

RINGKASAN

AIDA NURAINI. Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Divisi *Refrigerator* PT Sharp Electronics Indonesia Karawang. *Application of the Quality Management System in the Refrigerator Division of PT Sharp Electronics Indonesia Karawang*. Dibimbing oleh PRAMONO D. FEWIDARTO.

PT Sharp Electronics Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang elektronik. Divisi *Refrigerator* adalah divisi yang memproduksi lemari es, baik lemari es satu pintu, dua pintu, maupun lemari pembeku (*freezer*). Persaingan sektor industri semakin meningkat seiring pesatnya era globalisasi. Para pelaku industri terus menerapkan sistem terbaiknya untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan selera dan kebutuhan konsumen. Kualitas produk menjadi kunci keberhasilan memenangkan persaingan. Kualitas dapat diciptakan melalui penerapan sistem manajemen yang tepat, dengan begitu kualitas dapat dicapai.

Penulisan laporan tugas akhir ini memiliki tujuan untuk mempelajari sistem manajemen kualitas pada Divisi *Refrigerator* di PT Sharp Electronics Indonesia. Penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 44 hari kerja terhitung sejak 21 Januari 2020 sampai 20 Maret 2020. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, diskusi, dan dokumentasi serta beberapa data historis perusahaan. Penulis menggunakan metode *why-why (5 why's) analysis* untuk menemukan akar masalah.

PT Sharp Electronics Indonesia dalam sistem manajemen kualitas berpedoman pada ISO 9001:2015 dan sertifikasi halal MUI untuk Sertifikasi Jaminan Halal (SJH) produk lemari es dan *freezer*. Produk Sharp adalah produk yang dibuat dengan filosofi kualitas *Takumi*, artinya produk tersebut diciptakan oleh orang yang ahli dan kompeten di bidangnya. Kebijakan kualitas didasarkan pada informasi yang terdokumentasi yaitu adanya kebijakan dan sasaran kualitas masing-masing departemen dan formulir penyerahan *work in processed (WIP)* yang cacat. Selain itu perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas dilakukan oleh Bagian *Quality Kaizen*. Adapun untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan *Customer Service*. Kebijakan menjaga kehalalan produk diterapkan melalui praktik penerapan SJH. Sasaran kualitas diperbarui setiap periode pergantian *fiscal* (semester), dan hasil pencapaian target menjadi bahan evaluasi. Sistem pengendalian kualitas dimulai saat bahan baku (*incoming*) diantarkan oleh *supplier*, pengecekan proses (*line*), dan pengecekan akhir produk jadi (*outgoing*). PT Sharp Electronics Indonesia tidak menerapkan sistem gugus kendali kualitas, akan tetapi Bagian *Quality Kaizen* memiliki peran yang hampir sama seperti gugus kendali kualitas. Selain itu aktivitas gugus kendali kualitas diterapkan saat *stock taking* di akhir periode *fiscal*. PT Sharp Electronics Indonesia menggunakan bon kuning sebagai laporannya kerugian akibat produk cacat. Bon kuning adalah hasil rekap dari nota penyerahan WIP cacat.

Kata Kunci : *bon kuning, incoming, line, outgoing, quality kaizen, takumi*