

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adapun PT. Solo Grafika Utama adalah anak perusahaan dari PT. Aksara Solopos, dengan salah satu produknya yaitu koran harian Solopos. Koran harian Solopos ini diluncurkan sejak tanggal 19 September 1997, Lalu kemudian enam bulan dilakukannya persiapan yang memadai dimulai dari mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) hingga persiapan produksi koran harian. Pada sesi pertama mencetak kurang lebih 10.000 eksemplar, dan di tahun yang pertama Solopos sudah mencetak sekitar 40.000 eksemplar. Walaupun terbitan dari PT. Aksara Solopos, namun perusahaan disini belum memadai jika melakukan proses percetakannya sendiri kemudian menggunakan jasa percetakan dari luar perusahaan. Dikarenakan meningkatnya pembaca-pembaca Solopos, disini PT. Aksara Solopos sebagai penerbit koran harian Solopos, dan juga perusahaan induknya PT. Solo Grafika Utama, merasa membutuhkan untuk melaksanakan kegiatan percetakan sendiri yang kemudian membuka anak perusahaan yang nantinya untuk membantu proses produksi koran harian Solopos tersebut, sehingga didirikan perusahaan PT. Solo Grafika Utama.

Pada mulanya PT. Solo Grafika Utama aktivitas produksinya memproduksi produk berdasarkan order dari perusahaan induknya yakni PT. Aksara Solopos untuk memproduksi koran harian umum Solopos. Terdapat dua jenis produk dari PT. Solo Grafika Utama, yakni yang pertama produk koran : disini produk koran yaitu produk koran cetak yang dikeluarkan oleh Solopos, Solo Raya, Harian Jogja dan Koran Bisnis. Kemudian yang kedua yaitu produk non koran : yaitu produk diluar koran yang berupa buku, LKS (Lembar Kerja Siswa), Al-Qur'an, majalah, brosur, tabloid, dan sebagainya.

Pada masa sekarang ini, sektor industri percetakan menghadapi tantangan yang besar karena munculnya media masa online misalnya detik.com, suara.com, kompas.com, dan lain lain, sehingga memungkinkan

untuk adanya persaingan semakin lama makin ketat diantara perusahaan pada sektor industri percetakan. Kualitas juga mutu yang menjadi peran penting pada kegiatan proses produksi. Kesuksesan dari suatu perusahaan bisa ditentukan berdasarkan kapabilitas perusahaan tersebut dalam proses memproduksi yang tinggi berkualitasnya. Kualitas dari suatu produk merupakan senjata supaya perusahaan mampu dan dapat bersaing dengan produk dari pesaingnya. PT. Solo Grafika Utama adalah perusahaan yang senantiasa mengedepankan kualitas produknya demi memenuhi keinginan dan kepuasan dari para pelanggannya.

Pada suatu kegiatan produksi, tak jarang ditemukannya hambatan-hambatan yang lalu menyebabkan produk yang diproduksi tidak sesuai dengan spesifikasi dan standart yang telah ditetapkan atau dikatakan merupakan cacat produk. Untuk meminimalisir adanya produk *reject* atau produk yang tidak sesuai berdasarkan spesifikasinya tersebut, oleh karena itu harus dilaksanakan pengendalian kualitas (*quality control*). Pengendalian kualitas (*quality control*) penting untuk dilakukan perusahaan supaya produk yang dihasilkan dalam produksi sesuai berdasarkan spesifikasi yang telah ditentukan dan lalu dapat dijual ke pasaran sesuai dengan kualitas yang diinginkan. Upaya yang saat ini dilakukan oleh PT. Solo Grafika Utama mengenai pengendalian kualitas yakni dengan melakukan pengawasan dalam jalannya proses produksi supaya sesuai dengan prosedur, melihat keadaan bahan baku sebelum bahan baku digunakan untuk proses produksi, mengecek materi koran yang akan dicetak, mengecek keadaan mesin, menjaga kualitas koran dan meminimalisir produk cacat.

Peningkatan kualitas menjadi isu penting dalam persaingan yang sangat ketat dalam lingkungan bisnis saat ini, sehingga produk yang dibuat perlu ditingkatkan kualitasnya secara teratur (Oussii & Boulila Taktak, 2018). Meminimalkan cacat produk selama proses produksi merupakan hal yang termasuk diperlukan guna menjaga loyalitas pelanggan (Saha & Roy, 2017). Untuk memproduksi produk yang mempunyai kualitas tinggi, perencanaan dan persiapan dikatakan tepat yakni dikategorikan sebagai faktor vital

(Charista & Gozali, 2020). Perusahaan perlu mempertahankan proses produksi dan selalu melakukan perbaikan dan juga mengevaluasi agar produk yang dihasilkan berkualitas dan meminimalkan cacat produk.

Pada masa sekarang ini sektor industri percetakan menghadapi tantangan yang besar karena dengan adanya media online seperti detik.com, suara.com Kompas.com dan lain lain, akan tetapi media online memiliki kekurangan yakni adanya iklan ketika membaca pada media online dengan adanya iklan tersebut tentu mengganggu pembaca saat membaca pada media online. Sehingga perusahaan berusaha mempertahankan loyalitas pelanggan yang masih tetap membaca melalui media cetak dan mempertahankan kredibilitas perusahaan dengan cara menjaga kualitas produk, sehingga tidak menutup kemungkinan untuk terjadinya persaingan yang makin bertambah ketat antar perusahaan di sektor industri percetakan. Upaya yang dilakukan perusahaan guna menghadapi persaingan itu yaitu dengan sebisa mungkin mempertahankan kualitas dari produk yang diproduksi. Jika kualitas dari produk tersebut baik oleh karena itu perusahaan mampu bertahan didalam menghadapi persaingan. Untuk hal itu perusahaan hendaknya senantiasa melaksanakan kegiatan pengendalian kualitas (*quality control*) dalam suatu proses produksinya. Pengendalian kualitas tersebut harus dilaksanakan mulai para komponen produksi hingga proses produksi mulai awal hingga akhir. Sehingga pengawasan dan pengendalian tidak hanya pada produk akhir saja, perusahaan juga harus memperhatikan jumlah produk *defect*.

Pada PT. Solo Grafika Utama, koran harian merupakan salah satu produk yang diproduksi dan diedarkan setiap harinya. Segmen pasar dari koran cetak yaitu *customer* dengan usia dewasa hingga lanjut usia yang lebih suka membaca media cetak dibandingkan dengan media online dan atau tidak mengetahui berita di media online sehingga hanya membaca media cetak koran, ada juga usia muda atau remaja yang membaca berita pada media cetak koran namun hanya beberapa dikarenakan usia remaja hingga dewasa pada masa sekarang ini lebih suka membaca melalui media online dibandingkan media cetak koran. Dilakukan penelitian terhadap pengendalian kualitas

produk koran harian dikarenakan semakin menurunnya pelanggan, sehingga perusahaan menjaga pengendalian kualitas produk koran harian untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan kredibilitas perusahaan. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian kualitas produk koran harian pada PT. Solo Grafika Utama.

Pada produk koran harian ini kerap ditemukannya cacat produk yang menyebabkan yakni beberapa hal. Kerusakan produk di produk koran harian ini bisa menimbulkan menurunnya kepercayaan dan loyalitas dari para pelanggan terhadap koran harian. Masalah yang dialami pada PT. Solo Grafika Utama yakni sering terdapatnya *defect* pada produk koran harian. Ada berbagai faktor yang mengakibatkan terdapatnya *defect* dari produk koran harian yang kemudian ditinjau dari berbagai segi yakni segi SDM, mesin, metode, material, dan lingkungan. Lalu, juga didapati beberapa jenis *defect* yang terjadi pada produk koran harian yang mengakibatkan produk tersebut mengalami *reject*.

Jenis cacat produk koran harian pada PT. Solo Grafika Utama adalah Kotor (ada bercak warna tinta di permukaan koran, warna nya blok hitam semua pada halaman koran sehingga gambar dan tulisan tidak terlihat), warna dan tulisan tidak sesuai standar (warna gambarnya itu tidak sesuai dengan materi yang diberikan penerbit dan tulisannya blur), Area *text* yang belum tepat pada tengah ukuran kertas jadi garis tepi yang di pinggir itu miring atau terlalu atas atau juga terlalu bawah, sehingga tulisan dan gambar pada koran tidak simetris. Berdasarkan data produksi produk koran harian Tahun 2021 terdapat 37.680 (dalam oplah) produk cacat dari total produksi keseluruhan 5.083.456 eksemplar.

Tabel. 1.1

**Jumlah Produksi dan Produk Cacat Koran Harian PT. Solo Grafika Utama
2021 (dalam eksemplar)**

Sumber : Data internal PT. Solo Grafika Utama

Bulan	Jumlah Produksi				Total	Produk Cacat
	Koran Solopos	Koran Solo	Koran Harjo	Koran Bisnis		
Januari	262.820	82.663	45.671	14.500	405.654	3.187
Februari	241.341	77.465	42.784	13.500	375.090	3.418
Maret	240.039	76.660	41.157	13.500	371.356	4.400
April	211.271	66.556	35.561	12.000	325.388	3.048
Mei	208.599	64.849	35.184	12.000	320.632	2.700
Juni	248.574	79.349	41.297	14.500	383.720	3.460
Juli	194.641	60.588	33.074	12.000	300.303	3.579
Agustus	205.362	63.577	28.277	4.000	301.216	2.801
September	485.041	77.011	40.360	-	602.412	3.147
Oktober	446.912	74.428	40.573	-	561.913	2.623
November	446.730	75.693	41.697	-	564.120	2.701
Desember	454.980	75.204	41.468	-	571.652	2.616

Penyelidikan suatu masalah dan pengembangan solusi yang tepat untuk proses pengendalian kualitas dapat menggunakan alat yang berkualitas. Banyak alat statistik yang tersedia untuk meningkatkan proses, salah satunya adalah SPC (*Statistical Process Control*). SPC dapat menjaga stabilitas dan kapabilitas proses, penyimpangan dan kesalahan atau variasi proses dapat dihilangkan (Hsu et al., 2020).

Penelitian ini dapat menggunakan metode SPC, dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, metode SPC dapat digunakan untuk meningkatkan proses (Ata et al., 2020). Klaim dari pelanggan perlu dikendalikan dengan baik, SPC adalah salah satu dari banyak alat yang efektif dalam mengurangi klaim. Kualitas dapat ditingkatkan dengan memecahkan masalah yang terjadi selama proses produksi. Kualitas produk harus dijaga, pengendalian kualitas produk menggunakan metode SPC tersebut membantu meminimalisir terjadinya cacat produk. Suatu proses dapat dievaluasi secara efektif dengan melihat indeks kemampuan proses produksi, yang dapat digunakan sebagai keputusan manajerial. Perusahaan yang memiliki banyak jenis produk, banyak yang harus diperiksa parameter kualitas dan juga bahannya berasal dari banyak sumber direkomendasikan untuk menerapkan proses penilaian dengan memantau stabilitas dan kemampuan.

Divisi *Quality Control* sangat berpengaruh dalam proses pembuatan produksinya. Kontrol kualitas dapat meminimalkan cacat yang terjadi. Kualitas adalah salah satu tingkat atau derajat sesuatu, adalah suatu dinamika keadaan dan situasi yang terkait dengan produk, layanan, SDM, proses, kemudian lingkungan yang memenuhi atau melampaui apa yang diinginkan (Charista & Gozali, 2020). maka dari itu, setiap perusahaan penting untuk memperhatikan aspek kualitas produk atau jasa yang dibuatnya. Kualitas sangat penting bagi setiap perusahaan karena konsumen sangat memperhatikan aspek ini untuk meningkatkan pembelian produk yang dibuat. Metode atau cara masing-masing perusahaan untuk menjamin dan meningkatkan kualitasnya banyak cara dan bervariasi tergantung pada produk dan masalah yang ada di perusahaan. Dengan demikian, kualitas produk tidak boleh diabaikan oleh perusahaan.

Menerapkan prosedur sistematis yang dikembangkan ini oleh karena itu *Fishbone* diagram dapat mengoreksi kekurangannya sehingga diharapkan dapat lebih mampu mengenali munculnya variasi penyebab umum dengan menentukan akar penyebab paling berpengaruh yang

diwakili oleh variabel yang mampu menghasilkan nilai probabilitas kolektif tertinggi.

Produk yang mengalami *reject* atau cacat produk dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan, semisal kerugian finansial yang sudah dikeluarkan perusahaan guna proses produksi produk koran harian tersebut, terlambatnya terpenuhinya produk kepada konsumen, dan kehilangannya loyalitas dari konsumen. Sehingga, harus dilaksanakan pengendalian kualitas (*quality control*) dengan cara detail sehingga kecacatan produk pada produk koran harian bisa diidentifikasi penyebab kecacatan produknya dan bisa diketahui tingkat kerusakan produk tersebut sehingga produksi produk bisa sesuai berdasarkan spesifikasi yang sudah ditentukan dari perusahaan dan sehingga produk yang diproduksi mendapatkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan penulis memilih perusahaan PT. Solo Grafika Utama sebagai objek penelitian dengan mengangkat judul “**Analisis Pengendalian kualitas Produk Koran Harian menggunakan *Statistical Process Control* dan *Diagram Fishbone* pada PT Solo Grafika Utama**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang disebutkan, terdapat beberapa rumusan masalah dari penelitian ini, antara lain:

- a. Bagaimanakah pengendalian kualitas produk koran harian PT. Solo Grafika Utama berdasarkan *Statistical Process Control*?
- b. Apakah faktor penyebab kecacatan produk koran harian PT. Solo Grafika Utama berdasarkan *Fishbone Diagram*?
- c. Bagaimana cara untuk mengatasi kesalahan / cacat produk koran harian dalam proses produksi PT. Solo Grafika Utama?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang disebutkan, terdapat tujuan dari penelitian ini, antara lain:

- a. Mengetahui pengendalian kualitas pada PT. Solo Grafika Utama dalam meminimalisir kesalahan produk koran harian.
- b. Mengetahui penyebab kesalahan / cacat produk koran harian dan tingkat kesalahan produk tersebut dalam proses produksi PT. Solo Grafika Utama.
- c. Mengetahui cara untuk mengatasi kesalahan / cacat produk koran harian dalam proses produksi PT. Solo Grafika Utama.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan PT. Solo Grafika Utama
 - a. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan bagi perusahaan dalam hal mengambil keputusan yang ada keterkaitan dengan upaya pencapaian kualitas produksi
 - b. Suatu masukan bagi kegiatan produksi perusahaan yang berkaitan dengan analisis pengawasan dan pengendalian mutu sehingga *output* dari kegiatan produksinya dapat mencapai kualitas terbaik yang sesuai dengan standar kualitas dan menciptakan kepuasan konsumen mengenai kualitas produk koran harian yang dihasilkan.

2. Bagi Universitas Airlangga

- a. Hasil penelitian ini agar kelak dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa dan dapat melengkapi khasanah perpustakaan Universitas Airlangga.

3. Bagi Penulis

- a. Penelitian dilakukan supaya dapat mempraktekkan dan juga menerapkan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah, sekaligus membandingkan teori dan praktek yang dilakukan oleh perusahaan yang diteliti.

4. Bagi para praktisi

- a. penelitian ini dimaksudkan sebagai bahan pertimbangan kebijakan untuk menghadapi dan memahami betapa pentingnya pengendalian produksi dalam proses produksi produk perusahaan dalam rangka meningkatkan pendapatan dan keuntungan perusahaan.