

ABSTRAK

Kesadaran akan mutu terus meningkat selama dekade terakhir ini dengan banyaknya perusahaan yang mulai menyertakan mutu sebagai salah satu konsep manajemen. Namun istilah mutu dapat mempunyai arti yang berbeda bagi orang yang berbeda. Mutu semakin sering dipandang sebagai suatu penentu kepuasan pelanggan.

CV. Kurnia Jaya adalah sebuah perusahaan perdagangan hasil bumi yaitu biji kopi. Dimana pada perusahaan ini sangatlah dituntut untuk melakukan perbaikan mutu. Sehingga akan memperoleh *quality image*.

Apabila *quality image* telah diperoleh, maka akan meningkatkan kemampuan sebuah perusahaan dalam persaingan dan dalam jangka panjang akan membuka peluang untuk meraih sukses yang lebih besar. Karena itu akan semakin mendorong banyak perusahaan untuk melahirkan produk yang bermutu, inovatif, dengan harga bersaing dan didukung layanan purna jual yang memuaskan.

Persaingan pada tingkat harga yang rendah, mutu tinggi dan waktu kirim (*delivery time*) yang tepat, selalu memacu pihak perusahaan untuk bekerja secara efektif, efisien, dan inovatif agar tidak tenggelam dalam kancah persaingan. Seringkali upaya-upaya ini akan meningkatkan biaya, baik biaya produksi maupun biaya non-produksi. Namun dilain sisi perbaikan mutu akan menghilangkan kerja-ulang (*rework*) dan mengurangi jumlah kegagalan, yang akan mencegah terjadinya pemeliharaan garansi dan penarikan kembali produk.

Pada penelitian ini digunakan metode Gugus Kendali Mutu (GKM) yang diharapkan hasilnya akan menurunkan biaya mutu kualitas seminimum mungkin dengan melakukan beberapa perbaikan sesuai dengan GKM tersebut. Berdasarkan penelitian hasil yang telah diperoleh, maka terlihat bahwa terjadi penurunan biaya mutu kualitas sebesar 19,6% terutama pada biaya kegagalan internal dalam hal ini adalah biaya *scrap* dan kegagalan eksternalnya adalah biaya untuk pemeriksaan ulang.