

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sering terdapat kaca dengan kualitas yang tidak baik, dimana menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Setelah diteliti maka penyebab utama adalah pada pembentukan kaca di bak timah. Di bak timah tersebut kaca dibentuk sesuai dengan ukuran yang telah ditentukan. Jika mutu kaca yang dihasilkan bagus maka perusahaan dapat bertahan dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Syarat kepuasan pelanggan adalah :

- a. *Timeliness delivery*, yaitu ketepatan waktu penyediaan barang sesuai dengan waktu yang diinginkan pelanggan.
- b. *Acceptable product quality*, yaitu kualitas yang terbaik yang diharapkan pelanggan.
- c. *Reasonable price*, yaitu harga bersaing yang wajar.

Untuk dapat memuaskan pelanggan maka PT. Abdi Rakyat Bakti berkewajiban untuk memberikan jaminan kualitas produk yang diperoleh dari seluruh integrasi komponen-komponen yang ada di rantai produksi. Kualitas dalam hal ini dapat dilihat dari minimnya cacat yang terdapat pada kaca, kaca yang tidak pelangi dan hasil potong yang baik. Proses pembentukan kaca di bak timah merupakan proses yang sangat penting dalam tahapan produksi yang sangat mempengaruhi kualitas kaca yang dihasilkan.

#### 1.1.1. Tujuan Penelitian

Agar mutu kaca yang keluar dari bak timah dapat dikendalikan tetap baik maka perlu dilakukan penelitian terhadap proses pembentukan di bak timah. Tujuan dari penelitian adalah :

1. Menentukan faktor-faktor mana yang berpengaruh terhadap mutu kaca pada proses pembentukan.

2. Menentukan interaksi antara faktor-faktor yang mana yang berpengaruh terhadap mutu kaca.
3. Memperoleh kondisi yang baik dalam proses pembentukan agar diperoleh kaca dengan kualitas yang baik.

### **1.1.2. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh beberapa manfaat yakni :

1. Setelah mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap mutu kaca maka proses pembentukan di bak timah dapat dikontrol agar kaca dengan mutu tidak baik yang keluar dari proses pembentukan dapat ditekan seminimal mungkin.
2. Kapasitas produksi pabrik meningkat dengan menurunnya jumlah kaca yang cacat dari hasil produksi yang harus diproses ulang.
3. Efisiensi pabrik meningkat dengan menurunnya biaya dan waktu untuk proses ulang kaca yang mutunya tidak baik.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan pencarian faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan pada proses di bak timah. Faktor-faktor yang diuji adalah tebal kaca yang dibentuk, temperatur ruas akhir, dan pemakaian gas  $N_2$ . Seluruh faktor diuji untuk 2 taraf sehingga didapat  $2^3$  perlakuan. Kemudian dengan Analisa Variasi dihitung efek-efek yang paling berpengaruh terhadap mutu kaca.

### **1.3. Pentingnya Pemecahan Masalah**

Mengingat salah satu syarat yang memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah kualitas produk yang baik maka perusahaan harus tetap menjaga agar kualitas produknya tetap baik. Untuk tujuan tersebut maka masalah-masalah yang menyebabkan kualitas produk tidak baik harus diatasi. Dengan demikian produk dapat tetap bersaing di pasaran dan perusahaan dapat tetap bertahan.