

## ABSTRAK

Menghadapi era perdagangan yang semakin global di era millenium ini dunia industri yang bergerak dibidang jasa (*service*) maupun pabrikan (*manufacture*) dituntut untuk memenuhi kualitas/mutu produk nya secara global merujuk pada satu standart mutu kualitas internasional yakni ISO 9000. Perusahaan yang sudah menerapkan sistim manajemen mutu tersebut, dapat mengalami kegagalan dalam pengelolaan mutu produk yang disebabkan oleh: kurangnya pemahaman tentang maksud dari persyaratan sistim manajemen mutu, masih rendahnya komitmen manajemen puncak, kurangnya strategi implementasi serta tidak tersedianya alat dan teknik dalam penyelesaian masalah mutu.

Metodologi dalam penelitian ini menggunakan **metode deskriptif** yaitu dengan menguraikan latarbelakang kondisi obyek penelitian yang telah menerapkan sistim manajemen mutu, namun pada implementasinya masih belum mampu mengangkat kondisi mutu produk. Selanjutnya dilakukan identifikasi atas kekurangan/kelemahan yang terjadi pada 34 proses bisnis berdasarkan peta proses bisnis (*business process map*) pada obyek penelitian.

Dari identifikasi tersebut, terdapat 10 proses yang lemah dan perlu diperbaiki, yang berhubungan secara langsung terhadap penanganan mutu produk . Ke sepuluh proses tersebut adalah proses: *Corrective and Preventive Action, Continual Improvement, Business plan, Management Review, Internal Audit, Customer Satisfaction, Control Of Nonconforming Product, Customer Complaint, Production Process* dan terakhir proses *Competence, Awareness and Training*.

Dari identifikasi kebutuhan atas kekurangan tersebut maka diperoleh cara atau metode pengembangan model penerapan sistim manajemen mutu yang terdiri dari 3 variabel yaitu: **model, strategi** penerapannya, serta **alat dan teknik** penyelesaian masalah mutu yang menekankan pada keterlibatan dari pihak manajemen puncak dan pelaksana di lapangan. Dalam teknik penyelesaian masalah mutu produk ini, dikembangkan pula beberapa model untuk meningkatkan mutu dan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan seperti *Quality Functional Deployment (QFD)*, diagram *Gant Chart*, *5W+1H* dan *SMART*, *Konseptualisasi Masalah, Analisa Kenapa*, dan 8 langkah pemecahan masalah.

Dari simulasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengembangan model penerapan sistim manajemen mutu dengan menguraikan beberapa perbaikan dalam pemahaman persyaratan sistim manajemen mutu ISO/TS 16949:2002 disertai dengan strategi dan teknik penyelesaian masalah dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan mutu produk, karena lebih sistematis dan fokus pada sasaran.