

ABSTRAK

PT. Schneider Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang mendesain, pengadaan, instalasi, dan pelayanan peralatan/perlengkapan tegangan tinggi untuk pembangkit dan transmisi daya listrik. Schneider Indonesia telah hadir lebih dari 20 tahun di Indonesia dan memiliki 400 orang pegawai.

Di dalam situasi pemasaran yang semakin ketat persaingannya, peranan kualitas produk perusahaan ini akan semakin besar di dalam kaitannya dengan perkembangan perusahaan tersebut. Kualitas output (baik produk maupun jasa) dari suatu perusahaan tidak dapat diabaikan, apabila perusahaan yang bersangkutan menginginkan terdapatnya perkembangan yang positif pada tahun-tahun yang akan datang.

Perusahaan yang memproduksi tanpa memperhatikan kualitas produk atau jasa perusahaan, sama saja dengan menghilangkan harapan masa depan perusahaan tersebut. Di dalam jangka pendek, seakan-akan perusahaan dapat menekan biaya produksi, karena perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya pengendalian kualitas. Namun di dalam jangka panjang, perusahaan yang tidak memperhatikan kualitas dari keluarannya (outputnya) akan mengalami kesulitan pemasaran oleh karena akan tersaingi dengan produk-produk yang sama dari perusahaan yang lain, atau jasa yang sama dari perusahaan yang lain dengan kualitas produk atau jasa yang lebih baik. Keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan laba perusahaan ini tergantung bagaimana cara bagian pembelian mencari faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan kualitas Project dan bagaimana cara mengatasi penyimpangan tersebut.

Ada 3 faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan kualitas project di PT Schneider Indonesia yaitu dari dalam perusahaan (*internal anomalies*), komplain konsumen (*customer complain*), dan kesalahan dari pemasok atau pabrik (*non-conformities*)

Cara mengatasi penyimpangan kualitas project dengan menggunakan diagram sebab dan akibat (fishbone diagram) yang merupakan salah satu dari 7 alat pemecahan masalah melalui Statistical Process Control yang terdapat didalam konsep TQM. Dengan menggunakan diagram sebab dan akibat (fishbone diagram) maka penyimpangan hasil kerja di PT. Schneider Indonesia dapat dilihat dari 2 sisi yaitu dari PT. Schneider Indonesia dan dari Supplier. Kesalahan dari PT. Schneider Indonesia terbagi menjadi 2 yaitu dari *manajemen* yang disebabkan karena adanya keterlambatan pengiriman semua perlengkapan dan sering menyalahi prosedur kualitas dan dilihat dari *karyawan* yaitu karena adanya kesalahan pemesanan barang dan kesalahan pemasangan.

Untuk mengatasi permasalahan yang dilakukan pihak supplier pada manajemennya adalah dengan memperbaiki kualitas manajemen mereka. Sedangkan untuk karyawan yaitu dengan mengontrol dan mengawasi pengiriman barang serta memberikan informasi yang jelas tentang spesifikasi barang.

Untuk mengatasi permasalahan yang dilakukan oleh karyawan PT. Schneider Indonesia yaitu dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan yang kurang kemampuannya secara berkala dan terus menerus. Sedangkan untuk mengatasi permasalahan manajemen yaitu dengan membuat sistem prosedur kualitas yang jelas dan memberikan peringatan atau sanksi kepada karyawan yang melakukan penyimpangan prosedur kualitas yang telah ditetapkan.