

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS DAN USULAN PERBAIKAN  
PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR  
CABANG SUBANG 41200 MENGGUNAKAN METODE *STATISTICAL  
QUALITY CONTROL (SQC)***

Ditulis Oleh:  
Anggi Dwi Nur Hariyati

Pembimbing:  
Resi Juariah Susanto, SE., M.Si

**ABSTRAK**

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Tingginya tingkat kegagalan kiriman barang pada bagian operasi kurir harus menjadi perhatian khusus karena tidak dapat menepati Standar Waktu Pengiriman (SWP) yang didalamnya menyebabkan iregularitas (penyimpangan) pada proses pengiriman barang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Statistical Quality Control (SQC)*. Selain itu alat yang digunakan yaitu *check sheet, control chart dan cause and effect diagram* yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengendalian kualitas, faktor-faktor penyebab gagal kirim dan penerapan metode tersebut. Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa perusahaan mengalami beberapa kendala yang disebabkan oleh faktor manusia, mesin, lingkungan dan metode. Kemudian diperoleh persentase terbesar, sebesar 7,09%. Setelah menghitung *control chart* keadaan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Subang 41200 didapatkan hasil perhitungan rata-rata CL sebesar 0,042737768, UCL sebesar 0,04923604 dan LCL sebesar 0,036239497 ditemukannya 5 batas yang melewati batas kendali atas dan batas kendali bawah, lalu diperoleh faktor-faktor penyebab dan memberikan usulan perbaikan untuk mengatasi masalah tersebut.

**Kata Kunci : Pengendalian Kualitas, Kegagalan Pengiriman, *Statistical Quality Control (SQC)***

***QUALITY CONTROL ANALYSIS AND PROPOSED IMPROVEMENTS IN THE DELIVERY OF GOODS AT PT. POS INDONESIA (PERSERO) SUBANG BRANCH OFFICE 41200 USING STATISTICAL QUALITY CONTROL (SQC) METHOD***

*Written By:*

Anggi Dwi Nur Hariyati

*Preceptor:*

Resi Juariah Susanto, SE., M.Si.

***ABSTRACT***

*PT. Pos Indonesia (Persero) is a company engaged in services. The high failure rate of shipments of goods in the courier operation section must be a special concern because it cannot comply with the Standard Delivery Time (SWP) which causes irregularity (deviations) in the process of shipping goods. The method used in this study is the Statistical Quality Control (SQC) method. In addition, the tools used are check sheets, control charts and cause and effect diagrams which are used to find out how to control quality, factors causing failure to send and the application of these methods. Based on the results, it shows that the company experienced several obstacles caused by human, machine, environmental and method factors. Then obtained the largest percentage, amounting to 7.09%. After calculating the control chart of the state in PT. Pos Indonesia (Persero) Subang Branch Office 41200 obtained the results of the calculation of the average CL of 0.042737768, UCL of 0.04923604 and LCL of 0.036239497 the discovery of 5 limits that passed the upper control limit and the lower control limit, then obtained causal factors and provided suggestions for improvements to overcome the problem.*

***Keywords : Quality Control, Delivery Failure, Statistical Quality Control (SQC)***