

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang terdiri dari beberapa bagian yang saling terintegrasi. Tujuan utama perusahaan yaitu produktivitas meningkat yang didukung oleh karyawan yang profesional. Oleh karena itu Manajemen Atas menginginkan perbaikan kualitas dilaksanakan di perusahaan. Oleh karena perusahaan ini memproduksi tepung terigu dan pellet maka ada 2 (Dua) bagian yang sangat penting yaitu bagian Mill (*users*) dan bagian Pellet. Untuk menunjang kelancaran produksi diperlukan Maintenance yang baik.

Pada saat ini sistem Maintenance dikerjakan secara manual mulai dari penerbitan WR (Work Request). WR yang diterbitkan oleh Mill dikirimkan ke LM (Line Maintenance), setelah diterima Kabag (Kepala Bagian) LM, WR dilanjutkan dengan pembentukan tim dan peninjauan ke lapangan. Dari lapangan, tim melaporkan kerusakan yang terjadi kemudian menentukan langkah perbaikan selanjutnya. WR yang dikerjakan secara manual memerlukan jumlah personel yang banyak, menyita waktu dan biaya yang cukup banyak tapi hasilnya belum tentu memuaskan.

Dengan prinsip TQM (Total Quality Management) dilakukan perbaikan secara kontinu untuk menciptakan sistem Maintenance yang baik pada saat ini. Untuk memperbaiki sistem harus didapatkan siapa produsen dan siapa *customer*. Setelah melihat kondisi di perusahaan dapat ditentukan bagian LM sebagai produsen dan bagian Mill sebagai *customer*.

Untuk langkah pertama yaitu mencari keinginan *customer* dengan cara menyebarkan Questioner. Dari Questioner dapat diketahui kalau *customer* menginginkan perbaikan kualitas di LM dan Mill. Langkah kedua yaitu

membuat sistem kualitas yang mengacu pada prinsip-prinsip pendokumentasian TQM.

Sebagai sarana penyempurnaan dapat digunakan software CMMS (Computerized Maintenance Management System) yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip pendokumentasian TQM. Software CMMS ini merupakan software yang bersifat umum sehingga bila diimplementasikan di perusahaan harus dilakukan beberapa modifikasi. Modifikasi software tersebut harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan saat itu. Untuk mengetahui hasil dari perbaikan yang telah dikerjakan maka diperlukan implementasi software CMMS.

1.2. Perumusan Masalah

TQM (Total Quality Management) merupakan suatu konsep yang mempunyai cakupan cukup luas. Oleh karena itu perlu dilakukan perumusan masalah dan didapat beberapa permasalahan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana komunikasi antara LM dengan Mill?
- 2) Menganalisa kualitas pelayananan LM
- 3) Membuat Dokumentasi Sistem Maintenance.
- 4) Adanya masalah klasifikasi pekerjaan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Mempelajari konsep TQM dan prinsip Pendokumentasian.
- 2) Mengimplementasikan TQM dan membuat software yang sesuai dengan kebutuhan bagian Mill dan LM.

1.4. Batasan Masalah dan Asumsi

Agar penelitian yang dilakukan tidak terjadi pembahasan masalah yang melebar maka diperlukan batasan masalah, yaitu :

- 1) Penelitian dilakukan hanya pada bagian LM dan Mill. Bagian LM bertugas sebagai penyedia jasa (produsen) dan bagian Mill sebagai penerima jasa (*customer*).
- 2) Software dibuat untuk memperbaiki Sistem Kualitas Maintenance.
- 3) Work Instruction dibuat hanya untuk Preventive Maintenance.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini berisi latar belakang, tujuan penelitian, perumusan masalah, batasan masalah dan asumsi, landasan teori dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II ini berisi teori implementasi total quality, makna kualitas dan TQM, survei, dan persoalan yang perlu diantisipasi dalam penerapan TQM dan piramida TQM dalam dokumentasi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi kerangka penelitian yang akan dilaksanakan beserta penjelasannya.

BAB IV PROFIL PERUSAHAAN DAN TEKNIK KOMUNIKASI

Bab IV berisi profil perusahaan pada bagian Mill dan LM, sistem komunikasi dan teknik komunikasi antar bagian di perusahaan.

BAB V DESAIN SISTEM CMMS

Bab V berisi tampilan CMMS dan software baru.

BAB VI IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab VI berisi pengumpulan data dan metode yang digunakan untuk mengolah data, hasilnya dianalisa.

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VII berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran.