

MAKALAH

“MANAJEMEN KUALITAS TOTAL (TQM)”

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

Dosen Pengampu : Mia Kusmiati, SE., MM., CT., MOS., MCE



Disusun oleh :

DIMAS MAULANA

201100041

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)

“YASA ANGGANA” GARUT

Jalan Pembangunan No. 161a, Tarogong Kidul, Garut, Jawa Barat – Kode Pos 44151

Telephone (0262)2248910 Email: stieya278a@gmail.com/info@stieyasaanggana.ac.id

2022

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Alhamdulillah Rabbal al'amin. Segala puji syukur kami panjatkan kepada Allah swt atas segala karunia dan kesempatan mengembangkan potensi diri dan keilmuan. Sehingga makalah ini dapat terselesaikan dengan baik. Kemudian shawalat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kahadiran junjungan alam Nabi Muhammad saw atas safa'atnya. Dalam makalah ini saya menyampaikan berbagai pembahasan tentang Total Quality Manajemen. Total Quality Management (TQM) disebut juga dengan Manajemen Mutu Terpadu atau Manajemen Kualitas Terpadu adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan, dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat. Pembahasan yang lebih lengkap akan di bahas pada makalah ini. Saya mohon agar anda dapat memahaminya dan dapat melaksanakan dengan sebaik mungkin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan makalah ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan makalah ini dan dapat menjadi acuan dalam penyusunan tugas-tugas selanjutnya. Penulis juga memohon maaf apabila dalam penulisan makalah ini terdapat kesalahan pengetikan dan kekeliruan sehingga membingungkan pembaca dalam memahami maksud dari isi makalah ini. Terimakasih.

Wassalamualaikum, Wr, Wb.

Garut, 24 Juni 2022

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan	2
BAB II PEMBAHASAN	2
A. Pengertian dari total quality manajemen	2
B. Perangkat dari total quality manajemen	4
C. Prinsip-prinsip dari total quality manajemen	5
D. Manfaat dari total quality manajemen	6
BAB III PENUTUP	7
A. Kesimpulan	7
B. Saran	7
DAFTAR PUSTAKA	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Total Quality Management (TQM) adalah Perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono, Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Total Quality Management (TQM) disebut juga dengan Manajemen Mutu Terpadu atau Manajemen Kualitas Terpadu adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan, dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat. Prinsip-prinsip manajemen mutu yang fundamental mengenai, norma, aturan dan nilai-nilai yang diterima dan dapat digunakan sebagai dasar untuk manajemen mutu prinsip tersebut antara lain yaitu :

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Kepemimpinan
- c. Pelibatan orang
- d. Pendekatan proses
- e. Pendekatan sistem pada manajemen
- f. Perbaikan berkesinambungan
- g. Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan
- h. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok.

B. Rumusan Masalah

- a) Apa itu pengertian dari total quality manajemen ?
- b) Perangkat apa saja yang terdapat di dalam total quality manajemen ?
- c) Apa saja 8 prinsip dari manajemen mutu ?
- d) Apa saja manfaat dari manajemen mutu?

C. Tujuan

- a. Untuk mengetahui pengertian dari total quality manajemen.
- b. Untuk mengetahui perangkat dari total quality manajemen.
- c. Untuk mengetahui 8 prinsip manajemen mutu.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) disebut juga dengan Manajemen Mutu Terpadu atau Manajemen Kualitas Terpadu adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan, dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat.

Menurut Nasution, Total Quality Management (TQM) adalah Perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Tjiptono, Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

. Adapun karakteristik dalam TQM Menurut Goetsch dan Davis, ada sepuluh karakteristik Total Quality Management, yaitu sebagai berikut :

1. Fokus pada pelanggan. Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
2. Obsesi terhadap kualitas. Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti

bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif.

3. Pendekatan ilmiah. Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.
4. Komitmen jangka panjang. TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.
5. Kerjasama tim. Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.
6. Perbaikan secara berkesinambungan. Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/ lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.
7. Pendidikan dan pelatihan. Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.
8. Kebebasan yang terkendali. Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab

karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

9. Kesatuan tujuan. Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/ kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

B. Perangkat Total Quality Management (TQM)

- a) Lembar periksa, adalah suatu formulir yang dirancang untuk mencatat data. Karakteristik :
 1. Data dapat dicatat dengan mudah
 2. Data dapat dipahami dengan mudah
 3. Mencegah terjadinya data hilang (missing data)
 4. Dapat menentukan sumber persoalan
 5. Memungkinkan pemecahan persoalan dengan cepat
 6. Dipakai untuk memeriksa beberapa item secara bersamaan
 7. Memungkinkan pengklasifikasian/penstrataan data
- b) Diagram sebar : menunjukkan hubungan antara dua pengukuran.

Langkah-langkah pembuatan Diagram Sebar

Langkah 1: Kumpulkan data dan masukkan dalam table

Langkah 2: Gambarkan sumbu tegak dan sumbu datar beserta skala dan keterangannya

Langkah 3: Gambarkan titik-titik koordinat data tersebut

- c) Diagram sebab-akibat (diagram Ishikawa/diagram tulang ikan), adalah sebuah teknik skematik yang digunakan untuk mengetahui letak-letak masalah kualitas yang mungkin.
- d) Diagram alir (flow chart), diagram kotak yang secara grafis menggambarkan sebuah proses atau sistem. Manfaatnya, untuk memahami proses, mengidentifikasi perbaikan yang mungkin dapat dilakukan, membantu pekerja untuk mengetahui, dimana posisi mereka di dalam proses, dan membangkitkan dukungan melalui partisipasi
- e) Histogram, Histogram merupakan alat yang menggambarkan penyebaran distribusi frekuensi, yaitu pengaturan data berdasarkan magnitude, berupa grafik balok. Balok-balok yang terdapat dalam histogram dihasilkan dari persamaan sturge yang memberikan jumlah kelas-kelas data yang terdapat dalam grafik histogram setelah kita mendapatkan perkiraan jumlah kelas, dapat diperoleh interval kelas dengan membagi range data dengan jumlah kelas yang diperoleh.
- f) SPC, Statistical Process Control (SPC) atau Pengendalian Proses Statistikal adalah seperangkat alat pemecahan masalah yang baik, berguna dalam mencapai stabilitas proses dan memperbaiki kapabilitas melalui pengurangan variabilitas.

C. Prinsip Manajemen Mutu

Prinsip Manajemen Mutu ini membentuk dasar konseptual untuk Sistem Manajemen Mutu dan berfungsi sebagai dasar untuk *Good Manufacturing Practices (GMP)*, *Good Practices Clinical (GCP)*, dan *Good Laboratory Practices (GLP)* yang dibutuhkan oleh sebagian besar badan pengawas pemerintah. 8 Prinsip Manajemen Mutu ini tidak hanya menjadi tulang punggung Sistem Manajemen Mutu namun juga 8 Prinsip Manajemen Mutu ini baik untuk dimasukkan ke dalam praktek di sebuah perusahaan.

Standarisasi pendekatan manajemen berbasis akan mengendalikan perbaikan secara global dan memberikan keunggulan proses sekurangnya untuk 10 tahun ke depan. 8 Prinsip Manajemen Mutu ini tidak terdaftar dalam urutan prioritas tergantung kepada kepentingan dari masing-masing organisasi, prinsip ini akan bervariasi dari organisasi ke organisasi dan dapat diharapkan untuk berubah seiring waktu.

Agar implementasi program TQM berjalan sesuai dengan yang diharapkan diperlukan persyaratan sebagai berikut:

1. Komitmen yang tinggi (dukungan penuh) dari manajemen puncak.
2. Mengalokasikan waktu secara penuh untuk program TQM.
3. Menyiapkan dana dan mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas.
4. Memilih koordinator (fasilitator) program TQM.
5. Melakukan benchmarking pada perusahaan lain yang menerapkan TQM.
6. Merumuskan nilai (value), visi (vision) dan misi (mission).
7. Mempersiapkan mental untuk menghadapi berbagai bentuk hambatan.
8. Merencanakan mutasi program TQM.

D. Manfaat Total Quality Management (TQM)

Menurut Hessel, manfaat penerapan Total Quality Management (TQM) bagi perusahaan/organisasi adalah (Nasution, 2005:366):

- a) Proses desain produk menjadi lebih efektif, yang akan berpengaruh pada kinerja kualitas, yaitu keandalan produk, product features, dan serviceability.
- b) Penyimpangan yang dapat dihindari pada proses produksi mengakibatkan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar, meniadakan pengerjaan ulang, mengurangi waktu kerja, mengurangi kerja mesin, dan menghemat penggunaan material.
- c) Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan berpengaruh positif bagi kinerja organisasi, antara lain dapat merespon kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat, serta mengantisipasi perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- d) Sikap pekerja yang baik akan menimbulkan partisipasi dan komitmen pekerja pada kualitas, rasa bangga bekerja sehingga akan bekerja secara optimal, perasaan tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kualitas merupakan kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Total Quality Manajemen (TQM) mengacu pada penekanan kualitas yang meliputi organisasi keseluruhan, mulai dari pemasok hingga pelanggan. Tujuh konsep program TQM yang efektif yaitu perbaikan berkesinambungan, six sigma, pemberdayaan pekerja, benchmarking, just in time, konsep taguchi, dan pengetahuan perangkat TQM.

B. SARAN

Saran Penulis berharap makalah ini dapat menambah wawasan bagi seluruh Mahasiswa khususnya para pembaca agar tergugah untuk terus dapat meningkatkan ilmu dan wawasannya, juga dapat menambah pengetahuan baru bagi rekan-rekan mahasiswa. Demi penyempurnaan makalah ini, Kami mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] <https://proxisgroup.com.pengertianmanajemenkualitastotal>
- [2] <https://ww.courswhero.comtqmcomplewmenter>
- [3] <https://journal.uhamka.ac.id.implamantionoftotalqualitymanagement>
- [4] <https://www.emeraldgrouppublishing.com>
- [5] <https://www.scinagojr.comtotalqualitymanagement>
- [6] <https://garuda.kemendikbud.go.iddesigningstrategisforimprovingtotalqualitymanagement>
- [7] <https://accurate.idtotalqualityanajemenprinsip>
- [8] https://plm.automation.com/digital_qmsQualitymanagemenetpodcat-digital QMSplan-Siemens.com
- [9] Edward, Total Quality Management In Education. Yogyakarta: Ircisod, 2011.
- [10] Ismanto, manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- [11] <https://isokonsultindo.com/8prinsip-manajemen-mutu.html>
- [12] <https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-karakteristik-metode-manfaat-total-quality-management.html>
- [13] <https://www.academia.educationtotalqualitymanagementineducationmanajemenmutu>
- [14] <https://herearmenia.filewordpress.comtotalqualitymanagementineducation>
- [15] file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/SUFIANI%20ZAHRA_90500120021_MAKALAH%20KO NSEP%20PEMASARAN.pdf