**MAKALAH**

**“SEJARAH PERKEMBANGAN MANAJEMEN KUALITAS”**

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

Dosen Pengampu : MIA KUSMIATI SE., MM., CT., MOS., MCE



Disusun Oleh :

Nama : Bayu Pratama Putra

NPM : 201100227

Kelas : 4 A

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

“YASA ANGGANA”

GARUT

2022

**Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas**

**Bayu Pratama Putra**

STIE Yasa Anggana Garut

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

**ABSTRAK**

Kualitas suatu produk yang diproduksi harus senantiasa dijaga untuk menghasilkan produk sesuai harapan. Manajemen kualitas telah ada sejak empat ribu tahun yang lalu ketika orang-orang terdahulu memproduksi barang. Namun di era modern sekarang manajemen kualitas telah berkembang pesat dengan yang dahulunya orang belum mengenal apa itu manajemen kualitas sampai ke manajemen kualitas yang berbasis teknologi. Untuk itu era perkembangan manajemen ini akan dibagi kedalam 6 tahap. Tahap 0 yaitu dimana orang-orang belum menyadari dan melalukan pentingnya manajemen kualitas. Tahap I yaitu tahap inspeksi dimana produk yang dihasilkan akan diukur oleh inspektor berdasarkan spesifikasinya. Tahap II yaitu d engan adanya dampak perang dunia ke 2 maka untuk lebih meningkatkan kualitas produk yang diproduksi, tidak cukup hanya berdasarkan inspeksi saja tetapi dengan pengendalian kualitas produk. Tahap III yaitu merupakan seluruh perencanaan dan kegiatan sistimatik yang diperlukan untuk memberikan suatu keyakinan yang memadai bahwa suatu barang atau jasa dapat memenuhi persyaratan mutu. Tahap IV bahwa manajemen kualitas hanya akan efektif bila dilaksanakan secara komprehensif dan holistik. Dan Tahap V merupakan tahap diamana manajemen kualitas sudah menggunakan teknolog yang canggih dan masih terus berkembang hingga sekarang.

**PENDAHULUAN**

Manajemen merupakan seni untuk menyelesaikan suatu pekerjaan melaui orang lain. Dalam mencapai suatu perkerjaan atau tujuan tersebut kegiatan manajemen mempunyai beberapa fungsi yang harus dilakukan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian, dan pengendalian. Manajemen sangat penting diterapkan pada suatu proses produksi sehingga mulai berkembangnya Manajemen Operasi. Dalam manajemen operasi mengatur banyak hal tentang proses produksi, salah satunya yang mengatur tentang kualitas produk yang dihasilkan. Kualitas produk yang dihasilkan haruslah memenuhi standar yang telah ditetapkan supaya hasilnya sesuai seperti yang kita inginkan. Sejak dahulu kala orang-orang terus menyempurnakan manajemen kualitas ini hingga sampai sekarang. Untuk itu penting bagi kita mengetahui tentang sejarah berkembangnya manajemen kualitas dari dulu sampai sekarang.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah dalam penuliasan ini yaitu Bagaimana Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas?. Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan artikel ini adalah yaitu untuk mengetahui Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas.

**PEMBAHASAN**

***1. Era Tanpa Mutu (Tahap 0)***

Pada era ini belum ada persaingan, karena produsen yang memberikan layanan belum banyak. Masyarakat tidak punya pilihan, mereka tidak bisa menuntut untuk mendapatkan mutu pelayanan yang lebih baik. Pada masa ini kualitas belum menjadi penilaian, yang penting kebutuhan utama dari suatu bentuk pelayanan sudah terpenuhi. Era ini dimulai sebelum tahun 1920.

***2. Era Inspeksi (Tahap I) – (Inspection)***

Periode dimulai pada periode awal yakni 1920-1930. Pada periode ini manajemen kualitas fokusnya masih hanya sebatas pada inspeksi atau pengawasan saja. Pandangan saat periode ini 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. Untuk memudahkan kerja mereka, maka 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.

Pada era ini mulai ada persaingan antar produsen. Mereka sudah mulai mengawasi produk-produk yang mereka hasilkan, yaitu dengan melakukan inspeksi. Inspeksi ini hanya melihat bentuk produk, apakah ada kerusakan atau cacat pada produk. Hanya produk yang bagus tanpa ada cacat yang akan dilepas sampai kekonsumen. Belum ada perhatian terhadap kualitas proses dan sistem untuk merealisasikan produk tersebut.

***3. Era Pengendalian Mutu (Tahap II) - (Statistical Quality Control)***

Akibat adanya perang dunia ke II yang mengharuskan produk militer bebas cacat yang akan berdampak pada kualitas produk dalam penentu kemenangan perang maka proses produksi harus diantisipasi dengan adanya pengendalian. Pada era pengendalian mutu ini, manajemen telah mulai memperhatikan pentingnya pendeteksian yaitu dengan cara departemen inspeksi yang sudah mulai dilengkapi dengan alat dan metode statistik di dalam mendeteksi penyimpangan yang terjadi dalam atribut produk yang dihasilkan dari proses produksi. Terdapat perubahan dalam penanganan mutu produk yaitu hasil deteksi yang secara statistikal dari penyimpangan, mulai dipergunakan oleh departemen produksi untuk memperbaiki proses dan sistem produksi. 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, berubah menjadi 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 independent. Pada periode kedua ini, pertama kali diperkenalkan 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.

***4. Era Jaminan Mutu (Tahap III) - (Quality Assurance)***

Era ini dimualai sekitar tahun 1960-an. Pada era ini mulai sudah dikenal adanya konsep *Total Quality Control* yang diperkenalkan oleh Armand Feigenbaum lalu berkembang menjadi *Quality Assurance*. Menurutnya, pengendalian dimulai dariperancangan produk dan berakhir saat produk tersebut telah sampai ke tangan konsumen, dan konsumen merasa puas.

Armand Feigenbaum menyatakan bahwa kualitas dapat dikelompokkan ke dalam 3 kategori:

- Pengendalian rancangan baru

- Pengendalian bahan baku yang baru datang

- Pengendalian produk

Jaminan mutu merupakan seluruh perencanaan dan kegiatan sistimatik yang diperlukan untuk memberikan suatu keyakinan yang memadai bahwa suatu barang atau jasa dapat memenuhi persyaratan mutu. Jaminan mutu merupakan bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada peningkatan kemampuan untuk memenuhi persyaratan mutu. Sejak masa ini peran manajemen mulai diperhitungkan untuk terlibat dalam penentuan dan penanganan mutu produk. Selain itu dalam era jaminan mutu ini mulai diterapkan bukan hanya pada industri manufaktur, tetapi juga pada industri jasa. Industri jasa atau non barang ini mulai diterapkan seperti pada rumah sakit, Puskesmas, dan lain sebagainya.

***5. Era Manajemen Mutu Terpadu (Tahap IV) - (Total Quality Management)***

Periode keempat (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. Total Quality Management (TQM) mengacu pada penekanan kualitas yang meliputi organisasi keseluruhan, mulai dari pemasok hingga pelanggan. TQM menekankan komitmen manajemen untuk mendapatkan arahan perusahaan yang ingin terus meraih keunggulan dalam semua aspek produk dan jasa penting bagi pelanggan. Total Quality berarti komitmen dan pendekatan yang digunakan secara terus menerus untuk meningkatkan setiap proses pada setiap bagian organisasi. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memenuhi bahkan melampui harapan dan outcome dari customer. Tujuan dari diterapkan TQM perlu adanya perubahan budaya serta komitmen dari seluruh jajaran mulai pimpinan puncak sampai level terbawah. Agar TQM dapat berkelanjutan maka organisasi harus didukung oleh budaya yang mendukung yang menekankan pada kerja kelompok, pemberdayaan dan partisipasi karyawan peningkatan terus menerus fokus pada pelanggan serta kepemimpinan yang tepat.

***6. Era Manajemen Mutu Teknologi (Tahap V).***

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.

*Empat Era Kualitas Menurut Garvin*

**Tahap gerakan kualitas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Karakteristik** | **Inspeksi (1920an)** | **Pengendalian Kualitas Statistikal (1940an)** | **Jaminan Kualitas (1960an)** | **Manajemen Kualitas Strategik (1980an)** |
| Perhatian Utama | Deteksi | Pengendalian | Koordinasi | Pengaruh strategik |
| Pandangan Terhadap Kualitas | Suatu masalah untuk dipecahkan | Suatu masalah untuk dipecahkan | Suatu masalah untuk dipecahkan tetapi secara proaktif | Peluang kompetitif |
| Penekanan | Keseragaman Produk | Keseragaman produk dengan pengurangan inspeksi | Jaringan produksi keseluruhan dari desain sampai pasar, dan kontribusi dari semua kelompok fungsional untuk mencegah kegagalan kualitas | Kebutuhan pasar dan konsumen |
| Metode | Penaksiran dan pengukuran | Alat dan teknik Statistik | Program dan sistem. | Perencanaan strategik penentuan tujuan, dan pengerahan organisasi |
| Peranan Profesional Kualitas | Inspeksi, penyortiran, perhitungan, dan penggolongan | Mencari dan memecahkan masalah, dan penerapan metode statistik | Pengukuran kualitas, perencanaan kualitas, dan perencanaan program | Penetapan tujuan, pendidikan, dan pelatihan, kerjasama antar departemen, dan perancangan program. |
| Yang bertanggung-jawab atas kualitas | Departemen inspeksi | Departemen pemanufakturan dan perekayasaan | Semua departemen | Setiap orang dalam organisasi, dengan kepemimpinan yang terkuat dari manajemen puncak |
| Orientasi dan Pendekatan | Kualitas *‘inspects in’* | Kualitas yang *‘controls in’* | Kualitas *‘build in’* | Kualitas *‘manages in’* |

**KESIMPULAN**

Adapun kesimpulan dari artikel yang telah disebutkan adalah, antara lain:

* Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas terbagi menjadi 6 tahap yaitu Tahap 0 dimana belum adanya manajemen kualitas, Tapap I tentang inspeksi, Tahap II yaitu era pengendalian mutu, Tahap III yaitu era jaminan mutu, tahap IV yaitu era jaminan mutu terpadu, dan Tahap V yaitu era manajemen mutu teknologi
* Menurut Garvin sejarah perkembangan manajemn kualitas dibagi menjadi empat tahap yaitu: Inspeksi (1920an), Pengendalian Kualitas Statistikal (1940an), Jaminan Kualitas (1960an), dan Manajemen Kualitas Strategik (1980an)

**REFERENSI**

* Garvin dalam Bounds, G.,etal, (1994), Beyond Total Quality Management: Toward the Emerging Paradigm. New York: McGraw-Hill, Inc.,p.47.
* Jay Heizer, Barry Render, (2015), Manajemen Operasi: Manaemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, Jakarta, Salemba Empat
* Dorothea Wahyu Ariani, (2021), Manajemen Kualitas, Banten, Universitas Terbuka
* Avinash Pawar, Mia Kusmiati, Andre Suryaningprang,, (2021) Manajemen Operasi dan Produksi, Indonesia ,CV Aksara Global Akademika