

# PENGENDALIAN KUALITAS PT AHM DENGAN MENGGUNAKAN ISO/TS 16949: 2002 UNTUK MENCEGAH KOMPONEN VALVE INLET BENGKOK PADA MOTOR SUPRA KHUSUSNYA MESIN NF100

## (Studi Kasus Valve Inlet Bengkok di PT Astra Honda Motor)

**Naniek Utami Handayani, S.Si., MT, Arfan Bakhtiar, ST, MT, Krisnanto**

Industrial Engineering Department, Diponegoro University

Jl. Prof Soedarto, SH, Tembalang, Semarang

Phone/Fax (024) 74600052

E-mail : [naniekh@yahoo.com](mailto:naniekh@yahoo.com)

### Abstrak

Untuk memenuhi keinginan konsumen dalam hal mutu dan jumlah, PT AHM telah menerapkan ISO 9001:2000 (International Standard Organization versi tahun 2000), SIX SIGMA dan ISO/TS 16949:2002 untuk menangani customer claim dan memperbaiki mutu supplier yang ada. Sebelum penerapan ISO/TS 16949:2002, untuk keharmonisan kualitas supplier/penyalur tersebut, PT AHM telah menggunakan QS-9000 dalam mengendalikan kualitas produknya. Berhubung QS-9000 tidak diperbaharui lagi dan hanya akan berlaku sampai tahun 2006, maka sebagai gantinya perusahaan mengambil kebijakan untuk menerapkan ISO/TS 16949:2002 dan menyertakan dalam keseluruhannya kebutuhan ISO 9001:2000.

Dari beberapa jenis motor yang diproduksi pada pabrik II dari PT AHM, jenis motor yang diproduksi adalah Legenda, Tiger, GL Max, Mega Pro dan Supra. Diantara kelima motor tersebut, Supra mempunyai prosentase permintaan yang paling tinggi dan juga sekaligus market claim tertinggi (periode Agustus s/d Desember 2004, yaitu sebesar 2,7%), sedangkan berdasarkan penelitian terhadap banyaknya claim customer terhadap komponen motor Supra periode Agustus s/d Desember 2004, claim terhadap komponen terbesar mencapai 337 claim dari total 1440 claim. Komponen motor Supra yang dimaksud disini adalah Valve Inlet. Dalam penelitian ini, dievaluasi hasil dari pelaksanaan persiapan penerapan ISO/TS 16949:2002 sebagai teknik pengendalian kualitas terbaru yang telah dipilih dengan menggunakan tools dari ISO/TS 16949:2002 yaitu SPC, FMEA dan Corrective Action.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab Valve Inlet bengkok bukan hanya berasal dari Valve inlet itu sendiri, melainkan juga sebagai akibat dari adanya ketidaksesuaian pada Guide Valve Inlet dan Cylinder head. Dari penelitian penerapan ISO/TS 16949:2002 di PT AHM dapat diketahui beberapa manfaat ISO/TS 16949:2002 dalam mengendalikan kualitas produk dan memenuhi kebutuhan customer.

**Kata Kunci:** Market Claim, Customer Claim, ISO/TS 16949:2002, SPC, FMEA dan Corrective Action.

### I. PENDAHULUAN

Untuk memenuhi keinginan konsumen dalam hal mutu dan jumlah, PT Astra Honda Motor (AHM) telah menerapkan ISO 9001:2000 (International Standard Organization versi tahun 2000), SIX SIGMA dan ISO/TS 16949:2002 dalam menangani Customer Claim dan memperbaiki mutu supplier yang ada. Sebelum penerapan ISO/TS 16949:2002, untuk keharmonisan kualitas supplier/penyalur tersebut, AHM telah menggunakan QS-9000 dalam mengendalikan kualitas produknya. Berhubung QS-9000 tidak diperbaharui lagi dan hanya akan berlaku sampai tahun 2006, maka sebagai gantinya perusahaan mengambil kebijakan untuk menerapkan ISO/TS 16949:2002 yang juga menyertakan dalam keseluruhannya kebutuhan ISO 9001:2000.

Dari beberapa jenis motor yang diproduksi pada pabrik II dari AHM yang berlokasi di jl. raya pegangsaan II, Km.2 Kelapa Gading, jenis motor yang diproduksi adalah Legenda, Tiger, GL Max, Mega Pro dan Supra. Diantara kelima motor tersebut, Supra mempunyai prosentase permintaan yang paling tinggi dan juga sekaligus market claim tertinggi (periode Agustus s/d Desember 2004, yaitu sebesar 2,7%), sehingga penelitian akan difokuskan pada motor Supra. Sedangkan berdasarkan penelitian terhadap banyaknya Customer Claim untuk komponen motor Supra periode Agustus s/d Desember 2004, Customer Claim terbesar mencapai 337 claim dari total 1440 claim. Komponen motor Supra yang dimaksud disini adalah Valve Inlet, hal ini terjadi pada saat PDI (Pre delivery Inspection) oleh customer AHM (Main Dealer dan AHASS) engine tiba-tiba mati, di-check kompresi di ruang bakar tidak ada,

setelah unit engine di buka pada Cylinder head terlihat Valve Inlet-nya bengkok.

Permasalahan yang akan diteliti adalah bagaimana pengendalian kualitas AHM dengan menggunakan ISO/TS 16949: 2002 untuk mencegah komponen valve inlet bengkok pada motor Supra khususnya mesin NF100 agar sesuai standar yang ditentukan AHM?

Adapun tujuan dari penelitian adalah:

1. Mengevaluasi persiapan penerapan ISO/TS 16949: 2002 di AHM khususnya untuk mengetahui penyebab komponen Valve Inlet bengkok.
2. Memberikan usulan tindakan perbaikan (Corrective Action) dalam persiapan penerapan pengendalian kualitas produk komponen Valve Inlet dengan menggunakan ISO/TS 16949: 2002.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Setelah mengetahui masalah yang akan dihadapi oleh perusahaan secara lebih terperinci, selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan menggunakan *tools* dari ISO/TS 16949:2002, dalam penelitian ini hanya akan digunakan SPC dan FMEA sehingga penelitian akan difokuskan pada proses pengendalian kualitas pada *departemen engineering, Quality Control* dan Produksi. Berikut merupakan penjelasan dari *tools* yang akan digunakan, yaitu:

### 2.1. SPC

SPC (*Statistical Process Chart*) yaitu kegiatan mengukur pengecekan sampel secara sampling menggunakan statistik untuk mengukur keefektifan dari metode sampling tersebut, seperti *control chart*, pareto diagram, diagram tulang ikan, diagram batang dan diagram lainnya yang menggunakan proses statistika.

#### 2.1.1. Check Sheets

*Check Sheet* (lembar periksa) adalah Alat yang sering digunakan untuk menghitung seberapa sering sesuatu itu terjadi dan sering digunakan dalam pengumpulan dan pencatatan data. Data yang sudah terkumpul tersebut kemudian dimasukkan kedalam grafik seperti *Pareto Chart* ataupun *Histogram* untuk kemudian dilakukan analisis terhadapnya. *Check Sheet* ini dapat digunakan sebagai alat bantu dalam pelaksanaan (*do*) dalam pelaksanaan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*).

#### 2.1.2. Pareto Chart

Diagram Pareto merupakan salah satu diagram penting yang harus diketahui dalam menganalisa suatu masalah, diagram ini berbentuk diagram batang dan tiap batang (cukup 3 jenis x, y, z) mewakili sesuatu yang penting sesuai dengan prinsip skala prioritas (Vilfredo pareto-1897). Diagram Pareto dikembangkan oleh seorang ahli yang bernama Vilfredo Pareto dan merupakan alat yang digunakan untuk membandingkan berbagai kategori kejadian atau sebab-sebab kejadian yang akan dianalisis, sehingga kita dapat memusatkan perhatian pada sebab-sebab yang mempunyai dampak terbesar terhadap kejadian tersebut.

#### 2.1.3. Histogram

Histogram adalah alat yang digunakan untuk menunjukkan *variasi* data pengukuran dan *variasi* setiap proses. Berbeda dengan *Pareto Chart* yang penyusunannya menurut urutan yang memiliki proporsi terbesar kekiri hingga proporsi terkecil, histogram ini penyusunannya tidak menggunakan urutan apapun.

#### 2.1.4. Control chart

*Control chart* atau Peta *Control* adalah grafik yang mempunyai *run chart* yang digunakan untuk menentukan apakah suatu proses berada dalam keadaan *in control* atau *out of control*. *Control limit* yang meliputi batas atas (*upper control limit*) dan batas bawah (*lower control limit*) dapat membantu kita untuk menggambarkan performansi yang diharapkan dari suatu proses, yang menunjukkan bahwa proses tersebut konsisten. Dengan mengetahui kondisi proses maka kita dapat mengetahui sumber *variasi* proses, apakah merupakan *common cause* atau *special cause*. Apabila merupakan *special cause*, kita dapat mengadakan perubahan tanpa mengubah proses secara keseluruhan, tetapi bila merupakan *common cause* maka kita tidak dapat mengadakan perubahan. Dalam siklus PDCA, *control chart* digunakan dalam tahap pelaksanaan (*do*) dan Pengujian (*Check*)

#### 2.1.5. Fish Bone Diagram

Diagram tulang ikan juga disebut diagram sebab akibat, diagram ishikawa, diagram pohon atau diagram sungai. Fungsi dari diagram tulang ikan adalah untuk menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat.

#### 2.1.6. Scatter Diagram

Diagram *Scatter* (pencar) adalah gambaran yang menunjukkan kemungkinan hubungan (korelasi)

antara pasangan dua macam variabel dan menunjukkan keeratan hubungan antara dua *variable* tersebut yang sering diwujudkan sebagai koefisien korelasi. *Scatter Diagram* juga dapat digunakan untuk mengecek apakah suatu variabel dapat digunakan untuk mengganti variabel yang lain.

## 2.2. FMEA

Pengolahan selanjutnya adalah pembuatan FMEA yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mencegah kegagalan yang diketahui dan yang berpotensi. Dengan menggunakan *historical* data atau dari SPC dapat diketahui jumlah *reject* atau trend dari *reject* itu sendiri sehingga dengan menggunakan FMEA diharapkan dapat mencegah kegagalan yang diketahui dan yang berpotensi menyebabkan kegagalan itu sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti hanya akan menggunakan *process* FMEA yaitu suatu analisa teknik yang dibuat pada saat awal merancang sistem produksi. Dalam pembuatan *process* FMEA, informasi yang diperoleh harus ditindak lanjuti dan harus sudah selesai sebelum proses produksi dimulai termasuk pembuatan *tooling* dan *equipment*.

## 2.3. Analisa Proses Pengendalian Mutu ISO/TS 16949: 2002

Berisi tentang analisa proses pengendalian mutu yang diterapkan AHM dengan menggunakan *tools*

ISO/TS 16949: 2002 dari proses sebelumnya (pengolahan data). Dari analisa ini, akan dilakukan *Corrective action* atau tindakan perbaikan dan *continuous improvement*.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

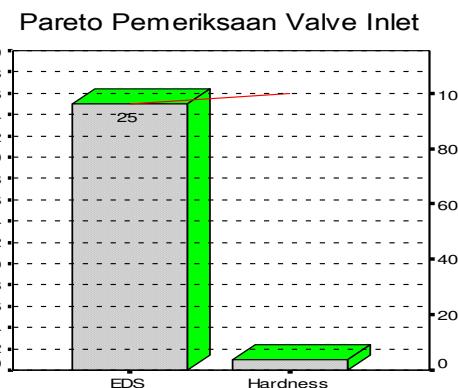
### 3.1. Proses Pengolahan Data dan Analisa

Dari data yang telah diperoleh maka peneliti memproses data tersebut, dimana proses pengolahannya meliputi analisa kecukupan data, Analisa batas kendali (Control Chart), Analisa Pareto, dan Analisa Diagram Tulang Ikan.

Dari pengolahan data tersebut diketahui bahwa penyebab Valve Inlet bengkok terbesar disebabkan oleh adanya penyebaran Cr yang tidak merata pada material Valve Inlet (dari hasil proses EDS Valve Inlet ), Diameter Guide Valve Inlet yang tidak sesuai spesifikasi, Posisi Valve Inlet miring pada Cylinder head pada waktu proses Seating Fitting (dari proses FMEA), Koordinat lubang pada Cylinder head tidak sesuai pada waktu proses Multi drilling (berdasarkan jumlah cacat terbesar pada proses produksi Cylinder head). Berikut merupakan gambar yang menunjukkan penyebab terbesar penyebab Valve Inlet bengkok untuk masing-masing komponen yang berhubungan:

**Tabel 1.** Prosentase Penyebab Valve Inlet Bengkok karena Valve Inlet

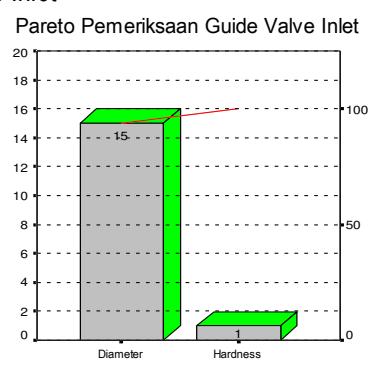
No	Penyebab	Jumlah reject	Kum
1	Hardness Valve Inlet tidak sesuai	1	4%
2	Ketegak lurusan Valve Inlet tidak sesuai	0	0%
3	Diameter Valve Inlet tidak sesuai	0	0%
4	Roughness Valve Inlet tidak sesuai	0	0%
5	EDS Valve Inlet tidak sesuai	25	96%
	Total	26	100%



**Gambar 1.** Pareto Pemeriksaan Valve Inlet

**Tabel 2.** Prosentase Penyebab Valve Inlet Bengkok karena Guide Valve Inlet

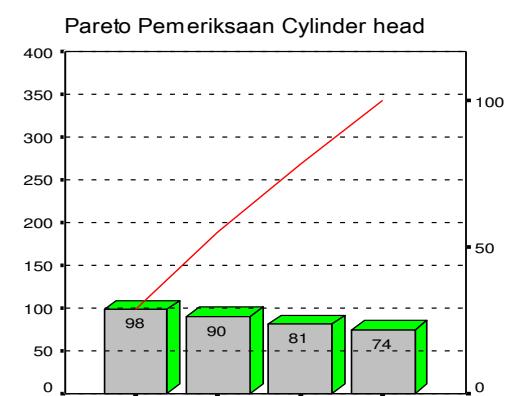
No	Penyebab	Jumlah reject	Kum
1	Roughness Guide Valve Inlet tidak sesuai	0	0%
2	Diameter Guide Valve Inlet tidak sesuai	15	94%
3	Hardness Guide Valve Inlet tidak sesuai	1	6%
	Total	16	100%



**Gambar 2.** Pareto Pemeriksaan Guide Valve

**Tabel 3.** Prosentase Potensi kegagalan pada Proses Produksi Cylinder head

No	Penyebab	Jumlah reject	Kum
1	Multi drilling	98	28,57%
2	Rotary milling	90	26,23%
3	Rotary milling & drilling	81	23,62%
4	Posisi Valve Inlet miring (Seatring fitting)	74	21,57%
	Total	343	100%



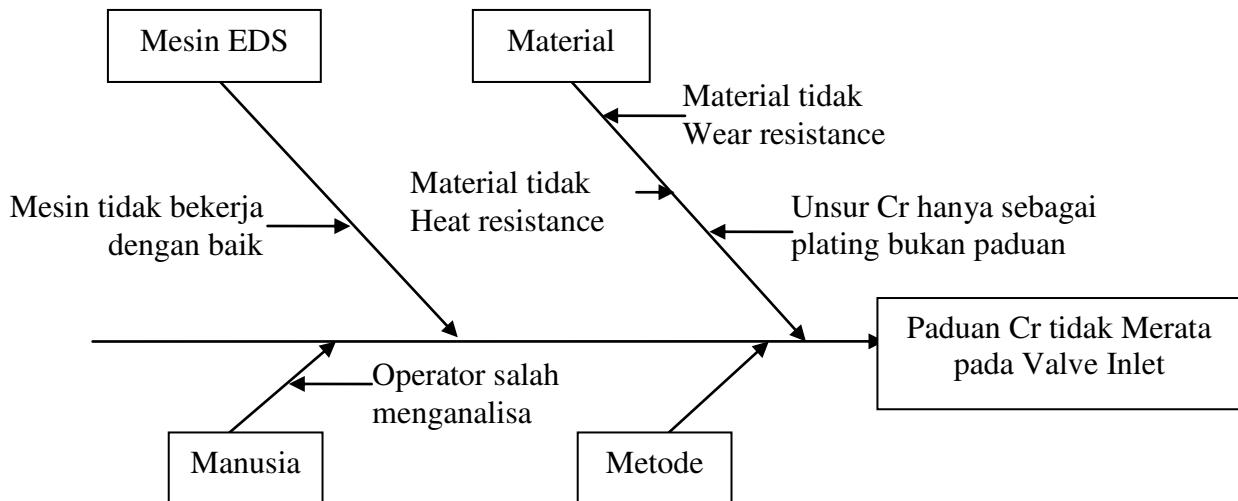
**Gambar 3.** Pareto Jumlah Cacat Cylinder head

**Tabel 4. Process FMEA Cylinder Head**

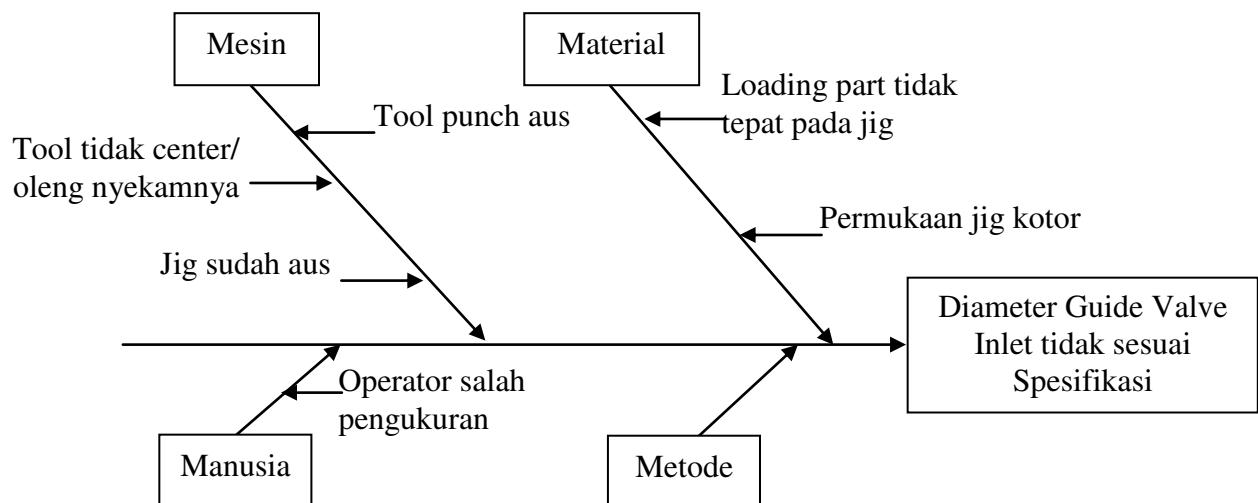
Proses Tuntutan	Potensi kegagalan	Efek dari potensi kegagalan			Penyebab potensi kegagalan		Control yang dilakukan pencegahan		Control yang dilakukan deteksi		Usulan perbaikan	Tgl jawab dan target penyelesaian	Hasil tindakan				
													Tindakan				
Pembentukan																	
Bentuk Cylinder head sesuai mould	Cetakan pecah	Cairan Al tumpah	9		Jig assy mold gempal Elemen kurang panas Jig assy mold miring Trimming mold terlalu keras Perbaikan jig assy mold miring	1	Gauge	Visual	7	63	Training untuk operator	SPV dept. produksi 21-Mar-05	Mengadakan training tentang trimming mold dan assy mold	9	1	7	63
	Penuangan cairan Al tidak merata	Cylinder head keropos	8		Penuangan terlalu cepat sat penuangan cairan Al tumpah Penuangan tidak tepat waktu Gasventilasi mold masihpet Mold/cetakan pasir rontok Mold miring Ladle/ mangkuk bocor	1	—	Visual	8	64	Revisi Instruksi kerja	Dept. Engineering 21-Mar-05	Dibuat Standard Operation Procedure tentang penuangan cairan Al	8	1	8	64
	Butiran pasir masih menempel	Menyumbat Valve	4		Trimming core kurang bersih Pendinginan kurang lama Jig Chipping aus Permukaan core kasar	1	Gauge, Corrective maintenance	visual	7	28	Frekuensi pengecekan diperketat	Dept. QC Setiap pengecekan	Pengecekan diperketat Setiap pengecekan	4	1	7	28
	Hardness dibawah standard	Menimbulkan Burrs	5	Aging kurang dari 3 hari	1	SPC	Hardness tester	4	20	Frekuensi pengecekan diperketat	Dept. QC Setiap pengecekan	Pengecekan ketat Setiap pengecekan	5	1	4	20	
Machining																	
Cylinder head sesuai spesifikasi	Permukaan kasar pada rotary milling	Oli bocor	7		Loading part tidak tepat pada jignya Feeding terlalu cepat Jig tidak rata Clamper longgar Tool tumpul Collant kurang	4	Gauge	Roughness tester	4	112	Dibuatkan sensor	Dept. Engineering 18-Apr-05	Pembuatan Sensor	7	4	4	112
	Lubang eksentric/ koordinat menyimpang	Tidak bisa dipasang	8		Jig terganjal scrap Loading part miring Bearing spindle aus Jig sudah aus Setting program error	4	Gauge	CMM	8	256	Dibuatkan pokayoke	Dept. Engineering 25-Apr-05	Pembuatan gauge	8	4	8	256
	Permukaan kasar pada ruang bakar	Pembakaran kotor	7		Permukaan jig kotor Loading part tidak tepat pada jig Clamper longgar Bearing spindle oblik/aus Feeding terlalu cepat Jig sudah aus	2	Gauge	Roughness tester	4	56	Dibuatkan sensor	Dept. Engineering 18-Apr-05	Pembuatan Sensor	7	2	4	56
	Hasil proses diameter kasar	Crank Shaft Macet	7		Feeding terlalu cepat Part terganjal scrap Bearing spindle oblik/aus Jig sudah aus Tool aus	1	Gauge	Roughness tester	4	28	Dibuatkan sensor	Dept. Engineering 18-Apr-05	Pembuatan gauge	7	1	4	28
	Permukaan kasar pada rotary milling	Kebocoran	7		Loading part tidak tepat pada jignya Clamper longgar Feeding terlalu cepat Jig tidak rata Collant kurang Tool tumpul	1	Gauge	Roughness tester	4	28	Dibuatkan sensor	Dept. Engineering 18-Apr-05	Pembuatan gauge	7	1	4	28
	Koordinat lubang menyimpang pada proses drilling& tapping	Tidak bisa dipasang	8		Loading part miring Jig terganjal scrap Bearing spindle aus Jig sudah aus Setting program error	3	Gauge	CMM	8	192	Dibuatkan pokayoke	Dept. Engineering 20-Apr-05	Pembuatan gauge	8	3	8	192
	Permukaan lubang kasar dan diameter minus	valve Macet	7		Loading part tidak tepat pada jignya Clamper longgar Feeding terlalu cepat Jig tidak rata Collant kurang Tool tumpul	2	Gauge	Roughness tester	5	70	Dibuatkan sensor	Dept. Engineering 18-Apr-05	Pembuatan gauge + sensor	7	2	5	70
	Koordinat lubang menyimpang pada drilling & tapping	tidak bisa dipasang	8		Jig terganjal scrap Loading part miring Bearing spindle aus Jig sudah aus Setting program error	2	Gauge	CMM	8	128	Dibuatkan pokayoke	Dept. Engineering 20-Apr-05	Pemasangan pokayoke	8	2	8	128
	Hasil proses kasar	Crank Shaft Macet	7		Part terganjal scrap Feeding terlalu cepat Bearing spindle oblik/aus Jig sudah aus Tool aus	1	Gauge	Roughness tester	4	28	Dibuatkan sensor	Dept. Engineering 18-Apr-05	—	7	1	4	28
	Permukaan kasar dan koordinat lubang menyimpang	Bocor dan tidak bisa dipasang	8		Load part tidak tepat pada jignya Clamper longgar Feeding terlalu cepat Jig tidak rata Collant kurang Tool tumpul	4	Gauge	Roughness tester dan CMM	8	256	Dibuatkan pokayoke + sensor	Dept. Engineering 25-Apr-05	Pemasangan pokayoke + sensor	8	4	8	256
	Posisi miring	Cylinder head pecah	10		Pasang Seating tidak tepat Hidrolik bocor Stroke terlalu pendek Jig aus Dimensi Seating No Good	4	Gauge Corrective maintenance	CMM	8	320	Dibuatkan pokayoke	Dept. Engineering 25-Apr-05	Pemasangan pokayoke	10	4	8	320
	Posisi miring	Valve bocor	7		Pasang Seating tidak tepat Hidrolik bocor Stroke terlalu pendek Jig aus Dimensi Seating No Good	2	Gauge Corrective maintenance	CMM	7	98	Dibuatkan pokayoke	Dept. Engineering 25-Apr-05	Pemasangan pokayoke	7	2	7	98
	Permukaan kasar	Crank Shaft tidak dapat dipasang	8		Permukaan jig kotor Loading part tidak tepat pada jig Clamper longgar Bearing spindle oblik/aus Feeding terlalu cepat Jig sudah aus	1	Gauge	Roughness tester	4	32	Dibuatkan sensor	Dept. Engineering 18-Apr-05	Pembuatan Sensor	8	1	4	32

Setelah diketahui sesuatu yang berpotensi menjadi penyebab Valve Inlet bengkok terbesar pada masing-masing komponen yang berhubungan maka peneliti mencari penyebab dari masing-masing komponen yang dapat menjadi

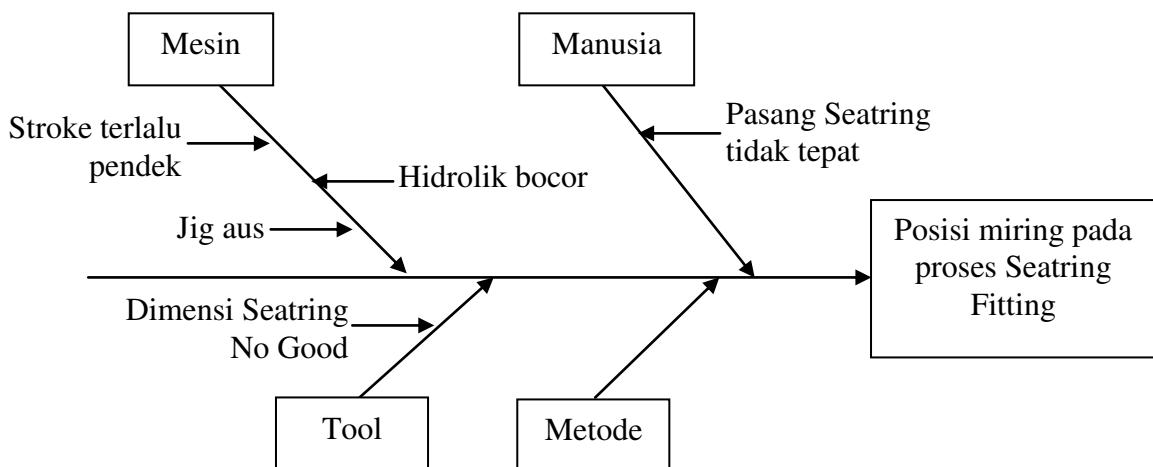
potensi dari penyebab Valve Inlet bengkok dengan menggunakan Diagram tulang ikan. Berikut merupakan diagram tulang ikan yang telah dibuat oleh peneliti:



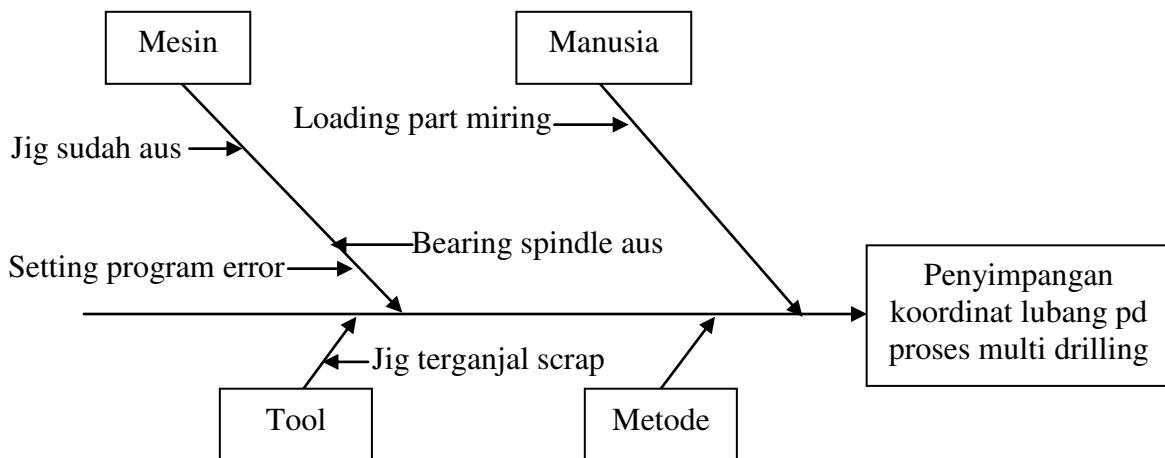
**Gambar 4.** Fishbone Penyebab Paduan Cr tidak Merata pada Valve Inlet



**Gambar 5.** Fishbone Penyebab Diameter Guide Valve Inlet tidak Sesuai Spesifikasi



**Gambar 6.** Fishbone Penyebab Posisi Miring pada Proses Seating Fitting



**Gambar 7.** Fishbone Penyebab penyimpangan lubang pada proses multi drilling

Dari masing-masing diagram tulang ikan tersebut selanjutnya peneliti mengambil tindakan perbaikan atau *Corrective Action* untuk masing-masing komponen yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5.** Corrective Action untuk Komponen Penyebab Valve Inlet Bengkok

Penyebab Valve Inlet Bengkok	Corrective Action
Paduan Cr tidak merata pada Material Valve Inlet	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perbaikan kualitas material Valve Inlet dari <i>Supplier</i></li> <li>Melakukan <i>Nitriding</i> yaitu pelapisan batang Valve Inlet dengan Cr melalui Proses LCN/ GSN (<i>Gas Soft Nitriding</i>) untuk memperbaiki sifat material dasar Valve Inlet agar <i>wear resistance</i> dan <i>heat resistance</i> dan <i>hardness</i>-nya semakin tinggi</li> <li>Ganti/ mencari <i>Supplier</i> baru</li> </ol>
Diameter Guide Tidak sesuai spesifikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perbaikan kualitas diamter Guide Valve Inlet dari <i>Supplier</i></li> <li>Melakukan proses <i>reamer</i> terhadap Guide Valve Inlet</li> <li>Ganti/ mencari <i>Supplier</i> baru</li> </ol>
Posisi Valve Inlet miring pada proses <i>Seating fitting</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemasangan Valve Inlet dengan MC Mechanik/ Manual diganti dengan MC Hidroulik/ otomatis</li> <li>Pemasangan Pokayoke pada MC Mechanik/ Manual juga Hidroulik</li> </ol>
Lubang diameter tidak sesuai koordinat pada proses <i>Multi drilling</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemasangan Pokayoke pada mesin <i>multi drilling</i></li> </ol>

#### IV. KESIMPULAN

1. Dari hasil evaluasi pada Pengolahan Data dan Analisa, dapat kita ketahui bahwa penyebab Valve Inlet bengkok dapat berasal dari Valve Inlet, Guide Valve Inlet,

dan Cylinder head. Berikut ini merupakan penyebab terbesar dari masing-masing komponen tersebut:

**Tabel 6.** Penyebab Valve Inlet Bengkok

No	Komponen	Penyebab
1	Valve Inlet	Paduan Cr pada Valve Inlet tidak merata
2	Guide Valve Inlet	Diameter Guide Valve Inlet yang tidak sesuai
3	Cylinder head	<ol style="list-style-type: none"> <li>Posisi miring yang diakibatkan karena proses <i>Seating Fitting</i></li> <li>Pembuatan lubang diameter tidak koordinat</li> </ol>

2. FMEA adalah *living dokumen* yang berarti bahwa:
  - a. FMEA harus di-update setiap saat ketika ada modifikasi produk/proses, ketika ada masalah pada produk/proses dan ketika ditemukan tindakan perbaikan baru (*Corrective Action*).
  - b. FMEA bukan hanya sebagai dokumen melainkan sebagai alat *improvement* yang bermanfaat untuk meng-evaluasi proses produksi atau meng-evaluasi potensi kegagalan yang ada.
3. Dari hasil penelitian ini dapat peneliti ketahui beberapa manfaat dari penerapan ISO/TS 16949:2002, antara lain:
  - a. Dokumentasi mutu yang lebih baik.
  - b. Pengendalian mutu secara sistematis.
  - c. Koordinasi yang lebih baik.
  - d. Deteksi awal ketidaksesuaian.
  - e. Konsistensi mutu yang lebih baik.
  - f. Kepercayaan pelanggan bertambah.
  - g. Disiplin dalam pencatatan mutu bertambah.
  - h. Lebih banyak kesempatan untuk peningkatan.

## V. DAFTAR PUSTAKA

1. PT. Sental Sistem Pengembangan Mutu. 2003. *Pengenalan ISO/ TS 16949*. Tebet, Jakarta.
2. PT. Sental Sistem Pengembangan Mutu. 2003. *Failure Mode Effect Analysis (FMEA) and Control Plan*. Tebet, Jakarta.
3. Benny-Warta Standardisasi Vol. 29 No. 1, Maret 2003. *Keuntungan Menerapkan Total Quality Management*. Jakarta.
4. Dorothea Wahyu Ariani, Juni 1999. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta, Jawa tengah.
5. Douglas C. Montgomery, Juni 1993. *Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta, Indonesia.
6. Cornelius Trihendradi, 2005. *SPSS 13: Step by Step Analisis Data Statistik*. Andi Offset, Yogyakarta. Jawa tengah.
7. Cornelius Trihendradi, 2005. *SPSS 12: Statistik InferenTeori Dasar dan Aplikasinya*. Andi Offset, Yogyakarta. Jawa tengah
8. Douglas C. Montgomery, 1993. *Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta, Indonesia.
9. Sritomo Wignjosoebroto, 2003. *Ergonomi, Studi gerak dan Waktu*. Prima Printing, Surabaya. Jawa Timur.