

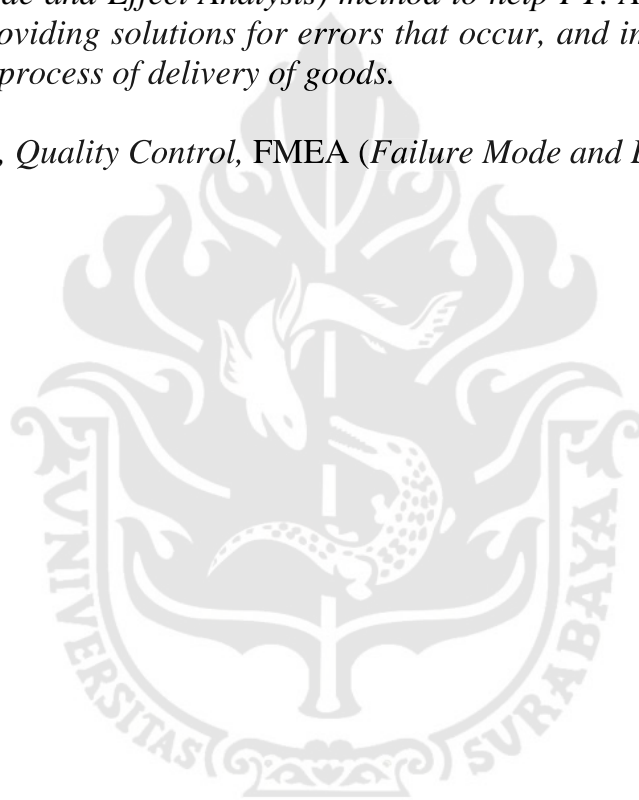
## **ABSTRACT**

*This report aims to describe a quality control by using FMEA (Failure Mode and Effect Analysis) method to identify and prevent errors that arise in the process of delivery of goods in PT. Asia Mandiri Lines. FMEA (Failure Mode and Effect Analysis) is used as a guide for quality control in the company.*

*Activities that are often done during field work practice is making a receipt letter for customers who want to send goods through PT. Asia Mandiri Lines. During the practical work in the administrative section, especially the handling of the mail and receipt of goods, found some problems that cause complaints from customers. It shows that the quality of freight service in PT. Asia Mandiri Lines should be fixed.*

*Therefore, based on the results of the discussion of Field Work Report, I use FMEA (Failure Mode and Effect Analysis) method to help PT. Asia Mandiri Lines in reducing errors, providing solutions for errors that occur, and improve the quality of the company in the process of delivery of goods.*

*Keywords : Quality, Quality Control, FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)*



## INTISARI

Laporan ini bertujuan untuk menggambarkan suatu pengendalian kualitas dengan menggunakan metode FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*) untuk mengidentifikasi dan mencegah kesalahan yang timbul dalam proses pengiriman barang di PT. Asia Mandiri Lines. FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*) digunakan sebagai pedoman untuk pengendalian kualitas di perusahaan.

Aktivitas yang seringkali dilakukan selama praktik kerja lapangan yaitu membuat surat tanda terima barang bagi *customer* yang ingin mengirim barang melalui PT. Asia Mandiri Lines. Selama kerja praktik di bagian *administrasi* kususnya pengurusan surat jalan dan surat tanda terima barang, ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan komplain dari *customer*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan pengiriman barang di PT. Asia Mandiri Lines harus diperbaiki.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil pembahasan Laporan Kerja Lapangan, saya menggunakan metode FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*) yang berfungsi untuk membantu PT. Asia Mandiri Lines dalam mengurangi kesalahan, memberikan solusi atas kesalahan yang terjadi, dan meningkatkan kualitas perusahaan dalam proses pengiriman barang.

Kata Kunci : Pengendalian, Pengendalian Kualitas, FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*)

