalam bidang produksi batu tahan api dan semen. Perusahaan ini terletak di kota Surabaya, Jawa Timur dan telah beroperasi sejak tahun 1919. Beberapa produk yang dihasilkan dalam perusahaan ini adalah batu tahan api dan semen. Khusus pada produk batu tahan api yang diproduksi memiliki beberapa macam bentuk diantaranya adalah balok, silinder dengan lubang ditengahnya, dan setengah

silinder. Dari semua produk yang dihasilkan oleh PT. Loka Refractories Wira Jatim, persentase kecacatan terbesar terdapat pada batu tahan api dengan bentuk balok. Adapun jumlah rata-rata produksi dari bulan Januari sampai Desember 2021 adalah 22926 unit dan jumlah rata-rata produk cacat dari bulan Januari sampai Desember 2021 sebesar 466 unit dengan jenis cacat seperti gopil, keropos, keluar besi.

*New Seven Tools* atau biasa disebut *Seven New Quality Tools* digunakan sebagai metode untuk memperbaiki kekurangan dari metode *Seven Basic Quality Tools* atau *Seven Tools*. *New Seven Tools* merupakan peralatan untuk memetakan permasalahan secara rinci guna membantu pengambilan keputusan dan memperlancar koordinasi kerja (Handika, 2017). *New Seven Tools* yang terdiri dari *Affinity Diagram*, *Interrelationship Diagram*, *Tree Diagram*, *Matrix Diagram*, *Arrow Diagram*, *Matrix Data Analysis*, dan *Process Decision Program Chart* (PDPC) (Suci dkk, 2017). Kelebihan metode ini dibandingkan dengan metode lainnya adalah dapat memetakan permasalahan secara rinci untuk membantu pengambilan keputusan, menyusun diagram data, membangun ide untuk mengusulkan perbaikan, serta menelusuri kemungkinan penyebab masalah dan memperjelas kenyataan suatu permasalahan (Handika & Barnadi, 2017). Sedangkan menurut Devani dan Oktaviany (2021) metode *Seven Tools* berhubungan dengan metode *New Seven Tools* dikarenakan kedua metode tersebut digunakan untuk menentukan prioritas berdasarkan jenis kecacatan, mengidentifikasi penyebab penyimpangan kualitas, dan menentukan tindakan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas produksi.

Untuk mengurangi jumlah kecacatan produk perlu adanya analisis penyebab kecacatan dan perbaikan yang berkelanjutan. Untuk itu dilakukan penelitian yang bertujuan menganalisis kecacatan produk yaitu gopil, keropos, keluar besi serta

meningkatkan kualitas produk batu tahan api di PT. Loka Refractories Wira Jatim dengan metode yang diusulkan adalah *New Seven Tools*. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan di atas dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas batu tahan api dan usulan perbaikan kualitas dengan pendekatan *New Seven Tools* di PT. Loka Refractories Wira Jatim.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

“Bagaimana kualitas dan usulan perbaikan kualitas batu tahan api di PT. Loka Refractories Wira Jatim dengan metode *New Seven Tools*?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulis dapat mengerjakan penelitian ini dengan dengan fokus maka perlu adanya batasan-batasan sebagai berikut:

1. Pengolahan data hanya dilakukan menggunakan metode *new seven tools*.
2. Penelitian ini tidak menghitung biaya.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada kecacatan produk batu tahan api selama periode bulan Januari hingga Desember 2021.
4. Produk diteliti adalah batu tahan api yang berbentuk balok.
5. Jenis kecacatan yang diteliti adalah gopil, keropos, keluar besi.

## **1.4 Asumsi**

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Spesifikasi produk yang diamati tidak mengalami perubahan.

2. Kualitas bahan baku batu tahan api yang digunakan telah sesuai standar.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor penyebab kecacatan dengan metode *New Seven Tools*
2. Mengetahui dampak yang ditimbulkan dan memberikan usulan perbaikan kualitas batu tahan api di PT. Loka Refractories Wira Jatim dengan metode *New Seven Tools*

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kepustakaan ilmu pengendalian kualitas khususnya terkait dengan analisis pengendalian kualitas batu tahan api di PT. Loka Refractories Wira Jatim.

2. Secara Praktis

- a. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini akan menjadi suatu pengalaman dalam membangun wawasan dan pengetahuan di bidang pengendalian kualitas.

Selain itu peneliti dapat memperoleh gambaran nyata tentang analisis pengendalian kualitas batu tahan api di PT. Loka Refractories Wira Jatim.

- b. Manfaat Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber masukan terhadap penerapan kegiatan analisis pengendalian kualitas batu tahan api dengan

metode *New Seven Tools* di PT. Loka Refractories Wira Jatim dalam usaha pengetahuan pengendalian kualitas untuk mengatasi kecacatan produk.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mengemukakan mengenai latar belakang dalam melakukan penelitian. Selain itu juga dijelaskan mengenai perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang studi kepustakaan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian sebagai penunjang untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh maupun tidak langsung yaitu teori yang berhubungan dengan kualitas, pengendalian kualitas, batu tahan api, dan metode *New Seven Tools*.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi variabel, metode pengumpulan data, dan langkah-langkah penelitian (*flowchart*) yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian selama pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis, evaluasi data yang telah diolah untuk menyelesaikan masalah.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan penutup laporan penelitian yang berisi kesimpulan dan saran berdasarkan analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi kepada perusahaan sebagai masukan ataupun perbaikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**