

RINGKASAN

MUHAMAD JAGAD SULTHONUL AULIA. Upaya Pengendalian Mutu dengan Biaya Kualitas, Diagram Sebab Akibat, dan GKM di PT Mulya Sejahtera Technology Bandung, Jawa Barat. *Quality Control Efforts with Quality Costs, Cause and Effect Diagrams, and GKM at PT Mulya Sejahtera Technology Bandung, West Java*. Dibimbing oleh HARDIANA WIDYASTUTI.

PT Mulya Sejahtera Technology (MSTech), adalah perusahaan *Maintenance Repair Overhaul* (MRO) lokal dan swasta, didirikan pada tahun 2006 dan disertifikasi oleh Ditjen Perhubungan Udara Indonesia, dengan Sertifikat AMO No. : 145D- 598. PT MSTech menyediakan layanan perawatan pesawat khusus untuk berbagai operator pesawat di Indonesia dan di seluruh Wilayah Asia Tenggara. PT MSTech berdedikasi untuk melayani pelanggan dengan kinerja terbaik, dan memiliki target utama untuk menjadi "Mitra Terbaik Anda dalam Bisnis Penerbangan".

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui proses operasional, mempelajari pelaksanaan pengendalian mutu dan K3, mengimplementasikan metode biaya kualitas dan diagram sebab akibat untuk pengendalian mutu, mengimplementasikan metode *Hazard Identification and Risk Assesment* (HIRA) untuk pengendalian risiko, mengidentifikasi permasalahan yang ada, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas jasa *maintenance* pesawat udara di PT MSTech. Metode pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah observasi, wawancara, studi literatur, dan data historis perusahaan.

Pengendalian mutu *input* perusahaan dimulai dari sertifikasi *manpower*, kalibrasi *tools*, dan inspeksi material, serta pengecekan suhu dan kelembapan ruangan untuk gudang *tools* dan material untuk memberikan kualitas terbaik jasa *maintenance* pesawat udara kepada *customer*. Pengendalian mutu proses di PT MSTech terdapat pada empat tahap *maintenance* pesawat udara yaitu *perform preliminary inspection, performed inspection and release, perform RII if required, dan aircraft return to service*. Pengendalian mutu *output* dengan dilakukan inspeksi sebelum pesawat keluar area *maintenance (release)* untuk memastikan kegiatan *maintenance* telah mengacu pada Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil.

Pengendalian mutu *maintenance* pesawat udara dilakukan dengan mengidentifikasi biaya kualitas dan diagram sebab-akibat. Biaya kualitas PT MSTech pada tahun 2021 belum efisien, yaitu sebesar 7,36% dengan jenis biaya kualitas tertinggi adalah biaya kegagalan internal yang disebabkan oleh lima faktor pada diagram sebab-akibat. Tim GKM di PT MSTech belum dibentuk. Penulis memberikan usulan penerapan GKM dengan membahas permasalahan yang dihadapi perusahaan yaitu jumlah dan jenis APD yang disediakan perusahaan tidak lengkap. Penulis juga membahas mengenai analisis risiko Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dengan metode HIRA sebagai proyek terapan pada Praktik Kerja Lapangan (PKL). Ditemukan 12 potensi bahaya dengan 13 risiko yang dapat menyebabkan kecelakaan kerja.

Kata kunci: *Cost of quality, fishbone diagram, hazard identification and risk assesment, maintenance repair overhaul, pengendalian mutu*.