

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

PT XYZ merupakan perusahaan farmasi yang menghasilkan berbagai jenis produk kesehatan. Produk kesehatan yang diproduksi PT XYZ salah satunya adalah obat. Terdapat 3 sediaan obat yang diproduksi yaitu sediaan padat, cair, dan krim. PT XYZ terus mengawasi serta memastikan produknya memiliki kualitas baik, dengan cara dilakukan pengujian fisik, kimia, dan mikrobiologi. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan komposisi dalam obat sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Agar PT XYZ dapat bersaing dengan kompetitor maka peningkatan kualitas sangatlah penting. Untuk menjamin dan meningkatkan kualitas produknya, PT XYZ membentuk bagian yang bertanggung jawab atas pengendalian kualitas produk yaitu Departemen *Quality Control*.

Departemen *Quality Control* mempunyai peranan yang sangat penting, karena Departemen *Quality Control* menentukan apakah kualitas produk yang dihasilkan baik atau tidak. Departemen *Quality Control* terdiri dari laboratorium kimia dan laboratorium mikrobiologi yang bertugas untuk melakukan pengujian dari bahan baku, air, produk setengah jadi, dan produk jadi agar kualitas produk yang dihasilkan baik. Laboratorium kimia bertugas untuk melakukan pengecekan kualitas produk secara kimia dan fisik, sedangkan laboratorium mikrobiologi bertugas untuk melakukan uji secara mikrobiologi.

Selain bertanggung jawab untuk memastikan produk memiliki kualitas baik dan layak untuk dikonsumsi, Departemen *Quality Control* juga memiliki tugas untuk membantu jalannya produksi sehingga selalu berinteraksi dengan Departemen lain. Oleh karena itu Departemen *Quality Control* harus memberikan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya. Pelanggan Departemen *Quality Control* merupakan pelanggan internal yaitu Departemen yang berinteraksi langsung (Departemen Produksi dan *Quality Assurance*). Dengan pelayanan terbaik yang diberikan oleh Departemen *Quality Control*, maka proses produksi dapat

berjalan tanpa kendala serta menghasilkan produk dengan kualitas yang baik. Untuk mengetahui apakah Departemen *Quality Control* telah melakukan tugasnya dengan baik, maka dibuat *Key Performa Indicator* (KPI) dengan target-target yang telah ditentukan perusahaan. Berikut ini data *Key Performa Indicator* (KPI) Departemen *Quality Control* pada tahun 2017, 2018, dan 2019 :

Key Performa Indicator (KPI) 2017

NO	TUGAS / PROYEK	Hasil	Keterangan
1	Cost saving Target: 300 Million	469.746.000	Tercapai
2	Reduce overtime Target: ≤ 25%	10.6%	Tercapai
3	Lead time disposition for RM, PM, Stability and SFG on schedule Target: 93.0%	94.67%	Tercapai
4	Quality Control Customer Complaints Target: zero complaint	9	Tidak Tercapai
5	Numbers of OOS due to lab error Target: NRFT analysis min 95%	95.56%	Tercapai
6	Critical external audit finding Target: zero	0	Tercapai

NO	TUGAS / PROYEK	Hasil	Keterangan
7	Validation completion (based on timeline) Target: 100%	100%	Tercapai
8	Number of critical finding for QC from audits Target: zero	0	Tercapai
9	CONIM participation Target: - SS: 247 - QCC: 2 - A3: 24 Total: 273	SS: 405 QCC: 2 A3R: 31 Total : 438	Tercapai
10	Best laboratory practice (5R audit) Target: min 95%	95.60%	Tercapai
11	Completion of challenge test Target: min 2 challenge tests/month	14 challenge tests completed	Tercapai

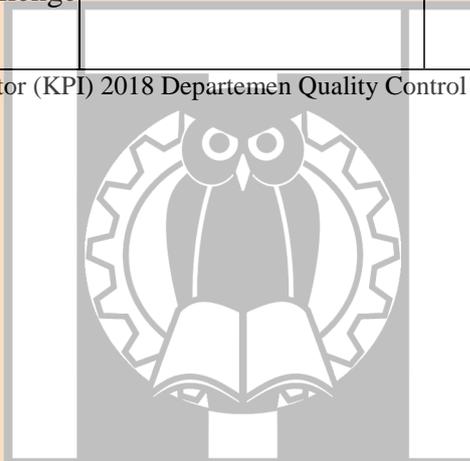
Tabel 1 Key Performa Indicator (KPI) 2017 Departemen Quality Control

Key Performa Indicator (KPI) 2018

NO	TUGAS / PROYEK	Hasil	Keterangan
1	Cost saving Target: 300 Million	533.421.000	Tercapai
2	Reduce overtime Target: ≤ 25%	12.46%	Tercapai
3	Lead time disposition for RM, PM, Stability and SFG on schedule Target: 93.0%	94.88%	Tercapai
4	Quality Control Customer Complaints Target: zero complaint	6	Tidak Tercapai
5	Numbers of OOS due to lab error Target: NRFT analysis min 95%	96.02%	Tercapai
6	Critical external audit finding Target: zero	0	Tercapai
7	Validation completion (based on timeline) Target: 100%	100%	Tercapai
8	Number of critical finding for QC from audits Target: zero	0	Tercapai

NO	TUGAS / PROYEK	Hasil	Keterangan
9	CONIM participation Target: - SS: 247 - QCC: 2 - A3: 24 Total: 273	SS: 605 QCC: 2 A3R: 43 Total : 650	Tercapai
10	Best laboratory practice (5R audit) Target: min 95%	96.32%	Tercapai
11	Completion of challenge test Target: min 2 challenge tests/month	18 challenge tests completed	Tercapai

Tabel 2 Key Performa Indicator (KPI) 2018 Departemen Quality Control

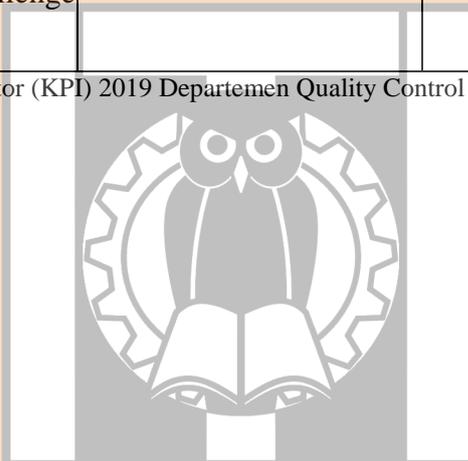


Key Performa Indicator (KPI) 2019

NO	TUGAS / PROYEK	Hasil	Keterangan
1	Cost saving Target: 300 Million	562.530.000	Tercapai
2	Reduce overtime Target: ≤ 25%	14.32%	Tercapai
3	Lead time disposition for RM, PM, Stability and SFG on schedule Target: 93.0%	95.12%	Tercapai
4	Quality Control Customer Complaints Target: zero complaint	7	Tidak Tercapai
5	Numbers of OOS due to lab error Target: NRFT analysis min 95%	96.62%	Tercapai
6	Critical external audit finding Target: zero	0	Tercapai
7	Validation completion (based on timeline) Target: 100%	100%	Tercapai
8	Number of critical finding for QC from audits Target: zero	0	Tercapai

NO	TUGAS / PROYEK	Hasil	Keterangan
9	CONIM participation Target: - SS: 247 - QCC: 2 - A3: 24 Total: 273	SS: 648 QCC: 2 A3R: 45 Total : 695	Tercapai
10	Best laboratory practice (5R audit) Target: min 95%	96.77%	Tercapai
11	Completion of challenge test Target: min 2 challenge tests/month	20 challenge tests completed	Tercapai

Tabel 3 Key Performa Indicator (KPI) 2019 Departemen Quality Control



Berdasarkan data *Key Performa Indicator* (KPI) Departemen *Quality Control* diperoleh faktor yang tidak mencapai target adalah *Quality Control Customer Complaints* dengan target yang diberikan perusahaan adalah 0 *complaints*.



Grafik 1 Key Performa Indicator (KPI) Quality Control Customer Complaints

Untuk menurunkan jumlah komplain pelanggan, maka Departemen *Quality Control* harus meningkatkan pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Salah satu metode yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penerapan Metode Servqual adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelebihan pelayanan yang telah diberikan. Dengan metode ini dapat diketahui kesenjangan (Gap) yang terjadi antara harapan atau keinginan pelanggan dengan kepuasan pelayanan yang telah diberikan. Sedangkan untuk metode QFD pada penelitian ini digunakan model *House of Quality* yang merupakan kumpulan matriks berisi atribut pelanggan (*voice of customer*) dan elemen pelayanan (*substitute quality characteristics*) yang seluruhnya diberikan dari pengolahan kuisioner.

Dari fakta dan data yang telah diperoleh, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sehingga tidak terjadi komplain, penulis mengambil judul “**Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Departemen Quality Control dengan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD) di PT XYZ**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apa yang diinginkan atau diharapkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Departemen *Quality Control* PT XYZ.
2. Apa perbaikan yang harus dilakukan Departemen *Quality Control* PT XYZ untuk memberikan pelayanan terbaik dan menurunkan komplain pelanggan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan yang harus diperbaiki oleh Departemen *Quality Control* PT XYZ.
2. Menurunkan jumlah komplain pelanggan Departemen *Quality Control* PT XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai informasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Departemen *Quality Control*.
2. Sebagai informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Departemen *Quality Control*.

1.5 Batasan Penelitian

Guna lebih fokus pada penelitian ini, maka dibuat pembatasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di Departemen *Quality Control* PT XYZ.
2. Data yang diambil hanya dari pelanggan internal Departemen *Quality Control* di PT XYZ (pelanggan internal : Departemen *Quality Assurance* dan Departemen Produksi).

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan skripsi ini terdiri dalam 6 (enam) bab yang saling berhubungan. Agar laporan skripsi ini menjadi lebih terarah, penulis akan menguraikan bab demi bab dalam satu sistematika penulisan, yang berisikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan laporan Skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan secara mendetail mengenai referensi putaka untuk mendukung penelitian yang berkaitan dengan judul atau topik yang dibahas dan digunakan sebagai dasar pemecahan masalah dari penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan tentang kerangka dan bagan alir penelitian, teknik yang dilakukan, model yang dipakai, pembangunan dan pengembangan model, bahan atau materi, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji, serta cara analisis yang dipakai.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisis data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang pembahasan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi perbaikan yang akan dilakukan.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Mengambil keputusan berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian, serta memberikan saran usulan perbaikan bagi Departemen *Quality Control* PT XYZ.

