

ABSTRAK

Menjalankan kualitas suatu produk perlu dilakukan standarisasi yang tepat, agar produk yang dihasilkan sesuai dengan permintaan konsumen. Demi kualitas produk yang dikirimkan baik, PT. Putra Hardisurya Mahesa mulai melakukan kegiatan QC, guna mengevaluasi masalah-masalah yang ada di lapangan. Untuk mengetahui kerugian yang dibebankan ke perusahaan, maka metode yang digunakan adalah metode QLF dengan menentukan besaran pokok penjualan pada bulan Oktober, November, Desember. Kerugian pada bulan oktober 1.375.752.324, kerugian bulan November 1.071.855.397, kerugian bulan Desember 857.726.476. Menggunakan metode QCC untuk mencari solusi dari permasalahan yang terjadi. Menganalisa faktor terbesar yang menyebabkan tingginya tingkat kecacatan produk. Untuk mengurangi beberapa cacat produk dibuatlah SOP sebagai pedoman saat melakukan check terhadap produk agar kualitas cek yang dihasilkan baik, dan melakukan beberapa perbaikan pada bagian pengiriman. Hal ini terbukti berhasil mengurangi beberapa jenis *return* seperti barang tidak sesuai mengalami penurunan sebanyak 1,15%, pada jenis *return* batal klaim penurunan sebanyak 1,52%, pada jenis *return* part baret sebanyak 10,28%. Dengan menggunakan diagram fishbone teridentifikasi faktor – faktor penyebab kecacatan atau *defect* yang mengakibatkan *return part* dari konsumen yaitu : Faktor manusia, faktor mesin, faktor metode, faktor *measurement*.

Kata kunci: *Return* konsumen, QLF, QCC, *Defect*

ABSTRACT

Running the quality of a product needs to be standardized appropriately, so that the products produced are in accordance with consumer demand. For the sake of the quality of the product delivered is good, PT. Putra Hardisurya Mahesa began to carry out QC activities, in order to evaluate problems in the field. To determine the loss charged to the company, the method used is the QLF method by determining the amount of goods sold in October, November, December. Losses in October 1,375,752,324, losses in November 1,071,855,397, losses in December 857,726,476. Using the QCC method to find solutions to problems that occur. Analyze the biggest factors that cause high levels of product defects. To reduce some product defects, an SOP was made as a guide when checking the product so that the quality of the resulting check was good and made some improvements to the delivery department. This has proven to be successful in reducing several types of returns, such as non-conforming goods experiencing a decrease of 1.15%, in the type of return canceled claims a decrease of 1.52%, in the type of return part beret as much as 10.28%. By using a fishbone diagram, the factors that cause defects or defects that cause part returns from consumers are identified, namely: human factors, machine factors, method factors, measurement factors

Keywords: Return Customer, QLF, QCC, Defects

MERCU BUANA