

## ANALISA SEPATU MODEL UNITED YANG MIRING DENGAN METODE PDCA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS DI PT. PRATAMA ABADI INDUSTRI

**Ismi Mashabai**

Dosen Teknik Industri Universitas Pamulang  
[ismimashabai17@gmail.com](mailto:ismimashabai17@gmail.com)

### ABSTRACT

*Di era globalisasi saat ini, persaingan di dunia bisnis sangat ketat dan berkembang pesat terutama di dunia bisnis manufaktur. Produk yang banyak keluhan dari pelanggan akan mengurangi nilai jual. Masalah kualitas dari VOC (Voice Of Customer) setiap bulan direkap dan isu yang dominan akan meningkat. Sejalan dengan keluhan dari pelanggan, metode PDCA menjadi alat untuk peningkatan kualitas. Metode PDCA terbukti dengan penggunaan 5 mengapa dapat menemukan akar masalah dan menemukan penyebab potensial. Metode PDCA sangat membantu dalam memecahkan masalah dan memfasilitasi kualitas. Potensi penyebab teflon sering miring sepatu, perbaikan dilakukan pada "operator mesin teflon menjahit kerah seperempat" yang awalnya terbuat dari besi dan diganti dengan acrylic yang dikunci secara permanen.*

*Kata kunci: Kualitas peningkatan, VOC (Voice Of Customer), Metode PDCA.*

### I. PENDAHULUAN

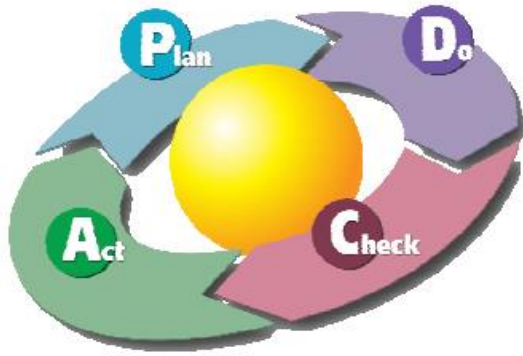
Di era globalisasi ini, banyak perusahaan berlomba-lomba menghasilkan produk-produk yang paling bagus dan memiliki kualitas yang tinggi. Selain itu banyak perusahaan yang menjual produknya yang bermutu dengan harga yang terjangkau. Dan ditunjang dengan kemajuan teknologi yang modern dalam proses produksi, sehingga menjadikan persaingan bisnis yang sangat ketat. Semakin tinggi tingkat persaingan akan menjadikan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi. Pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Dan pelanggan akan menjadi produsen untuk produk yang memiliki banyak nilai tambah. Perusahaan harus bisa menggunakan data masa lalu dari sebuah variabel atau kumpulan variabel untuk dapat mengestimasi nilainya dimasa yang akan datang. Pada dasarnya, tujuan utama perusahaan adalah memperoleh laba yang optimal sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dan biaya yang dikeluarkan untuk produksi. Hal-hal Pendukung proses produksi dalam sistem produksi dalam industri manufaktur sangat penting. Dengan tersedianya alat-alat pendukung dalam produksi dapat di pastikan *in-output* dapat berjalan sesuai dengan perencanaan produksi. Terjadinya masalah kualitas pada produk sangat mengganggu dan

dapat memberhentikan produksi, selain itu akan mengakibatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan akan menurun. Kepercayaan yang sudah dibangun begitu lama akan runtuh dan perusahaan akan terancam mengalami kerugian yang besar. Agar masalah kualitas pada produk dapat segera diselesaikan, maka langkah awal yang di lakukan adalah *gempa* dan kemudian membuat PDCA. Metode ini sudah dilakukan di PT. Pratama Abadi Industri dan konsisten implementasikan hingga saat ini.

### II. DASAR TEORI

#### A, Konsep Dasar PDCA

PDCA adalah singkatan dari PLAN, DO, CHECK dan ACT yaitu siklus peningkatan proses (*Process Improvement*) yang berkesinambungan atau secara terus menerus seperti lingkaran yang tidak ada akhirnya. Konsep siklus PDCA (*Plan, Do, Check dan Act*) ini pertama kali diperkenalkan oleh seorang ahli manajemen kualitas dari Amerika Serikat yang bernama Dr. William Edwards Deming.



Gambar 2.1 Konsep PDCA

## B. Definisi VOC (*Voice of Customer*)

VoC adalah istilah yang digunakan dalam dunia bisnis yang digunakan untuk menjabarkan proses yang mendalam yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami ekspektasi, preferensi, dan ketidaksukaan pelanggan atas barang atau jasa yang ditawarkan. Sebenarnya Voice of Customer adalah bagian dari teknik riset pasar (market research) yang menyajikan laporan mengenai keinginan dan kebutuhan pelanggan yang tertata dalam struktur yang hirarkis. Poin-poin yang ada pada laporan kemudian disusun berdasarkan prioritas (sesuai dengan tingkat kepentingannya bagi pelanggan dan perusahaan).

## III. METODE DAN TEKNIK PENGUKURAN

Penelitian ini dilakukan di PT Pratama Abadi Industri, yang beralamat di Jl. Raya Serpong km 7 Paku Alam, Serpong Utara, kota Tangerang Selatan, Banten 15325, Indonesia. Telepon (021) 5396140. Fax (021) 5396141. Sumber data penelitian ini adalah: 1) Dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada *konsumen* disetiap pengiriman produk keluar negeri (*eksport*) secara berkala (nov 2013 s/d Apr 2014)

Populasi dan sampel penelitian ini adalah *konsumen* sepatu nike di luar negeri sebanyak 350 orang dalam 6 periode selama 6 bulan yakni pada bulan November 2013 sampai dengan bulan April 2014

Pengumpulan dan pengolahan data penelitian tugas akhir ini adalah pengumpulan data-data yang didapat kemudian di olah, penulis dapatkan dari bagian IDC (*Indonesian development center*). Dari data yang diperoleh,

diolah untuk mendapatkan hasil *VOC* (*Voice of costumer*)

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode pengolahan data history selama 6 bulan yang telah didokumentasi oleh perusahaan. Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan data skunder dari bagian IDC (*Indonesian development center*). Data yang sudah didapat kemudian dikumpulkan dengan menggunakan metode *non participant observation* yaitu dengan mencatat (mengcopy) data yang terdokumentasikan di PT Pratama Abadi Industri.

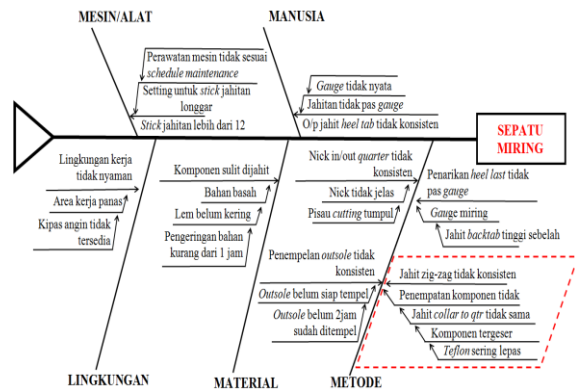
Untuk teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode PDCA (Plan Do Check Action).

- Langkah Pertama adalah *Plan*:
  - Nama yang membuat PDCA
  - Jabatan yang membuat PDCA
  - Membuat tema
  - Mengisi kolom diperiksa dan tanggal
  - Mengisi kolom permasalahan (standar perusahaan, situasi saat ini, perbedaan, sejak kapan terjadi, dan dampak)
  - Mengisi kolom target/tujuan (apa, dimana, berapa, dan kapan)
  - Mengisi kolom analisis penyebab (mesin, manusia, metode, material, lingkungan)
  - Mengisi kolom penyebab potensial, pemeriksaan dan hasil
  - Mengisi kolom penyebab paling potensial (*5 why*)
  - Mengisi kolom akar penyebab
  - Mengisi kolom solusi (jangka pendek, jangka panjang dan mengapa direkomendasikan)
- Langkah kedua adalah *Do*: Mengisi kolom implementasi (apa, siapa, kapan, dimana, status)
- Langkah ketiga adalah *Check*: Mengisi kolom tindak lanjut (metode pemeriksaan, frekuensi pemeriksaan, dan siapa yang memeriksa)
- Langkah keempat adalah *Action* : Mengisi kolom tindak lanjut yang disarankan

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada *konsumen*, dan dibuat rekapitulasinya maka didapat permasalahan kualitas sebesar 2,50 % dari 360 suara konsumen dan yang dominan yaitu sepatu miring dengan model

sepatu *United*. Contoh sepatu miring model *United* seperti gambar berikut :



Sumber: PT Pratama Abadi Industri

Sumber: PT Pratama Abadi Industri  
Jika terjadi komplain dari *costumer* maka akan merugikan perusahaan. Dampak yang fatal dari komplain *costumer* adalah dikembalikannya sepatu yang sudah diekspor, dan pengembalian dengan jumlah besar. Hal tersebut sangat merugikan perusahaan, oleh karena itu perusahaan berusaha semaksimal mungkin agar hal tersebut tidak terjadi, dan dari VOC (*Voice Of Costumer*) yang didapat maka permasalahan kualitas yang paling dominan segera dilakukan *Improvement*. PDCA adalah alat yang digunakan dalam mencari akar permasalahan dan membuat *improvement* kualitas sehingga hal yang sama tidak terjadi kembali. Kemudahan-kemudahan dari PDCA sangat membantu proses *improvement* yang dilakukan. Dengan Peran serta para team *kaizen* dan operator produksi menjadi tonggak *improvement* dilakukan secara konsisten dan terus-menerus. PDCA dan *fish bone* yang telah dibuat berdasarkan VOC (*Voice Of Costumer*) dominan yaitu “sepatu miring”.

sebelum membuat PDCA oleh semua pihak yang bersangkutan, maka didapatkan akar masalah yang mengakibatkan sepatu miring. Yakni “*Teflon* dimesin jahit sering lepas pada proses jahit *collar to quarter*” dan mengakibatkan komponen yang dijahit bergeser. Setelah pembuatan PDCA dari masalah kualitas, langkah selanjutnya adalah melakukan perbaikan kualitas diproduksi. Dengan dibantu oleh semua bagian, Perbaikan kualitas dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu.

1. Memisahkan sepatu miring dari sepatu yang *a-grade* dengan dibantu oleh team *inspection quality*.
2. Memperbaiki *teflon* dimesin operator jahit oleh mekanik *stitching*. Dengan mengganti *teflon* semua proses jahit *collar to quarter* yang semula berbahan *acrilic* menjadi *besi* dan dikunci secara permanen.
3. Melakukan training kepada operator jahit *collar to quarter* agar konsisten dalam proses jahit.
4. Melakukan perbaikan sepatu miring oleh operator dengan pengawasan penuh dari *team leader* selama perbaikan.
5. Melakukan pengecekan atas perbaikan yang dilakukan dibantu oleh *group leader* proses *stitching*, dengan melakukan cek *random* 2 pasang komponen dari 12 pasang komponen jahit *collar to quarter*.

Dengan perbaikan yang sudah dilakukan diproduksi terbukti perbaikan kualitas dengan koordinasi yang baik antara bagian satu ke bagian lain dapat meningkatkan kualitas produk perusahaan. Untuk foto perbaikan kualitas yang dilakukan diproduksi, perusahaan hanya memperbolehkan 2 foto saja yang ditampilkan yaitu pembuatan PDCA dan *training* operator

LAPORAN PERMASALAHAN																				
TEMA																				
Nama	Tati Satrio																			
Jabatan / Dept.	Group Leader Stitching																			
Menganalisis sepatu miring di assembling sebanyak 2,50% dari 300 pasang konsumen pada April 2014																				
<table border="1"> <tr> <th>APR</th> <th>MAY</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AUG</th> <th>SEP</th> <th>OCT</th> <th>NOV</th> <th>DES</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DES									
APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DES												
<b>PERMASALAHAN</b>																				
Standar	0 Ppg Sepatu miring																			
Situasi saat ini	2,50% dari 300 pasang konsumen																			
Perbaikan	2,50% dari 300 pasang konsumen																			
Sejak kapan Terjadi	Nov 13 s.d April 14																			
Dampak	Reputasi																			
<b>TARGET</b>																				
Apd	Mengurangi Sepatu miring																			
Dimensi	Dk Assembling Inc 4																			
Berapa	2,50% dari 300 pasang konsumen																			
Kapan	April 2014																			
<b>ANALISA</b>																				
Perubahan Permasalah	Permasalahan	Hasil																		
Nick in/out quarter tidak konsisten	seti quarter	stick in/out quarter tidak konsisten																		
Tempel outsole tidak konsisten	cekling hasil kerja opj	tempel outsole sesuai standar																		
Pemilihan heel last tidak pas gauge	perbaikan heel last pas dengan gauge	perbaikan heel last pas dengan gauge																		
jahit zig-zag tidak konsisten	cekling hasil kerja opj	jahit zig-zag tidak konsisten																		
<b>Perubahan paling potensial</b> : jahit zig-zag tidak konsisten																				
Mengapa	penempatan komponen																			
Mengapa	jahit collar to qtr tidak sama																			
Mengapa	komponen tergeser easily																			
Mengapa	Teflon sering lepas																			
Akar Persebab	Teflon sering lepas																			
<b>SOLUSI</b>																				
<b>Jangka Pendek</b> : Perbaikan sepatu miring : Perbaikan sepatu miring : Training opj jahit zig-zag collar to qtr agar konsisten dalam proses jahit																				
<b>Jangka Panjang</b> : Perbaikan teflon pada nrc zig-zag qtr																				
<b>IMPLEMENTASI</b>																				
APA	SIAPA	KAPAN	DI MANA	SIAPA																
1. Perbaikan sepatu miring	QC	02-04-14	Seiring area 2	ok																
2. Perbaikan sepatu miring	GR & TI	03-04-14	Seiring area 2	ok																
3. Training opj jahit zig-zag collar to qtr agar konsisten dalam proses jahit	GR & TI	05-04-14	Seiring area 2	ok																
4. Perbaikan teflon pada nrc zig-zag qtr	GR & TI melaksana	05-04-14	Seiring area 2	ok																
<b>TINDAK LANJUT</b>																				
Monev Perbaikan: cek random																				
Frekuensi Perbaikan: 1 jam setiap																				
Step yang diperlukan? GR & TI																				
Tindak Lanjut yang disarankan :																				
GR & TI harus konsisten dalam cek random kualitas agar mempertahankan kualitas yang sesuai standar																				

Sumber: PT Pratama Abadi Industri

jahit collar to quarter saja. Perbaikan kualitas yang dilakukan seperti pada gambar berikut :



Sumber: PT Pratama Abadi Industri

Perbaikan kualitas akan membuat proses dan sistem industri menjadi lebih baik, produktifitas meningkat dan *ineffisiensi* (pemborosan) akan berkurang sehingga biaya per unit menurun. Pelanggan yang memperoleh produk berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif akan menjadi media promosi dan akan meningkatkan pangsa pasar. Dan dengan manajemen secara simultan berhasil mengurangi pemborosan terus menerus akan menghasilkan biaya kualitas menurun. Dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara terus menerus akan menghasilkan keuntungan yang diperoleh menjadi lebih baik.

## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan di PT. Pratama Abadi Industri. Maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Metode PDCA terapkan secara continue sebagai alat dalam

menyelesaikan masalah kualitas untuk mencari penyebab paling potensial dan akar penyebab.

2. Perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil analisis dengan Metode PDCA yaitu dengan dilakukannya solusi jangka panjang dan pendek, implementasi diproses produksi dan pengecekan secara random.

### B.Saran

Mengacu pada penelitian yang telah dilakukan selama ini, penulis dapat memberikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi kesempurnaan penelitian ini dan penulis, antara lain sebagai berikut:

1. Data yang diperoleh dari perusahaan, sebaiknya merupakan data primer. Karena melalui data primer, penelitian yang akan dilakukan akan lebih baik hasil yang nantinya akan diperoleh. Data primer didapatkan secara langsung setelah terjun di lapangan kerja produksi, atau dengan kata lain, peneliti akan melihat secara langsung proses produksi yang sedang berjalan hingga akhirnya akan mendapati kejadian proses produksi produk yang *cacat/reject* dan dapat diketahui dengan jelas penyebabnya .
2. Metode PDCA yang digunakan dalam mencari akar permasalahan kualitas tidak hanya digunakan dalam mencari permasalahan kualitas namun dapat digunakan juga sebagai *tools/alat* untuk dapat meningkatkan kualitas produk secara berkelanjutan/*continue*.

### DAFTAR PUSTAKA

- J, Supranto, Prof,M.A.,Apu,Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar cetakan keempat.Jakarta: 2011
- Perpustakaan Universitas Pamulang Hadi, Wibowo, 2008080049, Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dalam Upaya Menanggulangi Kecacatan Produk Roti Donat Dipabrik Roti Naufal Donat Dengan Metode Six Sigma skripsi.Pamulang: 2012
- Perpustakaan Universitas Pamulang Dorothea, Wahyu, Ariani, Dr, Manajemen Kualitas Edisi 1. Jakarta: 2008
- Zulian, Yamit, Drs, M.Si, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Cetakan Keenam. Yogyakarta: 2013J, Supranto,

Prof,M.A.,Apu,Pengukuran Tingkat  
Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan  
Pangsa Pasar cetakan keempat.Jakarta:  
2011

[http://qualitysystem.wordpress.com/2007/08/  
22voice-of-costumer-suara-pelanggan-  
anda/selasa6-5-14/pukul21.00](http://qualitysystem.wordpress.com/2007/08/22voice-of-costumer-suara-pelanggan-anda/selasa6-5-14/pukul21.00)

[http://kantorkita.web.id/pentingnya-suara-  
konsumen-untuk-usaha-anda.html/se  
lasa6-5-14/pukul21.19](http://kantorkita.web.id/pentingnya-suara-konsumen-untuk-usaha-anda.html/selasa6-5-14/pukul21.19)