

MAKALAH

MANAJEMEN KUALITAS

“ PEMAHAMAN MANAJEMEN KUALITAS ”

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

DOSEN PENGAMPU : MIA KUSMIATI SE., MM



DISUSUN OLEH:

Nama : Fani Rahmasarie

Npm : 201100282

Kelas : 4A Manajemen Reg A

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

YASA ANGGANA GARUT

2022

KATA PENGANTAR

Segala puji kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan rahmat hidayah, taufik, Serta inayahnya kepada kita semua, sehingga kita diberikan kesempatan yang luar biasa ini untuk menyelesaikan tugas penulisan makalah ini yang berjudul manajemen kualitas dengan sebatas kemampuan yang saya miliki. Saya juga berterima kasih kepada Ibu Mia Kusmiati SE., MM. Selaku dosen mata kuliah Manajemen Operasional yang telah memberikan tugas ini kepada saya .

Saya sangat berharap makalah ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita mengenai manajemen kualitas, saya juga meyakini sepenuhnya bahwa di dalam tugas ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari apa yang saya harapkan. Untuk itu, saya harap adanya suatu kritik, saran, dan usulan demi perbaikan dimasa yang akan datang, mengingat tidak ada yang sempurna tanpa adanya sarana yang membangun.

Semoga makalah sederhana ini dapat dipahami bagi siapapun yang membacanya. Sekiranya makalah yang telah di susun ini dapat berguna bagi saya sendiri maupun orang yang membacanya. Sebelumnya saya mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata – kata atau kurang berkenan dan saya mohon kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Garut, 24 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
BAB II PEMBAHASAN	
2.1 Definisi Transenden	7
2.2 Definisi Berdasarkan Produk	7
2.3 Definisi Berdasarkan Manufaktur	8
2.4 Definisi Berdasarkan Nilai	8
2.5 Definisi Berdasarkan Penggunaan.....	8
BAB III PENUTUP	
3.1 Kesimpulan	12
3.2 Saran	12
DAFTAR PUSTAKA	13

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi manufaktur ataupun jasa dapat dipandang sebagai satu bundel 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 atau jasa, sehingga penerima (pelanggan) puas. Kualitas dapat didefinisikan sebagai : keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau layanan yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan pelanggan.

Sebuah sistem manajemen kualitas dapat didefinisikan sebagai pelaksanaan kegiatan di sebuah proyek untuk mendapatkan perbaikan-perbaikan terus menerus dan meningkatkan efisiensi organisasi. Usaha terbaik dari sistem ini adalah untuk menentukan prosedur dengan benar dan tepat, yang akan menyebabkan terciptanya suatu kualitas yang baik dari kualitas produk dan kualitas layanan.

Tujuannya dari sistem ini adalah untuk mencegah terjadinya kesalahan sementara dalam proyek dan menjaga agar tidak terjadi kesalahan setelah produk disampaikan kepada pelanggan. Ada banyak manfaat untuk sebuah sistem manajemen kualitas .

1.2 Rumusan Masalah

1. Pemahaman Definisi Transenden
2. Pemahaman Definisi Berdasarkan Produk
3. Pemahaman Definisi Berdasarkan Manufaktur
4. Pemahaman Definisi Berdasarkan Nilai
5. Pemahaman Definisi Berdasarkan Penggunaan

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui pemahaman dari definisi transenden, definisi berdasarkan manufaktur, definisi berdasarkan manufaktur, definisi berdasarkan nilai, dan definisi berdasarkan penggunaan.

Tinjauan Pustaka

Manajemen Operasional

Schroeder (2007) mengatakan manajemen operasional bertanggung jawab untuk memasok produk atau jasa organisasi sedangkan peran manajer operasional membuat keputusan mengenai fungsi operasi dan hubungannya dengan fungsi lainnya. Para manajer operasional merencanakan kontrol proses produk dan interface-nya dalam organisasi dan dengan lingkungan eksternal.

Mutu

Mutu atau kualitas (quality) memiliki definisi yang bervariasi dari yang konvensional Sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performa (performance), keandalan (reliability), mudah dalam menggunakan, estetika (esthetics), dan sebagainya. Definisi strategis dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). (Vincent Gaspersz, 2001).

Manajemen Mutu

Manajemen mutu merupakan sebuah Filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada Upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi (Ismail,2001). Manajemen mutu membutuhkan pemahaman mengenai sifat mutu dan sifat sistem mutu serta komitmen manajemen untuk bekerja dalam berbagai cara. Manajemen mutu sangat memerlukan figure pemimpin yang mampu me motivasi agar seluruh anggota dalam organisasi dapat memberikan konstribusi semaksimal mungkin kepada organisasi. Hal tersebut dapat dibangkitkan melalui pemahaman dan penjiwaan secara sadar bahwa mutu suatu produk atau jasa tidak hanya menjadi tanggung jaw ab pimpinan, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh anggota dalam organisasi (Ismail, 2001). Gaspersz (2006) mendefinisikan sistem manajemen mutu sebagai sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratantertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan organisasi. Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan pasar.

Manajemen Mutu Total

Nasution (2010)total quality management (TQM) adalah perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistic yang diban gun berdasarkan konsep kualitas, team work, produktifitas danpengertian serta kepuasan pelangan. TQM merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Untuk menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut adalah dengan penerap an TQM. (Tjiptono dan Diana, 2001).

Kinerja Operasional

Kinerja operasional peneliti mengacu pada pendapat Schroeder dalam Utami(2014) mengatakan pengukuran kinerja yang tepat sebaiknya diperoleh dari hasil penerapan operasi dan bisnis, yang ditunjukkan dengan kualitas, biaya, delivery, fleksibilitas, dan inovasi. Kinerja rganisasi .

BAB II PEMBAHASAN

2.1 Definisi Transenden

Pendekatan transenden didefinisikan oleh Barbara Tuchman (1980) dalam Garvin (1988) dalam Rao et al (1996) dalam Intan (2011) sebagai sebuah kondisi yang cemerlang yang menyiratkan kualitas yang sangat baik nampak kontras berbeda jauh dengan kualitas yang buruk. Menurutnya kualitas adalah pencapaian atau perolehan standar tertinggi sebagai lawan dari cukup terpuaskan dengan kecerobohan atau kecurangan. Beberapa contoh tentang pencapaian kualitas yang sangat bagus di sini banyak yang berasal dari bidang sastra dan juga kesenian misalnya lagu gubahan Beethoven yang terkenal yaitu Symphonies, lukisan Leonardo Da Vinci yang melegenda yaitu Monalisa dan contoh lainnya. Kelemahan dari pendekatan ini adalah tidak berlaku sama untuk setiap orang, bagi para pekerja industri yang terbiasa bekerja dengan target-target kualitas hal ini tentu akan menjadi masalah.

2.2 Definisi Berdasarkan Produk

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan, sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar (Tjiptono, 2002). Definisi produk menurut Stanton (1997) adalah sebagai berikut: Sekumpulan atribut yang nyata, didalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, prestise pabrik, prestise pengecer dan pelayanan dari pabrik serta pengecer mungkin diterima oleh pembeli sebagai sesuatu yang mungkin bisa memuaskan keinginannya Definisi produk menurut Kotler dan Armstrong (2000) adalah Segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapat perhatian, dibeli, dipergunakan, atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Berdasarkan dua definisi mengenai produk di atas maka dapat disimpulkan bahwa produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu memberikan kepuasan bagi penggunanya .

2.3 Definisi Berdasarkan Manufaktur

Manufaktur ada dalam segala bidang sistem ekonomi. Dalam ekonomi pasar bebas, manufakturing biasanya selalu berarti produksi secara massal untuk dijual ke pelanggan untuk mendapatkan keuntungan. Beberapa industri seperti semikonduktor dan baja lebih sering menggunakan istilah fabrikasi dibandingkan manufaktur. Sektor manufaktur sangat erat terkait dengan rekayasa atau teknik.

2.4 Definisi Berdasarkan Nilai

Kualitas adalah nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Konsep kualitas seperti ini menjadikan kualitas dan biaya menjadi focus. Sebuah organisasi ada untuk menawarkan produk atau layanan kepada pelanggan dengan biaya tertentu. Pelanggan merasakan nilai tertentu dalam produk atau layanan ini dan bersedia membayar harga untuk itu. Perbedaan harga dan biaya adalah tujuan utama organisasi.

2.5 Definisi Berdasarkan Penggunaan

Kualitas adalah kesesuaian untuk tujuan tersebut. Misalnya, bingkai foto untuk memamerkan slogan keselamatan dilantai toko versus bingkai foto untuk memamerkan pemandangan diruang tamu.

METODE

Makalah ini disusun dengan menggunakan metode studi literatur dengan cara mengumpulkan literatur (bahan-bahan materi) yang bersumber dari buku, jurnal, dan sumber lainnya. Semua bahan yang bersangkutan dengan menuliskan artikel ini dikumpulkan kemudian dipelajari dan dipahami oleh peneliti untuk selanjutnya hasil penelusuran itu dituangkan dalam artikel ini secara sistematis dan kronologis. Hasil-hasil penelusuran ini dapat dideskripsikan berdasarkan urutan pencapaian tujuan penelitian.

1. Metode W. Edwards Deming

- a. Siklus Deming adalah model perbaikan berkesinambungan yang dikembangkan oleh W. Edward Deming yang terdiri atas empat komponen utama secara berurutan yang dikenal dengan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act).
- a. Mengembangkan rencana perbaikan (plan) yakni ini merupakan langkah setelah dilakukan pengujian ide perbaikan masalah. Rencana perbaikan disusun berdasarkan prinsip 5-W (what, why, who, when, dan where) dan 1 H (how), yang dibuat secara jelas dan terinci serta menetapkan sasaran dan target yang harus dicapai. Dalam menetapkan sasaran dan target harus dengan memerhatikan prinsip SMART (specific, measurable, attainable, reasonable, dan time).
- b. Melaksanakan rencana (do) ialah sebuah rencana yang telah disusun diimplementasikan secara bertahap, mulai dari skala kecil yang pembagian tugas secara merata sesuai dengankapasitas dan kemampuan setiap personil. Selama dalam melaksanakan rencana harus dilakukan pengendalian yaitu mengupayakan agar seluruh rencana dilaksanakan dengan sebaik mungkin sasaran dapat dicapai.
- c. Memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai (check atau study).
- d. Memeriksa atau meneliti hasil merujuk pada penetapan apakah pelaksanaannya berada dalam jalur.

2. Metode Joseph M. Juran

Kualitas sebagai cocok atau sesuai untuk digunakan (fitness for use), yang mengandung pengertian bahwa suatu barang atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para Pemakainya. Tiga langkah dasar ini merupakan langkah yang harus dilakukan perusahaan bila mereka ingin mencapai kualitas tingkat dunia yakni sebagai berikut ini :

- Mencapai perbaikan terstruktur atas dasar kesinambungan yang dikombinasikan dengan dediksi dan keadaan yang mendesak.
- Mengadakan program pelatihan secara luas.
- Membantu komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang lebih tinggi.

3. Metode Philip B. Crosby

Sebuah anjuran manajemen zero defect dan pencegahan, yang menentang tingkat kualitas yang dapat diterima secara statistik (acceptable quality level).

Dalil – dalil manajemen kualitas, yaitu seperti berikut :

1. Definisi kualitas ialah sama dengan persyaratan yang dapat memenuhi atau sama dengan persyaratan (conformance to requirements). Kurang sedikit saja dari persyaratan maka suatu barang atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber, pemerintah, teknologi, serta pasar atau persaingan.
2. Sistem kualitas yakni pencegahan yang pada masa lalu, sistem kualitas adalah penilaian (appraisal). Dalam suatu proses pasti ada input dan output. Di dalam proses kerja internal sendiri ada empat kendali input, di mana proses pencegahan dilakukan, yaitu pada:
 - a). Fasilitas dan perlengkapan.
 - b). Pelatihan dan pengetahuan.
 - c). Prosedur, pedoman/manual operasi standar, dan pedoman standar kualitas.
 - d).

Standar kinerja/prestasi

3. Kerusakan nol (zero effect) merupakan standar kinerja yang harus digunakan. Konsep yang berlaku di masa lalu, yaitu konsep mendekati (close enough concept), misalnya efisiensi mesin mendekati 95%. Tetapi, jika dihitung besar inefisiensi 5% dikalikan dengan penjualan maka akan didapat nilai yang cukup besar. Crosby mengajukan konsep kerusakan nol, yang menurutnya dapat tercapai bila perusahaan melakukan sesuatu dengan benar sejak awal proses dan setiap kali proses.
4. Ukuran kualitas adalah price of nonconformance. Price of nonconformance (PONC) adalah biaya yang harus dikeluarkan karena melakukan kesalahan. Price of conformance adalah biaya yang dikeluarkan bila tugas dilakukan secara benar semenjak pertama kalinya. Kualitas harus merupakan sesuatu yang dapat diukur. Biaya untuk menghasilkan kualitas juga harus terukur. Menurut Crosby, biaya mutu merupakan penjumlahan antara price of nonconformance dan price of conformance. Untuk keperluan ini di butuhkan konfirmasi persyaratan dari pelanggan.

KAJIAN TEORI DAN PEMBAHASAN

Manajemen kualitas merupakan satu cara dalam mengelola suatu organisasi yang bersifat komprehensif dan terintegrasi. Manajemen mutu diarahkan dalam rangka:

- (1) Memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten, dan
- (2) Mencapai peningkatan. secara terus menerus dalam setiap aspek aktivitas organisasi (Tenner dan De Toro,1992).

Sasaran yang dituju dari manajemen kualitas adalah meningkatkan kualitas pekerjaan, memperbaiki produktifitas dan efesiensi melalui perbaikan kinerja dan peningkatan kualitas kerja agar menghasilkan lulusan yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan dalam masyarakat. Jadi, manajemen kualitas bukanlah seperangkat prosedur proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas kerja. Dapat pula dikatakan bahwa hakekat manajemen kiualitas adalah suatu sistem manajemen yang secara terus menerus mengusahakan dan diarahkan untuk meningkatkan lulusan dengan memperhatikan proses.

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Pada dasarnya manajemen kualitas (Quality Management) atau manajemen kualitas terpadu (total quality management) didefinisikan sebagai 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 semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Manajemen Kualitas adalah fundamental dalam sebuah strategi perusahaan. Ketika Organisasi selalu bermain dalam lingkungan kualitas yang baik, maka hasil dan kinerja akan berlaku untuk jangka panjang.

3.2 SARAN

Sebelum manajemen mutu benar dapat dilaksanakan pemimpin organisasi harus terlebih dahulu mendapatkan pemahaman yang baik tentang apa kualitas yang baik dan bagaimana hal itu telah berkembang selama bertahun-tahun dalam bisnis mereka. Mereka juga harus memahami prinsip-prinsip yang digunakan sehingga mereka akan lebih mampu untuk membuat perbedaan yang benar dalam hal peningkatan produk dan layanan dan evaluasi. Ada standar manajemen mutu yang harus dipenuhi untuk mempertahankan tingkat kualitas yang telah datang yang diharapkan di berbagai industri. Hal ini juga membantu eksekutif dalam memahami tujuan sebenarnya dari manajemen mutu sehingga kemudian dapat digunakan dalam cara yang terbaik untuk mencapai hasil akhir yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- <https://greenpermit.id/2021/11/23/apa-itu-perusahaan-manufaktur/>
- <https://www.gramedia.com/literasi/manajemen-operasional/>
- <https://www.harmony.co.id/blog/manajemen-operasi-pengertian-fungsi-dan-penerapannya>
- <https://osf.io/preprints/j32ut/>
- <https://www.jojonomic.com/blog/manajemen-operasional/>
- <https://kumparan.com/mal-af/pentingnya-manajemen-operasional-bagi-perusahaan-1v14IILd3CX>
- <https://www.jurnal.id/id/blog/manajemen-operasional-strategi-dan-fungsinya/>
- <https://www.duniadosen.com/teknik-analisis-data/>
- <https://www.gramedia.com/literasi/perusahaan-manufaktur/>
- <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-kualitas/>
- <https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kualitas-menurut-para-ahli.html?m=1>
- <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/127025-6652-Pengembangan%20atribut-.pdf>