

## INTISARI

ISO 9000 sebagai salah satu standard sistem mutu sangat besar manfaatnya untuk menjamin kualitas produk secara keseluruhan. Penjaminan mutu produk ini dalam ISO 9000 disebut Quality Assurance, jika hal ini sudah dilaksanakan dengan baik dan telah mendapatkan sertifikat maka yang dapat diperoleh adalah semacam tuntutan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan kemampuannya dalam menghadapi persaingan bebas. Di sisi lain kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan akan semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kemampuan perusahaan dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9000.

Pada penelitian Tugas Akhir ini elemen ISO 9000 yang diteliti adalah elemen yang mempunyai kaitan erat dengan tingkat kegagalan produk. Dari dua puluh elemen ISO 9000 ada dua elemen yang berkaitan erat dengan tingkat kegagalan produk yaitu elemen pengendalian proses dan elemen pengendalian penyimpangan produk. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode skoring (Minawaty, 1999) dengan membandingkan antara prosedur dengan penerapan ISO 9000 dengan kriteria yang sudah ditentukan.

Dari hasil analisis telah diperoleh bahwa penerapan ISO 9000 pada PT WIKA Beton Boyolali telah berjalan dengan cukup baik, namun pada beberapa hal ada yang masih perlu ditingkatkan kinerjanya. Tindak lanjut dari ditemukannya produk gagal adalah dengan merekomendasikan tindakan korektif dan preventif untuk mencegah dan memperbaiki produk yang gagal agar pada proses yang selanjutnya tidak ditemukan lagi, paling tidak untuk produk gagal dengan kesalahan yang sama. Hasil dari pembahasan telah disebutkan bahwa dalam satu tahun terjadi 0,04% produk gagal yang secara keseluruhan telah diberikan rekomendasi tindak lanjut dan telah dilaksanakan pada proses selanjutnya.