

ABSTRAKSI SKRIPSI

Pada umumnya badan usaha hanya menaruh perhatian untuk mencapai keuntungan sebesar-besarnya, namun pada masa kompetisi yang semakin tajam ini, hanya produk yang bermutu saja yang mampu bersaing di pasaran internasional. Memang suatu kewajaran apabila menganggap bahwa laba sebagai sesuatu yang penting, sebab tanpa laba, badan usaha tidak akan dapat hidup, namun dengan lebih memperhatikan pada mutu produk, akhirnya akan kembali pada badan usaha sebagai tambahan laba.

Sebagai sarana untuk memenangkan persaingan tersebut, maka dilakukan peningkatan mutu badan usaha melalui suatu proses perbaikan mutu yang *continuous improvement*. Pengukuran mutu merupakan faktor kunci yang menyediakan informasi guna mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas sistem pengendalian mutu badan usaha, sebab pengukuran mutu dapat mengidentifikasi berbagai area yang membutuhkan koreksi maupun peningkatan-peningkatan, sehingga memungkinkan semua pihak dalam organisasi mengetahui fakta-faktanya dan menggunakan data yang diperoleh untuk membuat suatu perkiraan, mengambil keputusan dan kemudian untuk mengambil tindakan yang tepat dalam perbaikan mutu selanjutnya sebagai tindakan pencegahan terhadap terulangnya kesalahan-kesalahan.

Keterlibatan sumber daya manusia menjadi sangat penting dalam pengendalian mutu, di mana para pekerja tidak hanya bekerja secara fisik untuk berkarya, akan tetapi juga dituntut untuk memiliki keahlian, pengetahuan, ketrampilan dan kemauan sehingga dapat menyumbangkan pemikirannya demi peningkatan dirinya sendiri dan badan usaha. Demikian pula badan usaha harus membina hubungan yang baik di antara para pemasok terutama yang terjamin *conformancenya*, daripada setiap kali mencari pasokan didasarkan hanya pada harga yang murah.

Kunci utama dalam perbaikan mutu di sini adalah mengurangi produk yang cacat dan selalu mengusahakannya mencapai *Zero Defect*, mengurangi kebutuhan untuk mengadakan berbagai inspeksi dan menghasilkan produk yang sesuai dengan spesifikasi, sehingga pada akhirnya dapat menekan biaya yang terjadi. Orientasi selanjutnya adalah pelanggan (konsumen). Mutu harus dapat membawa manfaatnya bagi penggunaannya. Dengan selalu memantau apa yang menjadi keinginan konsumen dan melakukan evaluasi *performance* produk-produk yang dihasilkan serta melakukan perbaikan mutu melalui suatu proses *continuous improvement*, maka badan usaha akan selalu dapat memuaskan kebutuhan konsumennya.