ABSTRAK

Salah satu konsekuensi dari kemajuan teknologi informasi saat ini dan ketatnya kompetisi dunia usaha membuat badan usaha harus selalu berorientasi pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan kualitas produk yang dihasilkan dengan harga yang bersaing merupakan hal yang sangat dicita-citakan produsen.

Badan usaha yang bahan bakunya adalah hasil alam seperti kayu, menghadapi kendala tingginya tingkat produk rusak yang diakibatkan kondisi alam bahan baku (faktor yang sulit untuk dikendalikan).

Penelitian yang dilakukan terhadap CV 'X' yang bergerak di industri perkayuan menunjukkan belum dilakukannya program peningkatan kualitas, sehingga sulit untuk melakukan pengendalian terhadap masalah yang ada dengan tepat.

Dalam upaya peningkatan kualitas produk terdapat 4 konsep dasar yang mutlak harus dimiliki oleh manajemen kualitas. Keempat konsep dasar tersebut merupakan dasar peningkatan kualitas produk yang dihasilkan (sesuai dengan kebutuhan/spesifikasinya) dengan menekankan pada usaha perencanaan dan pencegahan masalah yang akan timbul.

Penerapan konsep tersebut sangat bergantung pada komitmen para pelakunya, bahwa kualitas sempurna bukanlah hal yang mustahil untuk dicapai. Faktor-faktor yang sulit untuk dikendalikan tetap harus dicarikan jalan keluar, sehingga dapat dikendalikan dan pada akhirnya target *zero-defects* dapat tercapai.

Untuk memonitor ada/tidaknya peningkatan setelah program peningkatan kualitas diterapkan, diperlukan adanya pengukuran kualitas yang dilakukan secara teratur dan konsisten. Pengukuran tersebut adalah terhadap beban yang harus dibayar akibat ketidaksesuaian sehingga dapat dilakukan tindakan korektif yang paling menguntungkan terhadap ketidaksesuaian tersebut.