

MAKALAH MANAJEMEN KUALITAS
MATA KULIAH : MANAJEMEN OPERASIONAL
DOSEN PENGAMPU : MIA KUSMIATI SE., MM



DISUSUN OLEH :
NAMA : WINDA SARI
NPM : 201100016
KELAS : 4A MANAJEMEN REG A

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
YASA ANGGANA GARUT
2022

DAFTAR ISI

| | |
|---|---|
| BAB 1..... | 3 |
| PENDAHULUAN..... | 3 |
| A. Abstrak | 3 |
| BAB 2..... | 4 |
| PEMBAHASAN | 4 |
| B. Pengertian Kualitas | 4 |
| C. Pengertian Kualitas Menurut Para Ahli | 4 |
| D. Pengertian Kualitas Berdasarkan Kategori | 4 |
| 1. Definisi Transenden..... | 4 |
| 2. Definisi Berdasarkan Produk..... | 5 |
| 3. Definisi Berdasarkan Manufaktur | 5 |
| 4. Definisi Berbasis Nilai | 6 |
| 5. Definisi Berbasis Pandangan Juran | 6 |
| 6. Definisi Berbasis Pengguna..... | 8 |
| BAB 3..... | 9 |
| PENUTUP | 9 |
| E. Kesimpulan dan Saran..... | 9 |
| 1.1 Kesimpulan | 9 |
| 1.2 Saran | 9 |
| F. Daftar Pustaka : | 9 |

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Abstrak

Understanding quality is a process aimed at maintaining product quality standards promised by the company to consumers and to help maintain the performance of the production process so that it is always within the allowable tolerance limits.

Every company needs an operational system that can indicate and overcome defective or damaged products, so the company must carry out quality control in the production process. In quality control, the company can reduce the level of defective or damaged products or indicate the phenomenon of defects or damage to products that occur in a period of the production process by using quality control tools.

Keywords: understanding quality, quality control

Pemahaman kualitas adalah suatu proses yang ditujukan untuk mempertahankan standar kualitas produk yang di janjikan oleh perusahaan kepada konsumen serta untuk membantu mempertahankan kinerja proses produksi agar selalu dalam batas-batas toleransi yang diijinkan.

Setiap perusahaan membutuhkan sistem operasional yang dapat mengindikasikan serta menanggulangi produk cacat atau rusak, maka perusahaan harus melakukan pengendalian kualitas dalam proses produksinya. Dalam pengendalian kualitas, perusahaan dapat mengurangi tingkat produk cacat atau rusak maupun mengindikasikan fenomena kecacatan atau kerusakan pada produk yang terjadi dalam suatu periode proses produksi dengan menggunakan alat-alat pengendalian kualitas.

Kata kunci : pemahaman kualitas, pengendalian kualitas

BAB 2

PEMBAHASAN

B. Pengertian Kualitas

Konsep dan definisi kualitas berbeda – beda setiap orang, sedikit yang mendefinisikan kualitas sebagai suatu hal yang terukur dan dapat dibuktikan secara operasional. Pada saat ditanyakan pada produk dan jasa yang berbeda jawaban terhadap kualitas juga berbeda, Banker akan menjawab kualitas adalah pelayanan, healthcare worker akan menjawab mutu dari pelayanan kesehatan, pekerja hotel akan menjawab kepuasan pelanggan, pabrikan akan menjawab kualitas produk.

Secara sederhana, pengertian kualitas adalah tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf atau derajat sesuatu. Dalam hal ini, kata “sesuatu” dapat mewakili banyak hal, baik itu sebuah barang, jasa, keadaan, maupun hal lainnya.

Dalam kaitannya dengan bisnis, pengertian kualitas adalah kesesuaian antara spesifikasi suatu produk dengan kebutuhan konsumen, atau tingkat baik buruknya sebuah produk (barang atau jasa) di mata penggunaannya.

C. Pengertian Kualitas Menurut Para Ahli

Adapun pengertian kualitas menurut para ahli diantaranya :

Kotler (1997), mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.

Taguchi (1987), kualitas adalah loss to society, yang maksudnya adalah apabila terjadi penyimpangan dari target, hal ini merupakan fungsi berkurangnya kualitas. Pada sisi lain, berkurangnya kualitas tersebut akan menimbulkan biaya. Manajemen Kualitas.

Jiptono (2004:11), Mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (fitness untuk digunakan). Definisi lain yang menekankan orientasi harapan pelanggan pertemuan.

Kadir (2001:19), Menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami), karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas).

Crosby (1979), mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan.ia melakukan pendekatan pada transformasi budaya kualitas.

D. Pengertian Kualitas Berdasarkan Kategori

1. Definisi Transenden

Transenden terdiri dari dua kata: kata "*trans*" yang berarti seberang, melampaui, atas, dan kata

"*scandere*" yang berarti memanjat. Istilah ini bersama-sama dengan bentuk-bentuk lain seperti "*transcendental*", "*transcendensi*", dan "*transcendentalisme*", digunakan dengan sejumlah cara, dan dengan sejumlah penafsiran tersendiri dalam sejarah filsafat. Beberapa pengertian dari transenden adalah lebih unggul, agung, melampaui, superlatif, melampaui pengalaman manusia, berhubungan dengan apa yang selamanya melampaui pemahaman terhadap pengalaman biasa dan penjelasan ilmiah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas transenden adalah kelebihan yang khas dimiliki oleh tiap-tiap sesuatu. Pendekatan Transendental. Pendekatan ini lebih menekankan pada apa yang dirasakan sekalipun tidak semua yang dirasakan dapat dideskripsikan dengan kata-kata. Artinya, orang mungkin bisa merasakan sesuatu tentang kualitas, namun orang tersebut sulit untuk menjelaskannya dalam kata-kata. Ya, pokoknya begitulah, sulit untuk menjelaskannya, begitu pendapat mereka tentang kualitas bila melihatnya dengan menggunakan pendekatan transendental.

2. Definisi Berdasarkan Produk

Menurut Kotler and Armstrong (2008) arti dari kualitas produk adalah "*the ability of a product to perform its functions, it includes the product's overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other valued attributes*" yang artinya kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah keseluruhan barang dan jasa yang berkaitan dengan keinginan konsumen yang secara keunggulan produk sudah layak diperjualkan sesuai harapan dari pelanggan.

Kualitas produk dibentuk oleh beberapa indikator antara lain kemudahan penggunaan, daya tahan, kejelasan fungsi, keragaman ukuran produk, dan lain-lain (Zeithalm, 1988 dalam Kotler, 2009). Konsumen senantiasa melakukan penilaian terhadap kinerja suatu produk, hal ini dapat dilihat dari kemampuan produk menciptakan kualitas produk dengan segala spesifikasinya sehingga dapat menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian terhadap produk tersebut.

Berdasarkan bahasan di atas dapat dikatakan bahwa kualitas yang diberikan suatu produk dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen terhadap produk yang ditawarkan.

3. Definisi Berdasarkan Manufaktur

Di bidang manufaktur, kualitas berarti pemenuhan standar dan membuat produk dengan benar sejak awal. Kualitas pada industri manufaktur selain menekankan pada produk yang dihasilkan, juga perlu diperhatikan kualitas pada proses produksi. Bahkan, yang terbaik adalah apabila perhatian pada kualitas bukan pada produk akhir, melainkan proses produksinya atau produk yang masih dalam *proses (work in process)*, sehingga bila diketahui ada cacat atau kesalahan masih dapat diperbaiki. Dengan demikian, produk akhir yang dihasilkan adalah produk yang bebas cacat dan tidak ada lagi pemborosan yang harus dibayar mahal karena produk tersebut harus dibuang atau dilakukan pengerjaan ulang.

Pendekatan ini melihat kualitas dari sisi produsen. Produsen memiliki kriteria atau spesifikasi sendiri tentang produk yang dihasilkannya. Bila produk yang dihasilkan telah sesuai dengan kriteria atau spesifikasi yang ditetapkan oleh perusahaan, maka produk tersebut dikatakan sebagai berkualitas. Sayangnya, pendapat produsen tentang kualitas dari produk tersebut, bisa jadi tidak klop dengan pendapat konsumen, nah hal demikian bisa menjadi persoalan tersendiri.

4. Definisi Berbasis Nilai

Nilai adalah prinsip-prinsip sosial, tujuan-tujuan, atau standar yang dipakai atau diterima oleh individu, kelas, masyarakat, dan lain-lain. Mengingat nilai erat kaitannya dengan kebaikan, kendati keduanya memang tidak sama, karena seringkali sesuatu yang baik tidak selalu bernilai tinggi bagi seseorang atau sebaliknya. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas berbasis nilai adalah suatu hal yang diukur berdasarkan standar yang diterima dalam lingkungan tertentu.

5. Definisi Berbasis Pandangan Juran

Juran yang memiliki 2 gelar kesarjanaan (teknik dan hukum) ini merupakan pendiri dari Juran Institute, Inc. Di Wilton, Connecticut. Institute ini bergerak dalam bidang pelatihan, penelitian, dan konsultasi manajemen kualitas.

Juran mendefinisikan kualitas sebagai cocok/ sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya. Pengertian cocok untuk digunakan ini mengandung 5 dimensi utama, yaitu kualitas desain, kualitas kesesuaian, ketersediaan, keamanan, dan *field use*.

Juran pernah mendapat penghargaan dari Kaisar Jepang berupa medali *Order of the Sacred Treasure* atas usahanya dalam mengembangkan kualitas di Jepang dan membina persahabatan antara Jepang dan Amerika Serikat. Kontribusi Juran yang paling terkenal antara lain *Juran's Three basic Steps to Progress*, *Juran's Ten Steps to Quality Improvement*, *The Pareto Principle*, dan *The Juran Trilogy*. Selain itu Juran juga mengembangkan konsep *Managing Business Process Quality*, yang merupakan suatu teknik untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara fungsional silang (*cross-functional*).

Menurut Juran, tiga langkah dasar ini merupakan langkah yang harus diambil perusahaan bila mereka ingin mencapai kualitas tingkat dunia. Juran juga yakin bahwa ada titik *diminishing return* dalam hubungan antara kualitas dan daya saing. Ketiga langkah tersebut terdiri dari:

- 1) Mencapai perbaikan terstruktur atas dasar kesinambungan yang dikombinasikan dengan dedikasi dan keadaan yang mendesak.
- 2) Mengadakan program pelatihan secara luas.
- 3) Membentuk komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang lebih tinggi.

Sepuluh langkah untuk memperbaiki kualitas menurut Juran meliputi:

- 1) Membentuk kesadaran terhadap kebutuhan akan perbaikan dan peluang untuk melakukan perbaikan.
- 2) Menetapkan tujuan perbaikan.
- 3) Mengorganisasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 4) Menyediakan pelatihan.
- 5) Melaksanakan proyek-proyek yang ditujukan untuk pemecahan masalah.
- 6) Melaporkan perkembangan.
- 7) Memberikan penghargaan.
- 8) Mengkomunikasi hasil-hasil.
- 9) Menyimpan dan mempertahankan hasil yang dicapai.
- 10) Memelihara momentum dengan melakukan perbaikan dalam system regular perusahaan.

Juran menerapkan prinsip yang dikemukakan oleh Vilfredo Pareto ke dalam manajemen. Prinsip ini kadang kala disebut pula kaidah 80/20, yang bunyinya “*80% of the trouble comes from 20% of the problems*”. Menurut prinsip ini, organisasi harus memusatkan energinya pada penyesihan sumber masalah yang sedikit tetapi vital (*Vital few sources*) yang menyebabkan sebagian besar masalah. Baik Juran maupun Deming yakin bahwa sistem yang dikendalikan oleh manajemen merupakan system dimana sebagian besar masalah terjadi.

The Juran Trilogy merupakan ringkasan dari tiga fungsi manajerial yang utama. Pandangan Juran terhadap fungsi-fungsi ini dijelaskan sebagai berikut:

Perencanaan Kualitas. Perencanaan kualitas meliputi pengembangan produk, sistem, dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. langkah-langkah yang dibutuhkan untuk itu ialah :

- 1) Menentukan siapa yang menjadi pelanggan.
- 2) Mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan.
- 3) Mengembangkan produk dengan keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 4) Mengembangkan system dan proses yang memungkinkan organisasi untuk menghasilkan keistimewaan tersebut.
- 5) Menyebarkan rencana kepada level operasional.

Pengendalian Kualitas. Pengendalian kualitas meliputi langkah-langkah berikut:

- 1) Menilai kinerja kualitas aktual.
- 2) Membandingkan kinerja dengan tujuan.

3) Bertindak berdasarkan perbedaan antara kinerja dan tujuan.

Perbaikan Kualitas. Perbaikan kualitas harus dilakukan secara on going dan terusmenerus. Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah:

1) Mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas setiap tahun. 2) Mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan.

3) Membentuk suatu tim-tim tersebut apa yang mereka butuhkan agar dapat mendiagnosis masalah guna menentukan sumber penyebab utama, memberikan solusi, dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan keuntungan yang diperoleh.

6. Definisi Berbasis Pengguna

Pendekatan berbasis pengguna. Artinya kualitas dilihat dari sisi pendapat pengguna. Bagaimana pun keadaan barang atau jasa, bila barang atau jasa tersebut dapat memuaskan penggunanya maka barang atau jasa tersebut dikatakan sebagai berkualitas.

BAB 3

PENUTUP

E. Kesimpulan dan Saran

1.1 Kesimpulan

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. 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.

1.2 Saran

Tugas yang diberikan seharusnya lebih spesifik, dikarenakan sulit dalam mencari referensi artikel yang sesuai dengan judul pembuatan artikel ini. Maka dari itu saya sebagai penulis tentunya masih menyadari jika artikel diatas masih terdapat banyak kesalahan dan jauh dari kesempurnaan. Saya akan memperbaiki artikel tersebut dengan berpedoman pada banyak sumber serta kritik yang membangun dari para pembaca.

F. Daftar Pustaka :

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/abstrak/34049/Penerapan-Manajemen-Mutu-DenganMenggunakan-Kriteria-Malcolm-Baldrige>
<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html#:~:text=Secara%20sederhana%2C%20pengertian%20kualitas%20adalah,%2C%20keadaan%2C%20maupun%20hal%20lainnya>
<https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-kualitas/>
<https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kualitas-menurut-paraahli.html?m=1>
<http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/127025-6652-Pengembangan%20atribut-Literatur.pdf>
<https://zmanajemen.blogspot.com/2018/05/sudut-pandang-pendekatan-dalam-melihat.html#:~:text=Pendekatan%20berbasis%20pengguna,jasa%20tersebut%20dikatakan%20sebagai%20berkualitas>
https://scholar.google.co.id/scholar_url?url=https://scholar.archive.org/work/itqxnzghrz/appn314wn25cjxda/access/wayback/http://jurnal.pnj.ac.id/index.php/multinetics/article/download/2765

[/pdf&hl=id&sa=X&ei=VfmlYth_lvTIBP_ootgP&scisig=AA GBfm0VauSRetxhzo3MvtnWy4T2RN8p2A &oi=scholarr](#)

https://scholar.google.co.id/scholar_url?url=https://www.academia.edu/download/50140157/er

[na_dan_wulandari_2015.pdf&hl=id&sa=X&ei=VfmlYth_lvTIBP_ootgP&scisig=AA GBfm1TP52SkCL2 dm48H34d11cJc6tINQ&oi=scholarr](#)

https://scholar.google.co.id/scholar?q=kualitas+berbasis+manufaktur&hl=id&as_sdt=0&as_vis=1 &oi=scholart#d=gs_qabs&t=1655044493996&u=%23p%3DrHmvXtQlc6wJ

https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=manajemen+mutu+adala h&btnG=#d=gs_qabs&t=1655044730178&u=%23p%3DHfNHsvFUS-MJ