

ABSTRAK

Eksistensi suatu perusahaan dalam persaingan dunia bisnis yang semakin kompetitif menuntut perhatian yang serius, terutama sejak Indonesia memasuki pasar bebas pada tahun 2003. Persaingan ini ditentukan oleh performansi perusahaan tersebut dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Faktor kualitas memainkan peranannya dalam hal kepuasan konsumen dengan cara memberikan *competitive advantage* bagi suatu perusahaan, baik dalam mempertahankan segmen pasar perusahaan yang telah ada maupun dalam rencana memasuki segmen pasar yang baru.

Demikian pula halnya dengan PT. Benteng Terang Nusa Persada Lighters, perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur produk pematik api, berusaha untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dengan menawarkan produk berkualitas superior. Tingginya tingkat produk cacat di perusahaan ini mengakibatkan biaya produksi per unit produk melonjak tinggi dan penurunan dalam penjualan.

Dalam proses pembentukan kualitas produk tersebut, diperlukan suatu sistem pengendalian kualitas yang memastikan kualitas produk tersebut telah mencapai standard yang ditetapkan. Terdapat 5 alat kualitas dalam *Total Quality Control* yang digunakan dan masing-masing alat memberikan informasi yang berbeda. Alat-alat tersebut terdiri dari *check sheet*, *histogram*, *pareto diagram*, *control chart* dan *cause & effect diagram*

Berdasarkan hasil analisis dari penggunaan alat-alat kualitas tersebut, terlihat bahwa PT. Benteng Terang Nusa Persada Lighters mengalami masalah kualitas dan sistem pengendalian kualitas yang dijalani. Dengan melakukan analisis menggunakan metode *Total Quality Control*, dapat diberikan usulan perbaikan sistem pengendalian kualitas yang berpengaruh besar terhadap performansi kualitas perusahaan. Usulan perbaikan tersebut bertujuan mengurangi dan meminimalkan jumlah produk cacat yang terjadi dalam rangka mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan.

DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAKSI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

BAB I PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang Penelitian	1
I. 2 Identifikasi Masalah	3
I. 3 Tujuan Penelitian	5
I. 4 Kegunaan Penelitian	5
I. 5 Kerangka Pemikiran	6
I. 6 Metode Penelitian	10
I. 7 Lokasi dan Lamanya Penelitian	11
I. 8 Sistematika Pembahasan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II. 1 Pengertian Manajemen Operasi	13
--	----

II. 2	Pengertian Pengendalian Kualitas	15
II. 2. 1	Pengertian Pengendalian	15
II. 2. 2	Pengertian Kualitas	16
II. 2. 3	Dimensi Kualitas	19
II. 2. 4	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas	21
II. 2. 5	Pengertian Pengendalian Kualitas	23
II. 3	Delapan Langkah Penyelesaian Masalah	25
II. 4	Pengertian Total Quality Control	27
II. 5	Manfaat Total Quality Control	28
II. 6	Alat – alat yang Digunakan dalam TQC	29

BAB III OBJEK PENELITIAN

III. 1	Sejarah Singkat Perusahaan	44
III. 2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	45
III. 3	Kegiatan Produksi	48
III. 3. 1	Bahan Baku yang Digunakan	48
III. 3. 2	Mesin yang Digunakan	49
III. 3. 3	Proses Produksi	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1	Aktivitas Pengendalian Kualitas yang Dilakukan Perusahaan Selama ini	55
IV. 2	Tujuan Perusahann Melakukan Pengendalian Kualitas	56
IV. 3	Pengumpulan dan Analisis Data	57

IV. 3. 1 Pengumpulan Data	57
---------------------------------	----

IV. 3. 2 Analisis Data	58
------------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V. 1 Kesimpulan	83
-----------------------	----

V. 2 Saran	84
------------------	----

DAFTAR PUSTAKA	86
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 – Contoh <i>Check Sheet</i>	29
Tabel 3.1 – Data Kebutuhan Bahan Baku Pematik Api	48
Tabel 4.1 – <i>Check Sheet</i>	59
Tabel 4.2 – Keterangan Jenis-jenis Cacat	60
Tabel 4.3 – Jumlah Cacat Pada Tiap Jenis Cacat Produk	60
Tabel 4.4 – Hasil Perhitungan UCL dan LCL Untuk Peta Kendali u.....	64
Tabel 4.5 – Jumlah Cacat Pada Tiap Jenis Cacat Produk	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 – Contoh <i>Histogram</i>	30
Gambar 2.2 – Contoh <i>Cause and Effect Diagram</i>	34
Gambar 2.3 – Contoh <i>Control Chart</i>	37
Gambar 2.4 – Contoh Diagram Pencar	42
Gambar 3.1 – <i>Operation Process Chart</i>	54
Gambar 4.1 – Gambar <i>Histogram</i>	61
Gambar 4.2 – Gambar Peta Kendali u	67
Gambar 4.3 – <i>Pareto Diagram</i>	69
Gambar 4.4 – <i>Fish Bone Chart</i>	81
Gambar 4.5 – <i>Fish Bone Chart</i>	82
Gambar Struktur Organisasi	lampiran