

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, kemajuan zaman menuntut masyarakat untuk dapat mengembangkan potensi diri supaya dapat terus berjuang menghadapi kerasnya kehidupan yang semakin lama diambil alih oleh teknologi. Namun sekarang ini, tidak hanya teknologi yang menjadi ancaman untuk mengembangkan potensi masyarakat Indonesia, tetapi juga keberadaan warga negara asing yang semakin lama berkuasa di Indonesia terutama dalam bidang industri. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan asing yang ada di Indonesia. Pengembangan sumber daya manusia khususnya di Indonesia sangat diperlukan untuk dapat bersaing dengan warga negara asing terutama ketika berada dalam ruang lingkup industri. Tidak dapat dipungkiri bahwa potensi diri warga negara asing sangatlah besar sehingga mereka mampu berada pada posisi seperti sekarang ini.

Indonesia memiliki industri yang beranekaragam. Salah satunya adalah industri manufaktur yang bergerak di bidang perdagangan yang merupakan skala industri terbesar di Indonesia. “Industri manufaktur konsisten memberikan kontribusi terbesar terhadap nilai ekspor nasional hingga 73 persen” ([www.kemenperin.go.id/artikel/20128/](http://www.kemenperin.go.id/artikel/20128/)). Industri manufaktur memiliki proses yang lengkap, mulai dari mengolah bahan baku hingga menjadi produk yang siap jual kepada konsumen. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri manufaktur adalah Denso, sebuah perusahaan *supplier* komponen kendaraan bermotor Tier I yang terpercaya dan berpengaruh, memproduksi komponen *thermal, powertrain, mobilitas, elektrifikasi & electronic system* untuk produsen mobil dan manufaktur lain di seluruh dunia yang juga merupakan penyedia suku cadang dan penyedia sistem terbesar kedua di dunia pada penjualan. ([www.denso.com/id/id/about-us/corporate-info/](http://www.denso.com/id/id/about-us/corporate-info/)). Salah satu perusahaan Denso yang ada di Asia adalah PT. Denso Indonesia (DNIA).

Sebagai perusahaan penyedia suku cadang otomotif dan sistem terbesar kedua di dunia dalam hal penjualan, PT. Denso Indonesia sangat *concern* terhadap

kualitas produk. Oleh karena itu, PT. Denso Indonesia terus melakukan *improvement* dan peningkatan mutu produk *electronic*. Salah satu pengembangan yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas komponen *electronic* agar produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik serta nilai jual yang tinggi.

PT. Denso Indonesia mengikuti sistem tatanan yang ada dengan mengacu pada peraturan PT. Denso Jepang (DNJP) dalam segi QCDSME (*Quality, Cost, Delivery, Safety, Morale, Environment*). *Quality* adalah hal utama yang menjadi *concern* poin dalam pembuatan produk, karena dengan kualitas yang baik dapat meningkatkan penjualan dan meraup keuntungan yang besar. Dalam hal kualitas diperlukan perbaikan secara terus menerus. Selain perbaikan terhadap komponennya juga peningkatan mutu dan kualitas sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang berkualitas akan menghasilkan produk yang berkualitas pula. Dalam hal ini PT. Denso Indonesia menggunakan konsep *Monozukuri*.

*Monozukuri* merupakan budaya kerja Jepang yang tentu juga diterapkan pada perusahaan Jepang di manapun Perusahaan Jepang itu berada. Salah satu orientasi manusia hidup di dunia ini adalah bekerja untuk mencukupi kebutuhan hidup. Tanpa dipungkiri sekarang ini perusahaan Jepang sudah menyebar luas di Indonesia. Kita perlu mempelajari arus perkembangan zaman yang ada dari waktu ke waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan mempelajari *monozukuri* yang merupakan budaya kerja Jepang. Tujuannya adalah jika suatu saat nanti keadaan mengharuskan kita bekerja di perusahaan Jepang, kita sudah cukup tahu maksud dari *monozukuri* sehingga hanya perlu pengembangan dan pendalaman konsepnya saja. *Monozukuri* ini berarti "pengerjaan" tetapi dengan tekanan pada manusia dan keterampilannya. *Monozukuri* menekankan pada kata "*mono*" yang berarti barang dan "*zukuri*" berarti proses pembuatan. Dalam hal itu yang dimaksudkan berarti manufaktur. Selain konsep *monozukuri*, salah satu upaya PT. Denso Indonesia dalam mengembangkan sumber daya manusianya adalah dengan mengikuti pelatihan pengembangan *skill* baik di dalam maupun luar negeri, salah satunya adalah program *Training The Association for Overseas Technical Cooperation and Sustainable Partnerships* (AOTS) yang diadakan di Jepang dan didanai oleh Pemerintah Jepang. *The Association for Overseas Technical Cooperation and*

*Sustainable Partnerships* (AOTS) adalah sebuah kegiatan pelatihan bagi sumber daya manusia industri terutama di negara berkembang serta mengirimkan tenaga ahli ke negara berkembang dengan misinya “*Co-Existence and Growing Together*” melalui pengembangan sumber daya manusia ([www.aots.jp](http://www.aots.jp)).

Selama tahun 2019 terdapat cukup banyak *customer claim* (komplain dari pelanggan) karena terdapat kerusakan pada produk elektronik yang dihasilkan Denso. Kerusakan produk ini disinyalir bersumber dari pemasok dan juga dari mesin serta karyawan bagian produksi. Barang *no good* (cacat) yang terkirim sampai ke pelanggan tentu dapat merusak kepercayaan pelanggan terhadap Denso. Untuk menanggulangnya serta mencegah terjadinya masalah yang berulang di kemudian hari perlu dilakukan perbaikan maupun peningkatan kualitas terutama dari segi SDM karena SDM yang berkualitas akan menghasilkan produk yang juga berkualitas. Adapun cara yang ditempuh oleh Denso adalah dengan mengirimkan seorang *expert* atau ahli dalam bidang *Quality* untuk mengikuti pelatihan di Jepang. Jenis program pelatihan yang diikuti adalah *Technical Training & Expert Dispatch* untuk mempelajari ilmu tehnikal yang berhubungan dengan kualitas agar *expert* dapat memahami secara detail bagaimana kualitas *electronic part* yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk elektronik yang bagus sehingga dapat mengurangi barang *no good* (cacat) dari tahun sebelumnya, mencegah terjadinya barang *no good* (cacat) di kemudian hari, meningkatkan angka penjualan produk dan bisnis pabrik ketiga dapat tumbuh dengan pesat.

Salah satu produk elektronik yang diproduksi Denso yaitu *Electronic Control Unit (ECU)* yang memegang peranan penting dalam sebuah kendaraan karena merupakan otak dari sebuah kendaraan roda dua maupun roda empat. Semua sistem dan perangkat yang ada pada sebuah kendaraan bekerja sesuai dengan perintah dari *ECU* berupa sinyal yang diberikan oleh *ECU*. Kerusakan pada *ECU* akan berakibat fatal karena motor atau mobil dapat mati total. Maka dari itu produk *electronic* merupakan komponen yang sangat penting di dalam kendaraan karena berkaitan dengan *safety* sehingga apabila terjadi kerusakan dapat mengakibatkan kecelakaan yang dampak terburuknya menyebabkan kematian. Dengan demikian, kualitas *electronic part* harus benar-benar diperhatikan agar tidak menghasilkan

produk elektronik yang cacat atau *no good*. *Training* dalam Upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dilakukan agar mampu menangani kualitas dari *electronic part* itu sendiri, mulai dari penanganan kualitas, proses pembuatan, serta pengontrolan kualitas dan memahami serta mempelajari secara detail bagaimana kualitas *electronic part* yang diperlukan dalam menghasilkan produk *electronic* yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat diketahui bahwa PT. Denso Indonesia sangat peduli terhadap perkembangan pabrik ketiga yang berfokus dalam pembuatan produk *electronic* dengan metode pengembangan *monozukuri* yang mengadaptasi kebudayaan Jepang. Program *Technical Training & Expert Dispatch* yang merupakan bagian dari pelatihan *The Association for Overseas Technical Cooperation and Sustainable Partnerships* (AOTS) adalah jembatan dalam pengembangan *monozukuri*. Hal ini menjadi menarik untuk diteliti karena berkaitan dengan penerapan *monozukuri electronic part* sebelum dan setelah dilakukannya *Technical Training & Expert Dispatch* melalui pelatihan AOTS milik Pemerintah Jepang, dalam hal ini penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Penerapan *Monozukuri* melalui *Training* AOTS dalam Upaya meningkatkan Kualitas *Electronic Part* di PT. Denso Indonesia”.

## 1.2 Penelitian yang Relevan

Berdasarkan judul ini, penelitian yang relevan dalam masalah ini adalah :

1. Mochamad Rizky Al Musalby (2017). Skripsi, FIB Universitas Indonesia dengan judul Penerapan *Monozukuri* pada Perusahaan Jepang di Indonesia: Studi Kasus pada PT. Kanefusa Indonesia. Masalah yang diangkat adalah memberikan gambaran mengenai penerapan *monozukuri* pada perusahaan PT. Kanefusa Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *monozukuri* di dalam perusahaan memiliki dampak terhadap sumber daya manusia dalam menginternalisasi nilai-nilai etos kerja dan berdampak pada efisiensi produk berupa penggunaan material produk serta hasil potongan pisau dari produk yang dihasilkan oleh PT. Kanefusa Indonesia. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dibuat penulis adalah dari pembahasan secara umum

mengenai *monozukuri* serta dampaknya terhadap sumber daya manusia dan pengaruhnya terhadap produk yang dihasilkan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian Mochamad Rizky memfokuskan pada penerapan *monozukuri* terhadap sumber daya manusia dan dampaknya terhadap produksi pisau di PT. Kanefusa Indonesia sedangkan penulis memfokuskan pada penerapan *monozukuri* terhadap pengembangan sumber daya manusia dan dampaknya terhadap kualitas *electronic part* di PT. Denso Indonesia.

2. Maryadi (2018). Tugas akhir, Universitas Pamulang dengan judul Analisis Perbaikan Proses dan Produk 58307-KK011 (*Assy Lower Back*) dengan *Monozukuri Activity* dan *Jishuken Tools* di PT. Nusa Toyotetsu Corporation. Masalah yang diangkat adalah penerapan *monozukuri* untuk efisiensi operasional perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *monozukuri* di dalam perusahaan efektif untuk efisiensi operasional yang dilakukan melalui aktivitas penurunan biaya harga *part*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dibuat penulis adalah dari pembahasan secara umum mengenai *monozukuri*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian Edwin memfokuskan pada penerapan *monozukuri* untuk efisiensi operasional sedangkan penulis memfokuskan pada penerapan *monozukuri* terhadap pengembangan sumber daya manusia dan dampaknya terhadap kualitas *electronic part*.
3. Herman Noer Rahman (2015). Makalah, Fakultas Teknik Universitas Darma Persada dengan judul Pengembangan Model Difusi *Monozukuri* pada Industri Kecil: Kasus Industri Mebel Desa Bojong Pondok Kelapa Jakarta Timur. Masalah yang diangkat adalah pengembangan model difusi *monozukuri* pada industri mebel di Desa Bojong Jakarta Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan *monozukuri* di kalangan industri kecil dapat meningkatkan produktivitas para pengrajin. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dibuat penulis adalah dari pembahasan secara umum mengenai *monozukuri* serta dampaknya terhadap sumber daya manusia. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian Herman Noer memfokuskan pada pengembangan *monozukuri* di kalangan industri kecil untuk

meningkatkan produktivitas para pengrajin sedangkan penulis memfokuskan pada penerapan *monozukuri* terhadap pengembangan sumber daya manusia dan dampaknya terhadap kualitas *electronic part*.

### 1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Produk yang berkualitas memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Kualitas produk *electronic* menjadi daya saing dalam industri manufaktur yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan.
3. Penerapan *monozukuri* diperlukan dalam industri manufaktur Jepang
4. Pelatihan sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan *skill* dalam menghasilkan produk *electronic* yang berkualitas tinggi.
5. *Technical Training & Expert Dispatch* berperan penting dalam penerapan *monozukuri* dalam upaya meningkatkan kualitas *electronic part* yang kelak dapat menghasilkan produk *electronic* yang berkualitas bagus.

### 1.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah penerapan *monozukuri* terhadap pengembangan sumber daya manusia dan dampaknya terhadap kualitas *electronic part* di PT. Denso Indonesia.

### 1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *Technical Training & Expert Dispatch* pada Program *The Association for Overseas Technical Cooperation and Sustainable Partnerships* (AOTS) dalam pengembangan sumber daya manusia?
2. Bagaimana peranan *monozukuri* dalam mempengaruhi kualitas produk *electronic*?
3. Bagaimana penerapan *monozukuri* dalam meningkatkan kualitas *electronic part*?

## 1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peranan *Technical Training & Expert Dispatch* pada program *The Association for Overseas Technical Cooperation and Sustainable Partnerships* (AOTS) dalam pengembangan sumber daya manusia.
2. Untuk menganalisis peranan *monozukuri* dalam mempengaruhi kualitas produk *electronic*.
3. Untuk mengetahui penerapan *monozukuri* dalam meningkatkan kualitas *electronic part*.

## 1.7 Landasan Teori

### 1.7.1 *Monozukuri*

*Monozukuri* terbagi menjadi 2 suku kata yang terdiri dari kata “*mono*” yang berarti “produk”, dan kata “*zukuri*” yang berarti “proses pembuatan atau penciptaan”. Tetapi kata itu dapat berarti lebih dari sekadar membuat sesuatu, memiliki nada keunggulan, keterampilan, semangat, dan kebanggaan kemampuan untuk membuat sesuatu, hal-hal yang baik dan sangat baik (Saito, K. 2010:1). Selain itu, *monozukuri* merupakan kombinasi dari (*mono*, "benda" dan *tsukuri*, "membuat"), terdiri dari beragam ide dan praktik yang terkait dengan manufaktur atau "pembuatan benda". *Monozukuri* menunjukkan semangat Jepang dan cara membuat sesuatu serta proses pembuatan, perjuangan untuk perbaikan, keahlian, dan dedikasi (Kovacic, M. 2018:573).

Menurut pendapat Aoki K, dan Staeblein T, (2018:70-71;33-45), *monozukuri* adalah kegiatan untuk menambah nilai kualitas tinggi pada suatu produk dan dengan tulus memberikan produk yang baik untuk kepuasan pelanggan, dari sini definisi, memiliki beberapa kata kunci, kualitas tinggi, kepuasan pelanggan dan ketulusan.

Menurut pendapat Kazuo Mori (2017:1), 「モノづくり」はモノを作ることの名詞形。「物」は「天地間の有形無形のいっさい、品

物」とある。“*Monozukuri*” adalah bentuk kata benda dari membuat sesuatu. “Benda” adalah semua barang berwujud dan tidak berwujud yang berada di antara langit dan bumi.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai *monozukuri*, maka dapat disimpulkan bahwa *monozukuri* adalah istilah yang biasa digunakan oleh perusahaan manufaktur Jepang dengan konsep pembuatan suatu barang yang disertai semangat, perbaikan terus menerus baik dari segi *human* maupun dari segi barang yang digunakan, serta dedikasi untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi untuk mencapai kepuasan pelanggan.

### 1.7.2 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2002:10). Menurut MTE Hariandja (2002:2), sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling utama pada suatu perusahaan dilihat dari faktor lainnya selain modal. Menurut Mathis dan Jackson (2006:3), sumber daya manusia merupakan suatu rancangan dari berbagai sistem formal pada sebuah organisasi dengan tujuan memastikan penggunaan keahlian manusia secara efektif serta efisien untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan sesuai dengan keinginan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai sumber daya manusia maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan aset penting yang dimiliki oleh perusahaan yang harus dikelola dengan baik, karena dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka akan menghasilkan barang atau produk yang berkualitas.

### 1.7.3 Penerapan

Menurut Lukman Ali (2007:104), penerapan adalah mempraktikkan atau memasangkan. Penerapan dapat juga diartikan sebagai



pelaksanaan. Riant Nugroho (2003:158) berpendapat bahwa penerapan pada prinsipnya adalah cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Wahab (2008:65) penerapan merupakan tindakan yang dilakukan baik oleh individu atau kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai penerapan maka dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah suatu perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk suatu tujuan yang sebelumnya telah direncanakan dan disusun.

### 1.8 Metode Penelitian

Berdasarkan pemaparan di atas, metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melakukan wawancara dengan 10 orang informan dari mulai level *Senior Technision* sampai dengan Manajer, melakukan penyebaran angket kepada 20 Karyawan PT. Denso Indonesia Divisi *Quality Electronic*, mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen PT. Denso Indonesia terkait kualitas *electronic part* dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 untuk menunjukkan pengaruh penerapan *Monozukuri* sebelum dan setelah dilakukannya program *Technical Training & Expert Dispatch* serta buku tentang *Monozukuri* yang berjudul “DNA デンソーものづくり (Atsushi Mayumi, 2013)” serta jurnal dan artikel yang berhubungan dengan *monozukuri* dan sumber daya manusia.

### 1.9 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengembangan yang akan memberikan manfaat bagi studi kejepangan terkait *monozukuri* serta peranan dan penerapannya dalam perusahaan manufaktur Jepang.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memperkaya khazanah keilmuan khususnya bagi peneliti terkait tema penelitian tentang penerapan *monozukuri* terhadap pengembangan sumber daya manusia dan dampaknya terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan Jepang.
2. Manfaat Praktis
    - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan Jepang khususnya PT. Denso Indonesia terkait pentingnya program pelatihan untuk karyawan sebagai upaya mengembangkan sumber daya manusia. Hal ini erat kaitannya dengan sumber daya manusia yang bermutu akan menghasilkan kualitas barang yang bagus.
    - b. Penelitian ini diharapkan mampu membantu pekerja di perusahaan Jepang untuk menyadari pentingnya kualitas bagi pelanggan.

#### 1.10 Sistematika Penyusunan Skripsi

Dalam bab I pendahuluan, menjelaskan mengenai latar belakang masalah, penelitian yang relevan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, metode penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penyusunan skripsi.

Dalam bab II menjelaskan tentang gambaran umum mengenai PT. Denso Indonesia, *monozukuri* dan pengembangan sumber daya manusia dalam industri manufaktur, *Technical Training & Expert Dispatch* pada Program *The Association for Overseas Technical Cooperation and Sustainable Partnerships* (AOTS) di Jepang.

Dalam bab III menjelaskan secara rinci proses penerapan *monozukuri* yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas produk elektronik.

Dalam bab IV merupakan kesimpulan dari semua yang telah dicapai pada masing-masing bab sebelumnya.