

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan pasar yang semakin ketat, kualitas produk menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan. Pada perusahaan manufaktur, Pengendalian mutu produk bertujuan mencapai produktivitas optimal dalam kualitas produk sehingga dapat mencapai standar mutu target produksi secara optimal. Pengendalian mutu adalah kegiatan terpadu mulai dari pengendalian standar mutu bahan, standar proses produksi, barang setengah jadi, barang jadi, sampai standar pengiriman produk akhir ke konsumen, agar barang (jasa) yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi mutu yang direncanakan (Tajuddin dkk., 2020). Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau diterapkan (Rahayu dan Supono, 2020). Dalam penelitian mengenai metode pengendalian mutu produk yang dilakukan, peneliti memilih perusahaan manufaktur dengan proses produksi terus menerus sebagai obyek penelitian (Sugiharto dkk., 2023).

PT Jo Hyojin JNT adalah salah satu perusahaan yang mengerjakan proyek KT&G Indonesia Project di Pasuruan. Perusahaan ini termasuk dalam perusahaan manufaktur yang berfokus pada *electrical* di KT&G Indonesia Project. Barang yang diproduksi di KT&G Indonesia Project adalah perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang produksi rokok kretek dan olahan tembakau. Sebagai bagian dari KT&G Corporation asal Korea Selatan, perusahaan ini berkomitmen untuk menjaga standar kualitas tinggi dalam setiap proses produksinya guna memenuhi ekspektasi konsumen dan mempertahankan reputasi di industri tembakau. Produk utama KT&G TSPM berupa rokok kretek mesin dan rokok putih mesin diproduksi dengan teknologi modern serta pengawasan mutu yang ketat untuk memastikan cita rasa dan kualitas yang konsisten. Sebagai produsen yang memasok pasar domestik dan ekspor, KT&G TSPM menyadari pentingnya menjaga keandalan dan standar internasional pada setiap produk yang dihasilkan. Rokok kretek yang diproduksi tidak hanya harus memenuhi preferensi konsumen, tetapi juga harus memenuhi persyaratan ketahanan, keamanan, dan mutu yang tinggi agar dapat bersaing di pasar global. Dengan prinsip tersebut, KT&G TSPM terus berinovasi dan memperkuat posisinya sebagai salah satu perusahaan tembakau terkemuka di Indonesia dan kawasan Asia.

Namun, dalam proses produksinya, perusahaan sering menghadapi tantangan terkait dengan kualitas produk. Beberapa masalah yang sering muncul pada pekerjaan pembangunan salah satunya di bagian klistrikan *Cable Tray*, seperti dimensi, kekuatan sambungan, ketebalan *coating*, pengelasan tidak rapih, dapat berdampak negatif tidak hanya pada kepuasan pelanggan tetapi juga pada biaya produksi dan profitabilitas. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang mendalam untuk mengidentifikasi penyebab utama dari masalah kualitas tersebut. Pengendalian kualitas adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas produk serta membuat produk yang dihasilkan memiliki daya saing (Sulaeman, 2020).

Metode *Root Cause Analysis* (RCA) dipilih sebagai pendekatan untuk mengatasi isu-isu kualitas yang muncul. *Root Cause Analysis* adalah metode retrospektif yang biasa digunakan untuk memahami hasil yang merugikan. Teknik ini memungkinkan peninjauan yang lebih objektif dari urutan peristiwa yang mengarah pada titik akhir yang diberikan (Mu'adzaha, 2020). Pada dasarnya RCA (*Root Cause Analysis*) merupakan metode pemecahan masalah yang digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab kesalahan atau masalah yang berkaitan dengan kualitas hasil produksi (Irawan dan Pulansari, 2024). Metode RCA membantu organisasi dalam mengidentifikasi penyebab dari permasalahan yang terjadi, sehingga organisasi dapat menyelesaikan masalah tersebut (Basuki dkk., 2023). Ini berusaha untuk mengidentifikasi asal-usul masalah menggunakan serangkaian

langkah-langkah tertentu, dengan alat terkait, untuk menemukan penyebab utama masalah (Maulia dan Sulistiyowati, 2022). RCA merupakan teknik yang sistematis dan terstruktur untuk menemukan akar penyebab masalah, yang memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan solusi yang efektif dan berkelanjutan. Dengan menerapkan RCA, PT Jo Hyojin JNT tidak hanya dapat menangani masalah yang ada tetapi juga mencegah terulangnya masalah serupa di masa depan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan (Sulistiyawati dan Seminari, 2015). Kualitas adalah salah satu tujuan penting dari sebagian besar operasi. Dari segi pelanggan, kualitas dikaitkan dengan nilai, kegunaan, atau harga. Sedangkan dari segi produsen, kualitas dikaitkan dengan merancang dan membuat produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Krisdayanti dan Moektiwibowo, 2016). Melalui analisis ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang dapat meningkatkan kualitas produk dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dengan demikian, perusahaan dapat terus bersaing di pasar yang semakin kompetitif dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

1.2 Tujuan Program Magang

Tujuan diadakannya program Magang MBKM ini adalah:

1. Mahasiswa mendapatkan pengalaman terkait dunia kerja dalam bidang *quality control* pada perusahaan manufaktur PT Jo Hyojin JNT.
2. Mahasiswa mampu mengimplementasikan dan menerapkan ilmu-ilmu yang telah dipelajari di perguruan tinggi.
3. Mahasiswa mampu melakukan analisis permasalahan dan memberikan solusi permasalahan berdasarkan ilmu yang telah dipelajari di perguruan tinggi.

1.3 Manfaat

Dengan adanya program Magang MBKM akan memberikan manfaat yaitu:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai sarana untuk mengetahui kualitas pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, khususnya Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
 - b. Sebagai sarana untuk memberikan kriteria tenaga kerja yang dibutuhkan oleh badan usaha yang terkait.
 - c. Sebagai sarana untuk mengenal teknologi industri khususnya informasi pada dunia pendidikan.
2. Bagi UPN “Veteran” Jawa Timur
 - a. Sebagai sarana pengenalan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
 - b. Sebagai bahan masukan dan evaluasi program pendidikan di UPNVJT untuk menghasilkan tenaga-tenaga yang dibutuhkan dalam dunia industri.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa mampu memadukan dan menerapkan antara pendidikan di bangku kuliah dengan kerja nyata dalam dunia industri.
 - b. Memperdalam dan meningkatkan keterampilan dan kreatifitas mahasiswa.
 - c. Merupakan media bagi mahasiswa untuk dapat melakukan praktek kerja secara langsung di dunia industri sehingga dapat mengatasi kecanggungannya dalam berinteraksi dengan dunia kerja setelah lulus.
 - d. Menyiapkan diri untuk menyesuaikan dengan lingkungan industri pada masa yang akan datang.
 - e. Menambah wawasan dan selaku generasi yang dididik untuk siap terjun langsung di masyarakat, khususnya di lingkungan kerja.
 - f. Merupakan sarana bagi mahasiswa untuk dapat mengenal keanekaragaman, pemanfaatan, sekaligus sistem manajemen yang digunakan dalam sistem produksi di industri.

- g. Merupakan latihan bagi mahasiswa untuk melakukan analisa masalah berkaitan dengan implementasi manajemen di perusahaan sebagai langkah awal penyelesaian tugas magang.

1.4 Tujuan Topik Magang

Adapun tujuan dari penulisan penelitian magang:

1. Mahasiswa dapat menganalisis dan mengidentifikasi jenis *defect* yang paling sering terjadi pada pekerjaan pemasangan *cable tray*.
2. Mahasiswa dapat mengetahui faktor penyebab terjadinya *defect* pada produk *cable tray*.
3. Mahasiswa mampu mengevaluasi serta memberikan solusi perbaikan untuk produk *cable tray* yang tidak sesuai dengan standard.