

MAKALAH MANAJEMEN OPERASIONAL

“Perkembangan Manajemen Kualitas”

(Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Mata Kuliah Manajemen Operasional 1)

Dosen Pengampu: Mia Kusmiati,SE., MM



Disusun Oleh:

Della Febriana

(201100060)

PRODI S1 MANAJEMEN REG A

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

“YASA ANGGANA”

GARUT

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Puja dan Syukur saya panjatkan kekhadirat Allah SWT. Karena atas berkat dan limpahannya saya dapat menyelesaikan tugas makalah mengenai “Manajemen Mutu”

Tugas ini berisi pembahasan materi tentang Manajemen Mutu yang saya kerjakan untuk memenuhi salah satu tugas mata kuliah manajemen operasional 1. Tak lupa saya juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Mia Kusmiati, SE., MM Sebagai dosen pengampu mata kuliah Manajemen Operasional 1 yang telah memberikan bimbingan serta arahan sampai saya bisa menyelesaikan tugas ini yang bisa menambah pengetahuan dan wawasan sesuai dengan bidang studi yang saya tekuni.

Saya menyadari, makalah yang saya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan saya nantikan demi kesempurnaan makalah ini

Garut, 21 Juni 2022

Notulen

Della Febriana

DAFTAR ISI

JUDUL

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

B. Rumusan Masalah

C. Tujuan Pembahasan

BAB II PEMBAHASAN

A. Perkembangan Manajemen Kualitas

1. Perkembangan Manajemen Kualitas.....

a. Pengertian

b. Definisi Manajemen Kualitas

c. Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas

B. Tahap-Tahap dalam Perkembangan Manajemen Kualitas

1. Tahap I (Inspeksi)

2. Tahap II (Kontrol Kualitas)

3. Tahap III (Jaminan Kualitas)

4. Tahap IV (Total Quality Management)

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran dan Kritik

C. Daftar Pustaka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri yang sangat pesat dan dinamis dewasa ini khususnya industri manufaktur telah menghadapi kompetisi yang ketat. Untuk menghadapi kompetisi tersebut, perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas proses dan produk sesuai dengan tuntutan konsumen. Banyak metode telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas proses dan produk, antara lain menggunakan metode rekayasa kualitas dengan desain kokoh (Quality by robust design) dalam proses dan produk (Bellavendram, 1995).

Organisasi manufaktur ataupun jasa dapat dipandang sebagai satu bundle proses yang memiliki input dan output tertentu. Output dari proses tersebut berupa barang dan jasa dan input berupa manusia, mesin, material, teknologi dan manajemen. Penerima keluaran dari proses adalah pelanggan (Internal dan Eksternal). Pelanggan eksternal berada diluar organisasi dan menerima produk atau layanan akhir. Pelanggan internal berada didalam organisasi dan menerima keluaran dari proses sebelumnya. Output (barang atau jasa) dari proses harus dengan standar tertinggi (yaitu kualitas output/jasa) sehingga penerima (pelanggan) puas. Kualitas dapat didefinisikan [BS 4778 (1)] sebagai “Keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau layanan yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan pelanggan”.

Tonggak pertama pencapaian kualitas adalah pemahaman akan tujuan produk yang berasal dari kebijakan mutu perusahaan. Hal penting berikutnya adalah memahami dan menafsirkan dua hal yang berbeda tetapi saling terkait dalam aspek.

B. Rumusan Masalah

- 1) Apa itu Manajemen Kualitas?
- 2) Bagaimana sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas?
- 3) Apa saja Tahap-Tahap yang terdapat di Manajemen Kualitas?
- 4) Apa itu Tahap I (Inspeksi)?
- 5) Bagaimana dengan Tahap II (Kontrol Kualitas)?
- 6) Apa perbedaan dari Kontrol Kualitas dengan Jaminan Kualitas?

C. Tujuan

- 1) Agar mengetahui penjelasan mengenai Manajemen Kualitas
- 2) Agar bisa mengetahui Sejarah Perkembangan dari Manajemen Kualitas
- 3) Agar bisa memahami Tahapan yang ada di Manajemen Kualitas
- 4) Agar mengetahui mengenai Inspeksi dalam Manajemen Kualitas
- 5) Agar mengetahui tentang Kontrol Kualitas
- 6) Agar mengetahui Perbedaan dari Kontrol Kualitas dengan Jaminan Kualitas.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Perkembangan Manajemen Kualitas

1. Pengertian Manajemen Kualitas

Kualitas telah menjadi isu kritis dalam persaingan modern dewasa ini, dan hal itu telah menjadi beban tugas bagi para manajer menengah. Dalam tataran abstrak kualitas telah didefinisikan oleh dua pakar penting bidang kualitas yaitu Joseph Juran dan Edward Deming. Mereka berdua telah berhasil menjadikan kualitas sebagai mindset yang berkembang terus dalam kajian manajemen, khususnya manajemen kualitas (Juran dan Deming, 1998).

Menurut Juran (1998), kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (fitness for use), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna, lebih jauh Juran mengemukakan lima dimensi kualitas yaitu :

- ❖ Rancangan (design), sebagai spesifikasi produk
- ❖ Kesesuaian (conformance), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampaian produk aktual
- ❖ Ketersediaan (availability), mencakup aspek kedadaptabilitas, serta ketahanan, dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan
- ❖ Keamanan (safety), aman dan tidak membahayakan konsumen
- ❖ Guna praktis (field use), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan pada penggunaannya oleh konsumen.

Manajemen kualitas adalah suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus-menerus (Continuous Performance Improvement) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia menurut (Gaspersz, 2005). Manajemen kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikan melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (Quality Planning), pengendalian kualitas (Quality Control),

jaminan kualitas (Quality Assurance), dan peningkatan kualitas (Quality Improvement) dalam ISO 8042 (Quality Vocabulary).

Definisi perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas dan peningkatan kualitas menurut ISO 8042 (Quality Vocabulary) sebagai berikut:

1. Perencanaan Kualitas (Quality Planning) adalah penetapan dan pengembangan tujuan dan kebutuhan untuk kualitas serta penerapan sistem kualitas.
2. Pengendalian Kualitas (Quality Control) adalah teknik – teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas.
3. Jaminan Kualitas (Quality Assurance) adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk kualitas tertentu.
4. Peningkatan Kualitas (Quality Improvement) adalah tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas melalui struktur organisasi.

Sementara Juran dan Frank (1995) mendefinisikan tentang manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik. Karakteristik yang dimaksud sebagai berikut:

1. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas.
2. Sasaran kualitas dimasukkan dalam rencana bisnis.
3. Jangkauan sasaran diturunkan dari benchmarking: Fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi; disana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan.
4. Sasaran disebarkan ke tingkat yang mengambil tindakan.
5. Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat.
6. Pengukuran ditetapkan seluruhnya.
7. Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran.
8. Penghargaan diberikan kepada performansi terbaik.
9. Sistem imbalan (Reward Sistem) diperbaiki.

B. Definisi dan Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas

Menurut Gazpers (1997) , manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kualitas, tujuan dan tanggung jawab serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas, seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.

Manajemen kualitas tentu memiliki peranan yang penting pada sebuah lembaga ataupun sebuah badan usaha. Mungkin istilah ini cukup terasa asing bagi masyarakat awam. Namun istilah ini cukup banyak didengar oleh para pelaku usaha atau bisnis. Sebenarnya istilah ini mengacu pada suatu tindakan yang berkaitan dengan proses pengawasan terhadap seluruh kegiatan. Selain itu pengawasan juga dilakukan terhadap berbagai macam tugas yang perlu dilakukan untuk mempertahankan tingkat keunggulan. Kualitas dalam ini mengacu pada berbagai macam hal. Di dalam bisnis misalnya maka kualitas yang dijadikan sebagai fokus adalah kualitas produk dan kualitas perusahaan penghasil produk.

Jadi sistem manajemen bisa saja diterapkan pada sebuah organisasi atau suatu badan usaha. Pada prakteknya hal ini meliputi beberapa kebijakan yang berkaitan dengan mutu atau kualitas. Oleh karena itu kontrol kualitas dan upaya peningkatan kualitas turut menjadi prioritas bagi adanya manajemen di bidang ini. Dalam hal ini kualitas yang diawasi tidaklah terbatas pada kualitas produk saja tetapi juga menyangkut kualitas dari sebuah perusahaan yang sering kali juga menjadi sorotan bagi berbagai banyak pihak. Memang sebuah produk yang beredar di pasaran dan di tengah masyarakat sering kali tidak luput dari pengawasan para konsumen. Termasuk dalam hal ini yaitu perusahaan yang mengeluarkan produk tersebut.

Sejarah perkembangan manajemen Kualitas berawal dari sebuah kegiatan Bangsa Mesir Kuno yang melakukan pengukuran terhadap dimensi batu-batu yang digunakan untuk membangun piramida. Pada masa modern, sejarah perkembangan manajemen kualitas dapat dilihat dibawah ini:

- 1920-1940 > Kelompok kualitas yang utama adalah inspeksi. Para inspektor mengukur hasil produksi berdasarkan spesifikasi.

Pada masa ini ditemukan konsep statistik dalam hal pengendalian variabel-variabel produk, seperti panjang, lebar, berat, dan pengambilan sampel untuk menguji

penerimaan produk yang diprakarsai oleh Walter A. Stewart, HF Dodge, dan HG Romig.

Pada periode awal manajemen kualitas fokusnya masih sebatas pada inspeksi atau pengawasan. Pandangan saat itu menyatakan bahwa bila inspeksi dilakukan dengan baik, maka hasil kerja akan baik pula. Bila hasil kerja baik dalam arti sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan, maka disebut berkualitas. Berdasarkan pandangan yang demikian, maka posisi inspektor menjadi penting. Mereka melakukan pengawasan dengan mengukur hasil produksi berdasarkan spesifikasi.

Untuk memudahkan kerja mereka, maka penggunaan konsep statistik yang dikembangkan untuk dapat diaplikasikan dalam pengendalian variabel produk seperti panjang, lebar, berat, tinggi, daya tahan melalui pengambilan sampel untuk menguji penerimaan kualitas produk. Pemanfaatan konsep statistik di bidang manajemen kualitas saat itu diprakarsai oleh para ahli seperti Walter A. Stewart, H.F. Dodge, dan H.G. Romig.

- 1940-1985 > Kelompok inspeksi berkembang menjadi pengendalian kualitas . Tanggung jawab kualitas dialihkan ke bagian kontrol kualitas independen.

Diperkenalkannya konsep total quality control yang pertama kali oleh Feigenbaum pada tahun 1960 yang kemudian dikembangkan menjadi total quality control organizationwide di tahun 1970 dan menjadi konsep total quality system pada tahun 1983.

Pengendalian kualitas berkembang menjadi penjaminan kualitas yang berfokus pada proses dan kualitas produk melalui pelaksanaan audit operasi, pelatihan analisis, kinerja teknis, dan petunjuk operasi untuk peningkatan kualitas. Aspek kualitas mulai di evaluasi melalui penerapan fungsi-fungsi manajemen kualitas.

Manajemen kualitas pada periode awal yang berfokus semata pada inspeksi, ternyata dalam perkembangannya tidak mampu mengatasi persoalan-persoalan terkait kualitas, sehingga juga tidak membuat perusahaan menjadi lebih berdaya saing. Persoalan-persoalan kualitas yang tak dapat diatasi oleh manajemen kualitas yang semata berfokus pada inspeksi telah mendorong perubahan pandangan. Yang dulu dikatakan bahwa persoalan peningkatan kualitas dapat diatasi dengan inspeksi, Pada periode ini tidak lagi demikian. Pada periode ini muncul kesadaran bahwa persoalan peningkatan kualitas tidak dapat diatasi semata dengan inspeksi, namun

perlu suatu pengendalian kualitas. Berdasarkan pandangan yang demikian, maka tanggung jawab kualitas dialihkan ke bagian quality control yang independen.

Pada periode kedua ini, pertama kali diperkenalkan konsep total quality control oleh Feigenbaun pada tahun 1960 yang kemudian dikembangkan menjadi total quality control organizationwide di tahun 1970 dan menjadi konsep total quality system pada tahun 1983. Pengendalian kualitas berkembang menjadi penjaminan kualitas yang berfokus kepada proses dan kualitas produk melalui pelaksanaan audit operasi, pelatihan analisis, kinerja teknis, dan petunjuk operasi untuk peningkatan kualitas. Aspek kualitas mulai dievaluasi melalui penerapan fungsi-fungsi manajemen kualitas.

- 1985-1990 > Konsep Total Quality Management diperkenalkan oleh Frederick Taylor pada tahun 1990-an, yang dikenal dengan sebutan Father of Scientific Management dan terkenal dengan teorinya Time and Motion Studies. Total Quality Management berkembang menjadi Learning organization yang menggunakan filosofi peningkatan kualitas secara berkesinambungan dan menggunakan konsep manajemen pengetahuan.

Pada masa ini muncul kesadaran bahwa manajemen kualitas hanya akan efektif bila dilaksanakan secara komprehensif dan holistik. Mulai dari awal proses hingga hasil akhir, mulai dari manajemen puncak hingga pekerja di shop floor. Pada periode ini pula diperkenalkan konsep total quality management. Selanjutnya Total Quality Management berkembang menjadi learning organization yang menggunakan filosofi continuous quality improvement dan menggunakan konsep manajemen pengetahuan.

- Abad 20- sekarang Dengan berkembangnya teknologi informasi pada abad 20-an. Konsep manajemen kualitas di barengi dengan konsep e-learning atau pembelajaran elektronik.

Perkembangan pesat di bidang teknologi informasi, juga berimbas pada perkembangan pesat di bidang manajemen kualitas. Saat ini, konsep manajemen kualitas berkembang bersama dengan berkembangnya konsep e-learning atau electronics learning. Aplikasi manajemen kualitas menjadi lebih canggih dengan memanfaatkan teknologi informasi. Mulai dari bagaimana persoalan kualitas diidentifikasi, bagaimana perencanaan kualitas disusun hingga

bagaimana pengendalian kualitas dilakukan, semuanya dapat dilakukan dengan cepat dan akurat.

Pendekatan Manajemen Kualitas

Untuk mencapai sebuah kualitas manajemen yang baik, tentu harus melalui proses yang kompleks. Salah satunya caranya yaitu menerapkan beberapa pendekatan. Menurut Davis, penilaian kualitas ini sekali lagi bukan hanya penekanan terhadap produk akhir dan jasa saja, tetapi juga berkaitan dengan kualitas dari manusia, proses, dan lingkungan. Beberapa pendekatan kualitas tersebut diantaranya sebagai berikut.

- **Transcendental Approach**

Pendekatan kualitas satu ini berupa sesuatu yang dapat dirasakan, akan tetapi tidak dapat diartikan, dioperasikan, ataupun diukur.

- **Product-based Approach**

Pendekatan kualitas lainnya yaitu product-based approach. Pendekatan satu ini berupa karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Adanya perbedaan kualitas dapat dilihat dari perbedaan atribut yang terdapat pada produk secara objektif. Kelemahannya, pendekatan ini tidak mampu menjelaskan perbedaan dari segi selera dan preferensi tiap individu yang berbeda.

- **Used-based Approach**

Pendekatan kualitas berupa used-based ini bergantung dari segi pemikiran seseorang yang melihat produknya, apakah sangat memuaskan atau tidak. Apabila seseorang melihat produk tersebut memuaskan atau sesuai dengan selera, maka dapat dikatakan bahwa produk tersebut memiliki kualitas tinggi.

- **Manufacturing-based Approach**

Sementara, pendekatan lain berupa manufacturing-based approach dimana kualitas dilihat dari sudut pandang produsen. Apabila segala yang ada dalam perusahaan telah berjalan sesuai dengan conformance quality dan prosedur, maka dapat diartikan telah mencapai kualitas.

Fokus dari pendekatan ini sebenarnya terdapat pada kesesuaian spesifikasi yang telah disepakati secara internal perusahaan. Oleh karena itu, penentuan kualitas berdasarkan standar-standar perusahaan, bukan dari konsumen yang memakai produknya.

- **Value-based Approach**

Lain halnya dengan value-based approach dimana kualitas dilihat dari segi nilai dan harga. Dalam pendekatan ini, kualitas adalah affordable excellence yang memiliki sifat relatif. Oleh karena itu, produk yang memiliki kualitas tinggi belum tentu berupa produk yang bernilai sangat baik. Sebab, produk yang paling bernilai disini adalah produk yang tepat beli.

Kriteria Yang Diberikan

Suatu proses manajemen kualitas tentu dapat dinyatakan mengalami keberhasilan jika pengelolaan yang dilakukan telah berhasil. Suksesnya pengelolaan ini tentu berkaitan dengan adanya beberapa kriteria. Salah satunya adalah ciri atau karakter produk. Dalam hal ini produk yang dihasilkan sebuah perusahaan sudah seharusnya memiliki fungsi yang tepat dan bisa digunakan oleh para konsumen. Selain itu ciri fisik produk sudah tentu harus baik termasuk pula dalam hal desain produk serta packing produk. Produk yang baik dan bisa diterima oleh masyarakat menunjukkan adanya manajemen yang baik dalam hal pengelolaan kualitas perusahaan dan kualitas produk. Selain itu kualitas perusahaan akan dinilai meningkat bila perusahaan menyediakan jasa layanan untuk pelanggan.

Jasa layanan ini sudah seharusnya bisa memberikan informasi secara lengkap kepada pelanggan. Termasuk pula informasi yang merupakan jawaban dari seluruh pertanyaan di dalam benak pelanggan. Tentunya suatu perusahaan yang berkualitas dipandang oleh masyarakat memiliki jasa layanan customer service yang handal dan bisa melayani konsumen dengan baik. Dengan demikian maka citra atau reputasi produk akan semakin meningkat. Hal ini akan mendukung meningkatnya citra dan reputasi perusahaan pada akhirnya.

C. Tahap-Tahap Manajemen Kualitas

- **Tahap I (Inspeksi)**

Inspeksi adalah suatu elemen yang memiliki peranan penting. Inspeksi ini dibutuhkan agar bisa memastikan kualitas produk yang dihasilkan bisa sesuai dengan ketentuan dan juga standar, sehingga hasil kepuasan pelanggan bisa dijaga dengan baik.

Selain itu, inspeksi juga mampu mengurangi berbagai biaya manufakturing karena buruknya kualitas produksi, seperti biaya pengembalian produk dari konsumen, biaya pembuatan ulang dalam kuantitas yang banyak, dan juga biaya pembuangan bahan yang sudah tidak sesuai lagi dengan ketentuan yang berlaku.

Ruang Lingkup Inspeksi

Dalam praktek pelaksanaannya di dalam dunia manufakturing, unit kerja yang berhubungan dengan inspeksi dan juga pengujian ini mempunyai tanggung jawab dalam menilai setiap kualitas bahan baku yang dikirim oleh pihak pemasok dan juga barang jadi yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut agar sesuai dengan karakteristik dan juga standar yang berlaku.

Unit kerja yang diberikan tanggung jawab dalam mendeteksi dan juga memilah berbagai komponen yang dipasok oleh pihak supplier ataupun produk setengah jadi dari unit kerja lainnya agar sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditentukan atau biasa disebut dengan *incoming quality control* (IQC).

Sedangkan unit kerja yang diberikan tanggung jawab untuk melakukan inspeksi dan pengujian pada produk jadi yang diproduksi oleh perusahaannya sendiri umumnya akan disebut dengan *Outgoing quality control* atau OQC.

Tujuan Dilakukannya Inspeksi

Setidaknya terdapat lima tujuan dilakukannya inspeksi, yaitu:

1. Guna mendeteksi dan juga menghilangkan bahan baku yang cacat sebelum masuk pada proses pengerjaan produk
2. Agar bisa mendeteksi produk cacat dan juga produk yang berkualitas rendah sebelum ter kirim ke pelanggan
3. Agar bisa memberikan pemberitahuan pada pihak manajemen sebelum suatu masalah kualitas berubah menjadi lebih serius, sehingga pihak manajemen bisa mengambil berbagai tindakan yang memang dibutuhkan

4. Guna mencegah adanya keterlambatan pengiriman yang disebabkan karena masalah kualitas dengan cara mengurangi keluhan dari pihak pelanggan.
5. Guna meningkatkan kualitas dan juga reliabilitas suatu produk

Manfaat Inspeksi di Dalam Pengendalian Kualitas

1. Membedakan Lot Produk Yang Baik Dan Juga Produk Yang Memang Cacat
2. Agar Bisa Mengetahui Apakah Ada Perubahan Di Dalam Proses Pembuat Produk.
3. Agar Bisa Mengetahui Apakah Suatu Proses Produksi Berada Ataupun Mendekati Batas Suatu Spesifikasi
4. Guna Menilai Suatu Kualitas Produk
5. Guna Mengukur Tingkat Ketepatan Alat Ukur Pada Proses Produksi
6. Guna Mengukur Tingkat Kemampuan Suatu Proses.

Jenis-jenis Inspeksi di dalam manajemen Pengendalian Kualitas

Inspeksi bisa kita bagi ke dalam beberapa jenis, yang diantaranya adalah floor inspection, centralized inspection, combined inspection, combined inspection, funcional inspection, first piece inspection, final inspection, dan pilot piece inspection.

1. Floor Inspection

Floor inspection adalah suatu inspeksi yang dilakukan di dalam proses pengendalian produksi. Di dalam floor inspection ini, inspektur akan melakukan pemeriksaan terkait material maupun produk setengah jadi pad produksi yang dilakukan oleh tenaga manusia ataupun mesin.

Nantinya, pihak inspektur akan melakukan pemeriksaan dari suatu mesin atau pekerja ke mesin ataupun ke pekerja lainnya. Metode pemeriksaan ini pun mampu mendeteksi masalah lebih awal sebelum produk tersebut nantinya diproduksi dalam jumlah yang lebih besar.

2. Centralised inspection

Jenis inspeksi ini dilakukan pada lokasi tertentu ataupun lebih terpusat pada tempat yang sudah ditentukan. Seluruh alat dan juga mesin pengujian nantinya akan ditempatkan pada lokasi yang dikhususkan pada pengujian. Seluruh contoh produk yang nantinya akan dilakukan pengujian pada tempat khusus untuk dilakukan pengujian

3. Combined inspection

Sama seperti namanya jenis inspeksi ini merupakan kombinasi atau gabungan dari floor inspection dan centralised inspection.

4. Functional inspection

Jenis inspeksi ini lebih fokus pada fungsional produk. Seperti contohnya pada pemeriksaan fungsi suatu mobil, fungsi inspeksional di dalam akan memeriksa karakter kecepatan mobil sesuai dengan ketentuan tanpa harus mengetahui setiap komponen dari pembuatan mobil tersebut. Pada umumnya, jenis inspection ini memang dilakukan setelah suatu produk sudah jadi.

5. First piece inspection

First piece inspection adalah suatu jenis inspection yang dilakukan pada unit pertama. Unit pertama ini bisa berbentuk pergantian LOT produk, unit pertama pada pergantian alat kerja atau pada unit pertama dalam pergantian parameter mesin produksi.

6. Pilot Piece Inspection

Pilot piece inspection adalah suatu inspection yang dilakukan pada produk baru ataupun pada model yang lebih baru.

7. Final Inspection

Final inspection adalah suatu jenis inspeksi yang dilakukan pada produk jad. Jenis final inspection ini akan memeriksa suatu karakteristik produk secara lebih menyeluruh, baik itu pada fungsinya ataupun tampilannya. Jenis inspection ini dilakukan sebelum suatu produk dikirim ke konsumen.

- **Tahap II (Kontrol Kualitas)**

Kontrol kualitas adalah proses pengecekan yang dilakukan oleh bisnis atau perusahaan, untuk memastikan kualitas produk sesuai dengan standar yang ada. Dalam proses ini, bisnis bisa memperbaiki kualitas produk agar lebih baik lagi sebelum diperjualbelikan.

Dalam menjalankan quality control , tentu ada prosedur yang harus dilewati.

Berikut adalah prosedurnya, disarikan dari TechTarget .

- **Menentukan standar**

Prosedur quality control yang pertama adalah menentukan standar. Apakah standar yang harus dipenuhi sebelum produk bisa diluncurkan? Apa harus satu per satu diperiksa? Apakah bisa mengecek beberapa persen saja dari produksi dalam satu batch ?

Ini sangat penting untuk dilakukan di awal, karena akan menentukan efektivitas produksi dan proses persiapan produk atau layanan yang diberikan.

- **Menyelaraskan visi dan misi perusahaan**

Prosedur selanjutnya yang harus diikuti adalah menyelaraskan visi dan misi perusahaan dengan karyawannya. Mengapa hal ini penting? Ketika menjalankan quality control , tujuan utamanya adalah menjaga kualitas produk atau layanan yang ditawarkan. Hal ini dapat tercapai secara optimal apabila manajemen dan karyawan memiliki pandangan yang sama, bahwa kualitas produk terus terjaga dan sesuai dengan standar yang ditentukan.

Untuk menyelaraskan visi dan misi ini, perusahaan bisa melatih karyawannya dan menentukan standar seperti yang sudah disebutkan di poin sebelumnya.

- **produk atau layanan yang ditawarkan**

Setelah menentukan benchmark atau standar perusahaan dan menyelaraskan visi misi manajemen serta karyawan, langkah selanjutnya adalah menjalankan QC itu sendiri. Dalam prosedur pengendalian kualitas , salah satu hal yang harus dicari tahu adalah berapa produk yang gagal.

Setelah itu, tim yang bertanggung jawab dapat memperbaikinya agar sesuai dengan standar.

Dengan adanya quality control , diharapkan persentase produk yang gagal terus berkurang. Lalu, bagaimana jika tidak? Bagaimana jadinya jika terlalu banyak produk gagal atau layanan yang tidak memuaskan pelanggan?

.Jika sudah sampai di titik itu, perusahaan harus membuat rencana untuk memperbaiki proses produksi produk dan layanan yang ditawarkan. Intinya, proses ini akan terus berputar untuk memastikan atau mengurangi kesalahan yang dibuat selama berjalannya tahap pengembangan produk.

Manfaat Kontrol Kualitas

❖ Produksi lebih konsisten

Manfaat pertama dari quality control adalah menjaga konsistensi produksi. Hal ini mencakup proses produksi dan juga kualitas yang ditawarkan. Ketika menjalankan quality control, sudah pasti ada standar yang ditentukan di awal.

Fungsi QC adalah memastikan bahwa setiap orang sudah menjalankan tugasnya, produk sesuai dengan standar kualitas yang diberikan, dan tidak ada kecacatan sebelum produk atau layanan diluncurkan.

❖ Meningkatkan efisiensi

Manfaat yang kedua adalah meningkatkan efisiensi, baik itu dari segi proses produksi, tenaga, dan juga waktu. Pasalnya, kalau tidak dilakukan QC, bisa saja ditemukan kesalahan atau cacat dari sebuah produk.

Setelah ditemukan, kamu harus memperbaiki ulang dan hal tersebut cukup memakan waktu, biaya, dan juga tenaga. Lebih baik mengecek di awal, lalu biaya, waktu, dan tenaga yang dimiliki bisa difokuskan ke pengembangan kualitas atau mungkin ekspansi bisnis.

❖ Menjaga kepuasan pelanggan

Manfaat quality control yang selanjutnya adalah menjaga kepuasan pelanggan. Ketika memproduksi sebuah produk yang sudah diperjualbelikan atau layanan yang sudah digunakan, tentu ada standar yang melekat di pelanggan.

Kepuasan pelanggan harus dijaga, karena hal tersebut merupakan salah satu aspek yang

bisa mempengaruhi customer loyalty. Jangan sampai ada kesalahan fatal yang tidak terdeteksi, lalu membuat pelanggan tidak ingin membeli produk atau menggunakan layananmu lagi.

❖ **Memungkinkan bisnis untuk berkembang**

Manfaat terakhir dari quality control adalah meningkatkan kemungkinan bisnis untuk terus berkembang. Bagaimana tidak, kalau proses produksi efisien, konsisten, dan pelanggan puas akan lebih mudah untuk mengembangkan bisnis. Perusahaan bisa mengoptimalkan pekerja, karena sudah ada standar yang ditentukan untuk menjalankan proses produksi. Tak hanya itu, perusahaan bahkan bisa memperbarui produk, sistem, dan detail lainnya.

• **Tahap III (Jaminan Kualitas)**

Jaminan kualitas adalah bagian dari manajemen kualitas, memastikan proses pembuatan produk dilakukan sesuai prosedur dan standar yang ada.

Jaminan kualitas dapat didefinisikan sebagai "bagian dari *manajemen kualitas* yang berfokus pada penyediaan keyakinan bahwa *persyaratan kualitas* akan terpenuhi." Keyakinan yang diberikan oleh jaminan kualitas adalah dua secara internal kepada manajemen dan secara eksternal kepada pelanggan, lembaga pemerintah, regulator, pemberi sertifikasi, dan pihak ketiga. Definisi alternatif adalah "semua kegiatan terencana dan sistematis yang diterapkan dalam sistem mutu yang dapat ditunjukkan untuk memberikan keyakinan bahwa suatu produk atau layanan akan memenuhi persyaratan kualitas.

Penjaminan kualitas adalah seluruh rencana dan tindakan sistematis yang penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari kualitas (Elliot, 1993). Kebutuhan tersebut merupakan refleksi dari kebutuhan pelanggan. Penjaminan kualitas biasanya membutuhkan evaluasi secara terus menerus dan biasanya digunakan sebagai alat bagi manajemen. Menurut Gryna (1988), penjaminan kualitas merupakan kegiatan untuk memberikan bukti-bukti untuk membangun kepercayaan bahwa kualitas dapat berfungsi secara efektif (Pike dan Barnes, 1996).

Sementara itu Cartin (1999) memberikan definisi penjaminan kualitas adalah sebagai berikut: Quality Assurance is all planned and systematic activities implemented within the

quality system that can be demonstrated to provide confidence that a product or service will fulfill requirements for quality.

Tujuan Jaminan Kualitas

Tujuan kegiatan penjaminan kualitas bermanfaat, baik bagi pihak internal maupun eksternal organisasi. Menurut Yorke (1997), tujuan penjaminan (Assurance) terhadap kualitas tersebut antara lain sebagai berikut:

- Membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktek yang terbaik dan mau mengadakan inovasi.
- Memudahkan mendapatkan bantuan, baik pinjaman uang atau fasilitas atau bantuan lain dari lembaga yang kuat dan dapat dipercaya.
- Menyediakan informasi pada masyarakat sesuai sasaran dan waktu secara konsisten, dan bila mungkin, membandingkan standar yang telah dicapai dengan standar pesaing.
- Menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak dikehendaki

Selain itu, tujuan dari diadakannya penjaminan kualitas (Quality Assurance) ini adalah agar dapat memuaskan berbagai pihak yang terkait di dalamnya, sehingga dapat berhasil mencapai sasaran masing-masing. Penjaminan kualitas merupakan bagian yang menyatu dalam membentuk suatu kualitas produk dan jasa suatu organisasi atau perusahaan. Mekanisme penjaminan kualitas yang digunakan juga harus dapat menghentikan perubahan bila dinilai perubahan tersebut menuju ke arah penurunan atau kemunduran (Yorke, 1997). Berkaitan dengan penjaminan kualitas, Stebbing (1993) menguraikan mengenai kegiatan penjaminan kualitas sebagai berikut:

- Penjaminan kualitas bukan pengendalian kualitas atau inspeksi. Meskipun program penjaminan kualitas (Quality Assurance) mencakup pengendalian kualitas dan inspeksi, namun kedua kegiatan tersebut hanya merupakan bagian dari komitmen terhadap mutu secara menyeluruh.
- Penjaminan kualitas bukan kegiatan pengecekan yang luar biasa. Dengan kata lain, departemen pengendali kualitas tidak harus bertanggung jawab dalam pengecekan segala sesuatu yang dikerjakan oleh orang lain.
- Penjaminan kualitas bukan menjadi tanggung jawab bagian perancangan. Dengan kata lain, departemen penjaminan kualitas bukan merupakan keputusan bidang perancangan

atau teknik, tetapi membutuhkan orang yang dapat bertanggung jawab dalam mengambil keputusan dalam bidang-bidang yang dibutuhkan dalam perancangan.

- Penjaminan kualitas bukan bidang yang membutuhkan biaya yang sangat besar. Pendokumentasian dan sertifikasi yang berkaitan dengan penjaminan kualitas bukan pemborosan.
- Kegiatan penjaminan kualitas merupakan kegiatan pengendalian melalui prosedur secara benar, sehingga dapat mencapai perbaikan dalam efisiensi, produktivitas, dan profitabilitas.
- Penjaminan kualitas bukan merupakan obat yang mujarab untuk menyembuhkan berbagai penyakit. Dengan penjaminan kualitas, justru akan dapat mengerjakan segala sesuatu dengan baik sejak awal dan setiap waktu.
- Penjaminan kualitas merupakan kegiatan untuk mencapai biaya yang efektif, membantu meningkatkan produktivitas.

Tugas Quality Assurance

Secara umum, tugas Quality Assurance adalah menjamin kualitas produk yang diciptakan atau dikembangkan perusahaan. Selain itu, Quality Assurance juga memiliki beberapa tugas lain, yaitu:

1. Membuat rencana pengujian dan kasus pengujian secara terperinci, komprehensif, dan terstruktur
2. Menafsirkan, membangun, dan mematuhi standar jaminan kualitas perusahaan
3. Melakukan analisis terhadap keluhan konsumen dan ketidaksesuaian kualitas. Mencari akar masalah dan tindakan penyelesaian yang sesuai dengan pedoman perusahaan.
4. Mendokumentasikan aktivitas jaminan kualitas dalam bentuk laporan dan audit internal
5. Mengembangkan standar baru untuk produksi sesuai dengan kebutuhan dan membuat protokol pengujian
6. Memastikan produk yang diproduksi memenuhi standar perusahaan dan kebutuhan konsumen
7. Merekomendasikan perbaikan terhadap produk setelah dilakukan pengujian

8. Mendokumentasikan catatan perbaikan untuk referensi pembuatan produk selanjutnya
9. Menyusun perencanaan Prosedur Operasi Standar (SOP) proses produksi produk atau layanan.
10. Berkolaborasi dengan tim internal untuk penemuan dan pemecahan masalah.

Perbedaan Kontrol Kualitas (Quality Control) dan Jaminan Kualitas (Quality Assurance)

Untuk menjamin mutu, biasanya ada Quality Assurance dan Quality Control. Tidak jarang kedua proses ini dianggap sama, padahal keduanya memiliki perbedaan yang mendasar. Berikut perbedaan QA dan QC:



Quality Assurance lebih **fokus kepada proses pencegahan kecacatan produk** (tindakan preventif) dan pengoptimalan kualitas. Karena itu QA juga melakukan monitoring dan menyusun SOP proses produksi. QA memastikan produk atau layanan dibuat dengan metode dan melalui proses yang tepat. Proses jaminan kualitas juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari produk atau layanan yang sedang diproduksi.

Kalau Quality Control, lebih **fokus untuk mengidentifikasi atau menemukan cacat** pada sebuah produk. Jadi mereka bekerja setelah produk selesai diproduksi dan dikembangkan. QC

dilakukan pada hasil akhir dari sebuah produk. Nantinya, mereka akan melakukan beberapa pemeriksaan dan pengujian untuk menemukan kecacatan produk dan mencoba memperbaiki agar kualitasnya bisa meningkat.

Meskipun ranah pekerjaannya berbeda, Quality Assurance dan Quality Control sama-sama penting untuk menjaga dan menjamin mutu. Kualitas produk atau layanan yang diciptakan atau dikembangkan oleh perusahaan sangat penting untuk dijaga agar mampu bersaing dengan kompetitor.

- **Tahap IV (Total Quality Management)**

Total Management System atau disingkat dengan TQM adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan (Customer terfokus) dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang terus-menerus (secara terus-menerus). Total Quality Management atau TQM menggunakan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk meng-integrasikan kedisiplinan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan-kegiatan perusahaan. Jadi, Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui Pelanggan (Customer Satisfaction).

Dalam TQM (Total Quality Management), semua anggota organisasi atau karyawan perusahaan harus berpartisipasi aktif dalam meningkatkan proses, produk, serta budaya mereka bekerja sehingga menghasilkan kualitas terbaik dalam Produk dan Layanan yang akhirnya dapat mencapai tujuan kepuasan.

Terdapat 8 Elemen Pokok dalam Sistem Manajemen TQM (Total Quality Management). Kedelapan elemen pokok tersebut diantaranya adalah :

- 1. Fokus pada Pelanggan (Customer Focused)**

Pelanggan merupakan pihak yang menentukan apakah kualitas produk maupun jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut memenuhi kebutuhan atau tingkat kualitas yang diinginkannya. Apapun yang dilakukan oleh sebuah organisasi/perusahaan seperti pelatihan karyawan, perbaikan proses, penggunaan mesin canggih atau adopsi teknologi terbaru yang pada akhirnya Pelangganlah yang menentukan apakah upaya-upaya yang dilakukan bermanfaat atau tidak.

2. Keterlibatan Karyawan secara keseluruhan (Total Employee Involvement)

Karyawan merupakan sumber daya perusahaan yang penting dalam mencapai tujuan yang direncanakannya. Oleh karena itu, keterlibatan karyawan secara keseluruhan dapat mendukung perusahaan dalam melakukan peningkatan proses dan kualitas yang kemudian menghasilkan produk dan layanan terbaik untuk pelanggannya. Dalam pemberdayaan karyawan, pelatihan dan peningkatan terhadap keterampilan karyawan dalam mengerjakan latihan.

3. Pemusatan Perhatian pada Proses (Process-centered)

perhatian pada peningkatan proses merupakan fondasi dasar dalam sistem manajemen TQM. Proses merupakan langkah-langkah yang dimulai dari penerimaan INPUT dari pemasok (internal maupun eksternal) dan meng-transformasi-nya OUTPUT yang akan dikirimkan ke pelanggan (internal maupun Eksternal).

4. Sistem yang Terintegrasi (Sistem Terintegrasi)

Meskipun terdapat banyak keahlian dan ruang lingkup dalam suatu perusahaan yang membentuk departementalisasi secara vertikal maupun horizontal. Semuanya memerlukan suatu sistem yang terintegrasi dengan baik agar visi, misi, strategi, kebijakan, tujuan dan sasaran perusahaan dapat dikomunikasikan dengan baik dan jelas kepada semua karyawan.

5. Pendekatan Strategi dan Sistematis (Strategy and Systematic Approach)

Salah satu bagian yang penting dalam Manajemen Kualitas adalah pendekatan Strategi dan Sistematis dalam mencapai Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan. Proses tersebut biasanya disebut dengan Perencanaan Strategi atau Manajemen Strategi yang melakukan perumusan dan perencanaan strategi dalam mengintegrasikan konsep kualitas ke dalam Strategi Perusahaan secara keseluruhan.

6. Peningkatan yang Serangan (Continual Improvement)

Peningkatan yang mendorong perusahaan untuk melakukan analisis dan menciptakan cara-cara yang lebih bersaing dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan dan memenuhi harapan semua pihak yang berkepentingan.

7. Keputusan berdasarkan Fakta (Fact-based decision making)

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja suatu perusahaan, data yang diperlukan untuk mengukurnya. TQM mewajibkan perusahaan tersebut untuk mengumpulkan dan melakukan analisis data agar keputusan atau kebijakan yang diambil benar-benar tepat dan tepat sasaran. Dengan adanya data, kita dapat menarik kesimpulan berdasarkan kejadian atau hasil sebelumnya.

8. Komunikasi (Komunikasi)

Dalam sehari-hari, perusahaan pasti akan mengalami perubahan baik dalam strategi, kebijakan operasional, maupun metode pelaksanaan. Perubahan tersebut perlu dikomunikasikan dengan baik kepada semua karyawan yang bersangkutan. Komunikasi yang baik juga akan menimbulkan motivasi dan semangat kerja dalam mencapai tujuan perusahaannya.

Total Quality Management (TQM) juga dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu: Total (keseluruhan), Quality (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), Management (tindakan, seni, cara menghendel, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah: “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan “ (Kid Sadgrove, 1995)[3]

Seperti halnya kualitas, Total Quality Management dapat diartikan sebagai berikut;

1. Perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Ishikawa, 1993, p.135).
2. Sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa, 1992, p.33).
3. Suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Pengertian lain dikemukakan oleh Drs. M.N. Nasution, M.S.c., A.P.U. mengatakan bahwa Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.

Unsur-unsur utama TQM

1. Fokus pada pelanggan.
2. Obsesi terhadap kualitas.
3. Pendekatan ilmiah.
4. Komitmen jangka panjang.
5. Kerja sama tim.
6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan.
7. Pendidikan dan pelatihan.
8. Kebebasan yang terkendali.
9. Kesatuan tujuan.
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Prinsip-prinsip TQM

Ada beberapa tokoh yang mengemukakan prinsip-prinsip TQM. Salah satunya adalah Bill Crash, 1995, mengatakan bahwa program TQM harus mempunyai empat prinsip bila ingin sukses dalam penerapannya. Keempat prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Program TQM harus didasarkan pada kesadaran akan kualitas dan berorientasi pada kualitas dalam semua kegiatannya sepanjang program, termasuk dalam setiap proses dan produk.
2. Program TQM harus mempunyai sifat kemanusiaan yang kuat dalam memberlakukan karyawan, mengikutsertakannya, dan memberinya inspirasi.
3. Program TQM harus didasarkan pada pendekatan desentralisasi yang memberikan wewenang disemua tingkat, terutama di garis depan, sehingga antusiasme keterlibatan dan tujuan bersama menjadi kenyataan.
4. Program TQM harus diterapkan secara menyeluruh sehingga semua prinsip, kebijaksanaan, dan kebiasaan mencapai setiap sudut dan celah organisasi.

Lebih lanjut Bill Creech, 1996, menyatakan bahwa prinsip-prinsip dalam sistem TQM harus dibangun atas dasar 5 pilar sistem yaitu; Produk, Proses, Organisasi, Kepemimpinan, dan Komitmen.

Lima Pilar TQM :

1. Produk
2. Proses
3. Organisasi
4. Pemimpin
5. Komitmen.

Produk adalah titik pusat untuk tujuan dan pencapaian organisasi. Mutu dalam produk tidak mungkin ada tanpa mutu di dalam proses. Mutu di dalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Organisasi yang tepat tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai. Komitmen yang kuat dari bawah ke atas merupakan pilar pendukung bagi semua yang lain. Setiap pilar tergantung pada keempat pilar yang lain, dan kalau salah satu lemah dengan sendirinya yang lain juga lemah.

Pendapat lain dikemukakan oleh Hensler dan Brunnell (dalam Scheuing dan Christopher, 1993: 165-166) yang dikutip oleh Drs. M.N. Nasution, M.S.c., A.P.U. dalam bukkunya yang berjudul Manajemen Mutu Terpadu, mengatakan bahwa TQM merupakan suatu konsep yang berupaya, melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu, diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. ada empat prinsip utama dalam TQM, yaitu :

- Kepuasan pelanggan.
- Respek terhadap setiap orang.
- Manajemen berdasarkan fakta.
- Perbaikan berkesinambungan.

Manfaat Program TQM

TQM sangat bermanfaat baik bagi pelanggan, institusi, maupun bagi staf organisasi.

- Manfaat TQM bagi pelanggan adalah:

- 1) Sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayanan.
 - 2) Kepedulian terhadap pelanggan lebih baik atau pelanggan lebih diperhatikan.
 - 3) Kepuasan pelanggan terjamin.
- Manfaat TQM bagi institusi adalah:
 - 1) Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan
 - 2) Staf lebih termotivasi
 - 3) Produktifitas meningkat
 - 4) Biaya turun
 - 5) Produk cacat berkurang
 - 6) Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat.
 - Manfaat TQM bagi staf Organisasi adalah:
 - 1) Pemberdayaan
 - 2) Lebih terlatih dan berkemampuan
 - 3) Lebih dihargai dan diakui
 - Manfaat lain dari implementasi TQM yang mungkin dapat dirasakan oleh institusi di masa yang akan datang adalah:
 - 1) Membuat institusi sebagai pemimpin (leader) dan bukan hanya sekedar pengikut (follower)
 - 2) Membantu terciptanya tim work
 - 3) Membuat institusi lebih sensitif terhadap kebutuhan pelanggan
 - 4) Membuat institusi siap dan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan
 - 5) Hubungan antara staf departemen yang berbeda lebih mudah.

Persyaratan Implementasi TQM

Agar implementasi program TQM berjalan sesuai dengan yang diharapkan diperlukan persyaratan sebagai berikut:

- Komitmen yang tinggi (dukungan penuh) dari manajemen puncak.
- Mengalokasikan waktu secara penuh untuk program TQM
- Menyiapkan dana dan mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas
- Memilih koordinator (fasilitator) program TQM
- Melakukan banchmarking pada perusahaan lain yang menerapkan TQM
- Merumuskan nilai (value), visi (vision) dan misi (mission)

- Mempersiapkan mental untuk menghadapi berbagai bentuk hambatan
- Merencanakan mutasi program TQM.

BAB III

PENUTUP

- **Kesimpulan**

Kualitas telah menjadi isu kritis dalam persaingan modern dewasa ini, dan hal itu telah menjadi beban tugas bagi para manajer menengah. Dalam tataran abstrak kualitas telah didefinisikan oleh dua pakar penting bidang kualitas yaitu Joseph Juran dan Edward Deming. Mereka berdua telah berhasil menjadikan kualitas sebagai mindset yang berkembang terus dalam kajian manajemen, khususnya manajemen kualitas

Manajemen kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikan melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (Quality Planning),

pengendalian kualitas (Quality Control), jaminan kualitas (Quality Assurance), dan peningkatan kualitas (Quality Improvement) dalam ISO 8042 (Quality Vocabulary).

Tahapan dalam Manajemen Kualitas, diantaranya

- 1) Tahap I (Inspeksi)
- 2) Tahap II (Kontrol Kualitas)
- 3) Tahap III (Jaminan Kualitas)
- 4) Tahap IV (Total Quality Management).

Quality Assurance lebih **fokus kepada proses pencegahan kecacatan produk** (tindakan preventif) dan pengoptimalan kualitas. Karena itu QA juga melakukan monitoring dan menyusun SOP proses produksi. QA memastikan produk atau layanan dibuat dengan metode dan melalui proses yang tepat. Proses jaminan kualitas juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari produk atau layanan yang sedang diproduksi.

Kalau Quality Control, lebih **fokus untuk mengidentifikasi atau menemukan cacat** pada sebuah produk. Jadi mereka bekerja setelah produk selesai diproduksi dan dikembangkan. QC dilakukan pada hasil akhir dari sebuah produk. Nantinya, mereka akan melakukan beberapa pemeriksaan dan pengujian untuk menemukan kecacatan produk dan mencoba memperbaiki agar kualitasnya bisa meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- 1) <https://zmanajemen.blogspot.com/2018/05/sejarah-singkatmanajemenkualitas.html?m=1>
- 2) <https://www.jojonomic.com/blog/manajemen-kualitas/>
- 3) <https://accurate.id/marketing-manajemen/inspeksi/>
- 4) <https://glints.com/id/lowongan/quality-control-adalah/#.YrJ4aOyyQwA>
- 5) <https://sarjanaekonomi.co.id/quality-assurance/>

- 6) Billis, Alexander. 'Quality Assurance (QA)' [daring]. Tautan: <https://searchsoftwarequality.techtarget.com/definition/quality-assurance> (Diakses pada: 01 November 2021)
- 7) Get Reskilled. 2019. 'What is a Quality Assurance Specialist & What Do They Do?' [daring]. Tautan: <https://www.getreskilled.com/what-is-a-quality-assurance-associate/> (Diakses pada 02 November 2021)
- 8) Yusov, Kirill. 'Quality Control vs Quality Assurance: Main Differences' [daring]. Tautan: <https://jelvix.com/blog/quality-assurance-vs-quality-control> (Diakses pada: 02 November 2021)
- 9) <https://blog.skillacademy.com/tugas-dan-skill-quality-assurance>
- 10) <https://proxsisgroup.com/pq/pengertian-total-quality-management-tqm/>
- 11) <https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/adara/article/download/430/355>
- 12) Kusmiati, M. (2021). Manajemen Operasi dan Produksi. Jakarta: CV Aksara Global Akademia.
- 13) <https://repository.its.ac.id>
- 14) Heizer, J. dan Render, B. (2015). Manajemen Operasi. Edisi 11. Alih Bahasa : Hirson
- 15) Kurnia, Ratna Saraswati, David Wijaya. Homewood : Richard D. Irwin, Inc.
- 16) Nasution, A. H., dan Prasetyawan, Y. (2008). Perencanaan Pengendalian Produksi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- 17) <http://lpm.iainsalatiga.ac.id/wp-content/uploads/2020/07/Standar-Mutu-1.pdf>
- 18) Assauri, Sofjan. 2008. Manajemen Operasi Dan Produksi. Jakarta : LP FE UI.

