

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri manufaktur, kualitas produk menjadi salah satu elemen penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas konsumen (Daya & Maria Th, 2025). Upaya meningkatkan produktivitas dan menghasilkan produk yang bebas dari kecacatan menjadi aspek yang sangat penting, karena kualitas yang baik akan memberikan rasa puas kepada konsumen serta membangun tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap produk yang dibeli. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan harus memastikan bahwa setiap tahapan produksi mulai dari penerimaan bahan baku hingga proses pengemasan akhir berjalan secara konsisten, akurat, dan sesuai standar kualitas yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kegiatan magang di dunia industri menjadi sarana penting bagi mahasiswa untuk memahami penerapan konsep kualitas secara langsung serta melihat bagaimana perusahaan menangani berbagai tantangan produksi di lapangan.

PT Cipta Oggi Furindo merupakan perusahaan manufaktur furniture berbasis *knock-down* yang memiliki alur produksi melibatkan banyak komponen dan proses yang saling berkaitan. Dalam kondisi tersebut, pengendalian kualitas memiliki peran strategis untuk memastikan bahwa setiap komponen produk berada dalam kondisi lengkap dan sesuai spesifikasi sebelum dikirimkan kepada pelanggan. Selama melaksanakan magang di Departemen *Quality control*, penulis memperoleh kesempatan untuk mempelajari secara langsung proses inspeksi, pengawasan kualitas, hingga identifikasi potensi permasalahan mutu yang terjadi pada produk furniture. Salah satu permasalahan yang ditemukan selama kegiatan magang adalah *missing component*, yaitu kondisi ketika satu atau beberapa komponen produk tidak disertakan dalam paket pengiriman. Permasalahan ini menjadi penting karena berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan, meningkatkan jumlah keluhan, memperlambat proses pemasangan di sisi konsumen, serta menimbulkan biaya tambahan bagi perusahaan untuk mengirimkan komponen yang tertinggal. Selain itu, ketidaksesuaian seperti ini dapat merusak citra perusahaan dan mengganggu keberlanjutan hubungan dengan pelanggan. Adanya *missing component* menunjukkan bahwa terdapat bagian dari alur proses baik pada tahapan pengecekan, pengemasan, maupun distribusi komponen yang belum berjalan optimal. Untuk menganalisis permasalahan ini secara sistematis, metode *Root Cause Analysis* (RCA) dan *Fault Tree Analysis* (FTA) digunakan sebagai pendekatan yang mampu mengidentifikasi penyebab kegagalan, menilai tingkat risiko berdasarkan keparahan, frekuensi kejadian, dan kemampuan deteksi, serta menentukan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan.

Dengan latar belakang tersebut, laporan magang ini mengangkat topik “Analisis Penyebab *Missing Component* pada Produk Furniture dengan Metode *Root Cause Analysis* (RCA) dan *Fault Tree Analysis* (FTA) untuk Mengurangi Keluhan Pelanggan di PT Cipta Oggi Furindo.” Topik ini dipilih karena relevan dengan kondisi nyata di industri, memiliki urgensi tinggi dalam peningkatan kualitas produk, serta memberikan manfaat langsung bagi perusahaan dalam upaya meminimalkan terjadinya keluhan pelanggan. Melalui analisis yang dilakukan, diharapkan laporan ini mampu memberikan gambaran mengenai akar permasalahan, tingkat risikonya, dan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan perusahaan. Selain itu, hasil magang ini menjadi pengalaman berharga dalam memahami pentingnya praktik *quality control* yang efektif dalam mendukung proses produksi di industri manufaktur.

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan Magang Mandiri di PT Cipta Oggi Furindo adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa dapat mengenal dan memahami cara kerja perusahaan, mulai dari proses operasional hingga budaya kerja yang berlaku, serta ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan di dalamnya.
2. Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, sehingga mampu melihat bagaimana teori digunakan dalam kegiatan industri sehari-hari.
3. Mahasiswa dapat mengembangkan kemampuan kerja secara langsung, terutama dalam kegiatan perancangan dan pengembangan produk dari tahap awal hingga proses akhirnya.

1.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat Magang Mandiri di PT Cipta Oggi Furindo adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Menerapkan ilmu perkuliahan dalam praktik industri, sehingga mahasiswa memahami bagaimana

- teori digunakan dalam proses kerja nyata.
- b. Meningkatkan keterampilan kerja dan kemampuan memecahkan masalah, terutama dalam lingkungan manufaktur dan *quality control*.
 - c. Memperoleh pengalaman kerja yang relevan, yang dapat menjadi nilai tambah saat memasuki dunia profesional.
2. Bagi Perguruan Tinggi
 - a. Meningkatkan kualitas lulusan karena mahasiswa memperoleh pengalaman langsung yang sesuai kebutuhan industri.
 - b. Memperkuat hubungan kerja sama dengan mitra industri, khususnya PT Cipta Oggi Furindo sebagai tempat pelaksanaan magang.
 - c. Menjadi sumber informasi bagi evaluasi kurikulum, melalui umpan balik dari perusahaan terkait keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja.
 3. Bagi Perusahaan
 - a. Meningkatkan kualitas lulusan karena mahasiswa memperoleh pengalaman langsung yang sesuai kebutuhan industri.
 - b. Memperkuat hubungan kerja sama dengan mitra industri, khususnya PT Cipta Oggi Furindo sebagai tempat pelaksanaan magang.
 - c. Menjadi sumber informasi bagi evaluasi kurikulum, melalui umpan balik dari perusahaan terkait keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja.

1.4 Tujuan Penulisan Topik Magang

Adapun tujuan penulisan topik Magang Mandiri di PT Cipta Oggi Furindo adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis penyebab terjadinya *missing component* pada proses produksi produk furnitur di PT Cipta Oggi Furindo yang berdampak pada munculnya komplain dari pelanggan.
2. Menentukan faktor penyebab paling dominan yang berkontribusi terhadap kasus *missing component* berdasarkan hasil penilaian risiko menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dan *Fault Tree Analysis* (FTA).
3. Memberikan usulan perbaikan terhadap faktor penyebab prioritas untuk mengurangi potensi *missing component* serta menurunkan angka komplain pelanggan secara signifikan.