

## ABSTRAK

Ketatnya persaingan dalam usaha bahan bangunan akhir-akhir ini membuat banyak perusahaan bekerja keras untuk bertahan dalam persaingan. Faktor kualitas menjadi *point* yang paling diperhatikan agar produk mereka dapat diterima di pasar. Pentingnya kualitas produk sangat dirasakan oleh setiap perusahaan. Mereka menciptakan keunggulan bersaing mereka sendiri dengan cara meningkatkan kinerja kegiatan pengendalian kualitas untuk produk mereka.

Pengendalian kualitas yang dilakukan bertujuan untuk menyempurnakan proses produksi yang mana kesalahan-kesalahan yang muncul akan dapat ditanggulangi dengan benar dan tepat. Selain itu juga pengendalian kualitas dapat mengurangi pemborosan pemakaian sumber-sumber daya seperti manusia, bahan baku, mesin, uang, dan metode sehingga perusahaan dapat menggunakan sumber-sumber daya yang dimilikinya dengan efisien.

Pada penelitian ini penulis akan menjabarkan mengenai pengendalian kualitas yang dilakukan di PT Cisangkan yang bergerak dalam usaha bahan bangunan yaitu memproduksi genteng dan *paving block*. PT Cisangkan dalam proses produksinya sering terjadi ketidaksesuaian. Cacat pada genteng yang dihasilkan sering melebihi standar yang ditetapkan perusahaan dan juga menghambat proses produksi sehingga menjadikan sumber daya menjadi tidak efisien. Cacat retak dan melintir menjadi penyebab kegagalan produk terbesar pada PT Cisangkan. Sehingga proses produksi menjadi terhambat dan standar perusahaan tidak terpenuhi dengan banyaknya produk cacat yang dihasilkan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analisis, yang mana pemecahan masalah dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyajikan, serta menganalisis data sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas untuk kemudian ditarik kesimpulan serta diajukan saran yang diperlukan.

Data yang dipilih oleh penulis adalah data bulan Desember 2005 yang menghasilkan persentase cacat yang terbesar dari ketiga data yang ada, yaitu sebesar 4.30%. Dari data tersebut dicari persentase kecacatan dari setiap produksi untuk selanjutnya akan dicari % *central line*, % *upper control limit*, dan % *lower control limit*. Diketahui bahwa jumlah kecacatan genteng masih belum seragam, dilihat dari titik-titik yang berada diluar UCL dan LCL yaitu pada tanggal 8,10,15,18,27, dan 30. Karena itu dilakukan uji keseragaman data dengan menggunakan peta kendali p dengan menghilangkan titik-titik yang berada di luar batas tersebut sehingga akan menghasilkan peta kendali baru yang mana titik-titiknya sudah berada di antara kedua batas kendali. Tetapi ternyata masih terdapat penyimpangan yaitu terdapat 5 titik berturut-turut pada sisi bawah garis pusat sehingga harus dicari jenis cacat yang paling dominan dengan menggunakan diagram pareto. Setelah didapatkan hasilnya, sumber-sumber penyebab cacat tersebut dihitung menggunakan diagram pareto dan muncul 4 jenis kegagalan utama yang mencapai 80%, yaitu retak, melintir, genteng tidak dalam keadaan kering, dan permukaan genteng yang tidak mulus. Setelah itu jenis-jenis kegagalan yang paling dominan tersebut dicari penyebabnya dengan menggunakan diagram *fish bone chart* sehingga ditemukan bahwa penyebab-penyebab utama kegagalan proses produksi di PT Cisangkan adalah faktor manusia, mesin, bahan baku, dan lingkungan.

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	iii
Kata pengantar .....	iv
Daftar isi .....	vii
Daftar tabel .....	x
Daftar gambar .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang penelitian .....	1
1.2 Identifikasi masalah .....	3
1.3 Maksud dan tujuan penelitian .....	4
1.4 Kegunaan penelitian .....	5
1.5 Kerangka pemikiran .....	5
1.6 Metode penelitian .....	10
1.7 Lokasi dan waktu penelitian .....	12
1.8 Sistematika pembahasan .....	12
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Manajemen operasi .....	14
2.1.1 Pengertian manajemen operasi .....	14
2.2 Pengendalian kualitas .....	15
2.2.1 Pengertian pengendalian .....	15
2.2.2 Pengertian kualitas .....	16

2.2.3 Pengertian pengendalian kualitas .....	17
2.3 Tujuan pengendalian kualitas .....	18
2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas .....	19
2.5 Langkah-langkah pengendalian kualitas .....	22
2.6 Teknik pengendalian kualitas .....	22
2.7 Alat bantu pengendalian kualitas .....	25
2.8 Peta kendali proporsi kerusakan ( <i>p-chart</i> ) .....	27
2.9 Diagram pareto .....	32
2.10 Diagram sebab akibat ( <i>cause and effect diagram</i> ) .....	33
BAB 3 OBYEK PENELITIAN .....	37
3.1 Sejarah dan perkembangan perusahaan .....	37
3.2 Struktur organisasi perusahaan .....	39
3.3 Kegiatan produksi .....	45
3.3.1 Proses produksi .....	45
3.3.2 Produk jadi .....	50
3.4 Kegiatan Pemasaran dan SDM.....	50
BAB 4 PEMBAHASAN .....	51
4.1 Kegiatan pengendalian kualitas di perusahaan .....	51
4.2 Penerapan pengendalian kualitas dalam perusahaan .....	53
4.2.1 Pengumpulan dan pengolahan data .....	53
4.2.2 Analisis data .....	57
4.2.3 Diagram Pareto .....	62
4.2.4 Fish Bone Chart .....	65

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	69
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	70
Daftar pustaka .....	71
Riwayat hidup penulis .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data produk cacat pada PT Cisangkan bulan Desember 2005, Januari, dan Februari 2006 .....	3
Tabel 4.1 Jumlah produksi genteng selama bulan Desember 2005 .....	55
Tabel 4.2 Perhitungan batas-batas kendali baru .....	59
Tabel 4.3 Jenis kecacatan genteng bulan Desember 2005.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan kerangka pemikiran.....	9
Gambar 2.1 Diagram sebab akibat.....	35
Gambar 3.1 Struktur organisasi PT Cisangkan.....	40
Gambar 3.2 Peta proses produksi genteng.....	49
Gambar 4.1 Peta kendali genteng cacat bulan Desember 2005.....	56
Gambar 4.2 Peta kendali yang direvisi genteng cacat bulan Desember 2005.....	60
Gambar 4.3 Diagram pareto genteng cacat pada bulan Desember 2005.....	64
Gambar 4.4 Diagram sebab akibat genteng retak .....	66
Gambar 4.5 Diagram sebab akibat genteng tidak dalam keadaan kering.....	67
Gambar 4.6 Diagram sebab akibat permukaan genteng tidak mulus .....	68