

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture, dan maintenance*, dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Feigenbaum, 1991). Kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut (Scherkenbach, 1991). Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan konsumen atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Tujuan umum pembentukan kualitas produk itu sendiri adalah untuk meyakinkan konsumen bahwa produk yang terbaik menurut kebutuhan konsumen. Dalam era perdagangan bebas seperti sekarang ini, dimana persaingan produk semakin marak, kualitas produk dan pelayanan menjadi sangat penting untuk ditonjolkan. Sebab bila hal ini tidak ditonjolkan maka konsekuensi logisnya adalah bahwa kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan bisa tergeser oleh kualitas produk dan pelayanan lain yang sejenis, yang lebih meyakinkan konsumen.

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa MRO (*Maintenance, Repair, and Overhaul*) pesawat terbang. PT XYZ saat ini merupakan perusahaan jasa perbaikan pesawat terbang terbaik di Indonesia dengan menyediakan solusi terintegrasi bagi seluruh *customernya*. Tak hanya itu PT XYZ saat ini juga sudah memiliki klien dari 60 negara yang tersebar di 6 benua. Pada perusahaan PT XYZ terdapat Unit TD yang memiliki tugas pada *Business Strategy*. Pada saat ini unit TDC memfokuskan pada *improvement* pada proses *Aircraft painting* di Hangar *Painting* PT XYZ. Sebagai salah satu perusahaan jasa perbaikan pesawat terbang terbaik di Indonesia dan memiliki klien lebih dari 60 negara yang tersebar di seluruh dunia, kualitas menjadi sangat

penting harus diperhatikan disetiap jenis perawatan dan perbaikan yang di lakukan di PT XYZ, termasuk didalamnya proses *Aircraft painting*.

Sebagai salah satu jenis pelayanan yang dimiliki perusahaan, proses *Aircraft painting* seharusnya dapat menghasilkan proses *painting* yang berkualitas tinggi guna untuk menjaga pelanggan agar tetap loyal kepada perusahaan dalam hal *Aircraft painting*. Namun pada kenyataannya proses *aircraft painting* pada PT XYZ terdapat permasalahan sehingga menyebabkan terjadinya *defect* atau cacat *painting* yang dapat mengganggu kualitas itu sendiri.

Tabel 1. Frekuensi *Painting Defect* Pada Proses *Aircraft Painting*

<i>Defect/Cacat</i>	Pengamatan (jumlah titik <i>Defect</i>)			
	Plane A	Plane B	Plane C	Plane D
<i>Peel Off</i>	0	0	0	0
<i>Orange Peel</i>	2	2	1	4
<i>Rought</i>	9	7	8	11
<i>Sagging</i>	2	1	2	2
<i>Buble</i>	5	3	6	5
<i>Dust</i>	2	3	1	2
Akibat kotoran <i>Dock/tangga</i>	2	2	2	2
Akibat Serangga	3	7	5	5
Bergelombang/Tidak rata	4	4	5	3

Sumber: pengamatan

Permasalahan itu timbul dari beberapa faktor, diantaranya: Pertama, keterampilan pekerja yang tidak rata yang menyebabkan hasil kerja yang dihasilkan menjadi tidak standar pada setiap komponennya. Kedua, lingkungan, dimana banyak terdapat debu, serangga dan lain sebagainya yang berasal dari lingkungan yang berhasil masuk kedalam ruangan *painting* dan bahkan banyak membuat hasil *painting* menjadi rusak atau cacat. Ketiga, metode pengerjaan, dimana dalam pengerjaan banyak terdapat pengerjaan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan sehingga banyak terjadi kesalahan dan cacat pada saat proses *Aircraft painting*. Jika hal itu dibiarkan selain mengganggu kualitas juga berdampak pada waktu proses, karena banyak waktu terbuang untuk memperbaiki hasil *painting* yang kurang baik sehingga menyebabkan waktu proses menjadi lama. Selain faktor tersebut ada faktor lain juga yang mempengaruhi waktu proses

yaitu: suhu dan kelembaban, jika suhu dan kelembaban tidak sesuai dengan standar *painting* maka dapat menghambat dalam proses *Aircraft painting*.

Jika masalah ini tetap dibiarkan maka akan berpengaruh pada kerugian perusahaan, karena banyak konsumen yang akan tidak puas terhadap kualitas hasil *painting* yang dilakukan. Disamping itu juga perusahaan akan kalah bersaing dengan perusahaan lain yang mempunyai pelayanan *Aircraft painting* yang lebih cepat dan kualitas tinggi. Maka untuk menimalisir kegagalan tersebut perlu dilakukannya pengendalian kualitas proses *Aircraft painting* yang lebih baik guna untuk meningkatkan daya saing perusahaan dengan perusahaan sejenis yang melakukan pelayanan proses *Aircraft painting*.

1.2. Rumusan Masalah

Dari hasil observasi, dapat diketahui bahwa kualitas proses *painting* di Hangar *Painting* PT XYZ masih terdapat masalah. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengendalian kualitas proses *Aircraft painting* di Hangar *Painting* PT XYZ?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang berpengaruh pada kualitas dan ketepatan waktu proses *painting*?

1.3. Batasan Masalah

Untuk lebih memfokus masalah yang akan dibahas, dibutuhkan pembatasan masalah dalam penelitian ini. Adapun batasan-batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengamatan hanya dilakukan di Hangar *Painting* Hangar 4 PT XYZ.
2. Pesawat yang menjadi objek pengambilan data waktu adalah hanya pesawat *narrow body* jenis A A320.
3. Objek penelitian membahas mengenai pengendalian kualitas pada proses *aircraft painting* PT XYZ.
4. Analisa permasalahan yang dilakukan adalah menggunakan metode *Control Chart* (peta kendali X dan MR), *Pareto Diagram*, *Fishbone Diagram*, FMEA, dan FTA.

1.4. Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dilakukan di PT XYZ:

1. Mengidentifikasi faktor penyebab *painting defect* di Hangar *Painting* PT XYZ.
2. Memberikan solusi dalam rangka meningkatkan proses *Aircraft painting* di Hangar *Painting* PT XYZ.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan informasi mengenai *painting defect* yang paling sering terjadi di Hangar *Painting* PT XYZ dan penyebab potensial yang menjadi prioritas perbaikan pada proses *Aircraft painting* di Hangar *Painting* PT XYZ.
2. Memberikan pertimbangan terhadap *improvement* pada proses *Aircraft painting*.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai uraian tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang akan digunakan untuk membahas isi dari laporan dan diharapkan laporan yang akan disusun tidak menyimpang dari apa yang akan dibahas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengemukakan langkah-langkah yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian meliputi tahapan-tahapan penelitian dan penejelasan tiap tahapan secara ringkas disertai dengan diagram alir.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini merupakan bab yang berisi data-data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan data akan diolah berdasarkan metode yang telah ditentukan.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai pembahasan/ulasan/pendapat dan metode perbaikan beserta hasilnya terhadap topik yang diamati ataupun permasalahan yang terjadi di Hangar *Painting* PT XYZ .

BAB VI PENUTUP

Bab ini membahas mengenai rangkuman atau ringkasan dari hasil pengolahan/pembahasan serta saran-saran yang berguna untuk PT XYZ.