

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pengaruh kualitas dalam bahan pangan maupun non pangan dinilai penting terhadap keberlangsungan suatu industri. Philip Crosby B dalam Nasution (2001) mendefinisikan kualitas sebagai *conformance to requirement* yaitu sesuai dengan persyaratan, artinya produk yang dihasilkan mampu memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kualitas dianggap terpenuhi jika perusahaan mampu menghasilkan produk yang sesuai dengan harapan konsumen. Produk dengan kualitas yang baik menimbulkan rasa kepuasan bagi konsumen sehingga dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Kualitas menjadi titik kritis konsumen sehingga berpengaruh terhadap kelayakan produk saat dipasarkan. Maka dari itu sebelum dipasarkan perusahaan harus memastikan aktivitas produksi berjalan dengan benar sehingga produk tersebut layak sampai ke tangan konsumen.

Salah satu langkah yang dapat menangani permasalahan kualitas pada suatu produk adalah pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas merupakan suatu tindakan mempertahankan, meningkatkan dan memperbaiki kualitas pada suatu produk. Produk yang dihasilkan harus dipastikan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga perlu adanya prosedur penanganan dan pengendalian kualitas yang benar dan tepat. Pengendalian kualitas yang dilakukan dengan tepat menghasilkan produk berkualitas baik. Produk yang baik adalah melalui pengolahan yang tepat sehingga menghasilkan kualitas sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan dengan tingkatan defect sekecil mungkin (Pratiwi et al., 2018).

Produk dikatakan cacat atau rusak terjadi akibat produk tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan. Terjadinya cacat produk dalam suatu proses produksi disebabkan oleh berbagai faktor seperti jenis bahan baku, kondisi alat dan mesin serta ketelitian pekerja. Adanya cacat produk akan berisiko terjadinya produk akan rusak. Produk rusak sangat mempengaruhi kuantitas produk akhir yang dihasilkan, semakin banyak jumlah produk rusak maka semakin sedikit produk yang sesuai standar. Tidak hanya itu, produk rusak juga berpengaruh besar terhadap perusahaan sebab kerusakan suatu produk akan berdampak pada biaya kualitas, tingkat kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen serta citra perusahaan.

PT. Mangli Djaya Raya merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang perkebunan komoditi non pangan berupa tembakau. Perusahaan ini memproduksi tembakau kering dan membuka jasa pengeringan tembakau. Berbagai jenis tembakau diproduksi di perusahaan ini seperti besuki *Na Oogst*, kasturi, FCV (*Flue Cured Virginia*), *Voor Oogst* dan lain-lain. Tembakau yang diharapkan oleh perusahaan adalah tembakau yang tidak terdapat kecacatan dan mampu memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Beberapa catatan menunjukkan bahwa masih terdapat bahan non tembakau yang terikut kedalam produk tembakau seperti potongan kayu sebanyak 0,001 %, potongan tali string sebanyak 0,001, serpihan rambut sebanyak 0,003%, potongan plastik sebanyak 4%, daun non tembakau (rumpuk sebanyak 94% dan daun sebanyak 1%) serta serpihan bulu hewan sebanyak 1%. Tembakau yang tidak dapat memenuhi standar akan berpengaruh terhadap harga jual produk sehingga menyebabkan perusahaan mengalami kerugian. Rusaknya daun tembakau kering akibat cacat produk akan berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perlu adanya metode penanganan yang tepat untuk mempertahankan kualitas tembakau agar tetap berkualitas.

Six sigma merupakan suatu metode pengendalian kualitas yang dilakukan guna untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan kualitas suatu produk hingga pada penyebab utamanya menggunakan pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve dan Control*). Pemilihan metode ini didukung dengan adanya kelebihan yang dimiliki seperti pengukuran yang lebih rinci dari metode lain, metode dapat direkomendasikan pada bisnis skala kecil maupun besar dan metode ini bersifat dinamis yang mana dapat berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan spesifikasi *customer*. Metode ini digunakan sebagai upaya untuk mengetahui jenis kecacatan pada produk tembakau serta melakukan analisis perbaikan untuk meminimalisasi tingkat kecacatan produk. Menggunakan metode ini, maka dapat diketahui akibat dan penyebab kecacatan produk serta dilakukan upaya perbaikan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, perlu dilakukan perbaikan pada proses produksi tembakau. Melakukan perbaikan proses dapat dilakukan dengan identifikasi faktor dan tingkat kecacatan produk. Melalui metode *Six sigma* menggunakan pendekatan DMAIC penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar permasalahan yang terjadi dapat terpecahkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan diatas maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana langkah-langkah dalam identifikasi kecacatan produk tembakau ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi cacat produk?
3. Bagaimana upaya dalam melakukan perbaikan kualitas tembakau ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yakni :

1. Mengidentifikasi tingkat kecacatan produk menggunakan metode DMAIC
2. Mengidentifikasi faktor penyebab kecacatan produk pada tembakau
3. Menganalisis strategi usulan perbaikan kualitas tembakau

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, penulis berharap penelitian dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan masukan
2. Bagi penulis, penelitian dapat bermanfaat dengan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait analisis kualitas
3. Bagi pihak yang membaca, penelitian dapat bermanfaat menjadi sumber pengetahuan atau referensi

1.5 Batasan Penelitian

1. Penelitian ini menggunakan tembakau jenis kasturi grade CD (kualitas rendah dan banyak NTRM)
2. Penelitian dilakukan di bagian proses produksi bagian *Exit Dryer* yang cenderung masih banyak cacat NTRM saat produk akan dikemas
3. Penelitian ini menggunakan cacat NTRM berupa rumput, kayu, rambut, plastik, daun non tembakau, bulu hewan dan string.