

Proses Pengendalian Kualitas Produk Reject dalam Kualitas Kontrol Pada PT. Yasufuku Indonesia Bekasi

Aprilia Puspasari¹, Dede Mustomi², Erlina Anggraeni³

¹Universitas Bina Sarana Informatika/Afiliasi
e-mail: aprilialp@bsi.ac.id

²Universitas Bina Sarana Informatika
e-mail: dede.ddo@bsi.ac.id

³Politeknik LP3i Jakarta
e-mail: Erlinaanggraeni70@gmail.com

Cara Sitasi: Puspasari, A., Mustomi, D., & Anggraeni, E. (2019). Proses Pengendalian Kualitas Produk Reject dalam Kualitas Kontrol Pada PT. Yasufuku Indonesia Bekasi. *Widya Cipta*, 3(1), 71–78.

Abstract - *Quality control on reject products at PT. Yasufuku Indonesia in Bekasi is quite good, because it is in accordance with the theory of quality control, at least reject products can be minimized. Documents that are available are functioning properly by HR and the functions of the relevant division are still not maximal in carrying out their duties and authority in quality control in reject products. There are still obstacles. Machine factors that cause the production of goods with reject short material, incomplete documents that hamper the production process goods, as well as unintentional errors in data recording and processing, the solutions that have been made by PT. Yasufuku Indonesia in overcoming these obstacles is as follows: Provide guidance on the types of raw materials to users so that users understand the types of raw materials needed and separate the place of raw materials by type, Make a different identity or lot card for each type of raw material production, from the identity color or lot card and the place where the identity or lot card is separated each type, Solution to overcome unintentional errors in the production process of goods so that the product is rejected because of several factors including creating work instructions and installing them on each table or production machine and giving directives to all machine users to follow the standards of the machine production process procedures.*

Keyword: *Quality Control, Product Reject, Quality Control*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan utama bagi setiap perusahaan terlebih perusahaan industri atau manufaktur. Banyak produk yang dihasilkan dengan berbagai macam jenis, mutu, serta bentuk, dimana keseluruhan tersebut diajukan untuk menarik minat pelanggan, sehingga konsumen cenderung melakukan aktivitas membeli produk tersebut. Oleh karena itu perusahaan dituntut agar mampu menciptakan produk dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Hal tersebut menuntut perusahaan untuk dapat merumuskan kembali strategi yang ditempuh untuk meningkatkan kemampuan bersaing dalam kualitas produk.

Perusahaan agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas maka harus dilakukan pengendalian

kualitas, tetapi sebelumnya harus ditetapkan terlebih dahulu standar kualitas yang harus dicapai oleh suatu produk agar tidak menimbulkan masalah pada proses produksi. PT. Yasufuku Indonesia adalah sebuah perusahaan manufaktur produk-produk karet dan plastik untuk kebutuhan industri.

Proses produksi suatu produk tidak lepas dari yang namanya suatu masalah atau barang *reject*. Sering kali terjadinya barang *reject* bisa dikarenakan dari faktor manusia, mesin, bahkan materialnya. Untuk mendapatkan produk dengan kualitas terbaik maka karyawan dan *quality control* harus bekerja sama dengan baik. Dengan menghasilkan produk yang berkualitas baik maka akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan akan terus berjalan dengan produk yang terbaik untuk pelanggannya. Kualitas produk sangatlah penting dalam proses produksi. Jika produk yang dihasilkan oleh produksi *reject* maka akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan, maka *quality control* harus mampu mengurangi produk *reject*.

Produk *reject*/cacat merupakan produk yang dihasilkan dari proses produksi yang tidak memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. Standar Kualitas yang baik menurut konsumen adalah produk tersebut dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan mereka. Apabila konsumen sudah merasa bahwa produk tersebut tidak dapat digunakan sesuai kebutuhan mereka maka produk tersebut akan dikatakan produk *reject*.

Produsen harus melakukan suatu tindakan lebih lanjut untuk mengatasi permasalahan produk cacat tersebut. Produk cacat dapat dikendalikan dengan melalui pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas bukan berarti bahwa kualitas produk yang dikendalikan melainkan mengendalikan proses produksi agar kecacatan pada produk yang dihasilkan tidak terjadi kembali. Pengendalian kualitas itu sendiri bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan sebuah perusahaan dengan cara mengurangi faktor kesalahan, cacat produk, kegagalan, dan ketidaksesuaian spesifikasi.

PT. Yasufuku Rubber Industries, CO.,LTD yang didirikan di kota industri Kobe Jepang pada tahun 1963, merupakan perusahaan manufaktur produk-produk karet dan plastik untuk kebutuhan industri untuk kendaraan roda dua maupun roda empat. Atas dasar kepercayaan yang telah diberikan dari pelanggan yang memiliki reputasi tinggi di Jepang, kami terus berkembang dan telah memiliki 2 lokasi pabrik di Jepang dan di 4 negara lainnya yaitu, Amerika Serikat, Indonesia sebagai negara ke-3 berdiri pada tahun 1995, Vietnam dan Brazil. Kami dapat beroperasi dengan baik dan lancar di kelima negara tersebut

Berdasarkan latar belakang di atas Penulis tertarik untuk mempelajari dan mengetahui lebih dalam mengenai Pengendalian kualitas produk reject pada PT. Yasufuku Indonesia. Dalam proses produksi terdapat masalah terhadap produk seperti mesin yang tidak stabil sehingga membuat produk gagal, terdapat berbagai *reject* seperti *burry*, *weld line*, *short material*. Dengan adanya *quality control* dapat mengurangi produk *reject* dan memberikan produk dengan kualitas yang terbaik.

Menurut (Assauri, 2016) mengemukakan bahwa “pengendalian kualitas adalah kegiatan memastikan apakah kebijakan dalam hal kualitas (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir atau dengan kata lain usaha untuk mempertahankan mutu atau kualitas dari barang-barang yang dihasilkan agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan”.

Menurut Deming dalam buku (Nasution, 2015) mengungkapkan bahwa kualitas :

”kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau di standarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi”.

Menurut Feigenbaum dalam buku (Nasution, 2015) mendefinisikan sebuah kualitas sebagai berikut.

“kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk”.

Menurut Garvin dan Davis dalam buku (Nasution, 2015) “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen”.

Dalam buku (Juran’s Quality Handbook, n.d.) tahapan dalam proses kualitas yang dikenal dengan *Juran Trilogy* :

- a. *Quality Planning* merupakan suatu proses perencanaan kualitas yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- b. *Quality Control* merupakan tahap evaluasi terhadap capaian kualitas dengan rencana kualitas yang telah disusun sebelumnya.
- c. *Quality Improvement* merupakan suatu proses perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil evaluasi.

Produk merupakan sesuatu yang dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Perusahaan dituntut untuk untuk menciptakan suatu produk yang sesuai dengan permintaan konsumen.

Ada delapan dimensi kualitas menurut (Garvin, 2015) yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas barang. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. Performa (*performance*) yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Keistimewaan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu.
4. Konformansi (*conformance*) yaitu tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
5. Daya Tahan (*durability*) yaitu ukuran masa pakai suatu produk.
6. Kemampuan pelayanan (*service ability*) yaitu karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan,
7. Estetika (*aesthetic*) yaitu karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk.

Menurut (Kotler, 2017) “produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen”. Produk *reject* yaitu produk yang kondisinya rusak, atau tidak memenuhi standar mutu yang sudah ditetapkan, dan tidak dapat diperbaiki secara ekonomi menjadi produk yang baik. Meskipun secara teknis dapat diperbaiki tapi akan berakibat biaya perbaikan jumlahnya lebih tinggi dibandingkan dengan kenaikan nilai atau manfaat adanya perbaikan. Produk *reject* sudah berwujud produk selesai, tetapi kondisinya tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Mulyadi produk *reject* yaitu produk yang tidak memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan, yang secara ekonomis tidak dapat diperbaiki menjadi produk yang baik. Produk *reject* berbeda dengan sisa bahan karena sisa bahan merupakan bahan yang mengalami kerusakan dalam proses produksi, sehingga belum sempat menjadi produk, sedangkan produk *reject* merupakan produk yang telah menyerap biaya bahan, biaya tenaga kerja dan biaya *overhead* pabrik.

Tujuh *waste* menurut (Shigeo Shingo, 2015) dalam buku Pengendalian Kualitas, 2015 yaitu:

- a. *Reject* adalah cacat atau kegagalan pada suatu proses produksi.
- b. *Transportation*, pergerakan dari orang, informasi atau barang yang berlebihan menyebabkan pemborosan waktu, biaya dan usaha.
- c. *Overproduction*, melakukan produksi terlalu banyak daripada yang dibutuhkan.
- d. *Waiting*, periode yang lama terhadap ketidakaktifan orang, informasi, atau barang sehingga menghasilkan *idle time*
- e. *Processing*, penambahan aktivitas tetapi tidak memberikan nilai tambah pada produk yang dihasilkan
 1. *Motion*, pengaturan peralatan dan tempat kerja yang tidak ergonomis.
 2. *Inventory*, persediaan yang melampaui batas pada suatu aliran proses produksi.

Produk cacat dapat disebabkan karena hal-hal sebagai berikut :

- a. Produk cacat yang disebabkan oleh sulitnya pengerjaannya.
- b. Produk cacat yang sifatnya normal dalam perusahaan.
- c. Produk cacat yang disebabkan kurangnya pengendalian dalam perusahaan
- d. Kegiatan usaha PT. Yasufuku Indonesia adalah suatu badan usaha industri manufaktur yang pada prakteknya terjadi proses pengubahan bahan baku menjadi barang jadi. Produk yang

dihasilkan oleh perusahaan adalah *spare part* dan *air filter*. Berikut adalah bisnis proses kegiatan produksi perusahaan

Produk-Produk PT Yasufuku Indonesia

Hasil produksi PT. Yasufuku Indonesia sebagai berikut :



Sumber: Dokumen Perusahaan

Gambar 1. Produk-produk PT. Yasufuku Indonesia



Sumber: Dokumen Perusahaan

Gambar 2. Produk-produk PT. Yasufuku Indonesia

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, merupakan penelitian yang menggambarkan keadaan subjek atau objek berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian ini dimaksudkan untuk menunjukkan penanganan produk *reject* pada PT. Yasufuku Indonesia di Kabupaten Bekasi. Kegiatan yang dilakukan oleh penulis dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data-datanya dilakukan dengan observasi. Observasi yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara sistematis terhadap masalah yang akan diteliti, data diperoleh periode Maret sampai Mei 2017. Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari berbagai bentuk bahan-bahan tertulis seperti buku-buku yang berkaitan dengan pengiriman produk/barang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengendalian Produk Reject pada PT. Yasufuku Indonesia

Sebagai perusahaan manufaktur yang berdiri bertahun-tahun, PT. Yasufuku Indonesia telah melakukan tentang pengendalian kualitas pada

produk *reject* untuk kegiatan produksi perusahaan guna memenuhi permintaan pelanggan. Bagian *quality* pada PT. Yasufuku Indonesia yang bertanggung jawab untuk melakukan pengendalian kualitas pada perusahaan dalam kegiatan produksi. Mulai dari melakukan inspeksi terhadap produk yang sudah di produksi, proses pengendalian produk jika ada yang *reject* pada bagian produksi.

Pengendalian kualitas pada produk *reject* merupakan usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk mengambil keputusan yang diambil sehingga kualitas akan produksi barang dapat dilakukan secara optimal dengan resiko *reject* yang sekecil mungkin.

Tujuan dari pengendalian kualitas ini adalah menyidik dengan cepat sebab-sebab terduga atau pergeseran proses sedemikian hingga penyelidikan terhadap proses itu dan tindakan pembetulan dapat dilakukan sebelum terlalu banyak produk yang tidak sesuai standar produk yang di inginkan. Tujuan akhir pengendalian kualitas adalah menyingkirkan produk *reject* dalam proses.

Fungsi Yang Terkait Dalam Pengendalian Kualitas Pada Produk Reject Pada PT. Yasufuku Indonesia di Bekasi

Divisi yang terkait dalam pengendalian kualitas pada produk *reject* pada PT. Yasufuku Indonesia di Bekasi adalah sebagai berikut :

1. Manajer *Quality Assurance*

Memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Memiliki tugas pokok dalam perencanaan prosedur jaminan kualitas suatu produk atau jasa.
- b. Menafsirkan dan menerapkan standar jaminan kualitas.
- c. Mengevaluasi kecukupan standar jaminan kualitas.
- d. Meninjau pelaksanaan dan efisiensi kualitas dan inspeksi sistem agar berjalan sesuai rencana, melaksanakan dan memantau pengujian produk dan inspeksi bahan dan produk untuk memastikan produk jadi.
- e. Menganalisa kegagalan produksi, mendiskusikannya dengan bagian-bagian terkait serta mencari sebab dan jalan keluarnya.

2. *Quality Control*

Memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan pemantauan proses produksi dari awal proses sampai barang jadi.
- b. Memberitahukan kepada supervisor QC apabila ada ketidaksesuaian proses.
- c. Meluluskan produk jadi.
- d. Melakukan pengambilan sample per produk.
- e. Membuat laporan pengamatan proses harian.

3. Operator Produksi

Memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Melaksanakan proses produksi dengan prosedur berdasarkan target kualitas perusahaan, mengoperasikan mesin dan mengolah serta mengontrol proses produksi.
- b. Melaporkan ke bagian QC jika terjadi abnormal pada proses produksi yang menyebabkan produk *reject*.

Dokumen-dokumen yang terkait dalam pengendalian kualitas pada produk reject pada PT. Yasufuku Indonesia di Bekasi adalah sebagai berikut :

Penelitian penulis kali ini adalah mengenai pengendalian kualitas pada produk *reject* pada PT. Yasufuku Indonesia di Bekasi. Berikut beberapa dokumen yang terkait dalam pengendalian kualitas produk *reject* pada PT. Yasufuku Indonesia di Bekasi yaitu :

1. *Work Instruction* (WI)

Work Instruction atau yang sering disebut *WI* pada bagian *Quality Control* yaitu suatu panduan (pedoman) yang menjelaskan mengenai kegiatan atau proses yang harus dilakukan (kerjakan). Setiap karyawan atau *operator finishing* sebelum melakukan pekerjaannya harus menyiapkan atau mengambil *work instruction* atau *WI* seperti standar kerja pada perusahaan. Dengan adanya *work instruction*, *operator* sebelum bekerja harus melihat dan memahami *work instructionnya* terlebih dahulu, agar memahami semua jenis *reject* yang ada pada produk itu sendiri, dan tidak terjadi masalah pada saat melakukan *finishing* produk gan adanya *Work instruction* memudahkan *ator* untuk melakukan pekerjaannya. *WI* juga dapat berubah jika terjadi masalah yang berulang.

Tahapan akhir dari *WI* adanya *form record* atau laporan yang memuat kegiatan dari aktivitas yang telah dilakukan. Adanya *form* ini akan memudahkan dalam melakukan monitoring atau evaluasi terhadap aktivitas. Laporan kegiatan akan memberikan manfaat pada *traceability* (penelusuran) apabila ada permasalahan yang muncul diakibatkan karena kesalahan proses.

2. Laporan Penanggulangan Masalah

Laporan penanggulangan masalah adalah laporan yang digunakan untuk melaporkan masalah-masalah yang terjadi dalam proses pengendalian kualitas produk. Laporan ini di buat oleh bagian *quality control* yang berisi nomor barang, nama barang, nomor order, dan tipe barang. Dalam laporan penanggulangan masalah harus dijelaskan apa penyebab dari masalah barang tersebut (*problem analisis*) *quality* harus menganalisis masalah yang terjadi dan penyebab utama terjadinya masalah barang.

Masalah tersebut bisa dari faktor manusia (*operator*), mesin, metode, maupun material. *Quality* harus memberikan *preventive action* (tindakan pencegahan) guna meminimalisir barang *reject*. Dokumen ini di tanda tangi oleh *inspector*, *supervisor quality assurance* dan *manajer quality*.

3. Laporan Abnormal (*Abnormal Report*)

Laporan abnormal adalah laporan yang digunakan jika terdapat keanehan terhadap suatu produk. Laporan abnormal dikeluarkan jika ada produk dengan jenis *reject* tertentu. Laporan ini dibuat oleh bagian produksi yang ditujukan kepada bagian quality untuk mendapatkan tanggapan atau proses selanjutnya dari barang tersebut.

- a. Seksi yang mengeluarkan, laporan abnormal dikeluarkan jika terdapat jenis abnormal produk seperti abnormal bagian dimensi, appearance, material dan lain-lain. Dalam seksi ini menjelaskan masalah-masalah yang terjadi pada produk tersebut dan mencantumkan total *reject* barang tersebut beserta sample produk *reject* dan diserahkan ke seksi QA.
- b. Seksi QA, memberikan tanggapan atau komentar terhadap laporan abnormal produk yang telah diterima dari bagian sebelumnya. QA juga harus segera memberikan keputusan yang diambil terhadap produk misalnya produk tersebut akan di repair, scrap, atau special acceptance.
- c. Seksi yang melakukan, harus menjelaskan cara melakukan tindakan terhadap produk tersebut dengan cara repair. Setelah dilakukan perbaikan berapa jumlah produk yang OK dan produk yang *reject*.
- d. Seksi yang mengeluarkan, memverifikasi hasil dari hasil produk perbaikan tersebut dan di cek oleh bagian quality. Jika produk tersebut OK maka bisa dilanjutkan produksi barang tersebut.
- e. Laporan abnormal yang asli disimpan oleh bagian QA sedangkan duplikatnya disimpan di bagian seksi yang terkait.

4. Laporan Barang Yang Dimusnahkan (*Scrap Report*)

Laporan barang yang dimusnahkan atau dihancurkan, berisi nama dan nomor produk, lot produksi, pihak yang mengeluarkan, material, jenis *reject*, jumlah produk serta harga dari produk tersebut. Laporan ini harus menjelaskan alasan kenapa produk tersebut untuk dihancurkan atau dimusnahkan, alasan tersebut harus jelas dan masuk akal, serta menggambarkan produk tersebut, serta melampirkan sample, dokumen dan lain-lain.

Quality Assurance harus mengetahui serta menyetujui laporan tersebut tentang produk yang akan dimusnahkan. Laporan ini juga harus disetujui oleh bagian PPIC untuk menghitung data produk baik stock yang ada diproduksi jika ada pemusnahan produk.

5. *Ledger Abnormal*

Ledger abnormal sebuah form yang berisi nomor laporan, nomor produk, nama produk, permasalahan, tanggal dikeluarkannya laporan, tanggal penyelesaian. Digunakan untuk mencatat produk dengan keadaan abnormal, laporan ini di buat oleh bagian yang terkait dan diberikan kepada *quality*.

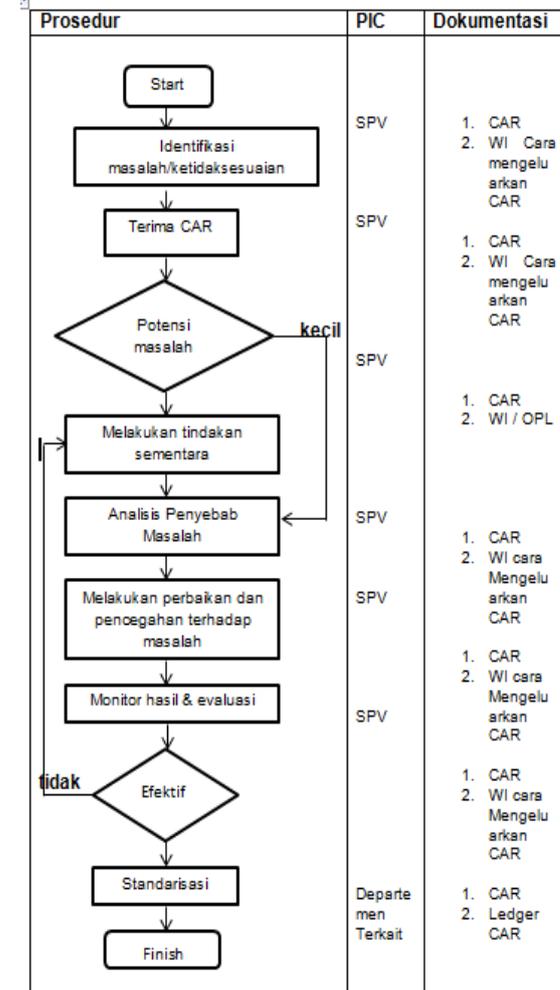
6. Laporan sortir (*Sorting* atau *Rework Report*)

Laporan sortir atau *rework* digunakan untuk mengetahui produk yang *reject*. Laporan ini dibuat oleh bagian terkait serta menjelaskan masalah yang terjadi pada produk tersebut serta data *reject* produk.

7. *Tag Part Reinspeksi QA*

Tag part reinspeksi QA digunakan jika part tersebut terdapat jenis *reject* dalam proses produksi barang dan dikembalikan lagi ke bagian produksi serta bagaimana cara untuk melakukan perbaikannya.

Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan Pengendalian Kualitas



Sumber Dokumentasi Perusahaan

Gambar 3. Prosedur Tindakan Perbaikan Pengendalian kualitas

Deskripsi Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan:

- 1. Supervisor seksi yang mengeluarkan CAR, melakukan
- 2. identifikasi masalah atau ketidaksesuaian, dilengkapi dengan data sample jika diperlukan, lalu mendeskripsikan ke dalam CAR dan diberikan ke atasannya, untuk diketahui dan disetujui. Khusus untuk kondisi yang terkait dengan masalah mutu produk, bagian Marketing dapat menggunakan dokumen dari customer

apabila menyangkut keluhan pelanggan yang tertulis dari customer.

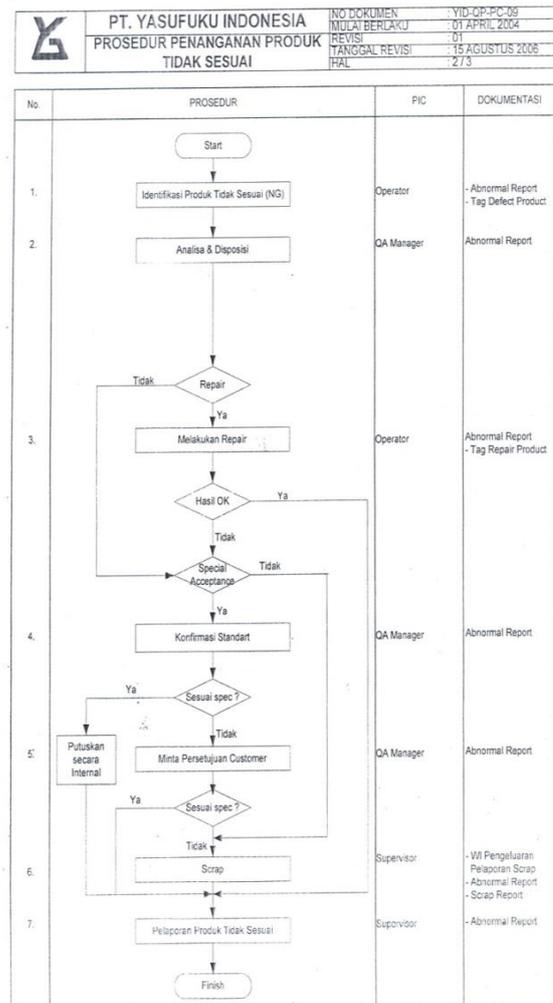
Jika teridentifikasi potensi masalah, maka WI untuk mengeluarkan CAR tidak dapat dipergunakan. Tindakan diambil untuk pencegahan (*Preventive Action*) terhadap kondisi:

- a. Jika nilai dimensi produk ada kecenderungan akan keluar dari standar.
 - b. Nilai CPK berkisar antar $1.33 > CPK > 1$
 - c. Hasil internal audit dan eksternal audit yang termasuk kategori OI (*Opportunity Improvement*).
 - d. Penyimpanan terhadap peraturan dan persyaratan lain yang terkait dengan aspek lingkungan, termasuk kebijakan, manual dan prosedur.
 - e. Penyimpanan terhadap pelaksanaan sistem manajemen mutu dan lingkungan, termasuk kebijakan, manual dan prosedur.
 - f. Adanya permintaan dari pihak luar, akibat tidak baiknya kinerja perusahaan dalam mengelola aspek lingkungan, sehingga merugikan pihak luar.
 - g. Setiap insiden lingkungan yang dapat mengakibatkan kerusakan lingkungan, atau dampak terhadap lingkungan.
 - h. Hasil Audit Mutu dan Lingkungan yang berpotensi "*Unsafe Condition atau Unsafe Action*"
3. CAR diserahkan ke seksi yang bertanggung jawab atau dokumen dari kustomer diserahkan ke seksi GA khusus untuk tindakan pencegahan yang tidak memerlukan perbaikan dan yang berkaitan dengan masalah lingkungan pelaporan dilakukan kepada M.R.
 4. Supervisor seksi bertanggung jawab atau M.R, melakukan tindakan perbaikan sementara dengan membentuk team, contoh :
 - a. Melakukan penambahan point pengecekan terhadap produk.
 - b. Stop line (jika dipandang perlu)
 - c. Trouble Shooting
 5. Supervisor atau M.R beserta team melakukan analisa penyebab masalah dengan menggunakan salah satu metode namun tidak terbatas, dibawah ini :
 - a. Statifikasi
 - b. Diagram Batang
 - c. Diagram Pareto
 - d. Diagram Tulang Ikan
 - e. 4W 1H
 6. Supervisor dan team melakukan perbaikan setelah pokok permasalahan sudah diketahui. Perbaikan banyak mengarah terhadap metode, sistem dan proses, dan diberikan keatasannya untk diketahui dan disetujui.
 7. *Counter measure* untuk Car yang diperbaikannya dilakukan, diserahkan keseksi yang mengeluarkannya. Supervisor seksi yang

melakukan atau MR akan melakukan peninjauan (verifikasi) terhadap tindakan yang sudah dilakukan sesuai dengan CAR, berikut periode waktunya. Khusus CAR yang dikeluarkan marketing, verifikasi dilakukan oleh bagian QA. Apabila ada perbaikan dan tindakan yang diambil efektif, maka dianggap "*close*" dan jika sebaliknya, tindakan yang diambil efektif, maka dianggap "*open*". Lalu diberikan kepada atasannya untuk diketahui dan disetujui.

8. CAR yang sudah selesai diberikan ke seksi QA untuk diberi Nomor Laporan dan dimasukkan dalam ledger. Masing-masing seksi yang berhubungan melakukan perubahan terhadap standarisasi (jika diperlukan) mengacu pada Prosedur Pengendalian Proses atau Produk. Khusus untuk kustomer report (dokumen dari kustomer) penomoran laporan dikontrol oleh bagian marketing.

Prosedur Penanganan Produk Tidak Sesuai dalam Pengendalian Kualitas



Sumber: Dokumen Perusahaan

Gambar 4. Prosedur Penanganan Produk Tidak Sesuai dalam Pengendalian Kualitas

Prosedur penanganan produk tidak sesuai dalam pengendalian kualitas dimulai dari operator seksi yang menemukan mengidentifikasi produk, selanjutnya dilaporkan kepada supervisor untuk dideskripsikan terhadap laporan abnormal, isi kolom yang tersedia sesuai informasi yang diperoleh dan dilakukan konfirmasi ke Division Head atau Managernya. Beri identitas produk yang tidak sesuai dengan "Tag Defect Product" warna merah dan keluarkan abnormal tersebut ke bagian QA. QA Manager menganalisa dan mendisposisi kondisi produk tidak sesuai, serta memutuskan dan menentukan seksi yang akan melakukan tindakan perbaikan.

Supervisor seksi yang melakukan menerima laporan abnormal dan tindakan sesuai disposisi yang ditentukan oleh QA manager. Operator seksi yang melakukan langsung mengerjakan sesuai intruksi yang diberikan lalu catat hasil setelah dilakukan tindakan dan "defect produk" dikeluarkan dari produk. Berikan laporan abnormal terhadap kepala divisi atau manager untuk diketahui dan dikonfirmasi lalu bawa produk yang sudah dilakukan tindakan beserta laporan abnormal ke supervisor seksi yang mengeluarkan untuk verifikasi hasilnya. Berikan laporan abnormal yang sudah komplit proses kepada kepala divisi atau manager untuk diketahui dan dikonfirmasi.

QA manager melakukan konfirmasi terhadap standar yang ada untuk diambil keputusan terhadap produk yang tidak sesuai. Jika terjadi *scrap*, maka QA manager langsung memberikan keputusan *scrap* kedalam kolom verifikasi hasil dan tanda tangan. *Spesial Acceptance* (konsesi) Internal maka QA manager langsung memberikan keputusan SA kedalam kolom verifikasi hasil dan tanda tangan. SA (konsesi) persetujuan kostumer maka QA manager meminta persetujuan kostumer untuk memberikan keputusan kedalam kolom verifikasi hasil dan tanda tangan. Apabila produk tidak sesuai diputuskan untuk di *scrap*, mengacu pada *work instruction* cara mengeluarkan laporan *scrap* dan mengisi laporan *scrap*. Laporan abnormal/laporan *scrap* yang sudah selesai diberikan ke seksi QA untuk diberi nomor laporan dan disimpan, yang asli disimpan oleh seksi QA sedangkan yang fotokopi disimpan oleh masing-masing seksi yang bersangkutan.

Kendala-kendala yang sering dihadapi dalam proses produksi barang pada PT. Yasufuku Indonesia yakni:

1. Faktor mesin yang menyebabkan produksi barang dengan *reject short material*, *Short material* adalah suatu kondisi dimana plastik atau karet leleh yang akan diinjeksikan kedalam *cavity* tidak mencapai kapasitas yang ideal atau sesuai settingan mesin. Sehingga plastik yang

diinjeksikan kedalam *cavity* mengeras terlebih dahulu sebelum memenuhi *cavity*.

2. Dokumen tidak lengkap sehingga menghambat proses produksi karena beberapa faktor diantaranya:
 - a. terdapat identitas atau *lot card* yang sama pada jenis bahan baku yang berbeda sehingga terjadi pencampuran bahan baku yang menyebabkan part tersebut menjadi *reject*.
 - b. Identitas atau *lot card* tidak ada sehingga bagian produksi perlu melakukan analisa dan menunggu keputusan dari bagian PPIC untuk menggunakan bahan baku.
 - c. Kesalahan yang tidak disengaja dalam proses produksi barang sehingga produk tersebut *reject* karena beberapa faktor diantaranya yaitu SDM yang tidak mengikuti prosedur dalam proses produksi barang.

Solusi-solusi yang telah dilakukan PT. Yasufuku Indonesia dalam menghadapi hambatan-hambatan atas proses produksi barang adalah:

1. Meninjau kembali desain cetakan serta mensupply material harus berkelanjutan jangan sampai ada jeda dalam pemberian material, jika masalahnya pada material maka bisa diganti dengan material yang nilai MFR lebih tinggi serta melakukan pemeliharaan dan perawatan mesin produksi setiap bulannya.
2. Solusi untuk mengatasi terhambatnya proses produksi yang disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya :
 - a. Memberikan pengarahan tentang jenis-jenis bahan baku kepada pengguna agar pengguna memahami jenis bahan baku yang dibutuhkan dan memisahkan tempat bahan baku berdasarkan jenisnya.
 - b. Membuat identitas atau *lot card* yang berbeda untuk setiap jenis bahan baku produksi, dari warna identitas atau *lot card* dan tempat identitas atau *lot card* di pisahkan setiap jenisnya.
3. Solusi untuk mengatasi kesalahan yang tidak disengaja dalam proses produksi barang sehingga produk tersebut *reject* karena beberapa faktor diantaranya membuat *work instruction* dan memasangnya pada setiap meja atau mesin produksi serta memberi arahan kepada semua pengguna mesin untuk mengikuti standar prosedur proses produksi mesin.

KESIMPULAN

Sistem pengendalian kualitas pada produk *reject* pada PT. Yasufuku Indonesia di Bekasi sudah cukup baik, karena sudah sesuai dengan teori pada pengendalian kualitas setidaknya produk *reject* dapat diminimalisir. Dokumen yang sudah tersedia di-

fungisikan dengan benar oleh SDM dan fungsi dari divisi terkait masih kurang maksimal dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dalam pengendalian kualitas pada produk *reject* dan juga masih terdapat kendala-kendala adalah sebagai berikut, Faktor mesin yang menyebabkan produksi barang dengan *reject short material*, dokumen yang tidak lengkap sehingga menghambat proses produksi barang, serta kesalahan yang tidak disengaja dalam pencatatan dan pemrosesan data. Solusi-solusi yang telah dilakukan manajemen PT. Yasufuku Indonesia dalam mengatasi kendala-kendala tersebut adalah sebagai berikut Memberikan pengarahan tentang jenis-jenis bahan baku kepada pengguna agar pengguna memahami jenis bahan baku yang dibutuhkan dan memisahkan tempat bahan baku berdasarkan jenisnya, Membuat identitas atau *lot card* yang berbeda untuk setiap jenis bahan baku produksi, dari warna identitas atau *lot card* dan tempat identitas atau *lot card* di pisahkan setiap jenisnya, Solusi untuk mengatasi kesalahan yang tidak disengaja dalam proses produksi barang sehingga produk tersebut *reject* karena beberapa faktor diantaranya membuat *work instruction* dan memasangnya pada setiap meja atau mesin produksi serta memberi arahan kepada semua pengguna mesin untuk mengikuti standar prosedur proses produksi mesin.

REFERENSI

Assauri, S. (2016). Manajemen Operasi Produksi
Pencapaian Sasaran Organisasi

Berkesinambungan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Garvin. (2015). *pengendalian kualitas*. Juran's Quality Handbook. (n.d.).

Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pearson Education.

Nasution, N. (2015). *Dasar - Dasar Manajemen Produksi*. BPFE Yogyakarta.

Shigeo Shingo. (2015). *Pengendalian Kualitas*.

PROFIL PENULIS

Aprilia Puspasari, Dosen pada Universitas Bina Sarana Informatika, awal karir 2010 sampai dengan sekarang aktif mengajar di berbagai kampus diantaranya Bekasi, Cikarang, Karawang dan Cibitung. Lulus Pasca Sarjana tahun 2013 dari Universitas BSI Bandung Jurusan Manajemen. Mengajar berbagai mata kuliah yang berhubungan dengan bidang Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi.

Dede Mustomi, Dosen pada Universitas Bina Sarana Informatika mengajar dari tahun 2013 pada kampus Cibitung, Karawang, Cikarang, Lulus Pasca Sarjana pada Universitas Tri Sakti Jurusan Manajemen, mengajar bidang studi Manajemen, Character Building, Entrepreneur dan Bahasa Inggris.

Erlina Anggraeni, Mahasiswa Lp3i Jakarta Jurusan Administrasi Kantor.