***MAKALAH***

***PENGEMBANGAN MANAJEMEN KUALITAS***

*Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu tugas Ujian (UAS) pada mata kuliah manajemen operasional dengan dosen pembimbing* ***Mia kusmiati SE,MM***

******

*Disusun oleh :*

*April Ryanti*

*201100006*

*4A Manajemen*

***STIE YASA ANGGANA GARUT***

*Jalan Pembangunan No. 161a, Tarogong Kidul, Garut, Jawa Barat*

*Kode Pos.44151 Telp(0262)2248910. Email : stieya278a@gmail.com/info@stieyasaanggana.ac.id*

***2022***

**Kata Pengantar**

Pertama tama saya panjatkan puji & syukur atas rahmat & ridho Allah SWT, karena tanpa rahmat & ridhonya saya tidak dapat menyelesaikan makalah ini dengan baik & tepat waktu.

Tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada ibu Mia Kusmiati SE,MM sebagai dosen pengampu mata kuliah Manajemen Operasional yang selalu membingbing saya dalam mata kuliah ini. Saya juga mengucapkan terimakasih kepada keluarga saya yang selalu mendukung dan mensuport dalam pembuatan makalah ini. Dalam makalah ini saya menjelaskan tentang pengembangan manajemen kualitas.

Mungkin dalam pembuatan makalah ini terdapat kesalahan yang belum saya ketahui. Maka dari itu saya mohon maaf yang sebesar besarnya.

Garut,20 juni 2022

Penyusun

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. ***Latar Belakang***

Manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakansanaan kualitas, tujuan dan tanggung jawab serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas, seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas. Sejarah perkembangan manajemen Kualitas juga berawal dari sebuah kegiatan Bangsa Mesir Kuno yang melakukan pengukuran terhadap dimensi batu-batu yang digunakan untuk membangun piramida.

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 inspektor menjadi penting. Mereka melakukan pengawasan dengan mengukur hasil produksi berdasarkan spesifikasi.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. Perkembangan manajemen kualitas juga mempunyai 4 tahap yaitu :

1. ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukan, didapat beberapa rumusan masalah. Adapun beberapa rumusan masalah tersebut, yaitu :

1. Inspeksi
2. Quality control
3. Jaminan kualitas
4. TQM (Total quality manajemen)
5. ***Tujuan Pembahasan***
6. Memenuhi salah satu tugas kuliah manajemen operasional
7. Agar pembaca dapat mengetahui lebih jelas tentang pengembangan manajemen kualitas dalam penerapan di bidang perekonomial
8. Sebagai sarana penambah wawasan bagi mahasiswa dan seluruh pembaca

**BAB II**

**PEMBAHASAN**

1. ***Inspeksi***

Pada tahap pertama ada inpeksi yaituPeriode pertama (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. Adapun lima tujuan dilakukannya inspeksi yaitu :

1. Guna mendeteksi dan juga menghilangkan bahan baku yang cacat sebelum masuk pada proses pengerjaan produk.
2. Agar bisa mendeteksi produk cacat dan juga produk yang berkualitas rendah sebelum terkirim ke pelanggan.
3. Agar bisa memberikan pemberitahuan pada pihak manajemen sebelum suatu masalah kualitas berubah menjadi lebih serius, sehingga pihak manajemen bisa mengambil berbagai tindakan yang memang di butuhkan.
4. Guna mencegah adanya keterlambatan pengiriman yang di sebabkan karena masalah kualitas dengan cara mengurangi keluhan dari pihak pelanggan..

Selain manfaat dari inspeksi, inspeksi juga memiliki jenis-jenis di dalam manajemen kualitas.

Inspeksi bisa kita bagi ke dalam beberapa jenis, yang diantaranya adalah floor inspection, centralized inspection, combined inspection, combined inspection, funcional inspection, first piece inspection, final inspection, dan pilot piece inspection.

**1. Floor Inspection**

Floor inspection adalah suatu inspeksi yang dilakukan di dalam proses pengendalian produksi. Di dalam floor inspection ini, inspektor akan melakukan pemeriksaan terkait material maupun produk setengah jadi pad produksi yang dilakukan oleh tenaga manusia ataupun mesin. Nantinya, pihak inspektor akan melakukan pemeriksaan dari suatu mesin atau pekerja ke mesin ataupun ke pekerja lainnya. Metode pemeriksaan ini pun mampu mendeteksi masalah lebih awal sebelum produk tersebut nantinya diproduksi dalam jumlah yang lebih besar.

**2. Centralised inspection**

Jenis inspeksi ini dilakukan pada lokasi tertentu ataupun lebih terpusat pada tempat yang sudah ditentukan. Seluruh alat dan juga mesin pengujian nantinya akan ditempatkan pada lokasi yang dikhususkan pada pengujian. Seluruh contoh produk yang nantinya akan dilakukan pengujian pada tempat khusus untuk dilakukan pengujian

**3. Combined inspection**

Sama seperti namanya jenis inspeksi ini merupakan kombinasi atau gabungan dari floor inspection dan centralised inspection.

**4. Functional inspection**

Jenis inspeksi ini lebih fokus pada fungsional produk. Seperti contohnya pada pemeriksaan fungsi suatu mobil, fungsi inspeksional di dalam akan memeriksa karakter kecepatan mobil sesuai dengan ketentuan tanpa harus mengetahui setiap komponen dari pembuatan mobil tersebut. Pada umumnya, jenis inspection ini memang dilakukan setelah suatu produk sudah jadi.

**5. First piece inspection**

First piece inspection adalah suatu jenis inspection yang dilakukan pada unit pertama. Unit pertama ini bisa berbentuk pergantian LOT produk, unit pertama pada pergantian alat kerja atau pada unit pertama dalam pergantian parameter mesin produksi.

**6. Pilot Piece Inspection**

Pilot piece inspection adalah suatu inspection yang dilakukan pada produk baru ataupun pada model yang lebih baru.

**7. Final Inspection**

Final inspection adalah suatu jenis inspeksi yang dilakukan pada produk jad. Jenis final inspection ini akan memeriksa suatu karakteristik produk secara lebih menyeluruh, baik itu pada fungsinya ataupun tampilannya. Jenis inspection ini dilakukan sebelum suatu produk dikirim ke konsumen.

1. ***quality control***

Pada tahap kedua ada quality control Pada periode kedua ini, pertama kali diiperkenalkan konsep total quality control oleh Feigenbaun 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.

Dalam sebuah perusahaan, sangat penting untuk memastikan setiap produk yang dibuat atau diproduksinya memenuhi standar maupun kriteria yang telah ditentukan perusahaan. Dengan melakukan pengendalian mutu atau yang lebih dikenal dengan *quality control.*

Melalui *quality control*itu sendiri kamu juga dapat memastikan dan memberikan kepastian kepada klien maupun pelanggan. Melalui pengendalian mutu yang dilakukan juga dapat mengetahui kualitas atau mutu yang ada dari sebuah produk sebelum disebarkan atau dijual ke khalayak umum sebagai calon konsumen. Dalam prosesnya, *quality control*atau kendali mutu ini sendiri dapat dilakukan oleh sebuah perusahaan baik secara manual maupun modern. Untuk manual sendiri, seringkali perusahaan membentuk sebuah tim kendali mutu yang bertugas untuk memastikan segala proses produksi yang berjalan sesuai dengan standar yang ada. Sedangkan, proses modern seringkali menggunakan teknologi yang lebih efisien karena menggunakan alat. Berikut ini beberapa tanggung jawab sebagai tim *quality control*atau kendali mutu di dalam sebuah perusahaan.

* Tanggung jawab pertama adalah mampu memantau segala perkembangan suatu produk yang sedang berada dalam tahap produksi sehingga kualitas serta kriteria yang ada tetap terjaga dan produk dapat selesai dengan tepat waktu dan sesuai keinginan.
* Tanggung jawab kedua adalah mampu bertanggung jawab dalam memantau, menganalisis, melakukan penelitian, dan juga melakukan uji coba suatu produk yang sudah dihasilkan.
* Tanggung jawab ketiga adalah mampu memverifikasi atau mengkonfirmasi kualitas produk yang sudah dihasilkan melalui berbagai kriteria dan penilaian yang dimiliki perusahaan.
* Tanggung jawab keempat adalah mampu mengawasi atau memonitor segala proses produksi pada setiap tahapnya dalam penciptaan sebuah produk.
* Tanggung jawab kelima adalah mampu mengetahui jika produk yang diciptakan memiliki kualitas yang rendah dan dapat meminta tim produksi untuk melakukan pengolahan ulang.
* Tanggung jawab keenam adalah mampu memastikan bahwa produk yang diciptakan dalam proses produksi tersebut memenuhi standar perusahaan yang ada serta memenuhi mutu ISO.
* Tanggung jawab ketujuh adalah mampu mengidentifikasi segala permasalahan maupun isu yang terjadi yang berhubungan dengan kualitas produk yang diciptakan sehingga dapat mencari solusi yang baik untuk perusahaan.
* Tanggung jawab kedelapan adalah mampu membuat catatan atau melakukan dokumentasi segala produk yang sudah dibuat sebelumnya agar dapat menjadi referensi di kemudian hari bagi perusahaan.

## Adapun Faktor Pengaruh dari *Quality Control*

## Menurut Assauri (2004) faktor pengaruh dari quality control terdiri dari empat faktor yang terdiri dari kemampuan pengolahan, spesifikasi yang valid, ketidaksesuaian yang diperoleh, serta anggaran mutu.

### 1. Kemampuan pengolahan

Faktor pengaruh dari kendali mutu yang pertama adalah kemampuan pengolahan. Dimana jika sebuah perusahaan menginginkan rencana yang ada berjalan dengan baik maka kemampuan dalam proses produksinya harus disesuaikan. Hal ini dikarenakan ketika batasan proses produksi yang ada melebihi kemampuan proses produksi maka pengendalian tersebut menjadi tidak berguna.

### 2. Spesifikasi yang valid

Faktor pengaruh dari kendali mutu yang kedua adalah spesifikasi yang valid dimana keterangan yang detail dari sebuah produk yang dihasilkan harus bisa berlaku, hal ini jika dinilai dari kemampuan pengolahan yang dilakukan serta kebutuhan konsumen. Sehingga sebelum adanya pengendalian mutu lebih baik memastikan terlebih dahulu spesifikasi yang ada dapat berlaku dengan baik.

### 3. Ketidaksesuaian yang diperoleh

Faktor pengaruh dari kendali mutu yang ketiga adalah ketidaksesuaian yang diperoleh. Dengan adanya pengendalian mutu diharapkan dapat meminimalisir perbedaan kualitas antara produk apalagi terdapat produk dengan kualitas yang rendah. Dengan adanya pengendalian mutu tersebut akan memiliki hubungannya dengan seberapa banyak produk yang akan diterima dan dipasarkan ke masyarakat.

### 4. Anggaran Mutu

Faktor pengaruh dari kendali mutu yang keempat adalah anggaran mutu yang merupakan suatu hal yang penting dan memiliki pengaruh yang besar dimana seringkali anggaran mempengaruhi kualitas dari bahan yang digunakan dalam proses produksi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi hasil produk akhir dari perusahaan tersebut

1. ***Jaminan kualitas***

Pada tahap ke tiga adaPeriode 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 continous quality improvement dan menggunakan konsep manajemen pengetahuan.

1. ***TQM ( total quality manajemen)***

## Pada tahapkeempat ini adaPeriode 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. Ada 8 elemen pokok TQM yaitu :

### ****1. Fokus Pada Pelanggan****

Pelanggan adalah pihak yang berpengaruh penting dalam menentukan kualitas produk ataupun jasa yang dihasilkan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan ataupun tingkat kualitas yang diinginkannya.

### ****2. Keterlibatan Karyawan Secara Keseluruhan****

Karyawan adalah aset sekaligus sumber daya perusahaan yang paling penting dalam mencapai seluruh tujuan yang telah direncanakan. Untuk itu, peran aktif karyawan secara menyeluruh mampu mendukung perusahaan dalam melakukan peningkatan proses dan juga kualitas secara kontinyu untuk kemudian mampu melahirkan produk atau layanan terbaik untuk para pelanggannya.

### ****3. Pemusatan Perhatian Pada Proses****

Bentuk perhatian pada peningkatan proses adalah pondasi paling dasar dalam sistem manajemen Total Quality Manajemen (TQM).

### ****4. Sistem yang Terintegrasi****

Walaupun ada banyak sekali kemampuan dan ruang lingkup kerja pada suatu perusahaan yang membentuk departementalisasi secara horizontal ataupun vertikal, namun seluruhnya diperlukan suatu sistem yang terintegrasi secara baik agar agar visi, misi, strategi, kebijakan, dan tujuan perusahaan bisa disalurkan dengan baik dan jelas pada seluruh karyawan.

### ****5. Pendekatan Strategi dan Sistematik****

Pendekatan strategi dan sistematik adalah salah satu bagian yang penting dalam Total Quality Manajemen (TQM) dalam mencapai seluruh visi, misi, dan tujuan perusahaan. Biasanya, proses ini disebut dengan perencanaan strategi atau manajemen strategi yang melakukan perumusan ataupun perencanaan strategi dalam mengintegrasikan seluruh konsep kualitas pada strategi perusahaan secara menyeluruh.

### ****6. Peningkatan secara Kontinyu****

Peningkatan yang dilakukan secara kontinyu akan mampu mendorong perusahaan dalam melakukan analisa dan melahirkan cara yang lebih efektif dalam mencapai tujuan perusahaan dan juga memenuhi harapan seluruh pihak yang berkaitan di dalamnya.

### ****7. Keputusan berdasarkan Fakta****

Untuk mendapatkan seluruh informasi terkait performa perusahaan, maka Anda memerlukan data untuk mengukurnya. Sistem manajemen Total Quality Manajemen (TQM) mengharuskan pihak perusahaan untuk mengumpulkan dan melakukan analisa data secara kontinyu agar seluruh keputusan atau kebijakan yang diambil benar-benar tepat.

### ****8. Komunikasi****

Dalam kegiatan sehari-hari perusahaan, pasti akan mengalami adanya perubahan baik itu dalam hal strategi, kebijakan, jadwal ataupun cara pelaksanaannya.

**BAB III**

**PENUTUP**

Dalam era globalisasi, secara strategik kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Keunggulan suatu produk terukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Karakteristik sistem kualitas modern dicirikan dalam lima aspek, yaitu: berorientasi pada pelanggan, adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak, adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk berkualitas, adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan dan adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup (way of life). Manajemen kualitas didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi, secara terus menerus (continuous improvement) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Beberapa hal penting yang terkandung dalam definisi tersebut adalah adanya perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.

**Referensi**

[**https://zmanajemen.blogspot.com/2018/05/sejarah-singkat-manajemen-kualitas.html**](https://zmanajemen.blogspot.com/2018/05/sejarah-singkat-manajemen-kualitas.html)

[**https://accurate.id/marketing-manajemen/total-quality-manajemen/**](https://accurate.id/marketing-manajemen/total-quality-manajemen/)

[**http://nasirwidha.lecture.ub.ac.id/2012/05/pengantar-manajemen-kualitas/**](http://nasirwidha.lecture.ub.ac.id/2012/05/pengantar-manajemen-kualitas/)

[**https://accurate.id/marketing-manajemen/inspeksi/**](https://accurate.id/marketing-manajemen/inspeksi/)

[**https://www.gramedia.com/literasi/quality-control-pengendalian-mutu/**](https://www.gramedia.com/literasi/quality-control-pengendalian-mutu/)

[**https://binus.ac.id/malang/2020/07/manajemen-kualitas-pada-pengembangan-usaha/#:~:text=Manajemen%20kualitas%20merupakan%20salah%20satu,pengelolaan%20keuangan%2C%20hingga%20kegiatan%20pemasaran**](https://binus.ac.id/malang/2020/07/manajemen-kualitas-pada-pengembangan-usaha/#:~:text=Manajemen%20kualitas%20merupakan%20salah%20satu,pengelolaan%20keuangan%2C%20hingga%20kegiatan%20pemasaran)**.**