

## **ABSTRAK**

Kualitas menjadi faktor dasar keputusan konsumen dalam memilih suatu produk atau jasa, sehingga kualitas merupakan penentu keberhasilan bisnis, pertumbuhan dan peningkatan posisi bersaing. Untuk menjamin kualitas produk yang dihasilkan memenuhi syarat-syarat dari konsumen, maka perlu dilakukan pengendalian kualitas yang memadai sehingga produk cacat yang dihasilkan dapat dikurangi. Tujuan dari penelitian ini adalah: pertama, untuk mengetahui batasan produk cacat yang dihasilkan; kedua, untuk mencari penyebab terjadinya kecacatan produk agar produk cacat yang dihasilkan dapat diminimalisir.

Penelitian ini dilakukan di PT. Mazuvo Indo dengan menggunakan satu batch produksi, yaitu rondo chair sebagai sampelnya. Data-data yang terkumpul kemudian diolah untuk mengetahui batas toleransi produk dapat diterima atau ditolak dengan menggunakan analisis peta kendali-u dan digram sebab akibat. Pada analisis peta kendali ditemukan bahwa terdapat lima titik berada di atas batas atas (UCL) yang telah ditentukan dan terdapat dua puluh titik berada di luar batas kendali (CL), sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengendalian kualitas di PT. Mazuvo Indo masih kurang baik. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi produk cacat digunakanlah diagram sebab akibat yang diperoleh dengan wawancara dan diskusi grup dengan manajer QC, supervisi QC, dan manajer SDM telah diolah dan kemudian digunakanlah analisis persoalan untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap terciptanya kecacatan produk. Dengan adanya penelitian ini diharapkan perusahaan dapat meningkatkan pengawasan kualitas sehingga jumlah produk rusak yang dihasilkan dapat ditekan dan bila hal ini mampu dilakukan maka perusahaan akan lebih optimal.

**Kata Kunci:** Pengendalian Kualitas, Produk Cacat, SPC, Diagram Sebab Akibat, Analisis Persoalan (AP).