

ABSTRAK

PT SIMNU (Sempurna Indah Multi Nusantara) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan ini yaitu kulit sintetis. Kulit yang dihasilkan oleh perusahaan ini banyak dipakai oleh perusahaan tas, sofa, dan kursi. Permasalahan yang dihadapi perusahaan ini yaitu masih banyaknya keluhan dari konsumen karena kualitas produk yang dihasilkan perusahaan tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Selama ini perusahaan belum memiliki prosedur inspeksi secara tertulis sehingga dalam memeriksa produk tidak sesuai dengan standarnya dan seringkali cara pemeriksaan berbeda-beda.

Untuk memulai penelitian ini, penulis mengumpulkan data – data yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada dengan cara pengamatan dan wawancara. Adapun data yang dikumpulkan antara lain adalah proses pembuatan kulit sintetis, jenis – jenis cacat yang terjadi di perusahaan, dan daftar keluhan – keluhan konsumen.

Metode yang digunakan untuk pengolahan data dan analisis yaitu pengklasifikasian data keluhan pelanggan berdasarkan jenis cacat, analisis FTA (*Fault Tree Analysis*), Analisis *Control Plan* dan kemudian memberikan usulan untuk perbaikan.

Dari hasil pengolahan data dan analisis didapat bahwa penyebab cacat disebabkan oleh operator yang lelah, suara bising dari mesin, kurangnya ventilasi, bau obat yang menyengat, umur pakai lampu rusak, tempat penyimpanan kotor, belum memiliki prosedur inspeksi secara tertulis. Maka dari itu usulan atas penyebab cacat tersebut adalah, menambah lubang ventilasi, membersihkan tempat penyimpanan setelah selesai digunakan, menyediakan lampu cadangan dan diletakkan di tempat yang mudah dijangkau dan melakukan penggantian atau *rolling* pekerjaan. Usulan-usulan lain yaitu usulan prosedur inspeksi dengan pendekatan ISO. Prosedur usulannya yaitu prosedur inspeksi bahan baku, prosedur penggunaan mesin, prosedur perawatan mesin, prosedur inspeksi barang jadi, membuat peta proses operasi usulan, dan mengusulkan untuk pembuatan departemen *Quality Control* dengan membuat struktur organisasi departemen *Quality Control*, *job description* dari unit – unit yang ada pada departemen *Quality Control* dan juga membuat prosedur inspeksi *quality control* yang dimulai dari prosedur inspeksi kontrol supplier, kontrol material masuk, kontrol material bermasalah, kontrol pra-produksi, kontrol produksi massal, kontrol produksi akhir, kontrol produk bermasalah, menjamin produk, melakukan internal audit dan menangani keluhan pelanggan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas	2-1
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	2-1
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas	2-2
2.1.3 Pentingnya Kualitas.....	2-4
2.1.4 Dimensi Kualitas	2-7
2.1.5 Prinsip-prinsip manajemen Kualitas	2-7
2.1.6 Tahap Perencanaan Kualitas	2-8
2.1.7 Tahap Pengendalian	2-9
2.1.8 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	2-9
2.2 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	2-10
2.2.1 Konsep Model FTA.....	2-10
2.2.2 Tujuan dari FTA.....	2-10

2.2.3 Tahap – tahap FTA.....	2-10
2.3 Rencana pengendalian (<i>Control Plan</i>)	2-12
2.4 Flowchart.....	2-12
2.4.1 Tahapan Penyusunan Flowchart.....	2-12
2.5 <i>International Standard Organization</i> (ISO).....	2-13
2.5.1 Langkah – Langkah Membangun dan Mengembangkan Sistem Manajemen Kualitas.....	2-14
2.5.2 Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2000.....	2-16
2.5.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001.....	2-18
2.5.4 Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001.....	2-19
2.5.5 Varian ISO.....	2-20
2.6 Biaya Kualitas	2-21
2.7 <i>Quality Control</i>	2-25
2.7.1 Unit <i>Quality Control</i>	2-25
2.7.2 Pembagian Area <i>Quality Control</i>	2-26
2.7.3 Istilah – Istilah dalam <i>Quality Control</i>	2-26

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Pendahuluan	3-1
3.2 Identifikasi Masalah	3-1
3.3 Pembatasan Masalah	3-1
3.4 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian.....	3-4
3.5 Tinjauan Pustaka	3-4
3.6 Pengolahan Data dan Analisis.....	3-4
3.7 Kesimpulan dan Saran.....	3-5

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	4-1
4.1.2 Jam Kerja.....	4-1
4.1.3 Struktur Organisasi.....	4-2
4.1.4 <i>Job Description</i>	4-2

4.2 Proses Produksi Kulit Sintetis.....	4-8
4.3 Jenis – jenis cacat yang terdapat dalam perusahaan SIMNU yang memproduksi kulit sintetis.....	4-13
4.4 Keluhan Konsumen.....	4-17

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengklasifikasian keluhan konsumen.....	5-1
5.2 Analisis <i>Fault Tree Analysis</i>	5-2
5.2.1 Analisis FTA Cacat Surface.....	5-2
5.2.2 Analisis FTA Cacat Kempung.....	5-4
5.2.3 Analisis FTA Cacat SC (Bintik).....	5-5
5.2.4 Analisis FTA Cacat Tumbling.....	5-6
5.2.5 Analisis FTA Cacat BC (Kotor).....	5-7
5.2.6 Analisis FTA Cacat Lipatan.....	5-8
5.2.7 Analisis FTA Cacat SC (ngelupas / colekan).....	5-8
5.2.8 Analisis FTA Cacat SC (Belang).....	5-9
5.2.9 Analisis FTA Cacat BC (Lipatan).....	5-10
5.2.10 Analisis FTA Cacat MC.....	5-11
5.2.11 Analisis FTA Cacat SC (Garis).....	5-12
5.2.12 Analisis FTA Cacat BC (Lebar Kurang).....	5-14
5.3 Analisis <i>Control Plan</i> Aktual.....	5-15
5.4 Usulan Inspeksi Peta Proses Operasi.....	5-20
5.4.1 Peta Proses Operasi Usulan.....	5-20
5.5 Usulan Prosedur Inspeksi Proses.....	5-21
5.5.1 Prosedur Inspeksi Bahan Baku.....	5-22
5.5.2 Prosedur Penggunaan Mesin.....	5-23
5.5.3 Prosedur Perawatan Mesin.....	5-24
5.5.4 Prosedur Inspeksi Barang Jadi.....	5-25
5.6 Usulan Pembuatan Departemen <i>Quality Control</i>	5-26
5.6.1 Struktur Organisasi.....	5-26
5.6.2 Job Description.....	5-26

5.6.3 Usulan Prosedur Inspeksi Perusahaan.....	5-28
5.6.4 Flowchart Usulan Prosedur Inspeksi Keseluruhan.....	5-33
5.6.5 Flowchart Usulan Prosedur Inspeksi Per Bagian.....	5-34
5.6.6 Penempatan Bagian <i>Quality Control</i>	5-40
5.6.7 Usulan Untuk Perusahaan.....	5-43

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-2

DAFTAR PUSTAKA.....	xv
---------------------	----

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Tabel Jam Kerja Operator	4-2
4.2	Tabel Keluhan Konsumen	4-17
5.1	Keluhan Konsumen yang telah diklasifikasi	5-1
5.2	<i>Control Plan</i> Aktual	5-15
5.3	Penempatan Bagian QC	5-40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Simbol FTA	2-11
2.2	Simbol Flowchart	2-13
3.1	Metodologi Penelitian	3-2
4.1	Peta Proses Operasi	4-9
5.1	FTA Cacat Surface	5-3
5.2	FTA Cacat Kempong	5-4
5.3	FTA Cacat SC (Bintik)	5-5
5.4	FTA Cacat Tumbling	5-6
5.5	FTA Cacat BC Kotor	5-7
5.6	FTA Cacat Lipatan	5-8
5.7	FTA Cacat SC (Lipatan / Colekan)	5-9
5.8	FTA Cacat SC (Belang)	5-10
5.9	FTA Cacat BC (Lipatan)	5-11
5.10	FTA Cacat MC	5-12
5.11	FTA Cacat SC (Garis)	5-13
5.12	FTA Cacat BC (Lebar Kurang)	5-14
5.13	Peta Proses Operasi Usulan	5-20
5.14	Prosedur Inspeksi Bahan Baku	5-21
5.15	Prosedur Penggunaan Mesin	5-23
5.16	Prosedur Perawatan Mesin	5-24
5.17	Prosedur Inspeksi Barang Jadi	5-25
5.18	Struktur Organisasi Usulan Departemen <i>Quality Control</i>	5-26
5.19	Prosedur Kerja <i>Quality Control</i>	5-28
5.20	Flowchart Usulan Prosedur Inspeksi Keseluruhan	5-33
5.21	Flowchart Usulan Unit <i>Incoming Quality Control</i> (Kontrol Supplier)	5-34

5.22	Flowchart Usulan Unit <i>Incoming Quality Control</i> (Kontrol Material Masuk)	5-35
5.23	Flowchart Usulan Unit <i>Outgoing Quality Control</i>	5-36
5.24	Flowchart Usulan Unit <i>Assurance Test</i>	5-37
5.25	Flowchart Usulan <i>Lead Auditor</i>	5-38
5.26	Flowchart Usulan Unit <i>Technical Customer Service</i>	5-39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:

1. Struktur Organisasi Perusahaan
2. Perintah Produksi

Lampiran 2:

1. Laporan Pemeriksaan Material
2. Laporan Pemeriksaan Barang Jadi
3. Form Keluhan Pelanggan
4. Daftar Supplier Terpilih
5. *Purchase Order*
6. Laporan Penggunaan Mesin
7. Laporan Perawatan Mesin
8. *Supplier Corrective Action Request* dan *Corrective Action Paper*