



# I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dunia industri selalu mengalami perkembangan setiap periode waktu. Perkembangan ini didorong oleh semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan diperlukan manajemen kualitas yang baik serta perancangan produk sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan konsumen. Menetapkan standar kualitas dilakukan dengan mempertimbangkan kepuasan konsumen saat menggunakan produk yang diproduksi. Jika perusahaan berhasil memenuhi kebutuhan konsumen dengan menyuguhkan barang/jasa yang berkualitas, maka biaya proses produksi dapat ditekan dan menambah citra perusahaan sebagai produk kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen atau *service level* yang meningkat dapat menambah permintaan pada produksi selanjutnya. Untuk membangun kepercayaan konsumen dan citra perusahaan dibutuhkan strategi manajemen kualitas. Saat manajemen kualitas telah diterapkan, perlu dilakukan standarisasi sebagai upaya pengendalian kualitas pada produk. Standarisasi harus dilakukan guna mempertahankan mutu produk sehingga tidak ada perubahan kualitas walaupun perusahaan melakukan distribusi atau pengiriman ke banyak tempat dan ekspansi jauh dari perusahaan inti.

Pengendalian kualitas merupakan cara perusahaan untuk bersaing dalam mempertahankan kualitas yang sudah ada serta terus melakukan peningkatan dalam tiap prosesnya. Penerapan pengendalian kualitas ini telah terbukti sangat penting bagi tiap individu, sekelompok orang dan organisasi yang telah menemukan bagaimana strategi kualitas sangat bersinergi dengan keuntungan. Di era sekarang, sudah menjadi keharusan untuk suatu organisasi dalam membangun sebuah strategi kualitas dengan mengambil prinsip dari Sistem Jaminan Mutu.

Sistem jaminan mutu merupakan sistem yang mengatur jalannya proses produksi dengan adanya dokumentasi dan pembuatan *work instruction* guna menghasilkan standar produk akhir. Sistem jaminan mutu berfungsi sebagai pengendalian kualitas mulai pengadaan bahan baku (*input*), kegiatan produksi (*process*) dan hasil produk jadi (*output*). Dalam melakukan pengendalian kualitas, tidak sepenuhnya berhasil menjadi sebuah produk jadi. Beberapa produk yang gagal untuk dipasarkan disebut sebagai produk *reject*. Untuk menerapkan sistem jaminan mutu dibutuhkan partisipasi dari banyak pihak dalam perusahaan. Konsep dari sistem manajemen mutu sendiri adalah sistem pengendalian kualitas. Namun, terdapat kekurangan pada sistem pengendalian kualitas yaitu konsep sistem pengendalian kualitas yang hanya berfokus pada manajemen inti. Maka terciptalah sistem manajemen mutu sebagai pengendalian kualitas yang melibatkan banyak pihak dalam proses produksi.

PT Cisarua Mountain Dairy merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *food and beverages* dan menggunakan bahan dasar susu dan sangat mengedepankan kandungan protein dari susu dalam tiap produknya. Dengan adanya susu sebagai bahan utama dalam pembuatan produknya, maka sangat penting bagi PT Cisarua Mountain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Dairy untuk menjamin keamanan pangan dalam proses produksinya. Dalam menciptakan produknya, PT Cisarua Mountain Dairy melakukan riset yang dilakukan oleh departemen Research and Development (R&D) dalam mengikuti perkembangan pasar dan menciptakan inovasi guna memberi manfaat bagi konsumen dalam melakukan perbaikan gizi. Untuk menjaga kualitasnya, terdapat departemen Quality Control dan Quality Assurance.

Permasalahan kualitas yang kerap ditemukan yaitu terdapat *reject* pada proses produksi di PT Cisarua Mountain Dairy seperti kerusakan *paper*, volume susu yang mengalami penurunan, kerusakan pada *strip* dan produk *reject* lainnya. Produk yang *reject* nantinya akan dicatat dan dilakukan kalkulasi secara periode bulanan. Terdapat dua macam *reject*, di antaranya yaitu *Non-Conformity* (NC) sebagai produk *reject* yang tidak dapat dilakukan reproses dan *Devisi* sebagai produk *reject* yang dapat dilakukan reproses. Kemasan produk pada susu UHT 250ml sangat penting untuk dilakukan pengendalian kualitas karena penggunaan kemasan yang rentan rusak dan produk nya yang kebanyakan tidak dapat dilakukan reproses. Oleh sebab itu, dengan dilakukan perbaikan mutu diharapkan adanya penurunan pada produk *reject* dengan mengimplementasikan solusi dengan alat pengendalian mutu.

## 1.2 Tujuan

Praktek Kerja Lapangan (PKL) merupakan kegiatan mahasiswa untuk memberikan sumbangsih bagi perusahaan dan membuat laporan berdasarkan substansi dari perkuliahan Manajemen Industri (MI). Dalam melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL), mahasiswa menambah wawasan terkait penerapan ilmu mata kuliah yang didapat dengan keadaan perusahaan. Tujuan penulis dalam kegiatan PKL meliputi:

- Mengidentifikasi penerapan pengendalian dan manajemen mutu pada PT Cisarua Mountain Dairy.
- Menganalisis tindakan solusi yang tepat untuk produk *reject* dengan teknik pengendalian mutu yang baik.

## 1.3 Manfaat

Laporan Akhir Aspek Khusus dalam kegiatan PKL ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi PT Cisarua Mountain Dairy dalam mengatasi permasalahan mutu dan mengimplementasikan tindakan korektif yang tepat guna mengurangi kecacatan produk. Selain itu, mahasiswa mendapatkan pengalaman terkait kondisi perusahaan dan cara melakukan pemecahan masalah. Manfaat yang diharapkan dalam kegiatan PKL ini juga meliputi:

- Mengetahui penerapan sistem manajemen mutu pada susu UHT 250ml.
- Memberikan kontribusi dalam perbaikan mutu di perusahaan.
- Memberikan masukan dalam melakukan pengendalian mutu dari hasil PKL mahasiswa.

- d. Mahasiswa dapat menambah pengalaman dalam dunia kerja dan mengetahui jangkauan wawasan dan kemampuan saat menghadapi masalah.

#### 1.4 Ruang Lingkup Aspek Khusus

Ruang lingkup digunakan untuk memberikan gambaran isi laporan dan memberi fokus bagi sebuah kegiatan ilmiah dalam melakukan pengamatan. Aspek khusus yang menjadi kajian penulis dalam kegiatan Praktek Kerja Lapangan adalah Manajemen Kualitas dengan topik Manajemen dan Pengendalian Mutu *UHT Milk 250ml* Cisarua Mountain Dairy 2 di PT Cisarua Mountain Dairy Sentul, Jawa Barat yang meliputi:

- 1) Sistem Manajemen Mutu Susu UHT 250ml yang diterapkan PT Cisarua Mountain Dairy.
- 2) Kebijakan dan Sasaran Mutu yang diterapkan PT Cisarua Mountain Dairy.
- 3) Pelaksanaan GKM di PT Cisarua Mountain Dairy.
- 4) Pengendalian Mutu *Input, Process, Output*
- 5) Penggunaan Teknik Pengendalian Mutu dengan metode *seven tools*, meliputi:
  - 1) Lembar Periksa (*Check Sheet*)
  - 2) Stratifikasi
  - 3) Diagram Pareto (*Pareto Chart*)
  - 4) Diagram Kontrol (*Control Chart*)
  - 5) Diagram Sebab-Akibat (*Fishbone Diagram*)



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

