

**PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK MENGURANGI JUMLAH CACAT
PRODUK DENGAN METODE QUALITY CONTROL CIRCLE (QCC)
PADA PT. RESTOMART CIPTA USAHA (PT. NAYATI GROUP)
SEMARANG.**

DAVID ANDRIATNA KUSUMA

Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 512201100505@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Di dalam era globalisasi, sektor industri memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Kualitas produk semata-mata ditentukan oleh konsumen sehingga kepuasan konsumen hanya dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik, karena di PT Restomart sering terjadi banyak komplain konsumen terhadap produk yaitu dalam 1 tahun terakhir sebesar 1957 komplain konsumen dari 96177 total produk yang datang. Metode Quality Control Circle (QCC) adalah metode yang dipakai untuk mengatasi masalah tersebut, tujuannya adalah untuk mengendalikan mutu produk dan mengurangi jumlah produk yang mengalami defect terkait banyaknya komplain konsumen. Setelah dilakukan pengamatan pada proses Quality Control didapatkan 15 jenis defect yang sering terjadi adalah jenis cacat B/U dengan jumlah defect sebanyak 418 pcs, diikuti jenis defect penyok sebanyak 263 pcs, blaret sebanyak 157 pcs, cuil sebanyak 139 pcs, retak sebanyak 136 pcs, dan berkarat sebanyak 124 pcs. SOP baru dibuat sebagai pedoman atau acuan saat melakukan cek Quality Control pada produk, agar kualitas pengecekan yang dihasilkan baik dan tidak ada barang defect yang lolos dari pengecekan saat proses QC sedang berjalan. Dan hasil dari perbaikan dengan SOP yang baru terbukti bisa menurunkan persentase total komplain konsumen dari 1,63% turun menjadi 1,20% dari jumlah komplain konsumen.

Kata Kunci : Quality Control, Defect, Komplain Konsumen

CONTROL THE QUALITY OF TO REDUCE THE NUMBER OF DEFECT PRODUCTS WITH THE METHOD QUALITY CONTROL CIRCLE (QCC) ON PT. RESTOMART COPYRIGHT BUSINESS (PT.NAYATI GROUP) SEMARANG.

DAVID ANDRIATNA KUSUMA

Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 512201100505@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

In the future now, the industrial sector holding a very important role in human life. Product quality only determined consumers so customer satisfaction can only be achieved by give the quality good. Because in PT Restomart often there are many consumers in the complaint. That is in the last year of consumers complaint from 1957 complain consumers from 96177 total product that are coming. To address the problem then Purpose the method suitable to control the quality of product and raduce amount of products that experienced defect is by using the method Quality Control Circle (QCC). After conducted observations on the process quality control or fiveteen types of defect often happens is the type defect B/U with the number of defect as many as 418 pcs, followed a kind of defect dented as many as 263 pcs, graze 157 pcs, crumble as many as 139 pcs, crack as many as 136 pcs, and rusty as many as 124 pcs. To reduce defect products and he made a SOP (Standard Operating Procedure) new who will be used as guidance or reference when do a check quality control to products that serves, so that the quality of checking resulting either and no goods defect that passes from of checking at the process. And the result of the improved with SOP new proven can lower the percentage total complaint consumers from 1,63% fell to 1,20% of the consumers complaints.

Keyword : Quality Control, Defect, Complaint Consumers