

## ABSTRAK

UD Tanjung Harapan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang meubeler yang terbuat dari bahan baku aluminium. Adapun produk yang dihasilkan adalah meja setrika, jemuran pakaian, rak piring dan sebagainya. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan konsumen yang semakin kritis dalam menentukan pilihan produk UD Tanjung Harapan dipaksa untuk dapat meningkatkan kualitasnya, pada kenyataannya perusahaan ini sering mendapat komplain dari pelanggan mengenai kualitas produknya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas proses pada UD Tanjung Harapan dengan memperhatikan proses produksi untuk pembuatan produk. Dalam setiap proses produksi terdiri dari beberapa proses pengerjaan bahan baku setengah jadi seperti aluminium, *hardboard* dan kaca dimana dalam setiap proses pengerjaan ini ditemukan cacat. Pihak perusahaan belum dapat mengetahui jumlah cacat yang terjadi selama ini sehingga dalam penelitian ini data yang terkumpul adalah dari observasi di lantai produksi data dikumpulkan selama 6 minggu mulai Desember 2005 sampai Januari 2006. Karena kurangnya data maka *tools* mutu tidak dapat digunakan seluruhnya dan hanya menggunakan *diagram Ishikawa*, *diagram Pareto*, *check sheet* dan *flow chart* untuk mengidentifikasi jumlah dan jenis cacat tersebut.

Setelah mengidentifikasi cacat yang terjadi kemudian penelitian dilanjutkan untuk mencari penyebab cacat ini. Penyebab cacat yang ditemukan ternyata dipengaruhi oleh faktor manusia dan metode. Untuk itu perlu diajukan usulan perbaikan kepada pihak perusahaan. Usulan perbaikan yang diajukan dan disetujui oleh pihak perusahaan adalah program training *Gung Ho Leadership* dan penyusunan dokumentasi mutu. Training *Gung Ho Leadership* ini digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan memotivasi karyawan untuk lebih bersemangat dalam bekerja. Penyusunan dokumentasi mutu digunakan untuk menstandarkan operasi kerja yang ada di perusahaan, selain itu juga untuk mendokumentasikan dan mengetahui jumlah cacat yang terjadi perminggunya. Dalam dokumentasi mutu ini juga dapat diidentifikasi kinerja dari setiap operator.

Hasil yang didapatkan dari training *Gung Ho leadership* adalah kinerja dari operator lantai produksi meningkat hal ini terlihat dari hasil kuisioner yang diperoleh sebelum dan sesudah implementasi dimana ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dari karyawan yaitu faktor gaji, hubungan dengan atasan dan kondisi peralatan kerja. Untuk implementasi perbaikan yang dibuat adalah penyusunan dokumentasi mutu yang nantinya dapat mengatur tentang standard kerja yang tepat bagi karyawan.