

ABSTRAK

Mutu menjadi salah satu faktor dasar konsumen dalam mengambil sebuah keputusan untuk memilih suatu produk atau jasa, sehingga mutu merupakan penentu keberhasilan bisnis, pertumbuhan dan peningkatan posisi bersaing perusahaan. Untuk menjamin mutu produk yang dihasilkan agar memenuhi syarat-syarat dari konsumen, maka perlu dilakukan pengendalian mutu. Peningkatan pencapaian pada salah satu karakteristik mengakibatkan pengurangan pencapaian karakteristik yang lain, sehingga diperlukan perancangan system pengendalian mutu (quality control) secara simultan.

Pengendalian kualitas statistik berfungsi untuk melakukan pengawasan standar, melakukan pengukuran dan mengambil tindakan perbaikan guna mencapai kualitas produk yang diharapkan. Namun sejalan dengan hal tersebut banyak sekali ditemukan defect yang jauh melebihi target yang telah direncanakan perusahaan melalui business plan di area painting pada PT. Selamat Sempurna Tbk. Hal tersebut yang mendorong penulis untuk mengetahui sejauhmana keefektifan peranan pengendalian mutu dalam menekan masalah tersebut, dengan menggunakan diagram pareto didapatkan bahwa cat menggumpal adalah defect terbesar dan paling berpotensi menimbulkan claim.

Hasil yang diperoleh dengan data yang ada menunjukkan bahwa hamper semua bagian memiliki kelemahan namun penyebab yang paling dominan adalah factor method dan machine untuk permasalahan yang ditimbulkan Material, Man, dan Environment walaupun masih terjadi variasi namun masih dalam tingkat wajar.

Kata Kunci : Mutu, Statistik, Customer Satisfaction