

MAKALAH MANAJEMEN KUALITAS

“PERKEMBANGAN MANAJEMEN KUALITAS”

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

Dosen Pengampu : Mia Kusmiati, SE., MM.



Disusun Oleh :

Gea Fhadilah

201100285

PROGRAM STUDI MANAJEMEN REG A

STIE YASA ANGGANA GARUT

2021 – 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat-Nya dan karunianya sehingga makalah ini dapat tersusun sampai dengan selesai pada waktunya. Adapun judul dari makalah ini adalah “Perkembangan Manajemen MUTU”.

Penulis sangat berharap semoga makalah ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca. bahkan kami berharap lebih jauh lagi agar makalah ini bisa pembaca praktekkan dalam kehidupan sehari-hari.

Bagi kami sebagai penyusun merasa bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan makalah ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman kami. untuk itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan makalah ini.

Garut, 24 Juni 2022

Tertanda,

Gea Fhadilah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	1
C. TUJUAN.....	2
BAB II.....	3
PEMBAHASAN.....	3
A. PENGERTIAN KUALITAS DAN MANAJEMEN KUALITAS	3
B. PENDEKATAN MANAJEMEN KUALITAS.....	6
1. Transcendental Approach	6
2. Product-based Approach.....	6
3. User-Based Approach	6
4. Manufacturing-Based Approach	7
5. Value-Based Approach	7
C. PENTINGNYA TAHAP PERKEMBANGAN MANAJEMEN MUTU DALAM SEBUAH PERUSAHAAN.....	7
D. SEJARAH PERKEMBANGAN MANAJEMEN KUALITAS.....	8
E. TAHAP I (INSPEKSI)	12
F. TAHAP II (KONTROL KUALITAS)	13
G. TAHAP III (JAMINAN KUALITAS)	13
H. TAHAP IV (MANAJEMEN KUALITAS TOTAL).....	14
I. TAHAP MANAJEMEN KUALITAS.....	15
a. Perencanaan Kualitas	15
b. Implementasi Perencanaan Kualitas	15
c. Evaluasi Kualitas	15
J. SYARAT PENGGUNAAN DALAM MANAJEMEN KUALITAS	16
• Inspeksi	16
• Pengendalian Mutu	16
K. KRITERIA MANAJEMEN KUALITAS.....	16

L. KOMPONEN YANG ADA DALAM PERENCANAAN KUALITAS ATAU PLAN QUALITY MANAGEMENT.	16
BAB III.....	19
PENUTUP	19
A. KESIMPULAN	19
B. SARAN	21
DAFTAR PUSTAKA	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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 atau eksternal). Pelanggan eksternal berada di luar organisasi dan menerima produk/ layanan akhir. Pelanggan internal berada di dalam 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 di definisikan sebagai “keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau layanan yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan pelanggan”

Penerapan sistem manajemen mutu dapat memberikan berbagai nilai tambah bagi perusahaan, antara lain, meminimalkan produk yang tidak memenuhi persyaratan yang berarti pula mengurangi pekerjaan ulang yang akhirnya mengoptimalkan marjinal keuntungan, dan meningkatkan produktivitas kerja yang dapat meningkatkan efisiensi perusahaan (Suardi, 2001).

Sistem Manajemen Mutu berbasiskan ISO 9001:2008 dalam jasa konstruksi Indonesia pada saat ini merupakan prioritas utama dalam kegiatan. konstruksi mengingat penerapan sistem manajemen mutu ISO telah menjadi kebijakan Departemen Pekerjaan Umum yang ditetapkan sejak tahun 2001. Tujuan kebijakan tersebut adalah mengupayakan dan mewujudkan kualitas produk hasil pekerjaan konstruksi sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanana pengertian kualitas dan manajemen kualitas?
2. Bagaimana pendekatan manajemen kualitas?
3. Seberapa penting tahap perkembangan manajemen kualitas dalam sebuah perusahaan?
4. Bagaimana sejarah perkembangan manajemen kualitas?
5. Bagaimana tahap I (Inspeksi)?
6. Bagaimana tahap II (Kontrol Kualitas)?
7. Bagaimana tahap III (Jaminan Kualitas)?
8. Bagaimana tahap IV (Manajemen Kualitas Total)?
9. Bagaimana tahap Manajemen Kualitas?
10. Bagaimana Syarat penggunaan dalam manajemen kualitas?
11. Apa saja kriteria didalam manajemen kualitas?

12. Apa saja komponen yang ada dalam perencanaan kualitas atau plan quality management?

C. TUJUAN

1. Untuk mengetahui kualitas dan manajemen kualitas.
2. Untuk mengetahui pendekatan manajemen kualitas.
3. Untuk mengetahui tahap perkembangan yang penting didalam manajemen kualitas.
4. Untuk mengetahui sejarah perkembangan manajemen kualitas.
5. Untuk mengetahui tahap I dari inpeksi.
6. Untuk mengetahui tahap II dari kontrol kualitas.
7. Untuk mengetahui tahap III dari jaminan kualitas.
8. Untuk mengetahui tahap IV dari manajemen kualitas total.
9. Untuk mengetahui tahap Manajemen Kualitas.
10. Untuk mengetahui Syarat penggunaan dalam manajemen kualitas.
11. Untuk mengetahui kriteria didalam manajemen kualitas.
12. Untuk mengetahui komponen yang ada dalam perencanaan kualitas atau plan quality management.

BAB II

PEMBAHASAN

A. PENGERTIAN KUALITAS DAN MANAJEMEN KUALITAS

Kualitas adalah tonik yang sangat bagus untuk meningkatkan operasional. Pengelolaan kualitas dapat membantu dalam membangun strategi yang berhasil diferensiasi, biaya rendah, dan respons. Contoh, mendefinisikan ekspektasi kualitas pelanggan telah berhasil membantu Bose Corp. Perbaikan pada kualitas membantu perusahaan meningkatkan penjualan dan mengurangi biaya, untuk meningkatkan profitabilitas. Peningkatan pada penjualan biasanya terjadi sebagai kecepatan perusahaan merespons, peningkatan atau penurunan harga jual, dan meningkatkan reputasi mereka untuk produk yang berkualitas.

Kualitas atau kurangnya kualitas mempengaruhi keseluruhan organisasi mulai dari pemasok sampai ke pelanggan dan mulai dari desain produk sampai ke pemeliharaan. Mungkin lebih penting lagi, membangun sebuah organisasi yang dapat mencapai kualitas adalah sebuah tugas yang diharuskan.

Pendefinisian Kualitas tujuan bagi seorang manajer operasional adalah untuk membangun sistem manajemen kualitas total yang dapat mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas (quality) adalah kemampuan barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Goetsch dan Davis dalam Fendi Ciptono dan Anastasia Diana (1996:4) mendefinisikan: Kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sementara American Society for Quality Control dalam Berry Rende (2001) mengemukakan: Kualitas/mutu adalah totalitas bentuk atau karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. (Akhmad, 2018, p. 302)

Namun, yang lain percaya bahwa definisi kualitas terbagi dalam beberapa kategori. Beberapa definisi didasarkan pada pengguna. Mereka mengusulkan bahwa kualitas "terletak di mata yang melihatnya." Orang-orang pemasaran menyukai pendekatan ini dan begitu juga pelanggan. Bagi mereka, kualitas yang lebih tinggi berarti kinerja yang lebih baik, bagus: fitur, dan peningkatan lainnya (terkadang mahal). Bagi manajer produksi, kualitas didasarkan pada manufaktur. Mereka percaya bahwa kualitas berarti sesuai dengan standar dan "membuatnya benar untuk pertama kalinya." Namun pendekatan ketiga adalah berbasis produk, yang memandang kualitas sebagai variabel yang tepat dan terukur. Dalam pandangan ini,

misalnya, es krim yang benar-benar enak memiliki kadar lemak mentega yang tinggi. (Render, 2011, p. 223) Manajemen kualitas dapat didefinisikan sebagai berikut: “

All activities of the overall management function that determine the quality policy, objective, and responsibilities, and implement them by means such as quality planning, quality control, quality assurance, and quality improvement within quality system” (Zhang, 2000).

Manajemen kualitas yang baik adalah mengintegrasikan perhatian pada kualitas produk, fokus pada konsumen, dan orientasi pada karyawan dengan menyediakan pendekatan integral dengan isu-isu organisasi (Damayanti, 2005). Berdasarkan persepsi tersebut, maka manajemen kualitas didefinisikan sebagai kreasi dari sistem organisasi, di mana ketika dipergunakan oleh anggota organisasi, dapat membimbing mereka untuk meningkatkan nilai produk atau jasa kepada konsumen. (Rahmana, 2010, p. 105)

Bagi manajer operasi, salah satu pekerjaan terpenting adalah memberikan produk dan layanan yang sehat, aman, dan berkualitas kepada pelanggan. Pengembangan produk berkualitas buruk, karena desain dan proses produksi yang tidak memadai, tidak hanya menghasilkan biaya produksi yang lebih tinggi tetapi juga menyebabkan cedera, tuntutan hukum, dan peningkatan peraturan pemerintah. Jika sebuah perusahaan percaya bahwa ia telah memperkenalkan produk yang dipertanyakan, perilaku etis harus mendikte tindakan yang bertanggung jawab. Ini mungkin merupakan penarikan kembali di seluruh dunia, seperti yang dilakukan oleh Johnson & Johnson (untuk Tylenol) dan Perrier (untuk air soda), ketika masing-masing produk ini ditemukan terkontaminasi. Produsen harus menerima tanggung jawab untuk setiap produk berkualitas buruk yang dirilis ke publik. Dalam beberapa tahun terakhir, Ford (pembuat SUV Explorer) dan Firestone (pembuat ban radial) telah dituduh gagal mengeluarkan penarikan produk, menahan informasi yang merusak, dan menangani keluhan secara individual. (Render, 2011, p. 224)

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.

Konsep trilogi kualitas yang dikenalkan (Juran dan Frank,1995), yaitu:

1. Perencanaan Kualitas (Quality Planning) Perencanaan kualitas seharusnya melibatkan banyak pihak dan seharusnya dilatih dalam menggunakan metode modern dan alat-alat perencanaan kualitas. Perencanaan kualitas melibatkan beberapa aktivitas berikut:
 - a. Identifikasi pelanggan. Setiap orang yang akan dipengaruhi adalah Pelanggan.
 - b. Menentukan kebutuhan pelanggan.
 - c. Menciptakan keistimewaan produk yang dapat memenuhi kebutuhan Pelanggan.
 - d. Menciptakan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk dibawah kondisi operasi.
 - e. Mentransfer atau mengalihkan proses ke operasi.
2. Pengendalian Kualitas (Quality Control) Pendelegasian pengendalian kepada tingkat paling bawah dalam perusahaan melalui menempatkan karyawan ke dalam keadaan swakendali (Self-Control) dan mendukung pelatihan karyawan dalam pengumpulan data dan analisis untuk memungkinkan membuat keputusan berdasarkan pada fakta -fakta. Pengendalian kualitas melibatkan beberapa aktivitas berikut:
 - a. Mengevaluasi performansi aktual.

- b. Membandingkan yang aktual dengan sasaran.
 - c. Mengambil tindakan atas perbedaan antara yang aktual dan sasaran.
3. Perbaikan Kualitas (Quality Improvement) Perbaikan kualitas mencakup hal-hal berikut:
- a. Menciptakan kesadaran dari kebutuhan dan kesempatan untuk perbaikan.
 - b. Menugaskan peningkatan kualitas dan membuatnya sebagai bagian dari setiap deskripsi pekerjaan.
 - c. Menciptakan infrastruktur: menetapkan dewan kualitas, memilih proyek untuk perbaikan, menentukan/menunjuk tim, menyiapkan fasilitator.
 - d. Memberikan pelatihan tentang bagaimana meningkatkan kualitas.
 - e. Meninjau kembali kemajuan secara teratur.
 - f. Memberikan penghargaan kepada tim pemenang.
 - g. Mempromosikan/mempopulerkan hasil-hasil perbaikan kualitas.
 - h. Memperbaiki sistem balas jasa (Reward Sistem) dalam menjalankan tingkat perbaikan kualitas.
 - i. Mempertahankan momentum melalui perluasan rencana bisnis yang mencakup sasaran untuk meningkatkan kualitas.

B. PENDEKATAN MANAJEMEN KUALITAS

Adapun beberapa pendekatan yang perlu dilakukan sebelum melakukan manajemen kualitas ini.

Berikut 5 pendekatan manajemen kualitas yang dapat digunakan oleh para pebisnis yaitu:

1. Transcendental Approach

Jenis pendekatan kualitas manajemen ini adalah suatu yang dapat dan bisa dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan ataupun diukur.

2. Product-based Approach

Pendekatan kualitas product-based approach merupakan sebuah karakteristik yang tentunya dapat diukur. Namun dalam pendekatan kualitas manajemen ini tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam setiap selera dan preferensi individual.

3. User-Based Approach

Pendekatan kualitas manajemen ini tentu dapat dilihat berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas bergantung pada konsumen yang melihat. Kemudian produk tersebut apakah memberikan kepuasan kepada preferensi seorang konsumen atau cocok dengan selera fitness for use yang merupakan produk yang berkualitas tinggi.

4. Manufacturing-Based Approach

Pendekatan manufacturing-based approach pada manajemen kualitas adalah bersifat supply-based atau berasal dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan bahwa kualitas sesuatu yang bersesuaian dengan syarat “conformance quality” dan prosedur.

Jenis pendekatan kualitas ini lebih berfokus kepada kesesuaian spesifikasi yang telah ditentukan perusahaan dengan cara internal. Maka dalam ketentuan kualitas adalah standar-standar yang sudah ditentukan oleh sebuah perusahaan dan bukan konsumen yang menggunakannya.

5. Value-Based Approach

Jenis pendekatan yang terakhir adalah value-based approach, pendekatan ini sering dilihat dari segi nilai dan harga, kualitas didefinisikan sebagai affordable excellence.

Oleh karena itu kualitas dalam pandangan ini sifatnya relatif, sehingga jenis produk yang memiliki kualitas tertinggi tentu belum termaksud suatu produk yang bernilai. Sebab produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat di beli.

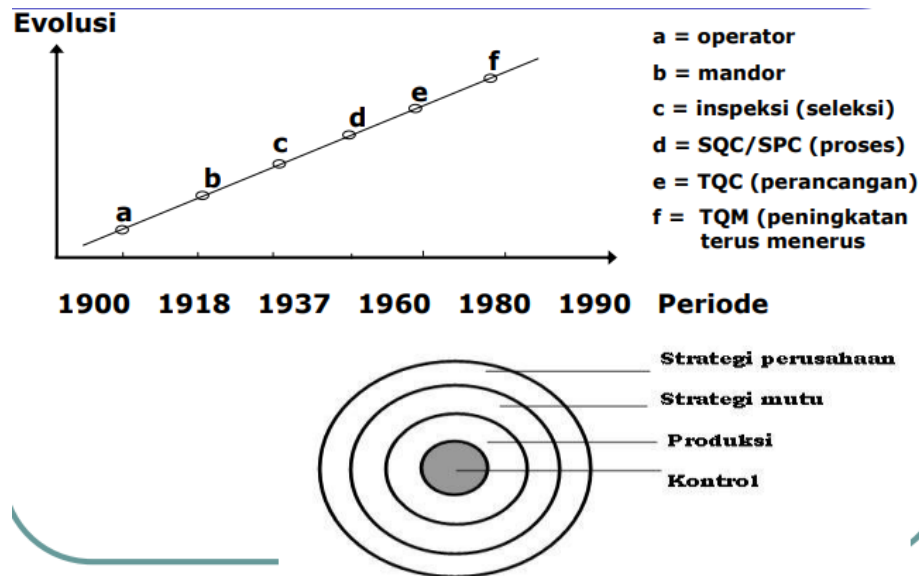
C. PENTINGNYA TAHAP PERKEMBANGAN MANAJEMEN MUTU DALAM SEBUAH PERUSAHAAN

Manajemen mutu adalah kebutuhan pelanggan yang diubah menjadi persyaratan perusahaan. jika perusahaan ingin bertahan lama. Kualitas sangat penting bagi perusahaan, karena diperlukan untuk mempertahankan pelanggan dan menciptakan loyalitas di antara mereka. Sebuah perusahaan harus bertujuan untuk produk-produk berkualitas karena mereka dapat membuat perbedaan dalam pendapatan dan profitabilitas jangka panjang. Ada ribuan bisnis yang berhasil tanpa sistem manajemen mutu. Namun, jika sebuah perusahaan ingin mencapai potensi diperlukan sistem manajemen mutu. Sebagian besar perusahaan memiliki bagian-bagian kecil dari sistem manajemen mutu, tetapi tidak secara keseluruhan.

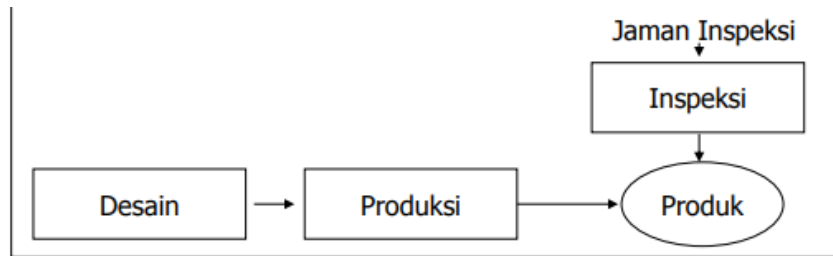
Sebuah perusahaan dirancang untuk memberikan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingannya, seperti pemberi kerja, staf, pelanggan, dll. Seharusnya menggunakan sistem manajemen yang menentukan kebutuhan setiap pemangku kepentingan, mengubahnya menjadi persyaratan, dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai persyaratan tersebut. Kinerja juga harus ditinjau menggunakan sistem manajemen. Menurut ISO, sistem manajemen merinci prosedur yang harus diikuti organisasi untuk memenuhi tujuannya. Dalam nada yang sama, kualitas didefinisikan oleh ISO sebagai “sejauh mana serangkaian karakteristik yang melekat memenuhi persyaratan.”

D. SEJARAH PERKEMBANGAN MANAJEMEN KUALITAS

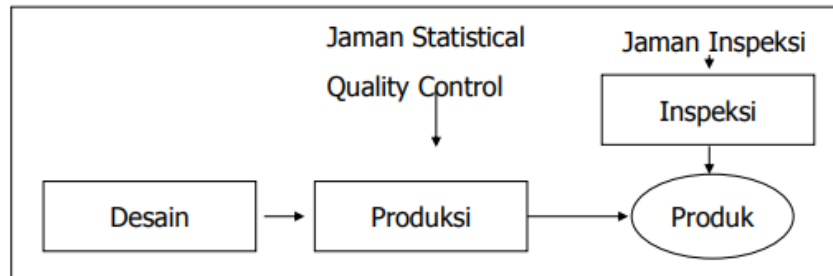
Kualitas telah dikenal sejak empat ribu tahun yang lalu, ketika bangsa Mesir kuno mengukur dimensi batu-batu yang digunakan untuk membangun piramida. Pada zaman modern kegiatan manajemen kualitas berkembang melalui beberapa kegiatan, yaitu inspeksi, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, manajemen kualitas, manajemen kualitas terpadu. Kelima tahap tersebut merupakan kegiatan manajemen kualitas yang masih tetap berlangsung hingga saat ini.



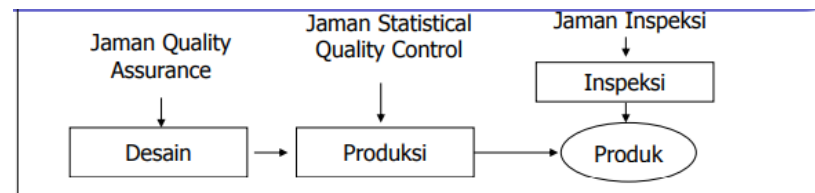
1. Inspeksi
2. Pengendalian KUALITAS (Quality Control).
3. Pemastian KUALITAS (Quality Assurance).
Difokuskan untuk memastikan proses dan KUALITAS produk melalui pelaksanaan audit operasi pelatihan, analisis kerja.
4. Manajemen KUALITAS (Quality Management)
Untuk mengantisipasi persaingan, aspek KUALITAS perlu selalu dievaluasi dan direncanakan perbaikan melalui fungsi manajemen KUALITAS.
5. Manajemen KUALITAS Terpadu (TQM)
Tanggung jawab KUALITAS menjadi tanggung jawab seluruh individu.



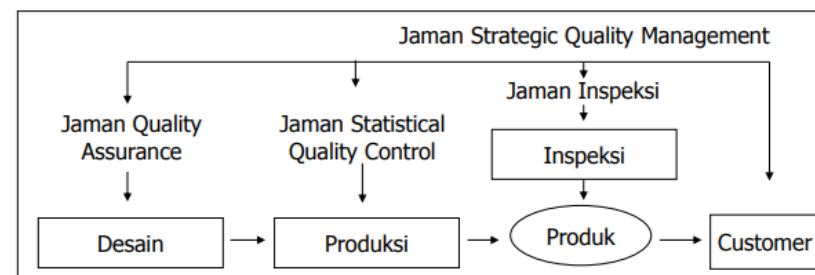
Gambar 1. Titik Berat Penanganan Kualitas di Jaman Inspeksi



Gambar 1. Titik Berat Penanganan Kualitas di Jaman statistical Quality Control



Gambar 3. Titik Berat Penanganan Kualitas di Jaman *Quality Assurance*



Gambar 2. Titik Berat Penanganan Kualitas di Jaman Strategic Quality Management

Dalam pemahamannya, KUALITAS didasarkan pada era berikut :

- Inspeksi (inspection) atau pengawasan KUALITAS pada tahun 1920-an dengan penekanan pengukuran
- Pengendalian KUALITAS (quality control) pada tahun 1960-an dengan penekanan teknik statistika (statistical process control/statistical quality control) dalam kegiatan produk berupa grafik, histogram, tabel, diagram pencar dan perancangan percobaan. Pada tahap ini dilakukan penetapan standar (grading), penilaian kesesuaian dengan standar inspeksi dan pengendalian) dan tindak koreksi (prosedur uji). Pada tahap ini dikenal konsep total quality

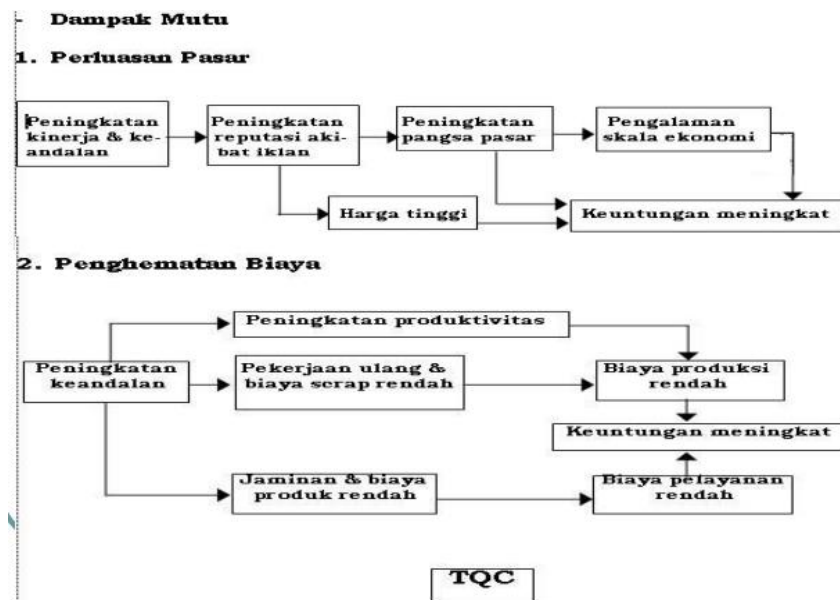
control (TQC) yang didukung oleh quality control circles (QCC) dan tokoh-tokohnya adalah W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaoru Ishikawa dan Philip Crosby.

- c. Jaminan KUALITAS (quality assurance) pada tahun 1980-an dengan penekanan manajemen partisipatif (pencegahan dini dan bertindak tepat) dan berorientasi konsumen.
- d. Manajemen KUALITAS total (total atau integrated quality management) pada tahun 1990-an dengan penekanan sertifikasi ISO 9000 (sistem manajemen) dan ISO 14000 (lingkungan).

Standar KUALITAS produk (butir 1 dan 2) vs penerapan dan penguasaan TQM (butir 3 dan 4) melalui model jaminan KUALITAS (ISO 9000 dan 14000)

1. Perluasan pasar
2. Penghematan biaya
3. Kinerja global

Termasuk -> Keunggulan kompetitif



Kalau dibuat semacam periodisasi sejarah perkembangan manajemen kualitas, maka perkembangan manajemen kualitas telah dimulai sejak awal tahun 1920 yang dimotori oleh beberapa ahli di bidang kualitas. Periode ini dapat dikatakan sebagai periode awal yakni 1920-1940.

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 inspektur 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.

Periode kedua (1940-1985). 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 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 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.

Periode ketiga (1985-1990). 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.

Periode keempat (Abad XX-sekarang). 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.

E. TAHAP I (INSPEKSI)

Konsep kualitas modern dimulai pada tahun 1920-an. Kelompok kualitas yang utama adalah bagian inspeksi. Selama produksi, para inspektur mengukur hasil produksi berdasarkan spesifikasi. Bagian inspeksi ini tidak independen, biasanya mereka melapor ke pabrik. Hal ini menyebabkan perbedaan kepentingan. Seandainya inspeksi menolak hasil satu alur produksi yang tidak sesuai maka bagian pabrik berusaha meloloskannya tanpa memedulikan kualitas. Pada masa ini ada beberapa orang ahli di bidang statistik yang antara lain Walter A. Sewhart (1924) yang menemukan konsep statistik untuk pengendalian variabel-variabel produk seperti panjang, lebar, berat, tinggi, dan sebagainya. Sedang H.F. Dodge dan H.G. Romig (akhir 1920) merupakan pelopor dalam pengambilan sampel untuk menguji penerimaan produk (acceptance sampling) (Mitra, 1993).

Tahap pertama dikenal sebagai era tanpa mutu. Masa ini dimulai sebelum abad ke-18 dimana produk yang dibuat tidak diperhatikan mutunya. Hal seperti ini mungkin terjadi karena pada saat itu belum ada persaingan (monopoli). Dalam era modern saat ini, praktik seperti ini masih bisa dijumpai. Pengadaan listrik misalnya, hingga saat ini masih dikuasai oleh PLN sehingga masyarakat tidak bisa pindah meskipun pelayanan listriknya sering mati. Dahulu Telkom menjadi satu-satunya operator telepon sehingga masyarakat tidak bisa berpaling meskipun harganya mahal dan sulit untuk mendapatkan sambungan telepon ke rumah.

Tahap I disebut sebagai “Tahap inspeksi” dan memiliki ciri – ciri pembeda sebagai berikut:

1. Tahap pemeriksaan menggunakan system berbasis pemeriksaan sederhana.
2. Tim pengawas diperkerjakan untuk memeriksa, mengukur atau menguji produk dan membandingkannya dengan standar produk.
3. Pemeriksaan dilakukan pada berbagai tahap pembuatan seperti material masuk, barang setengah jadi dan barang jadi. Seringkali, banyak produk mengalami pemeriksaan seratus persen.
4. Produk yang tidak sesuai (yaitu produk dengan kualitas buruk) dipisahkan dari yang baik.
5. Produk yang tidak sesuai kemudian dibuang, dikerjakan ulang atau dijual dengan harga lebih rendah.

Sistem berbasis inspeksi sering gagal menemukan item berkualitas buruk (inspeksi 100% juga tidak pernah terbukti palsu) dan mahal karena

- a. Orang diperkerjakan untuk mencari pekerjaan yang salah dan orang diperkerjakan untuk memperbaiki memperbaikinya.
- b. Mereka biasanya melakukan inspeksi 100%

F. TAHAP II (KONTROL KUALITAS)

Pada tahun 1940-an, kelompok inspeksi berkembang menjadi bagian pengendalian kualitas. Adanya Perang Dunia II mengharuskan produk militer yang bebas cacat. Kualitas produk militer menjadi salah satu faktor yang menentukan kemenangan dalam peperangan. Hal ini harus dapat diantisipasi melalui pengendalian yang dilakukan selama proses produksi. Tanggung jawab kualitas dialihkan ke bagian quality control yang independen. Bagian ini memiliki otonomi penuh dan terpisah dari bagian pabrik. Para pemeriksa kualitas dibekali dengan perangkat statistika seperti diagram kendali dan penarikan sampel. Pada tahap ini dikenal seorang tokoh yaitu Feigenbaum (1983) yang merupakan pelopor Total Quality Control. Sedang pada tahun 1970 Feigenbaum memperkenalkan konsep Total Quality Control Organizationwide. Namun, pada tahun 1983 Feigenbaum memperkenalkan konsep Total Quality System.

Tahap kedua, era Inspeksi. Era ini mulai berlangsung sekitar tahun 1800-an, dimana pemilahan produk akhir dilakukan dengan cara melakukan inspeksi sebelum dilepas ke konsumen. Tanggung jawab mutu produk diserahkan sepenuhnya ke departemen inspeksi (QC). Departemen QC akhirnya selalu jadi sasaran bila ada produk cacat yang lolos ke konsumen. Di sisi lain, biaya mutu menjadi membengkak karena produk seharusnya sudah bisa dicegah masuk ke proses berikutnya pada saat departemen terkait menemukan adanya cacat di bagiannya masing-masing sebelum diperiksa oleh petugas inspeksi.

Tahap II dapat diberi label yang sesuai sebagai “Kontrol Kualitas” (inspeksi berdasarkan)” dan memiliki fitur pembeda berikut:

- a. Fungsi penerimaan (yaitu menerima yang baik dengan menolak dan memisahkan cacat) diganti dengan fungsi korektif. Yaitu memanfaatkan hasil pemeriksaan untuk mencegah kerusakan di kavling di masa mendatang).
- b. Data cacat dihasilkan dari hasil pemeriksaan pengujian produk yang dilakukan pada berbagai tahapan manufaktur.
- c. Rencana inspeksi pengambilan sampel diadopsi untuk kontrol produk sehingga menggantikan inspeksi 100% dengan inspeksi pengambilan sampel.
- d. Kontrol kualitas statistic (grafik kendali).

G. TAHAP III (JAMINAN KUALITAS)

Rekomendasi yang dihasilkan dari teknik-teknik statistis sering kali tidak dapat dilayani oleh struktur pengambilan keputusan yang ada. Pengendalian kualitas (quality control) berkembang menjadi penjaminan kualitas (quality assurance). Bagian penjaminan kualitas difokuskan untuk memastikan poses dan kualitas produk melalui pelaksanaan audit operasi, pelatihan, analisis kinerja teknis, dan petunjuk operasi untuk peningkatan kualitas. Penjaminan kualitas bekerja sama dengan bagian-bagian lain yang bertanggung jawab penuh terhadap kualitas kinerja masing-masing bagian.

Tahap ketiga, dikenal sebagai Statistical Quality Control Era (Pengendalian Mutu secara Statistik). Era ini dimulai tahun 1930 oleh Walter Shewart dari Bell Telephone Laboratories. Departemen Inspeksi dilengkapi dengan alat dan metode statistik untuk mendeteksi penyimpangan yang terjadi pada produk yang dihasilkan departemen produksi. Departemen Produksi menggunakan data tersebut untuk melakukan perbaikan terhadap sistem dan proses.

Tahap jaminan kualitas (tahap III) memiliki ciri-ciri yang membedakan sebagai berikut :

- a. Kontrol Kualitas (berdasarkan inspeksi) diganti dengan Jaminan Kualitas (berbasis pencegahan).
- b. Penekanan ditempatkan pada kualitas proses.
- c. Perencanaan kualitas dan manual kualitas disiapkan dengan tujuan untuk memasukkan kualitas ke dalam proses manufaktur.

Jaminan kualitas (berbasis pencegahan) bagaimanapun juga memberikan sedikit atau tidak ada perhatian pada industry jasa dan area lembut kualitas seperti pengiriman, pelanggan, kepuasan dll.

H. TAHAP IV (MANAJEMEN KUALITAS TOTAL)

Penjaminan kualitas bekerja berdasarkan status quo, sehingga upaya yang dilakukan hanyalah memastikan pelaksanaan pengendalian kualitas, tapi sangat sedikit pengaruh untuk meningkatkannya. Karena itu untuk mengantisipasi persaingan, aspek kualitas perlu selalu dievaluasi dan direncanakan perbaikannya melalui penerapan fungsi-fungsi manajemen kualitas.

Tahap keempat, Quality Assurance Era. Era ini mulai berkembang tahun 1950-an. Konsep mutu meluas dari sebatas tahap produksi (hilir) ke tahap desain (hulu) dan berkoordinasi dengan departemen jasa (Maintenance, PPIC, Gudang, dll). Manajemen mulai terlibat dalam penentuan pemasok (supplier). Konsep biaya mutu mulai dikenal, bahwa aktivitas pencegahan akan mengurangi pengeluaran daripada upaya perbaikan cacat yang sudah terjadi. Desain yang salah misalnya akan mengakibatkan kesalahan produksi atau instalasi. Oleh sebab itu sangat ketelitian desain untuk mengurangi biaya. Contoh dari era ini adalah penggunaan ISO 9000 versi 1994.

TQM adalah tahap kualitas saat ini dan memiliki pembeda berikut Fitur :

- a. TQM mencakup semua jenis industry manufaktur serta servis.
- b. Implementasi TQM membutuhkan visi manajemen puncak yang jelas dan tidak ambigu dan penghapusan hambatan antar departemen secara bertahap.
- c. TQM sangat menekankan pada focus pelanggan (internal dan eksternal)
- d. TQM percaya bahwa pelatihan yang baik berdasarkan identifikasi kebutuhan pelatihan yang sistematis sangat penting untuk mencapai kualitas yang lebih baik.
- e. TQM memberikan kepercayaan yang lebih besar pada proses bisnis dan mendukung peningkatan berkelanjutan dalam setiap aktivitas bisnis.

I. TAHAP MANAJEMEN KUALITAS

Manajemen mutu adalah bagian dari tahap perencanaan manajemen kualitas total di mana memberikan sebuah kesadaran bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pada kepuasan pelanggan atau masyarakat. Berikut tahapannya:

a. Perencanaan Kualitas

Agar mencapai pada suatu tujuan bisnis yang baik, maka diperlukan proses perencanaan dan strategi yang baik agar setiap keputusan yang diambil dapat terarah dan sesuai. Cara yang dilakukan juga harus memiliki struktur tahapan atau proses yang tepat.

Sebab hal ini dilakukan agar yang diinginkan dapat tercapai dan memenuhi standar manajemen kualitas total pada sebuah bisnis.

Dalam tahap perencanaan manajemen kualitas total ini juga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui apa saja kebutuhan setiap konsumen atau pelanggan agar membantu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk maupun jasa yang dihasilkan.

b. Implementasi Perencanaan Kualitas

Setelah melakukan perencanaan agar dapat mencapai sebuah manajemen total. Maka selanjutnya adalah mengaplikasikan hasil rancangan yang sudah dibuat.

Dalam perencanaan ini ada yang perlu Anda perhatikan yaitu seperti standar pengerjaan atau pembuatan produk serta pengecekan pada kualitas mutu. Jika sudah sesuai dengan manajemen kualitas yang diinginkan, maka hasil akan diberikan dan disebarluaskan kepada para konsumen.

c. Evaluasi Kualitas

Setelah cara di atas, maka tahap berikutnya adalah melakukan proses evaluasi kualitas. Proses ini berguna untuk meninjau atau memeriksa kembali hasil dari produk yang sudah dikeluarkan.

Dalam proses ini, perusahaan juga perlu memperhatikan kembali tingkat kepuasan serta respon yang diberikan konsumen terhadap produk yang sudah dihasilkan tersebut. Sehingga hasil review atau evaluasi ini akan berguna dalam perbaikan atau pengembangan produk lebih lanjut.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci kesuksesan bagi setiap pebisnis. Sebab perhatian utama pelanggan adalah kualitas produk atau layanan yang mereka beli, tujuan utama pemasok harus selalu memastikan bahwa apa yang mereka hasilkan memiliki kualitas yang konsisten dan baik.

Apabila pelanggan puas, maka Anda tentunya akan memiliki pelanggan yang loyal dan terus membeli produk Anda. Dengan begitu penjualan produk akan terus meningkat dan keuntungan bisnis Anda akan semakin besar.

Setelah keuntungan yang Anda dapat semakin besar, penting bagi Anda untuk memerlukan sebuah software akuntansi yang dapat membantu Anda dalam menangani setiap keuntungan maupun kerugian yang Anda dapat pada bisnis Anda.

J. SYARAT PENGGUNAAN DALAM MANAJEMEN KUALITAS

Ada 2 jenis bagian yang sering digunakan dalam manajemen kualitas. Berikut penjelasannya:

• Inspeksi

Inspeksi adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur setiap kegiatan proses konstruksi untuk memeriksa apakah standard spesifikasi udah di capai.

• Pengendalian Mutu

Pengendalian Mutu (Quality Control) merupakan suatu teknik dan aktivitas operasi yang digunakan agar mutu yang dikehendaki dapat tercapai. Aktivitas yang dilakukan mencakup monitoring, mengeliminir problem yang diketahui, mengurangi setiap penyimpangan/perubahan yang tidak perlu serta usaha-usaha untuk mencapai efektivitas.

K. KRITERIA MANAJEMEN KUALITAS

Manajemen kualitas dapat berhasil apabila dalam pengelolaanya sudah memenuhi beberapa kriteria. Berikut kriteria tersebut ialah:

- **Peformance (kinerja)** adalah suatu karakteristik utama dari produk untuk menghasilkan suatu manajemen yang berkualitas.
- **Features** merupakan suatu karakteristik pelengkap atau tambahan.
- **Reliability (kehandalan)** yaitu kemungkinan tingkat kegagalan dalam penggunaan.
- **Conformance (kesesuaian)** yaitu melihat sejauh mana karakteristik desain dan operasi produk dalam memenuhi standar yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- **Durabilty (daya tahan)** mengukur berapa lama suatu umur teknis serta umur ekonomis dalam suatu produk.
- **Serviceability (pelayanan)** ini meliputi pada kecepatan, kompetensi, kenyamanan, fasilitas, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- **Aesthetics (estetika)** yaitu menyangkut pola, rasa dan daya tarik produk.
- **Percived Quality** yaitu menyangkut citra atau reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadap produk.

L. KOMPONEN YANG ADA DALAM PERENCANAAN KUALITAS ATAU PLAN QUALITY MANAGEMENT.

Quality Plan Management merupakan serangkaian proses-proses untuk menjamin suatu mutu atau kualitas dari produk agar tetap menjaga kepercayaan pelanggan terhadap

perusahaan. Hal ini untuk memberikan kenyamanan untuk pelanggan bahwa apa yang mereka dapatkan telah terjamin oleh perusahaan produsen.

Segala aktivitas dan proses yang diperlukan untuk menghasilkan Deliverables harus memenuhi standar kualitas proses. Jika tidak, maka deliverables mungkin tidak akan memenuhi standar kualitas Deliverables. Untuk mengatasi masalah kualitas, sebuah rencana kualitas proyek dikembangkan oleh manajer proyek untuk membimbing tim dan Stakeholders mengenai persyaratan kualitas, standar dan mekanisme penjaminan kualitas proyek. Perencanaan mutu juga harus dapat mendefinisikan tingkat kualitas yang dapat diterima, yang biasanya ditentukan oleh pelanggan, dan menjelaskan bagaimana proyek akan memastikan tingkat kualitas ini dalam hasil dan proses kerjanya.

Penyusunan perencanaan mutu tersebut tentunya memiliki banyak elemen dan entitas yang berhubungan untuk menciptakan perencanaan yang sangat matang. Dari sekian elemen tersebut, tentunya terdapat komponen-komponen pembangun perencanaan tersebut

Terdapat banyak sekali pendapat para pengamat IT terhadap komponen apa saja yang ada di buku dan Online Article. Berikut beberapa komponen-komponen Plan Quality Management :

- **Quality objectives**
Quality Objectives merupakan metode utama yang biasa digunakan oleh perusahaan untuk menentukan tujuan dari Kebijakan Mutu. Kebijakan Mutu tersebut dibuat sesuai dengan Kebutuhan Pelanggan, maka sasaran mutu dikaitkan kembali dengan Persyaratan Pelanggan melalui Kebijakan Mutu.
- **Quality standards**
Standar memberikan sebuah organisasi visi, pemahaman, dan prosedur yang diperlukan untuk memenuhi User Requirement dari para Stakeholders. Standar memberikan deskripsi dan terminologi yang tepat. Standar juga menawarkan dasar obyektif dan otoritatif bagi organisasi dan konsumen di seluruh dunia untuk berkomunikasi dan melakukan bisnis.
- **Customer Satisfaction**
Bagaimanapun, tujuan dari sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa maupun barang ialah memuaskan pelanggan. Hal ini harus menjadi fokus utama para penyedia barang dan jasa ini. Kepuasan pelanggan akan menjadi sebuah hal yang dapat menstabilkan dan menghidupkan sebuah usaha.
- **Continuous Improvement** Sebuah produk yang stagnan akan menghadirkan kejenuhan bagi konsumennya. Maka dari itu, dalam manajemen perencanaan kualitas, sebuah inovasi dan perbaikan sangat diperlukan.
- **Inspection and Testing Procedure** Sebuah inspeksi dan prosedur Testing tentu menjadi pilihan yang sangat baik untuk mengambil data mengenai produk kita sebelum dilempar ke pasar. Pelanggan tidak mungkin mau menerima produk yang memiliki kecacatan dan

tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Inspeksi dan percobaan terhadap produk menjadi penting untuk menghindari kesan yang buruk dari pelanggan terhadap produk kita.

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setiap orang dapat mengartikan mutu sesuai persepsi masing-masing. Hal ini dikarenakan mutu belum kategori. Mereka mengusulkan bahwa kualitas "terletak di mata yang melihatnya." Orang-orang pemasaran menyukai pendekatan ini dan begitu juga pelanggan. Bagi manajer produksi, kualitas didasarkan pada manufaktur. Mereka percaya bahwa kualitas berarti sesuai dengan standar dan "membuatnya benar untuk pertama kalinya."

Manajemen kualitas yang baik adalah mengintegrasikan perhatian pada kualitas produk, fokus pada konsumen, dan orientasi pada karyawan dengan menyediakan pendekatan integral dengan isu-isu organisasi. Berdasarkan persepsi tersebut, maka manajemen kualitas didefinisikan sebagai kreasi dari sistem organisasi, di mana ketika dipergunakan oleh anggota organisasi, dapat membimbing mereka untuk meningkatkan nilai produk atau jasa kepada konsumen.

Manajemen kualitas adalah suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus – menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia menurut .

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 , pengendalian kualitas , jaminan kualitas , dan peningkatan kualitas dalam ISO 8042 .

Kualitas adalah teknik – teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi Kualitas adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk kualitas tertentu. Kualitas 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 mendefinisikan tentang manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas. Kualitas Perencanaan kualitas seharusnya melibatkan banyak pihak dan seharusnya dilatih dalam menggunakan metode modern dan alat-alat perencanaan kualitas. Kualitas Pendelegasian pengendalian kepada tingkat paling bawah dalam perusahaan melalui menempatkan karyawan ke dalam keadaan swakendali dan mendukung pelatihan karyawan dalam pengumpulan data dan analisis untuk memungkinkan membuat keputusan berdasarkan pada fakta -fakta. Menugaskan peningkatan kualitas dan membuatnya sebagai bagian dari setiap deskripsi pekerjaan.

Mempropagandakan/mempopulerkan hasil-hasil perbaikan kualitas. Memperbaiki sistem balas jasa dalam menjalankan tingkat perbaikan kualitas. Mempertahankan momentum melalui

perluasan rencana bisnis yang mencakup sasaran untuk meningkatkan kualitas. Adapun beberapa pendekatan yang perlu dilakukan sebelum melakukan manajemen kualitas ini.

User-Based Approach

Pendekatan kualitas manajemen ini tentu dapat dilihat berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas bergantung pada konsumen yang melihat.

Value-Based Approach

Jenis pendekatan yang terakhir adalah value-based approach, pendekatan ini sering dilihat dari segi nilai dan harga, kualitas didefinisikan sebagai affordable excellence. Oleh karena itu kualitas dalam pandangan ini sifatnya relatif, sehingga jenis produk yang memiliki kualitas tertinggi tentu belum dimaksud suatu produk yang bernilai. Kualitas sangat penting bagi perusahaan, karena diperlukan untuk mempertahankan pelanggan dan menciptakan loyalitas di antara mereka. Kualitas telah dikenal sejak empat ribu tahun yang lalu, ketika bangsa Mesir kuno mengukur dimensi batu-batu. Pada zaman modern kegiatan manajemen kualitas berkembang penjaminan kualitas, manajemen kualitas, manajemen kualitas terpadu.

Kelima tahap tersebut merupakan kegiatan manajemen kualitas yang masih tetap berlangsung hingga saat ini. KUALITAS. Difokuskan untuk memastikan proses dan KUALITAS produk melalui pelaksanaan audit operasi pelatihan, analisis kerja. Para pakar masih mengartikan mutu sesuai persepsi dan bidangnya.

Manajemen mutu sangat diperlukan di dalam Perusahaan, Perusahaan yang mempunyai pengendalian mutu yang baik dan teratur kemungkinan besar tidak akan mengalami hambatan-hambatan dalam mengerjakan tugasnya dengan efektif. Dan begitu pula sebaliknya bila perusahaan tidak mempunyai organisasi yang baik dan teratur. Sehingga dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan akan mengalami hambatan.

Dari paparan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu memiliki makna beragam namun pada intinya adalah bagaimana menghasilkan produk atau jasa yang bisa melayani kebutuhan pelanggan bahkan melampaui harapan mereka. Dari sisi perusahaan, keunggulan mutu produk akan memberikan keuntungan berupa peningkatan jumlah pelanggan dan penurunan biaya yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan yang diperoleh perusahaan. Pengenalan tahap-tahap perkembangan konsep mutu akan menyadarkan kita posisi konsep mutu yang kita terapkan saat ini di perusahaan atau organisasi kita dan menyesuaikan dengan konsep yang terbaru. Dengan demikian kita akan selalu siap memberikan mutu yang terbaik untuk keuntungan pelanggan dan perusahaan kita sendiri.

B. SARAN

Saya sarankan agar pembaca dapat mencari sumber-sumber bacaan lain untuk mencari kata-kata yang masih asing atau sulit dipahami dimana belum dijelaskan secara detail dalam makalah ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kekeliruan dalam apa yang penulis tulis, baca, dan pahami. Oleh karena itu untuk menjadikan makalah yang penulis sajikan ini lebih baik, penulis memerlukan kritik dan saran dari para pembaca yang budiman sebagai salah satu tanggung jawab ilmiah penulis. Semoga makalah ini bermanfaat bagi pembaca dan memberikan penjelasan mengenai tentang sejarah bahasa Indonesia dan Semoga apa yang penulis tulis bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin.

DAFTAR PUSTAKA

Dr. avinash Pawar, Ph.D., M.BA., BE. Mia Kusmiati, SE., MM., CT.,MOS., MCE. & Dr. Andre Suryaningprang, SE., MM. (2020) . Manajemen Operasi dan Produksi. Manajemen Kualitas Modal , 199-202.

<http://meisjarah.bm.uma.ac.id/2021/08/30/pentingnya-manajemen-mutu-yang-efektif-dalam-mencapai-tujuan-organisasi/>

<http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/12996/1/2020-ARIANI-MANAJEMEN%20KUALITAS.pdf>

<https://manajemenmututerpaduku.wordpress.com/2012/05/07/perkembangan-konsep-mutu/>

<https://www.dictio.id/t/apa-saja-komponen-yang-ada-dalam-perencanaan-mutu-atau-plan-quality-management/18890/2>

<http://angga.staff.ipb.ac.id/files/2016/09/3-SEJARAH-PERKEMBANGAN-KUALITAS.pdf>

<https://www.harmony.co.id/blog/5-pendekatan-manajemen-kualitas-prinsip-dan-syarat-menggunakannya>

<http://repository.unika.ac.id/14953/2/12.60.0070%20Ignatius%20Yanto%20Hardjono%20BAB%20I.pdf>

<https://www.scribd.com/document/434218315/Makalah-Standar-Dan-Perkembangan-Mutu>

https://www.academia.edu/49398958/Makalah_Manajemen_Kualitas
www.advisera.com

<https://pma.doit.wisc.edu/plan/3-2/what.html> 5