

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PADA BAGIAN PPS  
(PETUGAS PENCETAK SERTIFIKAT) DENGAN METODE USE-PDSA  
PADA PT. SUCOFINDO CABANG SEMARANG**

**Nama Mahasiswa : Baita Sativianingtyas**  
**NIM : L2H 606 018**

**ABSTRAK :**

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri baik perusahaan di bidang manufaktur ataupun jasa akan memberikan perhatian penuh pada kualitas dan mengutamakan *customer satisfaction*. Hal tersebut juga berlaku untuk salah satu perusahaan BUMN di Indonesia yaitu PT.SUCOFINDO Cabang Semarang yang memiliki target “*zero defect*” pada tahun 2011, sehingga saat perusahaan mendapat masalah pada bagian Manajemen Mutu yaitu terdapat sertifikat batal dengan jumlah tertinggi selama periode tahun 2009 sejumlah 23 pada bulan Desember tahun 2009 sertifikat batal dari keseluruhan adalah 120 sertifikat batal pada tahun 2009. Oleh karena itu perlu adanya analisis peningkatan kualitas pada bagian petugas pencetak sertifikat, sehingga akan tercapai target “*zero defect*” pada tahun 2011 serta meningkatkan pelayanannya terutama kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Cycle Deming* yaitu dengan metode *USE-PDSA*. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ditemukan enam belas sebab-sebab potensial serta tiga akar penyebab masalah dengan menggunakan *software expert choice* dan memberikan empat alternatif kemungkinan solusi yang terbaik dengan skor.

**Kata Kunci : *zero defect, metode USE-PDSA, dan software expert choice.***

**ABSTRACT**

*In an increasingly competitive era of industrialization today, every business person who wants to win the competition in the world of good industrial companies in manufacturing and services will give full attention to the quality and prioritize customer satisfaction. It is also valid for one state-owned companies in Indonesia which is PT.SUCOFINDO Semarang branch that has the target "zero defect" in the year 2011, so that when companies get into trouble on the part of the Quality Management certificate is null and void there with the highest number during the period of the year 2009 amounting to 23 certificate of cancellation in December of 2009. Hence the need for quality improvement analysis on the part of officers Certificate printers, so that the target would be achieved "zero defect" in the year 2011 and improve its service, especially customer satisfaction or customer satisfaction. To the authors conducted a study using the Deming Cycle USE-PDSA method. From these studies it can be concluded that there were sixteen of potential causes and the three root causes of problems by using Expert Choice software and provides four alternative solutions with the best possible score.*

**Keywords: *zero defect, USE-PDSA method, and software Expert Choice.***