

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era milenium ini kepuasan pelanggan adalah keadaan yang menjadi prioritas dalam dunia industri. Pelanggan atau konsumen produk adalah sebuah objek utama dalam melakukan produksi. Oleh sebab itu jika perusahaan ingin terus berkembang dan tetap memiliki banyak konsumen haruslah memperhatikan kualitas dan keluhan yang dimiliki konsumen atau pelanggannya. Karena ketika perusahaan memperhatikan kualitas produknya maka pasti perusahaan akan memproduksi barang yang berkualitas.

Pada dasarnya setiap perusahaan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan dan kualitas yang baik dalam setiap kegiatan perusahaan. Pelayanan yang baik akan menjadikan perusahaan terus berkembang karena kepercayaan pelanggannya dan kualitas yang baik dalam setiap kegiatan produksi akan menjadikan kepuasan terhadap hasil produksi yang dihasilkan perusahaan. Keadaan seperti ini akan dimiliki perusahaan ketika metode, mesin, manusia, material, dan lingkungan saling bersinergi untuk mencapai tujuan yang sama yaitu kualitas produk yang berdasarkan kepuasan pelanggan.

Produk cacat merupakan hasil produksi yang tidak sesuai standart yang dimiliki perusahaan dan kemauan *customer*. Produk cacat dibagi menjadi 2, cacat total dan cacat yang masih masuk dalam range maksimum yang diperbolehkan. Cacat total adalah hasil produksi yang tidak akan bisa diperbaiki, biasanya produk cacat total ini akan dihancurkan agar tidak berbentuk seperti aslinya kemudian akan dijual kepenadah produk cacat ini agar perusahaan tidak banyak rugi karena produk ini. Produk yang berkategori *waste* adalah persoalan besar dalam perusahaan karena produk ini merupakan produk gagal saat produksi dan akan membutuhkan pihak lain untuk menghancurkannya agar tetap menjaga kerahasiaan perusahaan, selain itu perusahaan akan membuat tempat khusus dan memberikan petugas sebagai pengolah produk *waste* ini. Sedangkan untuk produk cacat yang masih dalam range maksimum yang diperbolehkan perusahaan, biasanya akan tetap dijual ke *customer* tetapi produk ini akan diberi label kualitas nomer 2 dengan harga yang berbeda dari kualitas nomer 1 karena terdapat kecacatan produk pada bagian tertentu tersebut.

PT. Gudang Garam Tbk, Merupakan salah satu perusahaan *cigarette* (rokok) ternama diIndonesia yang sudah *GO International* hingga saat ini.

Perusahaan ini tidak hanya memproduksi *cigarate* (rokok) dalam setiap harinya, namun untuk mengemas batang-batang rokok tersebut pihak PT. Gudang Garam Tbk, membuat direktorat khusus penyedia bungkus rokok (etiket), yaitu direktorat *grafika* atau direktorat percetakan yang berpusat di Jalan Letjen Sutoyo nomer 55 medaeng waru sidoarjo, ditempat ini segala aktifitas yang menyangkut ke-*grafikaan* perusahaan dibuat, terutama *packing* (bungkus rokok berupa etiket) rokok itu sendiri. Proses produksi untuk pembuatan bungkus rokok tersebut ada pada bagian cetak Rotogravure area 5. Rotogravure adalah nama lain dari “cetak dalam” dalam dunia *grafika*, disebut “cetak dalam” karena proses cetak menggunakan silinder acuan cetak yang memiliki cekungan-cekungan kecil atau *dot raster* membentuk gambar yang berfungsi sebagai penampung tinta untuk ditransfer dengan kecepatan tertentu pada material kertas agar membentuk pola gambar sesuai warna yang ditentukan, matrial yang sudah melewati proses cetak akan melewati *box* pengering dengan suhu tertentu agar cetakan kering hingga unit cetak selanjutnya, kemudian setelah gambar tersusun rapi sesuai standar produksi akan melewati proses selanjutnya yaitu *embossing* (gambar timbul) *creassing* (alur lipatan) *cutting* (potongan membentuk bungkus rokok) pada akhirnya akan ditata pada meja tumpukan bagus atau jelek (*waste*).

Dalam keseharian proses produksi bungkus rokok di PT.Gudang Garam Tbk. masih banyak ditemukan produk cacat, yang selalu muncul adalah *waste* karena join material kertas dari rol yang akan habis ke rol material kertas yang masih utuh, hal ini akan memicu *waste* yang berlebih. Perusahaan memberikan peraturan batas maksimal produk cacat yang diperbolehkan adalah 6, 7% dari total produksi setiap harinya, tetapi kenyataannya produk cacat masih sering ditemukan lebih banyak dari batas maksimalnya. Padahal perusahaan sudah banyak menerapkan perbaikan-perbaikan, contohnya adalah perbaikan Sumber Daya Manusia. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa proses produksi bungkus rokok (etiket) 12 surya masih ditemukan produk cacat walaupun sudah dilakukan perbaikan secara berkala dan produk cacat akan mmberikan kerugian kerugian finansial untuk perusahaan.

**Tabel. 1.1** Data Produksi Januari – April 2017

NOMOR	DATA	TOTAL PRODUKSI	CACAT
1	SHIFT 1	1879552,82	96508,51
2	SHIFT 2	2161345,85	63281,76
3	SHIFT 3	2111060,40	69003,86

**Tabel. 1.2** Tabel keterangan cacat

NO	CACAT	KETERANGAN
1	Material kertas Jelek	Kecacatan pada bagian produksi kertas yang disebabkan karena saat proses pembuatannya tidak sesuai SOP.
2	<i>Register</i>	Kecacatan pada bagian gambar tidak tersusun rapi sesuai ketentuan produksi.
3	Garis	Kecacatan karena proses cetak kurang baik dan hasil cetak menjadi kotor.

Dalam kegiatan produksi sangat penting untuk meminimalkan produk cacat, karena untuk meminimalkan biaya produksi salah satunya adalah menerapkan perbaikan kualitas yang akhirnya biaya yang dikeluarkan untuk produk cacat tersebut bisa digunakan untuk kegiatan lain dalam perusahaan. Oleh sebab itu penerapan manajemen kualitas dalam suatu perusahaan sangat wajib diterapkannya karena mengingat hak tersebut diatas sangatlah penting.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan Latar Belakang diatas dapat disimpulkan bahwasanya permasalahan utama dalam perusahaan ini adalah bagaimana cara mengatasi produk cacat pada proses produksi bungkus rokok (etiket) 12 Surya diPT. Gudang Garam Tbk.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui cara mengatasi produk cacat pada proses produksi bungkus rokok (etiket) 12 surya di PT. Gudang Garam Tbk.

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Penelitian dilakukan di bagian cetak Rotogravure area 3, tepatnya pada mesin cetak Bobst Lemanic Delta di PT.Gudang Garam Tbk, direktorat grafika.
2. Penelitian ini dilakukan hanya untuk mengukur tingkat cacat yang terjadi saat produksi bungkus rokok 12 Surya yang berupa kertas etiket.
3. Tidak menganalisa biaya produksi karena data hanya menyangkut hasil output mesin.
4. Data yang diambil selama 10 minggu atau selama 4 bulan 2017
5. Perhitungan data berupa data mingguan dalam tiga shift.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat ketika laporan tugas akhir ini selesai :

1. Bagi perusahaan  
Ketika laporan tugas akhir ini selesai harapan peneliti adalah dapat berguna sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas produk agar tidak ada produk cacat yang melebihi standar perusahaan ketika produksi berlangsung.
2. Bagi Penulis  
Merupakan sebuah hal baru, karena dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu teori maupun ilmu dari literatur buku yang diperoleh di kuliah untuk bisa diterapkan di perusahaan agar kemampuan dan wawasan penulis bisa lebih berkembang.