

## Abstrak

Akhir abad ke-20 ditandai dengan adanya perubahan teknologi maju secara drastis yang mengharuskan adanya perubahan cara pandang sekaligus filosofi tentang kualitas produk yang dihasilkan berbagai industri berskala nasional dan internasional. Filosofi baru tersebut tercermin dari kalimat "*product quality has become a primary order winning dimension for organization*" (produk bermutu telah menjadi dimensi primadona untuk memenangkan pesanan dari konsumen). Keadaan tersebut mengisyaratkan bahwa perusahaan harus memperhatikan masalah yang terkait dengan kualitas produk yang dihasilkan agar produk mampu bertahan, bersaing dan berkembang dipasar.

Pengawasan kualitas yang dilakukan secara tepat oleh perusahaan akan mendatangkan banyak manfaat bagi perusahaan, beberapa diantaranya adalah biaya penggantian kerugian atas terbelinya produk cacat oleh konsumen dapat ditekan karena jumlah produk cacat yang kecil, volume penjualan meningkat bersama meningkatnya loyalitas konsumen terhadap produk. Penelitian terhadap pengawasan kualitas produk dilakukan penulis pada perusahaan Agung Handicraft yang bergerak dalam bidang kerajinan kayu. Perusahaan ini juga menerima pesanan atau *make to order*. Produk yang diambil dalam penelitian adalah motor-motoran Harley Davidson (Ha-Dv), karena produk ini paling banyak diminati konsumen.

Metode yang digunakan untuk analisa dalam penelitian ini meliputi *P-Chart*, dan diagram sebab-akibat (*Fishbone, Ishikawa*). *P-Chart* digunakan untuk mengetahui kondisi kualitas produk secara matematis. Sedangkan diagram sebab akibat (*Fishbone, Ishikawa*) digunakan untuk menemukan penyebab kecacatan pada produk secara kualitatif. Penulis mengumpulkan data dengan cara observasi, *interview* dan dokumentasi. Data yang diperoleh penulis selama penelitian adalah data jumlah produksi dan kecacatannya pada motor-motoran Harley Davidson (Ha-Dv) selama periode tahun 2005.

Hasil akhir dari penelitian ini diketahui bahwa Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi terjadinya kecacatan pada produk diantaranya yaitu manusia, bahan baku, mesin, metode dan lingkungan. Akan tetapi faktor utama yang paling berpengaruh adalah faktor manusia.