ABSTRAK SKRIPSI

Badan usaha X adalah produsen jamu dengan kemasan berbentuk jamu seduh, pil, dan kapsul. Penulisan ini berfokus pada proses pengisian kapsul. Industri jamu dapat menjadi industri potensial yang diharapkan menjadi salah satu unggulan Indonesia dalam perdagangan internasional, didukung dengan pengetahuan tradisional dan bahan alami yang memadai. Kompetisi yang tajam dan perubahan dalam bidang kesehatan menuntut produsen selalu waspada dan meningkatkan kinerja dalam segala aspek. Kualitas merupakan aspek penting agar sebuah badan usaha dapat bertahan dan memenangkan persaingan.

Untuk menuju ke arah proses dan produk yang berkualitas diperlukan suatu usaha yang terus menerus dan terarah. Penerapan filosofi kualitas yang tepat merupakan persyaratan yang mendasar karena filosofi kualitas memberikan landasan konseptual dan arahan terhadap usaha yang berkaitan dengan kualitas.

Terdapat dua pendekatan filosofis mengenai kualitas; yaitu ***zero defects*** dan ***robust quality***. Perbedaan diantara keduanya berpengaruh dalam menyatakan kualitas suatu produk.

Pendekatan *zero defects* menekankan pada pemenuhan terhadap toleransi. Batas bawah dan batas atas ditetapkan terhadap variasi kualitas produk, produk yang berada dalam batas tersebut dianggap dapat diterima. Di Badan usaha X kapsul jamu didisain dengan berat ideal 500 miligram dan toleransi kesalahan antara 480 sampai dengan 520 miligram. Jadi kapsul dianggap dapat memenuhi syarat dan berkualitas bila mempunyai berat antara 480-520 miligram. Dengan demikian Badan usaha X dalam pengendalian kualitas menerapkan filosofi *zero defects*.

Pendekatan *robust quality* menekankan pada pencapaian nilai target di setiap waktu. Tidak ada batasan di mana penyimpangan kualitas produk dapat diterima. Semua penyimpangan terhadap nilai target dianggap sebagai ***loss***, besarnya *loss* seiring dengan meningkatnya variasi/penyimpangan. Kerugian kualitas implisit ini disebut ***hidden quality costs***. Bila filosofi ini diterapkan, maka berat kapsul selain 500 miligram dianggap mengandung *hidden quality costs*.

Pengendalian kualitas yang dilakukan oleh badan usaha X dengan menggunakan filosofi *zero defects* mempunyai kelemahan. Dengan memperbolehkan adanya penyimpangan berat kapsul asal masih berada dalam batas toleransi, berarti mendorong terjadinya kesalahan dan penyimpangan kualitas dan fokus proses produksi bukan pada kapsul dengan berat ideal tapi sekedar memenuhi toleransi teknis.

Kapsul jamu akan memberikan efek yang optimal bila mempunyai berat ideal 500 miligram, penyimpangan berat kurang atau lebih akan menurunkan efek optimalnya. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kapsul yang sempurna adalah kapsul dengan berat ideal dan ini seharusnya dijadikan target kualitas yang harus dicapai.

Dari data-data statistik produksi berupa rata-rata berat dan simpangan baku, dapat dilihat karakteristik proses dan kapsul yang dihasilkan. Dari data tersebut ternyata terlihat bahwa *zero defects* menyebabkan sebagian besar kapsul yang dihasilkan mempunyai berat yang menyimpang dari berat ideal walaupun masih dalam batas toleransi. Dengan demikian dapat disimpulan bahwa filosofi *zero defects* mendorong dihasilkannya produk yang tidak sempurna.

Implikasi merugikan lebih lanjut dari *zero defects* adalah pertama; pengambilan simpulan yang salah tentang *quality level* dengan mengangap sama semua kualitas kapsul asal memenuhi toleransi. Kedua, proses yang bervariasi heterogen sehingga sulit diketahui penyebabnya dan berakibat pada kesulitan untuk melakukan penyesuaian bila terdeteksi suatu kesalahan. Ketiga, kurang mendukung usaha *continuous improvement* karena tidak terdorong untuk menghasilkan kapsul yang sempurna.

Semua kekurangan diatas dapat diatasi dengan menggunakan filosofi *robust quality* yang berfokus pada pencapaian berat ideal dan menetapkan target yang semakin mendekati berat ideal dari waktu ke waktu. Filosofi ini akan mendorong proses produksi menghasilkan kapsul yang sempurna. Pelaporan *hidden quality costs* pada berbagai tingkat manajemen akan memberikan gambaran dampak ekonomis akibat penyimpangan kualitas dan memberikan arah bagi usaha pengendalian kualitas yaitu mencari cara untuk menekan besarnya biaya kerugian kualitas implisit tersebut dari waktu ke waktu.