

ABSTRAKSI

PT."X" adalah perusahaan yang bergerak pada bidang *furniture*. Selama ini PT. "X" menerapkan metode kompetitif *benchmarking* dalam upaya meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Dalam penerapan *competitive benchmarking* bertujuan untuk menciptakan atau meningkatkan daya saing serta mampu memperbaiki posisi produk dalam pasar yang kompetitif.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan wawancara melalui telepon, tatap muka/memberikan daftar pertanyaan, sedangkan pengumpulan data kuantitatif secara dokumentasi melalui manajer produksi. Penelitian ini dibatasi pada penerapan operasional *benchmarking* pada proses pengendalian kualitas. Teknik analisis data untuk mengetahui pengendalian kualitas menggunakan program *MINITAB* dengan *control chart*.

Dari analisis, dapat disimpulkan bahwa tingkat kerusakan yang terjadi pada saat menerapkan *benchmarking* tingkat kerusakan pada setiap bidang terjadi penurunan. Pada bulan Februari sampai Mei terjadi penurunan, pada bidang pengamplasan tingkat kerusakan sebesar 0.2% sampai 0.6%, bidang perakitan sebesar 0.3% sampai 0.6%, dan bidang pengecatan sebesar 1.2% sampai 1.5%. Jadi dengan penerapan *benchmarking* perusahaan dapat menekan kerusakan pada setiap bidang produksi.

Kata kunci: *benchmarking*, pengendalian kualitas, dan operasional.