

# 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar belakang

PT XYZ Indonesia merupakan perusahaan manufaktur multinasional di bidang otomotif. Produk PT XYZ dikenal sebagai produk otomotif yang premium, bukan tanpa alasan, setiap produknya dihasilkan dari bahan baku berkualitas. Mutu produksinya sangat dijaga ketat, hingga persiapan produk jadi, setiap unit produksi melalui banyak tahapan sebelum nantinya didistribusikan. Setiap kegiatan yang mendukung produksi baik dari perencanaan, proses, hingga produk dikendalikan dengan standar mutu yang tinggi. Pengendalian kualitas dengan standar tinggi dilakukan dengan banyak tahapan, satu diantaranya adalah audit. Pelaksanaan audit dibagi menjadi dua yaitu, audit internal yang dilakukan oleh *quality auditor* PT XYZ Indonesia dan audit eksternal yang dilakukan oleh *quality auditor* PT XYZ Jerman.

Pengendalian kualitas sudah dilakukan, namun masalah kualitas masih ditemukan. Salah satu masalah kualitas yang sering ditemukan yaitu adanya komponen *part* yang tidak layak digunakan untuk proses produksi. PT XYZ mempunyai suatu sistem yang disebut dengan *Escalation Model*, sistem tersebut merupakan sistem yang satu fungsinya untuk melaporkan komponen *part* yang dirasa tidak layak digunakan. Sistem tersebut dipergunakan mulai dari kedatangan bahan baku hingga ketahap persiapan pendistribusian produk jadi. Komponen cacat yang telah ditemukan selanjutnya akan dilaporkan kepada divisi *incoming parts* oleh *supervisor* area barang tersebut ditemukan. Divisi terkait akan membuatkan *Non-Conformity Part* (NCP) dan harus menunggu hingga empat belas hari untuk mendapatkan status. Kemungkinan status yang akan didapat antara lain, diterima, ditolak, dan dilakukan rework.

*Steering wheel* merupakan salah satu komponen yang paling banyak mengalami masalah, yaitu 73 kasus temuan terhitung pada periode Januari 2018 – Februari 2020. Ada empat komponen critical yang mendukung bahwa *part* tersebut merupakan salah satu *part* yang paling *major*, yaitu *critical part*, *critical process*, *critical damage*, dan *critical cost*. *Steering wheel* merupakan komponen ESD (*Electrical Statics Discharge*), didalamnya terdapat aliran arus listrik, sehingga setiap orang yang akan menyentuhnya diharuskan menggunakan APD ESD, sehingga digolongkan menjadi *critical part*. Proses yang menggunakan komponen *steering wheel* merupakan proses *Document Safety* (DS), sehingga digolongkan sebagai *critical process*. *Damage* yang dihasilkan *defect steering wheel* merupakan *critical damage*, karena dapat melukai pekerja, seperti tersengat aliran listrik. *Cost*/biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk setiap kerusakan *steering wheel* tidak sedikit, meskipun kerusakan/defect yang dihasilkan dari supplier PT XYZ masih harus mengeluarkan sejumlah biaya untuk mengembalikan atau me-*rework*, atau menghacurkannya.

Penulis akan mengidentifikasi dan menguraikan *defect part steering wheel* dari NCP, hal tersebut dilakukan untuk mengetahui persebaran defect, bagaimana permasalahan tersebut dapat terjadi, dan bagaimana tindakan yang harus dilakukan agar permasalahan tersebut dapat terminimalisir. Penulis menaruh kecurigaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

masalah yang ditemukan diakibatkan oleh *human error*, mengingat steering wheel merupakan *part* yang memerlukan perlakuan sangat khusus.

## 1.2 Tujuan

Tujuan dalam Praktik Kerja Lapangan ini meliputi:

1. Mengidentifikasi penerapan sistem manajemen kualitas produk *passenger car* di PT XYZ.
2. Evaluasi pengendalian kualitas *part steering wheel*.

## 1.3 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam Praktik Kerja Lapangan ini adalah:

1. Mengetahui penerapan sistem manajemen kualitas produk *passenger car* di PT XYZ.
2. Menjadi masukan bagi perusahaan dalam proses pengendalian dan manajemen kualitas *part steering wheel*.

## 1.4 Ruang Lingkup Aspek Khusus

Pengamatan yang dilakukan saat Praktik Kerja Lapangan adalah proses manajemen dan pengendalian kualitas pada *part steering wheel* dengan ruang lingkup:

1. Sistem manajemen kualitas
2. Kebijakan dan sasaran kualitas
3. Pengendalian kualitas *input*, proses, dan *output*
4. Pelaksanaan gugus kendali mutu (GKM)
5. Pengendalian kualitas *steering wheel*.
6. Penerapan *seven tools* dengan *check sheet*, stratifikasi, diagram pareto, bagan kendali dan diagram sebab akibat

