

PENGENDALIAN KUALITAS MELALUI PENERAPAN *STATISTICAL QUALITY CONTROL* UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) DIVISI V BANDUNG

Disusun Oleh :
Syiffa Fauziah
A10110233

Di bawah Bimbingan :
Dr. Anton Mulyono Azis, SE., MT

ABSTRAK

PT. Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan jasa terbesar yang bergerak dalam layanan pos. Dalam kegiatan pelayanan PT. Pos masih tidak jarang ditemukan masalah keterlambatan dan ketidaksesuaian (iregularitas) yang dapat mengakibatkan tidak efektifnya proses pelayanan sehingga muncul penyebab permasalahan kualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan, jenis permasalahan dan produk bermasalah apa yang sering muncul dalam laporan berita acara, serta bagaimana *statistical quality control* dapat diterapkan sebagai alat pengendalian kualitas.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pengendalian kualitas yang berfokus pada standar waktu penyerahan barang, berita acara dan iregularitas. Metode yang digunakan adalah metode eksploratif yang digunakan untuk menggali secara luas sebab-sebab yang mempengaruhi terjadinya sesuatu serta metode pengendalian kualitas yang digunakan yakni *statistical quality control* dengan menggunakan alat bantu *control chart* (diagram kendali) \bar{x} -R, \bar{x} -s, p -np, dan c -u.

Hasil penelitian ini adalah kegiatan pengendalian kualitas di PT. Pos Indonesia masih belum maksimal, hal ini dapat dilihat dalam masalah keterlambatan yang terjadi, masih terdapat barang-barang yang terkirim di luar batas kendali. Selain itu meskipun masalah iregularitas dalam berita acara berada pada batas kendali, tetapi jumlah berita acara itu sendiri masih berada di luar kendali, sehingga perusahaan tetap harus melakukan perbaikan terhadap proses pelayanan yang ditawarkannya, agar kemudian perusahaan dapat meningkatkan efektivitas pelayanannya guna menciptakan kualitas yang lebih baik.

Kata kunci : Diagram kendali, Pengendalian Kualitas, *Statistical Quality Control*

**QUALITY CONTROL BY APPLYING A STATISTICAL QUALITY
CONTROL IN IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF SERVICE AT PT.
POS INDONESIA DIVISION VBANDUNG**

By :
Syiffa Fauziah
A10110233

Under Guidance Of:
Dr. Anton Mulyono Azis, SE., MT

ABSTRACT

PT. Pos Indonesia is one of the biggest service companies operating in post service. In the PT. Pos's service activities it is still not rarely found out the problems of delays and irregularities that may lead to ineffective service processes and hence the problems of quality. The research objective was to find out how is the quality control implemented at the company, the types of problems and what problematic products often encountered in official reports, and what is a statistical quality control can be implemented as a quality control.

The research object was a quality control that focused on the standard time of goods delivery, official reports, and irregularities. The method applied was an explorative method used to investigate intensively the causes affecting the occurrence of something and the quality control method used, i.e., statistical quality control, by using an aid of a control chart of \bar{x} -R, \bar{x} -s, p-np, and c-u.

The research result was that the activities of quality control at PT. Pos Indonesia has not been optimal yet, as could be seen from the problem of delays that occurred, and there were still goods shipped out of control. In addition, though the problems of irregularities in official reports were within control limits, the problems of the official reports themselves were out of control, so that the company should continuously perform improvements of the process of services it offer, for the company to be capable of enhancing the effectiveness of its services in order to create better quality.

Keywords : Control Charts, Quality Control, Statistical Quality Control