

ABSTRAK

Penulis membahas masalah mengenai pelaksanaan pengendalian mutu yang dilakukan oleh PT PLN UPJ Kopo, dan hasilnya dituangkan dalam tugas akhir dengan judul “ **Analisa Pelaksanaan Pengendalian Mutu Unit Gangguan pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Kopo** “. PT PLN adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Agar pelayanan yang diberikan memiliki mutu dan sesuai dengan permintaan konsumen, maka sangat diperlukan adanya pengendalian mutu.

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengendalian mutu yang diterapkan oleh PT PLN UPJ Kopo terhadap pelayanan yang diberikan, masalah yang timbul dan faktor penyebabnya, serta tindakan apa yang sebaiknya dilakukan oleh PT PLN untuk mengatasi masalah tersebut. Untuk tugas akhir ini, penulis menggunakan metode penelitian lapangan (field research) dan penelitian keperpustakaan (library research).

Setelah diteliti, ternyata masalah yang ada di PT PLN UPJ Kopo adalah tidak mempunyai standar mutu kecepatan pemulihan gangguan. Dengan menggunakan diagram sebab akibat, di analisis penyebab timbulnya masalah tersebut adalah Manusia (Kelalaian karyawan, kelalaian supervisor, karyawan lamban kurang termotivasi), bahan baku (keterbatasan bahan baku), serta metode (diadakannya kerja lembur).

Dari hasil pengamatan, maka penulis memberikan saran-saran bagi pihak perusahaan untuk mengatasi penyebab masalah tersebut yaitu meberikan pengarahan sebelum bekerja bagi karyawan yang lalai, melakukan safety stock untuk keterbatasan bahan baku,dan pemberian bonus agar karyawan tidak lamban dalam bekerja.