

# **MANAJEMEN MUTU**

**“ Pencapaian Mutu “**

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

***Dosen Pengampu : Mia Kusmiati SE.,MM***



**Disusun oleh :**

**Nama : Adha Nurhalimah RK**

**Npm : 201100054**

**Kelas : 4B**

**Program Studi S1 Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YASA ANGGANA GARUT**

**Tahun Ajaran**

**2022**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang masih memberikan kita kesehatan, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas pembuatan makalah ini dengan judul “ Pencapaian Mutu ”.

Saya juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Mia Kusmiati SE.,MM selaku dosen mata kuliah Manajemen Operasional yang sudah memberikan kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan tugas ini. Dalam makalah ini mengulas

Saya pun menyadari bahwa di dalam makalah ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saya mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna untuk perbaikan makalah yang akan saya buat di kemudian hari mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa adanya kritik dan saran yang membangun.

Mudah-mudahan makalah sederhana ini dapat dipahami oleh semua orang khususnya bagi para pembaca. Saya mohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kata kata yang kurang berkenan.

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	2
Daftar Isi .....	3
Bab I Pendahuluan .....	4
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	4
Bab II Pembahasan .....	5
2.1 Pencapaian Mutu .....	5
2.1.1. Pengertian Pencapaian Mutu .....	5
2.2 Kualitas .....	5
2.2.1. Pengertian Kualitas Menurut Para Ahli .....	5-7
2.2.2. Dimensi Kualitas .....	9-10
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas .....	10-11
2.2.4. Jenis-jenis Kualitas .....	11
2.2.5. Unsur-Unsur Kualitas .....	12
2.2.6 Aspek Kualitas .....	12-15
Bab III Penutupan .....	16
3.1 Kesimpulan .....	16
3.2 Saran .....	16
3.3 Daftar Pusaka .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pencapaian Mutu merupakan usaha untuk memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Pencapaian mutu dapat dilakukan dengan merencanakan strategi yang tepat dan mengimplementasikan strategi tersebut dalam setiap proses. Tonggak pertama dalam mencapai kualitas adalah pemahaman tentang tujuan produk yang diturunkan dari kebijakan kualitas perusahaan. Hal penting berikutnya adalah memahami dan memaknai dua hal berbeda yang saling berkaitan dari segi kualitas, yaitu kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Pembahasan tentang desain tidak lepas dari pembahasan tentang kualitas yang dihasilkan atau ditunjukkan oleh desain tersebut. Merancang tidak hanya berarti membuat atau menciptakan suatu objek, tetapi mendesain juga berarti memberikan pesan, makna, dan nilai tambah yang tidak hanya mempengaruhi objek tersebut, tetapi juga mempengaruhi lingkungan sekitarnya.

### **1.2 RUMUSAN MASALAH**

- 1) Apa Itu Pencapaian Mutu
- 2) Apa Itu Kualitas
- 3) Apa Itu Kualitas Menurut Para Ahli
- 4) Apa Itu Dimensi Kualitas
- 5) Bagaimana Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas
- 6) Apa Saja Jenis-Jenis Kualitas
- 7) Apa Itu Kualitas Desain
- 8) Apa Itu Kualitas Kesesuaian

### **1.3 Tujuan**

- 1) Untuk mengetahui apa itu pencapaian mutu
- 2) Untuk mengetahui apa itu pengertian kualitas
- 3) Untuk memahami apa saja kualitas menurut para ahli
- 4) Untuk memahami apa itu dimensi kualitas
- 5) Untuk memahami apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas
- 6) Untuk memahami apa saja jenis-jenis kualitas
- 7) Untuk mengetahui pengertian dari kualitas desain
- 8) Untuk mengetahui pengertian dari kualitas kesesuaian

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **2.1 Pencapaian Mutu**

##### **2.1.1. Pengertian Pencapaian Mutu**

Pencapaian Mutu merupakan usaha untuk memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Pencapaian mutu dapat dilakukan dengan merencanakan strategi yang tepat dan mengimplementasikan strategi tersebut dalam setiap proses.

#### **2.2 Kualitas**

Kualitas atau Quality adalah karakteristik dan fitur produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut istilah, kata kualitas berarti mutu, yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Akan tetapi banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas (mutu) berdasarkan sudut pandangnya masing-masing seperti yang terurai di bawah ini:

##### **2.2.1. Pengertian Kualitas Menurut Para Ahli**

Agar lebih memahami apa arti kualitas, kita dapat merujuk pada pendapat para ahli berikut ini:

###### **1. Joseph M. Juran**

Menurut Joseph Juran, pengertian kualitas adalah kecocokan penggunaan produk ( fitness for use ) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan di atas lima ciri utama berikut :

- Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- Psikologi, yaitu citra rasa atau status.
- Waktu, yaitu kehandalan
- Kontraktual, yaitu adanya jaminan
- Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

###### **2. Philip B. Crosby**

Menurut Philip B Crosby, kualitas adalah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan persyaratan atau standar yang telah ditentukan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

### **3. Vincent Gaspersz**

Adapun menurut Vincent Gaspersz bahwa secara konvensional, kualitas adalah hal yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. Seperti performa, keandalan, *easy to use*, dll. Secara strategi, kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan terus-menerus.

### **4. W. Edwards Deming**

Menurut Edwards Deming, pengertian kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

### **5. Soew Hardjosudarmo**

Menurut Soewarso Hardjosudarmo, pengertian kualitas adalah suatu penilaian subyektif dari customer, dimana penentuan ini ditentukan oleh persepsi customer terhadap produk dan jasa.

### **6. David Alan Garvin dan Goetsch Davis**

Menurut Garvin dan Davis, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan manusia.

### **7. ISO 2000**

Menurut ISO 2000, pengertian kualitas adalah totalitas karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

### **8. Yamit**

Menurut Yamit, membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

### **9. Hansen dan Mowen**

Menurut Hansen dan Monwen, Kualitas dalam bahasa Inggris bahwa “Quality is a relative measure of goodness”. Definisi ini mengandung pengertian bahwa kualitas merupakan tingkat keunggulan (excellence) atau ukuran relatif dari kebaikan (goodness).

### **10. Garvin**

Menurut Garvin menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

### **11. Luthfia**

Menurut Luthfia, kualitas produk dapat diartikan sebagai kemampuan dari produk untuk menjalankan fungsinya yang mencakup daya tahan, kehandalan atau kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan dan reparasi produk dan ciri-ciri lainnya.

### **12. Crosby**

menyatakan bahwa kualitas adalah “Conformance to Requirement”, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai

dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.

### **13. Deming**

menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

### **14. Feigenbaum**

menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

### **15. Menurut Prawirosentono**

kualitas suatu produk memiliki definisi yang berbeda karena dilihat dari dua sisi, yakni sisi sebagai konsumen (pengguna barang dan jasa) dan sisi sebagai produsen (pembuat barang dan jasa). Ditinjau dari sisi produsen, kualitas suatu produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan. Dan ditinjau dari sisi konsumen, kualitas suatu barang atau jasa berhubungan dengan kepuasan konsumen dalam menggunakan barang atau jasa yang bersangkutan. Bila konsumen puas, berarti kualitas produk tersebut baik. Tetapi jika konsumen tidak puas, berarti kualitas produk tersebut jelek.

### **16. Tampubolon**

kualitas didefinisikan sebagai apa saja yang diharapkan konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan, bagaimana meningkatkannya untuk memberi kepuasan bagi konsumen.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik benang merah bahwa kepuasan pelanggan akan suatu produk yang dikonsumsi adalah jika terdapat kesesuaian antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkan, demikian juga sebaliknya.

Dari beberapa pendapat tokoh diatas, terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah ( misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada mendatang).

Berdasarkan ketiga elemen di atas, kualitas adalah usaha yang dilakukan oleh manusia (perusahaan) untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang selalu berubah dan dinamis, melalui produk, jasa, proses, dan lingkungan yang dihasilkan.

David A. Garvin mengidentifikasi 5 (lima) pendekatan yang dapat digunakan untuk mendefinisikan kualitas, yaitu:

### **1. Transcendental Approach (Pendekatan Transenden)**

Kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur. Perspektif ini umumnya diterapkan dalam karya seni seperti seni musik, seni tari, seni drama, dan seni rupa.

Untuk produk dan jasa pelayanan, perusahaan dapat mempromosikan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan seperti kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), kecantikan wajah (kosmetik), pelayanan prima (bank), dan tempat berbelanja yang nyaman (mall). Definisi seperti ini sangat sulit untuk dijadikan sebagai dasar perencanaan dalam manajemen kualitas.

### **2. Product-based Approach (Pendekatan Berdasarkan Produk)**

Dalam pendekatan ini, kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang dimiliki produk secara objektif, tetapi pendekatan ini tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preferensi individual.

### **3. User-based Approach (Pendekatan Berdasarkan Konsumen)**

Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (fitness for used) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pandangan yang subjektif ini mengakibatkan konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dapat dirasakannya.

### **4. Manufacturing-based Approach (Pendekatan Manufaktur)**

Kualitas dalam pendekatan ini adalah bersifat supply-based atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (conformance quality) dan prosedur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang ditetapkan perusahaan secara internal. Oleh karena itu, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan dan bukan konsumen yang menggunakannya.

### **5. Value-based Approach (Pendekatan Nilai)**

Kualitas dalam pendekatan ini adalah memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai “affordable excellence”. Oleh karena itu kualitas dalam pandangan ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat beli.



Akan tetapi Menurut Permadi, mutu jasa pendidikan bersifat relatif (sesuai dengan kebutuhan pelanggan), dan bukan bersifat absolute. Dengan kata lain, mutu pendidikan akan baik dan memuaskan jika sesuai atau melebihi kebutuhan para pelanggan yang bersangkutan.

Kualitas atau mutu produk merupakan salah satu faktor yang penting selain harga dan kesediaan yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa yang dibeli. Baik buruknya barang dan jasa yang diberikan ditentukan oleh konsumen dengan melihat apakah produk dan jasa tersebut dapat memuaskan kebutuhannya atau tidak. Kualitas juga memegang peranan penting bagi keberhasilan organisasi dan kemampuannya bersaing dalam era industrialisasi yang kompetitif ini baik di pasar Internasional maupun nasional, terutama dalam membuat image dan reputasi yang baik tentang produk dan jasa yang dihasilkan oleh Perusahaan di masyarakat.

Konsep kualitas secara luas tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Bahkan Stephen Uselac menegaskan bahwa kualitas bukan hanya mencakup produk dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

### **2.2.2. Dimensi Kualitas**

Menurut David A. Garvin, penilaian terhadap baik atau buruknya mutu suatu produk dapat ditentukan melalui delapan dimensi kualitas, yaitu:

- **Kinerja (*Performance*)**

Kinerja merupakan dimensi kualitas yang berhubungan langsung dengan karakteristik utama suatu produk. Sebagai contoh, kinerja utama yang kita harapkan dari sebuah televisi adalah kualitas gambar dan suara yang baik.

- **Fitur (*Features*)**

Fitur merupakan karakteristik pendukung pada suatu produk yang dapat menimbulkan kesan lebih baik bagi konsumen. Sebagai contoh, beberapa fitur pendukung yang kita harapkan ada di dalam mobil yaitu pemutar CD, radio, remote control mobil, sensor atau kamera parkir, dan lain-lain.

- **Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan suatu produk bekerja secara memuaskan pada waktu dan kondisi tertentu. Dimensi ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk.

- **Kesesuaian (*Conformance*)**

Ini berkaitan dengan kesesuaian antara kinerja dan kualitas produk dengan standar yang telah ditetapkan.

- **Ketahanan (*Durability*)**

Ketahanan adalah tingkat ketahanan suatu produk atau berapa lama produk dapat digunakan secara terus menerus hingga akhirnya harus diganti. Durability umumnya diukur dengan waktu daya tahan (umur) suatu produk.

- **Kemampuan Pelayanan (*Serviceability*)**

Serviceability adalah kemudahan, kecepatan, kompetensi, dan kenyamanan dalam melakukan pemeliharaan dan perbaikan. Hal ini sangat berhubungan dengan layanan after sales yang disediakan oleh produsen sebuah produk.

- **Estetika (*Aesthetics*)**

Hal ini berhubungan dengan wujud fisik suatu produk, baik itu corak, rasa, bau, dan lainnya yang menjadi daya tarik produk tersebut.

- **Kesan Kualitas (*Perceived Quality*)**

Hal ini berhubungan dengan kesan yang dirasakan oleh konsumen terhadap sebuah produk. Kesan kualitas dapat menimbulkan fanatisme konsumen terhadap merk tertentu karena reputasi produk itu sendiri.

### **2.2.3.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas**

Ada beberapa faktor yang dapat menentukan kualitas suatu produk apakah sesuai standar atau tidak. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas.

#### **1. Manusia (*Man*)**

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan akan sangat mempengaruhi baik buruknya kualitas produk yang dihasilkan. Itulah sebabnya setiap perusahaan sangat memperhatikan aspek manusia dengan mengadakan pelatihan, pemberian jamsostek, pemberian motivasi, jenjang karir, dan lain-lain.

#### **2. Manajemen (*Management*)**

Manajemen dalam perusahaan juga sangat mempengaruhi mutu dari produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Pihak manajemen perusahaan harus memastikan bahwa koordinasi antar tiap bagian di dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik untuk mencegah terjadinya kekacauan dalam pekerjaan.

### **3. Uang (*Money*)**

Setiap perusahaan harus memiliki uang yang cukup agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Uang tersebut misalnya digunakan untuk perawatan alat produksi, perbaikan produk yang rusak, dan lain-lain.

### **4. Bahan Baku (*Materials*)**

Bahan baku yang digunakan akan sangat mempengaruhi mutu dari produk yang dihasilkan. Itulah sebabnya pengawasan dan pengendalian terhadap mutu bahan baku menjadi sesuatu yang krusial bagi sebuah perusahaan.

Beberapa yang harus diperhatikan dalam mengelola bahan baku diantaranya; menyeleksi sumber bahan baku, memeriksa dokumen pembelian bahan baku, pemeriksaan penerimaan bahan baku, penyimpanan bahan baku.

### **5. Mesin dan Peralatan (*Machines Mechanisation*)**

Mesin dan peralatan produksi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas produk yang dihasilkan. Peralatan yang sudah kuno dan kurang lengkap dapat mengakibatkan biaya produksi tinggi dan mutu produk kurang bagus.

#### **2.2.4. Jenis-jenis Kualitas**

Terdapat dua jenis kualitas, yaitu: (Supriyono, 1994:377-378)

1. Kualitas rancangan (*Quality of Design*) adalah suatu fungsi berbagai spesifikasi produk. Kualitas rancangan merupakan nilai yang dirumuskan menurut tingkatannya. Kualitas yang lebih tinggi tidak selalu merupakan kualitas yang lebih baik. Kualitas rancangan yang lebih tinggi biasanya ditunjukkan oleh dua hal yaitu tingginya biaya pemanuk fakturan dan tingginya harga jual.
2. Kualitas kesesuaian (*Quality of Conformance*) adalah suatu ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Jika suatu produk memenuhi semua spesifikasi rancangan, produk tersebut cocok untuk digunakan. Sebuah produk yang dibuat tepat sebagaimana didesain sejak awal adalah produk yang baik, dan produk yang tidak memenuhi standar desainnya adalah cacat.

Dari kedua jenis kualitas tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu kesesuaian harus menerima tekanan yang lebih besar. Hal ini dikarenakan ketidaksesuaian untuk memenuhi persyaratan biasanya yang menimbulkan masalah besar bagi perusahaan. Ketidaksesuaian kualitas produk ini harus ditemukan penyebabnya dalam proses produksi. Jika kualitas kesesuaiannya jelek karena suatu kegagalan yang melekat pada suatu standar kerja tertentu, maka harus ada penyelidikan mengapa standar kerja tidak diikuti dan harus diambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa hal tersebut tidak akan terjadi lagi.

### **2.2.5. Unsur-Unsur Kualitas**

Ada beberapa macam unsur-unsur yang harus diperhatikan untuk menghasilkan suatu produk yang bermutu (Mizuno, 1994:6-7)

- 1) Harga yang Wajar  
Sebuah produk tidak perlu secara mutlak mutunya terbaik, yang terpenting adalah bahwa produk tersebut memenuhi tuntutan konsumen agar dapat dimanfaatkan. Selain sifat fisik, konsumen juga mencari harga yang wajar, itulah sebabnya tidak ada artinya mengejar mutu produk tanpa memperhatikan harga.
- 2) Ekonomi  
Konsumen mencari sifat ekonomis seperti kebutuhan energi sekecil mungkin, kemungkinan rusak sesedikit mungkin, pemeliharaan dan biaya pengaman sekecil mungkin, dan penggunaan yang luas.
- 3) Awet  
Pemakai mengharapkan agar produk itu terbuat dari bahan yang awet dan tahan terhadap perubahan.
- 4) Aman  
Sebuah produk diharapkan aman untuk digunakan dan tidak membahayakan kehidupan atau anggota badan.
- 5) Mudah digunakan  
Umumnya sebuah produk dirancang untuk rata-mata konsumen pada umumnya, tanpa memerlukan pelatihan khusus terlebih dahulu untuk menggunakannya. Konsumen berharap dapat menggunakan produk itu segera, terus menerus, dan tanpa kesulitan.
- 6) Mudah Dibuat  
Hal ini berkaitan dengan biaya produksi. Produk tadi harus terbuat dari bahan-bahan yang mudah diperoleh dan mudah disimpan dan pemanufakturannya harus memerlukan proses dan ketrampilan sesedikit mungkin.
- 7) Mudah dibuang  
Pada masyarakat sekarang yang sangat padat populasinya, sebuah produk yang tidak dapat digunakan begitu saja di sembarang tempat.

### **2.2.6 Aspek Kualitas**

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 kualitas yaitu kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

## 1. Kualitas Desain

Pembahasan tentang desain tidak terlepas dari pembahasan mengenai kualitas yang dihasilkan atau ditunjukkan oleh desain tersebut. Mendesain bukan hanya berarti membuat atau men-create suatu objek, namun mendesain juga berarti memberikan suatu pesan, makna, dan nilai tambah yang tidak hanya berpengaruh terhadap objek tersebut. namun juga berpengaruh terhadap lingkungan sekitarnya. Terkait dengan desain taman dan lanskap, suatu taman dan lanskap dikatakan memiliki kualitas yang baik ketika taman dan lanskap tersebut tidak hanya memiliki fungsi dan berfungsi sebagaimana seharusnya, namun juga memiliki pengaruh positif bagi lingkungan sekitar taman atau lanskap tersebut. Jika taman atau lanskap hanya memiliki fungsi, maka taman dan lanskap tersebut hanya bisa dikatakan berfungsi namun belum berarti berkualitas. Simonds dalam hal ini sangat menekankan perlunya desain yang memiliki kualitas yang baik. Tidak hanya memiliki fungsi, namun juga berkualitas. Sebagai contoh adalah taman bermain anak. Taman bermain anak yang berkualitas adalah taman bermain yang tidak hanya berfungsi sebagai arena bermain anak, namun juga sebagai arena pembelajaran dan pendidikan bagi anak.

Berbicara mengenai taman dan lanskap adalah sangat terkait dengan bidang profesi arsitektur lanskap. Benson dan Roe (2007) menyatakan bahwa bidang profesi ini sangat terkait dengan 3 hal utama, yakni estetika atau keindahan, sosial, dan lingkungan. Terkait estetika atau keindahan, seorang arsitek lanskap memiliki sebuah pandangan. dalam menghasilkan lanskap yang memiliki nilai estetika. Hal ini berbunding lurus dengan kenyataan bahwa kualitas dari suatu lanskap seringkali diasosiasikan dengan nilai estetika yang tinggi (Bell S 1999). Terkait dengan sosial, aktivitas yang dilakukan oleh arsitek lanskap dalam bidang profesinya diharapkan dapat meningkatkan kualitas tempat tinggal manusia. Berkenaan dengan lingkungan, keberadaan arsitek lanskap diharapkan dapat mengatasi permasalahan-permasalahan lingkungan yang hingga saat ini terus berkembang.

Lebih jauh lagi. Benson dan Roe (2007) menjelaskan bahwa desain yang berkualitas, termasuk desain taman dan lanskap, yang mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas tempat tinggal manusia, juga akan berkaitan dengan kualitas hidup manusianya. Dapat dikatakan bahwa kualitas tempat tinggal yang baik akan menghasilkan kualitas hidup yang baik pula. Terkait dengan kualitas hidup manusia. Benson dan Roe (2007) menambahkan bahwa terdapat beberapa point penting yakni, kesehatan, pendidikan, keamanan, dan kemampuan mengekspresikan diri. Desain taman atau lanskap yang mampu memberikan pengaruh positif pada kesehatan manusia. pendidikan, sampai kepada kemampuan mengekspresikan diri, maka desain tersebut dikatakan berfungsi dan berkualitas. Pada sisi lain, Benson dan Roe (2007) menegaskan bahwa kualitas kehidupan manusia sangat dipengaruhi juga oleh kualitas lingkungannya. Kualitas lingkungan ini mencakup kualitas air, udara, dan tanah atau lahan. Pada pelaksanaan di lapang, para arsitek lanskap perlu mempertimbangkan aspek-aspek tersebut selain mempertimbangkan keinginan klien. Hal ini agar tercipta keseimbangan antara kualitas lingkungan dan kualitas hidup manusianya (Russ 2009). Sebagai contoh adalah kualitas air, yang jika kita kaitkan dengan desain taman dan lanskap, maka desain taman dan lanskap yang elemen di dalamnya (vegetasi dan lain lain) mampu menjaga kualitas air, desain tersebut dikatakan berkualitas. Tentu hal ini membutuhkan pengetahuan mengenai proses

ekologis serta pemilihan elemen yang tepat (van Mansvelt dan van der Lubbe 1999), namun justru disinilah letak kualitas suatu desain taman atau lanskap dapat dilihat. Pada akhirnya, kualitas desain taman atau lanskap yang baik akan menghasilkan kualitas tempat tinggal, kehidupan, dan lingkungan yang baik pula, dan hal ini berimbas pada suatu keadaan bersifat Sustainable, Liveable, dan Viable.

## 2. Kualitas Kesesuaian

kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan (spesifikasi desain). Atau sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi standar tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk. Ini semacam "janji" yang harus dipenuhi oleh produk. Produk yang memiliki kualitas dari dimensi ini berarti sesuai dengan standarnya. Peraturan penting untuk mengembangkan spesifikasi desain adalah ahli desain harus bekerja secara terbalik, yaitu dari output ke input. Perencanaan sistem, manakala bekerja dengan tujuan sistem, harus mendesain seluruh laporan manajemen dan dokumen output operasional sebagai langkah pertama dalam proses. Sekali seluruh output telah dispesifikasikan, input data dan langkah langkah membangun kontrol yang sesuai dengan spesifikasi tersebut. Dalam setiap tahap desain, pertimbangan spesifikasi harus dibuat. Desain laporan dan output lainnya harus memperhatikan beberapa faktor seperti frekuensi pelaporan, media output, dan format laporan aktual. Ketika mengembangkan sebuah data base, desain harus memperhatikan pengorganisasian file, layout record, media penyimpanan, dan volume penggunaan yang harus dibuat. Pada tahap pemrosesan, penghitungan harus dilakukan dengan cermat dan sekuens operasi yang sesuai harus pula ditentukan. Akhirnya, format input yang tepat, media input, dan volume transaksi harus pula dipertimbangkan ketika menentukan input.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Pencapaian Mutu merupakan usaha untuk memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Menurut istilah, kata kualitas berarti mutu, yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Akan tetapi banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas (mutu) berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Dari beberapa pendapat tokoh diatas, terdapat beberapa kesamaan yaitu kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah ( Misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap berkualitas pada mendatang ). Selain itu terdapat 5 pendekatan yang dapat digunakan untuk mendefinisikan kualitas yaitu, Pendekatan Transenden, Pendekatan Berdasarkan Produk, Pendekatan Berdasarkan Konsumen, Pendekatan Manufaktur dan Pendekatan Nilai. Penilaian terhadap baik buruknya mutu suatu produk dapat ditentukan melalui delapan dimensi yaitu, kinerja, fitur, Keandalan, Kesesuaian, Ketahanan, Kemampuan Pelayanan, Estetika, dan Kesan Kualitas. Ada Beberapa faktor yang dapat menentukan kualitas suatu produk apakah sesuai standar atau tidak. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas. Yang pertama ada Man,Manajemen, Uang, Bahan Baku, serta Mesin dan peralatan.

Terdapat dua jenis kualitas yaitu, kualitas Rancangan dan Kualitan Kesesuaian. Dari kedua jenis kualitas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa mutu keseuaian harus menerima tekanan yang lebih besar. Hal ini dikarenakan ketidaksesuain untuk memenuhi persyaratan biasanya yang menimbulkan masalah besar bagi perusahaan. Ada beberapa macam unsur-unsur yanh harus diperhatikan untuk menghasilkan suatu produk yang bermutu yaitu, Harga yang wajar, Ekonomi, Awet, Aman, Mudah Digunakan, Mudah Dibuat dan Mudah Digunakan. Tonggak pertaman pencapaian kualitas adalah pemahaman akan tujuan produk yang berasal dari kebijakan mutu perusahaaa. Hal penting berikutnya adalah memahani dan menafsirkan dua hal yang berbeda tetapi saling terkait dalam aspek kualitas yaitu kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Desain yang baik dilihat dari kualitas yang dihasilkannya. Bukan hanya desain yang memiliki fungsi, namun lebih dari itu adalah desain yang memiliki makna, nilai tambah, dan pengaruh positif bagi lingkungan sekitarnya. Peraturan penting untuk mengembangkan spesifikasi desain adalah ahli desain harus bekerja secara terbalik, yaitu dari output ke input. Perencanaan sistem, manakala bekerja dengan tujuan sistem, harus mendesain seluruh laporan manajemen dan dokumen output operasional sebagai langkah pertama dalam proses. Sekali seluruh output telah dispesifikasikan, input data dan langkah-langkah membangun kontrol yang sesuai dengan spesifikasi tersebut.

### 3.2 Saran

Tugas yang diberikan harus lebih spesifik, dikarenakan sulit mencari referensi makalah yang sesuai dengan pembuatan makalah ini misalnya pencapaian mutu pada bidang pendidikan atau pencapaian mutu pada kesehatan, intinya harus bisa lebih dispesifikan lagi supaya bisa lebih mempermudah dalam pencarian referensi.

### 3.3 Daftar Pusaka

- <https://eduwinekofranjaya.wordpress.com/tag/kualitas-desain/>
- <https://rdianto.wordpress.com/2012/01/21/pengertian-kualitas/>
- <https://www.coursehero.com/file/p3d2t8j1/52-Menyiapkan-Spesifikasi-Desain-Peraturan-penting-untuk-mengembangkan/>
- <https://www.sdkpeminagenteng.sch.id/>
- <https://journal.uny.ac.id/index.php/diklus/article/view/5787>
- <http://lpm.iainsalatiga.ac.id/wp-content/uploads/2020/07/Standar-Mutu-1.pdf>
- <https://smpkwidyatama.sch.id/strategi-pencapaian-mutu/>
- [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/18885/18565%23::~:~:text=3DPencapaian%2520standar%2520mutu%2520adalah%2520usaha,strategi%2520tersebut%2520dalam%2520setiap%2520proses.&ved=2ahUKEwiwsYTfuLv4AhXq4jgGHUG4C\\_UQFnoECAoQBg&usg=AOvVaw0UyuYJxqUER3fiHZ9B-7Wx](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/18885/18565%23::~:~:text=3DPencapaian%2520standar%2520mutu%2520adalah%2520usaha,strategi%2520tersebut%2520dalam%2520setiap%2520proses.&ved=2ahUKEwiwsYTfuLv4AhXq4jgGHUG4C_UQFnoECAoQBg&usg=AOvVaw0UyuYJxqUER3fiHZ9B-7Wx)
- <https://eduwinekofranjaya.wordpress.com/2014/03/06/desain-dan-kualitas-desain/>
- <https://rdianto.wordpress.com/2012/01/21/pengertian-kualitas/>
- <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html#:~:text=Kualitas%20desain%2C%20yaitu%20fungsi%20spesifikasi,spesifikasi%20mutu%20yang%20telah%20ditetapkan>
- <http://e-journal.uajy.ac.id/1562/3/2EA16250.pdf>
- <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-kualitas-atau-quality/14581/2>
- Kusmiati, M. (2021). Manajemen Operasi dan Produksi. Jakarta: CV Aksara Global Akademia