**MALALAH**

**“SEJARAH PERKEMBANGAN MANAJEMEN MUTU”**

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

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



Disusun Oleh :

Nama : Dany Yunianto

NPM : 201100035

Kelas : 4 A

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

“YASA ANGGANA”

GARUT

2022

**Sejarah Perkembangan Manajemen Mutu**

**Dany Yunianto**

STIE Yasa Anggana Garut

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

**ABSTRAK**

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 4 tahap. 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.

**PENDAHULUAN**

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.

**PEMBAHASAN**

***1. Tahap I (Era Inspeksi)***

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.

***2. Tahap II (Era Pengendalian Mutu)***

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.

***3. (Tahap III) Era Jaminan Mutu***

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.

***4. Tahap IV ( Era Manajemen Mutu Terpadu) - (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.

**KESIMPULAN**

Adapun kesimpulan dari artikel yang telah disebutkan adalah,

Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas terbagi menjadi 4 tahap yaitu Tapap I tentang inspeksi, Tahap II yaitu era pengendalian mutu, Tahap III yaitu era jaminan mutu, dan tahap IV yaitu era jaminan mutu terpadu.

**REFERENSI**

* 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
* Jay Heizer, Barry Render, (2015), Manajemen Operasi: Manaemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, Jakarta, Salemba Empat