

## ABSTRAK

PT. Brother Silver Product (PT. BSP) merupakan perusahaan yang memproduksi peralatan rumah tangga dari perak, yang bekerja atas dasar pesanan (*job order*). Walaupun perusahaan telah berusaha sebaik mungkin untuk meminimumkan cacat pada produk, tetapi masih ada saja keluhan yang datangnya dari konsumen. Oleh sebab itu, perusahaan benar-benar memperhatikan mutu dari produk yang dihasilkan, sebab mutu suatu produk merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap permintaan produk.

Produk yang dihasilkan oleh PT BSP bermacam-macam, tetapi penelitian dilakukan hanya pada produk baki BS-130, karena produk ini merupakan produk yang banyak diminati oleh konsumen khususnya pasar ekspor. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui jumlah ketidaksesuaian dari cacat pada proses bentuk, proses poles I dan proses solder dengan menggunakan *peta kontrol c*, identifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya cacat, analisis besarnya biaya kualitas serta menganalisis hasil implementasi.

Hasil analisis tabel frekuensi jenis cacat dari proses pembentukan, untuk cacat gelombang (66,03%) dan cacat garis (33,97%), dan untuk proses solder dengan cacat retak (60,07%) dan cacat lepas (39,93%) dan terakhir proses poles I untuk cacat kasar (72,86%) dan cacat tipis (27,14%). Selanjutnya dicari sebab-sebab yang menimbulkan cacat pada masing-masing proses diatas dengan menggunakan diagram sebab akibat.

Peta kontrol c dari data hasil perbaikan seperti pada knob mesin press diberi tanda yang mencolok, memberi penerangan pada tiap tempat operator pada proses poles I dan menyediakan tempat khusus untuk mencoba alat solder, menunjukkan proses dalam keadaan terkendali, kemudian dilakukan uji proporsi cacat yang menunjukkan bahwa ada penurunan cacat setelah dilakukan perbaikan, dimana pada proses bentuk proporsi unit cacat sebelum implementasi adalah 0,232 dan proporsi unit cacat setelah implementasi adalah 0,075. Pada proses solder proporsi unit cacat sebelum implementasi adalah 0,17 dan sesudah implementasi 0,073. Pada proses poles I proporsi unit cacat sebelum implementasi adalah 0,307 dan setelah implementasi sebesar 0,128. Total biaya kualitas sebelum implementasi adalah sebesar Rp. 20.077.100/bulan dan total biaya kualitas setelah implementasi sebesar Rp. 10.884.840/bulan, sehingga penurunan biaya kualitas yang terjadi adalah sebesar Rp. 9.192.260/bulan.