

MAKALAH MANAJEMEN KUALITAS

"MANAJEMEN MUTU"

DOSEN PENGAMPU :

MIA KUSMIATI.,SE.,MM.,CT.,MOS.,MCE



Disusun oleh:

Amamita Safitri Apriliani

201100007

4A Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

"YASA ANGGANA"
GARUT
2022

Jln. Otista No. 278A, Sukagalih, Kec. Tarogong Kidul, Kabupaten Garut
Jawa Barat, Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmatNya sehingga makalah ini dapat tersusun sampai dengan selesai. Tidak lupa kami mengucapkan terimakasih terhadap bantuan dari pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik pikiran maupun materinya. Saya sangat berharap semoga makalah ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca. Bahkan saya berharap lebih jauh lagi agar makalah ini bisa pembaca praktekkan dalam kehidupan sehari-hari. Bagi saya sebagai penyusun merasa bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan makalah ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman sayai. Untuk itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan makalah ini.

Garut, Juni 2022

Penyusun

Amamita Sa

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perusahaan pada hakekatanya terdiri dari kumpulan orang-orang dan peralatan operasionalnya. Sehingga upaya pencapaian tujuan dalam memaksimalkan keuntungan dan berhasil atau tidaknya suatu misi perusahaan untuk mencapai tujuan atau Pengendalian mutu oleh individu-individu yang menjalankan manajemen yang dilaksanakan perusahaan.

Masalah Manajemen itu akan selalu ada bila perusahaan masih menjalankan manajemen pengendalian mutu yang baik. Jadi manajemen pengendalian mutu sangat penting bagi seorang manajer dalam menentukan otoritas tertinggi untuk menggerakkan karyawan. Agar dapat melakukan aktivitas atau bekerja secara efektif bagi perusahaan demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Seorang manajer dalam menggerakkan orang-orang untuk mendapatkan sesuatu haruslah mempunyai ilmu pengetahuan dan seni, agar orang mau melakukannya. Untuk itulah diperlukan suatu wadah yang dapat menghimpun setiap orang, wadah itulah yang disebut dengan organisasi.

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. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan.

Menyambut era perdagangan yang sangat berkembang saat ini banyak perusahaan sedang mempersiapkan diri untuk mengembangkan sistem diperusahaannya. Salah satu sistem manajemen yang banyak dipakai adalah sistem manajemen mutu ISO 9001,

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah Sistem manajemen untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi dalam hubungannya dengan mutu / kualitas.

Salah satu Sistem Manajemen Bisnis, yang diakui di seluruh dunia adalah ISO 9001,

yang merupakan Standar Manajemen Bisnis yang paling terkenal di dunia. Pendekatan ISO 9001 memberikan suatu kerangka kerja yang komprehensif untuk menjadi tempat tumpuan proses-proses yang membantu untuk menjamin tercapainya tujuan-tujuan utama bisnis.

ISO 9001 telah mendapat pengakuan luas secara internasional karena telah mengeluarkan hampir sejuta sertifikat ke seluruh dunia. ISO 9001 telah diterapkan di segala macam industri, dari organisasi-organisasi manufaktur sampai ke layanan profesional.

- Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan
- Jaminan Kualitas Produk dan Proses
- Meningkatkan Produktivitas perusahaan
- Meningkatkan motivasi, moral & kinerja karyawan
- Sebagai alat analisa kompetitor perusahaan
- Meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok
- Meningkatkan cost efficiency & keamanan produk
- Meningkatkan komunikasi internal
- Meningkatkan image positif perusahaan
- Sistem terdokumentasi
- Media untuk Pelatihan dan Pendidikan

Sebuah sistem manajemen mutu 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 mutu, oleh karena itu organisasi yang menganut/menjalankan sistem manajemen mutu tersebut,

berupaya lebih dalam memperbaiki kualitas manajemen

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 berisi standard / elemen yang memungkinkan organisasi / industry dalam melakukan perbaikan yang berkesinambungan (Continual Improvement) pada :

Proses yang terkait dengan pelanggan

- Sistem Kepemimpinan / Leadership
- Manajemen sumber daya
- Perbaikan dan peningkatan proses

Sistem manajemen

- Sistem perbaikan yang berkesinambungan
- Pengambilan keputusan yang Factual
- Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok

B. RUMUSAN MASALAH

1. Definisi transenden
2. Definisi Berdasarkan Produk
3. Definisi Berdasarkan Manufaktur
4. Definisi Berdasarkan Nilai
5. Definisi Berdasarkan Pendapatan Jurnal
6. Definisi Berdasarkan Penggunaan

C. TUJUAN PEMBAHASAN

1. Memenuhi tugas mata kuliah Manajemen Operasional
2. Agar pembaca dapat mengetahui lebih jelas tentang Manajemen Mutu dalam penerapannya di bidang perekonomian dan bisnis.

3. Sebagai sarana penambah wawasan bagi mahasiswa dan seluruh pembaca.

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 memotivasi agar seluruh anggota dalam organisasi dapat memberikan kontribusi semaksimal mungkin kepada organisasi. Hal tersebut dapat dibangkitkan melalui pemahaman dan penjiwaan secara sadar bahwa mutu suatu produk atau jasa tidak hanya menjadi tanggung jawab 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 persyaratan tertentu. 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 dibangun berdasarkan konsep kualitas, team work, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. TQM merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan 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 penerapan 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 operasional dalam penelitian ini menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Terziovski dan Samson dalam Utami (2014), yang dapat diukur melalui tingkat produktivitas, tingkat kesalahan produk, biaya jaminan atau garansi, biaya kualitas, dan ketepatan waktu produk sampai ketangan konsumen. Kinerja operasional ada kaitannya dengan manajemen operasional. Kinerja operasional erat hubungannya dengan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

BAB II

PEMBAHASAN

1. Definisi transenden

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 sebagai berikut:

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 penggunaanya .

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.

4. Definisi Berdasarkan nilai

Definisi berdasarkan nilai dalam manajemen mutu terbagi menjadi dua yaitu :

Penilaian subjektif merupakan cara penilaian terhadap mutu atau sifat-sifat komoditi

menggunakan panelis (manusia) sebagai instrumennya (alat). Sedangkan Pengujian mutu pangan secara objektif dilakukan dengan menggunakan uji laboratorium.

5. Definisi Berdasarkan Pendapatan Jurnal

Akun secara general diartikan sebagai salah satu bagian dari manajemen mutu yang berfungsi sebagai media pembukuan.

Pembukuan tersebut berisi segala bentuk transaksi keuangan yang menyebabkan adanya perubahan pada aktiva, modal, utang, beban dan juga pendapatan.

Sementara definisi pendapatan jurnal adalah media pembukuan untuk peningkatan yang terjadi pada aktiva yang berasal dari transaksi dan menghasilkan keuntungan atau disebut juga pendapatan.

Dalam lingkup bisnis, pendapatan tersebut berasal dari dua sumber yakni operasional dan juga non operasional. Pendapatan dihitung dalam periode tertentu, bisa tiap bulan atau tiap tahun. Hal ini memberi pengaruh bagi kelangsungan sebuah bisnis atau usaha.

Apabila pendapatan yang diperoleh makin besar, artinya kemampuan usaha tersebut untuk membiayai setiap pengeluaran juga makin besar.

Pendapatan dari operasional artinya, berasal dari kegiatan utama operasional sebuah bisnis atau usaha, yaitu hasil dari penjualan produk baik berupa barang maupun jasa.

Sementara pendapatan non operasional, berasal dari segala transaksi di luar kegiatan utama operasional. Bisa dari bunga, hasil sewa atau kontrak juga penjualan surat berharga.

6. Definisi Berdasarkan penggunaan

Sistem manajemen mutu didukung empat komponen utama dalam penggunaan manajemen mutu, yakni perencanaan, peningkatan, kontrol, dan jaminan kualitas.

1. Fokus Pelanggan (Customer Focus)
2. Kepemimpinan (Leadership)
3. Keterlibatan Orang (Engagement of People)
4. Pendekatan Proses (Process Approach)

5. Peningkatan (Improvement)
6. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti (Evidence-Based Decision Making)
7. Manajemen Hubungan (Relationship Management)

Manajemen mutu adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menjaga tingkat kualitas yang diinginkan oleh perusahaan. Tindakan ini mencakup rangkaian aktivitas lain seperti menentukan standar kualitas, peraturan yang diperlukan, dan aspek lain yang dapat menentukan kualitas produk atau jasa.

Tujuan utamanya adalah untuk jangka panjang, agar meningkatkan kepuasan pelanggan dan customer loyalty stabil atau bahkan terus meningkat.

Dalam Manajemen mutu ada berapa komponen seperti dibawah ini

Quality planning

Quality planning merupakan proses pembuatan standar kualitas dan cara mencapainya. Tanpa quality planning, tidak ada benchmark yang jelas, sehingga bisa saja kualitas yang dihasilkan berbeda-beda.

Jadi, komponen ini adalah semacam tonggak atau pangkal utama yang harus dijalankan agar komponen lain dapat terlaksana dengan optimal.

Quality improvement

Seperti namanya, quality improvement ditujukan memang untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang sedang diproduksi oleh perusahaan.

Peningkatan kualitas berfokus pada proses produksi.

Biasanya, peningkatan kualitas ini dijalankan di tengah-tengah produksi, agar proses lebih optimal dan produk yang dihasilkan bisa dipercaya kualitasnya.

Quality Control.

Quality control merupakan pengawasan proses guna menjaga kualitas produksi, agar sesuai dengan standar yang ditetapkan di awal.

Perbedaannya dengan quality improvement adalah quality control lebih berfokus ke pengawasan proses produksi dan produk yang dihasilkan, bukan mengubah prosesnya

Quality Assurance

Quality assurance adalah tindakan yang dilakukan untuk memastikan bahwa produk atau jasa sudah memenuhi standar yang ditentukan.

Tujuannya adalah agar ketika dijalankan quality control, tidak terlalu banyak produk yang harus diperbaiki. Proses Manajemen Mutu didalam manajemen mutu, ada beberapa tahapan maupun proses yang perlu dilakukan yaitu :

Perencanaan dan Strategi Mutu

Untuk mencapai suatu tujuan, diperlukan proses perencanaan dan strategi yang matang agar keputusan-keputusan yang diambil dapat lebih terarah dan sesuai. Hal ini juga berlaku di dalam dunia bisnis. Untuk melaksanakan, harus diawali dengan perencanaan yang baik. rencana dan strategi yang dibuat pun juga harus memiliki struktur tahapan atau proses yang tepat. Hal ini dilakukan agar kualitas mutu yang diinginkan dapat tercapai dan memenuhi standar yang berlaku.

Selain itu, di dalam tahap perencanaan strategi ini juga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui kebutuhan dari konsumen atau pelanggan agar membantu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk maupun jasa yang dihasilkan.

- Implementasi Perencanaan Mutu

Setelah melakukan perencanaan strategi yang matang, implementasi mutu diperlukan untuk mengaplikasikan hasil rancangan yang sudah dibuat. Di dalam proses implementasi mutu, ada hal yang perlu diperhatikan, seperti standar pengerjaan atau pembuatan produk, dan pengecekan kualitas mutu. Jika sudah sesuai dengan standar mutu yang digunakan oleh perusahaan, barulah produk maupun hasil akan diberikan dan disebarluaskan kepada para konsumen di luar.

Prinsip dan Cara Pendekatan

Sebuah organisasi, perusahaan atau bisnis perlu menerapkan manajemen mutu untuk mencapai tujuan jangka panjangnya.

Dengan memperhatikan kualitas kinerja perusahaan dan produk atau jasa yang ditawarkan pelanggan, perusahaan akan lebih mudah mencapai kesuksesan jangka panjang karena sudah memiliki standar kualitas yang baik di mata pelanggan.

Manajemen mutu berfokus pada tujuan jangka panjang melalui implementasi jangka pendek. Kesuksesan jangka panjang perusahaan berasal dari kepuasan dan loyalitas pelanggan. TQM mewajibkan semua pemangku kepentingan dalam bisnis bekerja sama untuk meningkatkan proses, produk, layanan dan budaya perusahaan. Contoh manajemen mutu dalam dunia nyata adalah penerapan sistem Kanban oleh Toyota. Kanban adalah sinyal yang menciptakan reaksi berantai atau tindakan tertentu. Toyota menggunakan cara ini untuk mengimplementasikan proses inventaris just-in-time (JIT) dalam jalur perakitan dengan memberi kartu fisik yang memiliki nomor inventaris.

Sebelum suku cadang dipasang di mobil, kartu tersebut dilepaskan dan dipindahkan ke supply chain untuk meminta suku cadang lain yang sama. Ini cara perusahaan untuk menjaga persediaan barang yang cukup untuk pelanggan tanpa harus menimbun aset yang tidak diperlukan.

Komponen Utama Manajemen Mutu

Penerapan manajemen mutu sangat erat kaitannya dengan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan karena kepuasan pelanggan menjadi salah satu hal penting agar tujuan perusahaan atau bisnis dapat terwujud.

Manajemen mutu memiliki empat komponen utama untuk menjaga kualitas, antara lain:

- Perencanaan Mutu

Dalam tahap perencanaan, tim bertugas mengidentifikasi standar kualitas yang tepat dan memutuskan cara untuk memenuhi kualitas tersebut.

- Peningkatan Mutu

Dalam proses meningkatkan kualitas, perlu dilakukan perubahan yang disengaja untuk meningkatkan kepercayaan dan keunggulan produk atau jasa.

- Kontrol Mutu

Ini adalah sebuah upaya terus menerus untuk membangun integritas dan keunggulan dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan di awal proses.

- Jaminan Mutu

Jaminan mutu atau sering disebut quality assurance (QA) adalah proses mengaudit persyaratan kualitas untuk memastikan bahwa standar kualitas sudah diterapkan pada produk atau jasa yang ditawarkan.

Dalam proses QA, akan menemukan peranyaan-pertanyaan seperti bagaimana mengukur kualitasnya? Siapa yang mengukur kualitasnya? Apa yang akan diukur? Berapa unit dan jenis? Kapan saja kualitasnya akan diukur? Apa kriteria ketika produk atau jasa tidak lolos QA?

- Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu adalah sekumpulan kebijakan, proses dan prosedur untuk merencanakan dan melaksanakan produksi, pengembangan dan jasa yang dapat memenuhi persyaratan mutu dari pelanggan.

- Contoh dari sistem manajemen mutu adalah ISO 9001.

Sistem manajemen mutu berdasarkan pada proses untuk mengidentifikasi, mengukur, mengontrol dan meningkatkan berbagai proses bisnis yang akhirnya akan mengarah pada peningkatan kinerja bisnis.

SYARAT KEBIJAKAN MUTU

Dalam membuat Kebijakan Mutu yang tepat maka perusahaan harus mengikuti rangkaian persyaratannya, ada 5 (lima) persyaratan dalam menegakan kebijakan mutu :

Kebijakan mutu yang dirancang sesuai dengan tujuan perusahaan yang selaras dengan tujuan para karyawannya. Mampu menjalani komitmen dalam mematuhi persyaratan yang ada serta terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Membuat kerangka kerja untuk dijadikan sebagai pedoman, serta menetapkan sasaran mutu yang akan dicapai, sasaran tersebut dapat berupa kepuasan konsumen. Dikomunikasikan dan dapat dipahami oleh seluruh anggota didalam perusahaan

Melakukan pemantauan secara berkelanjutan, agar terjadi kesesuaian antara kebijakan mutu dengan visi dan misi perusahaan.

MANAJEMEN MUTU TERPADU

manajemen mutu terpadu adalah upaya dalam memaksimalkan kinerja perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa Manajemen Mutu Terpadu tidak dapat dipisahkan dengan :

- Fokus pada konsumen
- Memiliki kualitas yang baik
- Pengambilan keputusan serta menjawab masalah dengan pendekatan ilmiah

- Berkomitmen jangka panjang
- Kerja sama tim yang baik sangat diperlukan
- Perbaikan proses dilakukan secara berkesinambungan
- Adanya pelatihan dan pendidikan
- Adanya kebebasan yang terkontrol
- Adanya tujuan bersama
- Pembersayaan dan keterlibatan tenaga kerja sangat diperlukan

Manajemen Mutu dapat diartikan sebagai simbol bisnis, bahwa keberhasilan jangka panjang suatu perusahaan maupun organisasi yaitu kepuasan pelanggan.

Dalam hal ini dapat disimpulkan, setiap pihak terkait harus bersama sama untuk terus memperbaiki dan meningkatkan proses, output, layanan serta budaya perusahaan dalam mengefesiensikan dan mengefektifitaskan kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan.

Perbaikan atau Pengembangan

Setelah mengevaluasi hasil dan kualitas dari produk yang sudah dikeluarkan sebelumnya, sebuah perusahaan perlu melakukan langkah terakhir dan yang paling krusial, yaitu pengembangan atau perbaikan.

Proses ini merupakan proses lanjutan yang memanfaatkan hasil pemantauan dan pengendalian mutu hingga sebuah perusahaan dapat berinovasi lebih lanjut terhadap produk atau jasa yang sudah dikeluarkan sebelumnya.

Pada dasarnya, hasil dari proses maupun tahapan awal harus ditinjau kembali untuk menyempurnakan dan mengembangkan kualitas mutu dari perusahaan. Ini merupakan salah satu tujuan awal yang diinginkan dalam mengimplementasikan manajemen untuk menjaga mutu.

Di dalam tahapan perbaikan atau pengembangan ini, ada 3 aspek yang harus ditargetkan, yaitu kinerja atau implementasi mutu terhadap produk, manajemen atau pengelolaan mutu, dan manajemen atau pengelolaan badan usaha atau perusahaan itu sendiri secara keseluruhan. Itulah beberapa penjelasan mengenai apa itu manajemen mutu.

Standarisasi Sistem Manajemen Mutu

Standarisasi sistem manajemen mutu bisa diperoleh melalui lembaga pelatihan yang sudah mendapatkan izin resmi dari pemerintah. Anda bisa mengambil sertifikasi ISO 9001 sebagai jaminan kualitas perusahaan.

Salah satu lembaga yang menyediakan jasa pelatihan sistem manajemen mutu adalah Mutu Institute.

Melalui Mutu Institute, Anda bisa memilih pelatihan ISO 9001 yang terdiri dari empat jenis. Mulai dari understanding and implementing training, internal auditor, lead auditor, serta lead auditor PECB.

Selain itu, Anda juga bisa mengambil sertifikasi ISO 19011:2018. Pelatihan ini memberikan wawasan seputar pedoman audit sistem manajemen. ISO ini pun dijadikan sebagai pedoman dalam menawarkan pendekatan yang selaras dan audit pada waktu bersamaan.

Itulah ulasan singkat seputar sistem manajemen mutu beserta sertifikasi ISO 9001:2008 dan 19011:2018. Jika membutuhkan tempat pelatihan berpengalaman, Mutu Institute siap membimbing Anda. Mutu Institute dipercaya lebih dari 20 tahun serta mendapatkan dukungan sumber daya profesional dan kompeten.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Manajemen Pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang

Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang. Tujuan dari internship ini adalah : 1). Menganalisis kondisi awal Kualitas Sistem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang

2). Merencanakan perbaikan Kualitas Sistem Manajemen Mutu pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang

3). Memperbaiki Kualitas Sistem Manajemen Mutu pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang. Penelitian ini adalah penelitian tindakan sekolah. Metode kualitatif digunakan dalam pendekatan penelitian yang dilakukan. Hasil penelitian Pada tahapan perencanaan ini pihak Bagian Tata Usaha membuat program kerja yang bertujuan Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang. Selanjutnya

tahapan Do atau pelaksanaan. Pada tahapan ini telah dilakukan kegiatan yaitu pembuatan-pembuatan prosedur kerja, tupoksi dan penataan pengelolaan dokumen serta implementasinya. Tahap selanjutnya adalah tahap evaluasi. Pada bagian ini pihak Tata Usaha SMP Negeri 20 melakukan evaluasi dengan melihat keterlaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan di atas dengan metode audit. Selanjutnya tahapan act atau dapat diterjemahkan tindakan pada tahapan ini merupakan rekomendasi dari tahapan evaluasi. Hasil audit tersebut diberikan rekomendasi.

Suatu Pendekatan Transformatif Gerakan Mutu secara Mandiri pada Perguruan Tinggi

Manajemen mutu terpadu fokus pada upaya yang konsisten dalam mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Dalam konteks Pendidikan khususnya pada perguruan tinggi, institusi memposisikan dirinya sebagai industri jasa yang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Layaknya industri produk dan jasa berbasis profit selalu dihadapkan dengan berbagai tantangan dan persaingan mutu, harga, dan layanan begitu juga dengan perguruan tinggi sebagai Lembaga non-profit dihadapi dengan tantangan yang sama. Penelitian ini merupakan penelitian individual dengan pendekatan systematic review kualitatif. Sumber literatur yang menjadi sasaran dalam penelitian ini hasil-hasil penelitian dalam rentang waktu 6 tahun terakhir dengan melakukan searching publikasi ilmiah di internet. Langkah-langkah dalam penelitian ini dimulai dari: (1) mengidentifikasi pertanyaan penelitian, (2) melakukan pencarian literatur, (3) melakukan skrining dan seleksi artikel penelitian yang cocok, (4) melakukan analisis dan sintesis temuan-temuan kualitatif, (5) memberlakukan kendali mutu, dan (5) menyusun laporan akhir. Penelitian ini menyimpulkan perguruan tinggi harus dilihat dari pusat ilmu pengetahuan, penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu penghasil sumber daya manusia yang memiliki daya adaptasi dan kompetisi yang tinggi. Agar tetap eksis dalam bersaing di masa sekarang dan masa depan perguruan tinggi harus mampu memastikan mutu layanan Pendidikan memenuhi spesifikasi yang diharapkan masyarakat. Untuk itu perguruan tinggi perlu memperhatikan aspek perbaikan secara terus menerus, penjaminan mutu, mengembangkan budaya, upside-down organization, dan mendekatkan diri pada customer dalam memberikan layanan Pendidikan berbasis mutu.

BAB III

PUNUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dari penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu terpadu ISO 9000 yang tertinggi adalah pada prinsip Fokus pelanggan dengan mean 4,642 dan standar deviasi 0,142.

Sedangkan yang terendah adalah pada prinsip pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan dengan mean 4,383 dan standar deviasi 0,140.

2. Berdasarkan analisis frekuensi diketahui bahwa sebagian besar

pertanyaan dijawab dengan sangat setuju (SS) oleh responden yaitu sebanyak 544 jawaban (56,67%). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Penerapan manajemen mutu terpadu ISO 9000 di pulau Jawa tergolong sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

<https://wqa.co.id/manajemen-mutu-pengertian-tujuan-dan-prosesnya/>

<https://www.mas-software.com/blog/pengertian-manajemen-mutu-tujuan-manfaat-dan-proses>

<https://www.jasakonsultaniso.com/manajemen-mutu/>

<https://www.linovhr.com/manajemen-mutu/>

<https://www.linovhr.com/manajemen-mutu/>

https://www.pahlevi.net/pengertian-manajemen-mutu/#Tujuan_Manajemen_Mutu

Amsyah, Zulkifly, (2009), Manajemen Kearsipan, Jakarta, Gramedia

Fransisca, S., & Aliya, S. (2019). IMPLEMENTASI AUDIT MUTU INTERNAL ISO 9001 PADA SISTEM MANAJEMEN RSUD KAYU AGUNG KABUPATEN OKI. El Muhasaba: Jurnal Akuntansi, 10(1), 30. <https://doi.org/10.18860/em.v10i1.5656>

Gendut, Marjoko, (2017), Pengertian Sistem Manajemen Mutu, Definisi, Tujuan, Manfaat

dan Langkah dalam Menerapkan, <http://www.rumahumkm.net> (diakses 1 Desember 2020)

Achyar, A. (2019). Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Pendidikan Islam Studi Kasus Di Pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor. *Tawazun: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(2), 193. <https://doi.org/10.32832/Tawazun.V10i2.1161>

Al-Amri, A., & Wong, T. C. (2019). Challenges Of Total Quality Management In Higher Education Institutions. 2019(Mar), 1200–1201. <https://www.mendeley.com/catalogue/A860cc1c-6607-3149-8eb5-45300003bc54/>

