

ABSTRACT

Abnormal process are consequences that arise from a some process, however the process of quality control is one of solutions to reduce abnormal process. This study aims to analyze the error occurrence at the warranty data processing using the plan-do-check-action (PDCA). This research is a descriptive analytical depicting the reality of the object studied objectively with the emphasis on quality control process and abnormal process, whereas the method used is the method of PDCA. This method is a strategy undertaken to determine the quality of a process by minimizing the problems of failure in during process running that can give total satisfaction to customers. The factors that causing high of error ratio is associated to 4M factors (method, man, machine and material). Improvements were made to build the good communication with related parties as well as technical improvements, methods, machines and environment. As a result of improvements, especially the error ratio data was decreases approaching the desired target of company.

Keywords: PDCA, Quality Control Process, Error ratio.



ABSTRAK

Permasalahan proses yang tidak normal merupakan konsekuensi yang timbul dari sebuah proses, meskipun demikian proses pengendalian mutu merupakan salah satu solusi untuk mengurangi proses yang tidak normal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa masalah error yang terjadi pada proses *warranty* data dengan menggunakan metode *plan-do-check-action* (PDCA). Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitis yang menggambarkan realitas pada obyek yang diteliti secara obyektif dengan menekankan pada variabel proses pengendalian mutu dan abnormal proses, sedangkan metode yang digunakan adalah metode PDCA. Metode ini merupakan sebuah strategi yang dilakukan untuk mengetahui permasalahan kualitas proses dengan meminimalisasikan kegagalan dalam melakukan proses sehingga dapat memberikan kepuasan total kepada pelanggan. Faktor penyebab tingginya rasio error adalah faktor-faktor terkait 4M (metode, manusia, mesin dan material). Perbaikan dilakukan dengan membangun komunikasi dengan bagian terkait serta perbaikan-perbaikan teknis terkait metode, mesin dan lingkungan. Sebagai hasil perbaikan, tingkat rasio error pada proses warranty data menjadi menurun mendekati target yang diinginkan perusahaan.

Kata kunci: PDCA, Proses Pengendalian Mutu, Rasio Error.

