**MAKALAH**

**MANAJEMEN KUALITAS**

**Diajukan sebagai**

**Tugas Mata Kuliah Manajemen**



Oleh :

Aldian Syahroni NIM:311410036

Dosen Pembimbing :

Bpk.Sudjarwo, MM

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI PELITA BANGSA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS TEKNIK INFORMATIKA

PELITA BANGSA

**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga kita masih tetap bisa menikmati indahnya alam cipataan-Nya. Sholawat dan salam tetaplah kita curahkan kepada baginda Habibillah Muhammad Saw yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama yang sempurna dengan bahasa yang sangat indah.

Penulis disini akhirnya dapat merasa sangat bersyukur karena telah menyelesaikan makalah yang diberi judul manajemen kualitas sebagai tugas mata kuliah Manajemen. Dalam makalah ini penulis mencoba untuk menjelaskan tentang manajemen kualitas yang dimulai dari pengertian kualitas,pengertian dasar manajemen kualitas,arti penting manajemen kualitas,perencanaan kualitas,pengendalian kualitas dan perbaikan kualitas.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya makalah ini. Dan penulis memahami jika makalah ini tentu jauh dari kesempurnaan maka kritik dan saran sangat kami butuhkan guna memperbaiki karya- karya penulis dilain waktu.

Cikarang, November 2014

Penulis

**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .............................................................………………………………………………………2

DAFTAR ISI ……………………………………………………………………............................................................3

BAB I

PENDAHULUAN.....................................................................................................................4

A. Latar Belakang ………………………………………………………...............................................................4

B. Rumusan Masalah ………………………………………………………..........................................................5

C. Tujuan ………………………………………………………………….................................................................5

BAB II

PEMBAHASAN........................................................................................................................6

A. Pengertian Kualitas..........……………………………..………………….....................................................6

B. Pengertian Dasar Manajemen Kualitas………………..…………….………….........................................6

C. Arti Penting Manajemen Kualitas...........................................……….…...................................8

D. Sejarah Singkat Manajemen Kualitas......................................................…..........................10

E. Perencanaan,Pengendalian, dan Perbaikan Kualitas............................................................11

BAB III

PENUTUP...............................................................................................................................12

Kesimpulan ………..……………………………………………………….............................................................12

DAFTAR PUSTAKA ………..………………………………………………...........................................................13

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG**

Seiring dengan meningkatnya persaingan di era globalisasi ini maka tantangan terbesar bagi suatu lembaga baik itu dari pihak swasta ataupun lembaga pemerintahan negeri dituntut untuk menjamin kepuasan pelanggan baik itu dari segi jasa pelayanan maupun infrastruktur penunjangnya.Suatu lembaga baik pemerintahan maupun swasta perlu menyiapkan kerangka system mutu lembaganya kearah yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut , dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Dalam menetapkan standar dari pada pelayanan maka diperlukan suatu aturan pedoman dalam menetapkan standar tersebut. ISO (International Organization for Standardization) merupakan suatu organisasi pembuat standar dimana peran utamanya adalah untuk menetapkan standar yang dapat dipergunakan oleh negara-negara anggota, menjadi standar internasional. Salah satu standar system manajemen mutu yang telah berkembang di negara-negara yaitu ISO 9001:2000. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk dapat mencapai tujuan mutu dalam menerapkan standar suatu kualitas yang berlaku dan diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efesiensi suatu organisasi. Salah satu komponen utama Sistem Manajemen Mutu adalah bagaimana menghasilkan produk atau jasa yang sesuai kebutuhan pelanggan. Dalam hal perencanaan realisasi produk, maka manajemen harus merencanakan dan mengembangkan proses-proses yang dibutuhkan untuk realisasi produk. Perencanaan juga harus konsisten dengan persyaratan proses lainya pada Sistem Manajemen Mutu. ISO berdiri pada tanggal 23 Pebruari 1947 dan memiliki kantor pusat di Geneva, Swiss. Konsep standar internasional yang disetujui oleh komisi teknik diedarkan ke badan anggota untuk pemungutan suara. Publikasi sebagai standar internasional memerlukan persetujuan oleh sekurangkurangnya 75% dari badan anggota yang memberi suara. ISO TC 176 untuk manajemen mutu dan jaminan mutu sendiri dibentuk tahun 1979 untuk mengembangkan suatu standar sistem manajemen mutu, yang kemudian dipublikasikan tahun 1987 sebagai standar seri ISO 9000.

**B. RUMUSAN MASALAH**

Untuk memudahkan pembahasannya maka akan dibahas sub masalah diatas yakni sebagai berikut :

1. Pengertian Kualitas.

2. Pengertian dasar manajemen kualitas.

3. Arti penting manajemen kualitas.

4. Sejarah singkat manajemen kualitas.

5. Perencanaan kualitas,Pengendalian kualiatas dan perbaikan kualitas.

**C. TUJUAN**

Makalah ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui seberapa pentingnya kualitas bagi sebuah perusahaan

2. Mengetahui sejarah singkat dimulainya manajemen kualitas

3. Mengetahui pengertian kualitas secara luas.

4. Mengetahui pengertian dasar Perencanaan kualitas, Pengendalian dan Perbaikan kualitas.

**BAB II**

**PEMBAHASAN**

**A. PENGERTIAN KUALITAS**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik.  Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Definisi strategik, yang menyatakan bahwa : kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the customers*).

Berdasarkan [definisi](http://www.de-faisal.com/pengertian.manajemen.html) tentang kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategik, kita boleh menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok berikut :

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

**B. PENGERTIAN DASAR MANAJEMEN KUALITAS**

Pada dasarnya manajemen kualitas (*Quality Manajemen*) atau manajemen kualitas terpadu (*total quality management*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua [sumber daya manusia](http://www.de-faisal.com/manajemen.sumberdaya.manusia.html) dan modal yang tersedia.

ISO 8402 (*quality vocabulary*) mendefinisikan [manajemen](http://www.de-faisal.com/index.html) kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*) dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh[manajemen puncak](http://www.de-faisal.com/tingkatan.manajer.html)(*top management),*dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi.

Dr. Joseph M. Juran adalah salah seorang guru dalam manajemen kualitas memberikan definisi tentang manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik :

1. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas.
2. Sasaran kualitas dimasukkan dalam rencana bisnis.
3. Jangkauan sasaran diturunkan dari *benchmarking* : fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi; disana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan.
4. Sasaran disebarkan ke tingkat yang mengambil tindakan.
5. Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat.
6. Pengukuran ditetapkan seluruhnya.
7. Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran.
8. Penghargaan diberikan untuk performansi terbaik.
9. Sistem imbalan (*reward system*) diperbaiki.

Dr. Juran mengidentifikasi unsur-unsur revolusi kualitas Jepang, sebagai berikut :

1. Manajer atas mengambil tanggung jawab manajemen kualitas.
2. Manajer atas melatih keseluruhan hierarki dalam proses manajemen kualitas.
3. Manajer atas melakukan perbaikan kualitas pada tingkat revolusioner.
4. Manajer atas melibatkan partisipasi angkatan kerja (karyawan).
5. Manajer atas menambah sasaran kualitas kepada rencana bisnis.

Dr. Juran sangat terkenal dengan konsep trilogi kualitas, yaitu : perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian qualitas (*quality control*), dan perbaikan atau peningkatan kualitas (*quality improvement*).

|  |
| --- |
| **C. Arti Penting Manajemen Kualitas**          Mengapa inti bisnis dalam era globalisasi yang akan datang harus berfokus pada kualitas? Karena kualitas dalam era globalisasi telah menjadi harapan dan keinginan semua orang khususnya pelanggan. Oleh karena itu, para pelaku bisnis dan produsen harus terus berusaha mengembangkan konsepsi dan teknologi kualitas sejalan dengan trend globalisasi. Bahkan banyak perusahaan yang secara progresif mencari pola manajemen yang dianggap paling efektif untuk menyiasati kualitas dalam era globalisasi. Pola manajemen kualitas yang dianggap paling efektif tersebut harus mampu menjadi strategi kompetisi yang paling dapat diandalkan.   Keberhasilan organisasi untuk menjadikan manajemen kualitas sebagai unggulan daya saing harus mempunyai empat kriteria persyaratan :   1. Manajemen kualitas harus didasari oleh kesadaran akan kualitas dan dalam semua kegiatan harus selalu berorientasi pada kualitas, baik kualitas proses maupun kualitas produk. 2. Manajemen kualitas harus mempunyai sifat kemanusiaan yang kuat dengan memberlakukan, mengikutsertakan dan memberi inspirasi kepada karyawan. 3. Manajemen kualitas harus didasarkan pada pendekatan desentralisasi yang memberikan wewenang disemua tingkat, terutama digaris depan sehingga antusiasme keterlibatan karyawan untuk mencapai tujuan bersama menjadi kenyataan, bukan hanya slogan kosong. 4. Manajemen kualitas harus diterapkan secara menyeluruh sehingga semua prinsip dan kebijaksanaan dapat mencapai setiap tingkat dalam organisasi.           Salah satu negara yang sangat berhasil dalam menerapkan manajemen kualitas yang bersifat kemanusiaan adalah Jepang. Tetapi, manajemen kualitas tidak secara eksklusif hanya akan berhasil di suatu negara tertentu. Manajemen kualitas dapat berhasil dengan sukses diorganisasi apapun, berapapun besarnya, apapun kebangsaannya, apapun produk atau jasanya, apapun industrinya dan apapun peluang pasar yang dilayaninya.          Namun demikian, keberhasilan menerapkan manajemen kualitas sebagai unggulan daya saing tidaklah cukup dengan hanya memenuhi keempat kriteria persyaratan tersebut. Keberhasilan menerapkan manajemen kualitas ditentukan pula oleh lima faktor utama, yaitu :   1. Produk atau jasa adalah titik fokus pencapaian tujuan organisasi. 2. Produk atau jasa yang berkualitas tidak mungkin dicapai tanpa kualitas proses. 3. Kualitas proses tidak mungkin dicapai tanpa ada organisasi yang tepat. 4. Organisasi yang tepat tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai. 5. Tidak mungkin keempat faktor yang lain dapat berhasil tanpa komitmen.   Kelima faktor tersebut menjadi lima pilar dalam Total Quality Management, yaitu produk, proses, organisasi, kepemimpinan dan komitmen.          Pada era globalisasi sekarang ini, persaingan yang sangat tajam terjadi baik di pasar domestik maupun di pasar internasional/global. Agar perusahaan dapat berkembang dan paling tidak bisa bertahan hidup, perusahaan tersebut harus mampu menghasilkan produk barang dan jasa dengan mutu yang lebih baik, harganya lebih murah, promosi lebih efektif, penyerahan barang ke konsumen lebih cepat, dan dengan pelayanan yang lebih baik apabila dibandingkan dengan para pesaingnya.           Kondisi demikian mempunyai arti, bahwa perusahaan yang akan memenangkan persaingan dalam segmen pasar yang telah dipilih harus mampu mencapai tingkat mutu, bukan hanya mutu produknya, akan tetapi mutu ditinjau dari segala aspek, seperti mutu bahan mentah dan pemasok harus bagus (bahan baku yang jelek akan menghasilkan produk yang jelek pula), mutu sumber daya manusia (tenaga kerja) yang mampu bekerja secara efisien sehingga harga produk bisa lebih murah dari pada harga pesaingnya, promosi yang efektif (bermutu), sehingga mampu memikat para pembeli sehingga pada gilirannya akan meningkatkan jumlah pembeli. Mutu distribusi yang mampu menyerahkan produk sesuai dengan waktu yang dikehendaki oleh pembeli, serta mutu karyawan yang mampu melayani pembeli dengan memuaskan. Inilah yang dimaksud mutu terpadu secara menyeluruh (total quality).          Banyak perusahaan Jepang yang memperoleh sukses global, karena memasarkan produk yang sangat bermutu. Bagi perusahaan/organisasi ingin mengikuti perlombaan bersaing untuk meraih laba/manfaat tidak ada jalan lain kecuali harus menerapkan Total Quality Management. Philip Kolter mengatakan : “Quality is our best assurance of custemer allegiance, our strongest defence against foreign competition and the only path to sustair growth and earnings”.          Ada hubungan yang erat antara mutu produk (barang dan jasa), kepuasan pelanggan, dan laba perusahaan. Makin tinggi mutu suatu produk, makin tinggi pula kepuasan pelanggan dan pada waktu yang bersamaan akan mendukung harga yang tinggi dan seringkali biaya rendah. Oleh karena itu program perbaikan mutu bertujuan menaikkan laba. |

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh kepada kualitas. Perhatian penuh kepada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu: dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan.

**D. Sejarah Singkat Manajemen Kualitas**

        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 ini 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. 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.  
  
        Periode kedua (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, berubah menjadi bahw 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 q*uality control independent*. 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.  
  
        Periode 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 c*ontinous quality improvement* dan menggunakan konsep manajemen pengetahuan.  
  
        Periode 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. 

**E. PERENCANAAN,PENGENDALIAN, DAN PERBAIKAN KUALITAS**

a. Perencanaan kualitas (*quality planning*) melibatkan aktivitas sebagai berikut :

1. Identifikasi pelanggan. Setiap orang yang akan dipengaruhi adalah pelanggan.
2. Menentukan kebutuhan pelanggan.
3. Menciptakan keistimewaan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
4. Menciptakan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk dibawah kondisi operasi.
5. Mentransfer /mengalihkan proses ke operasi.

 b. Pengendalian Kualitas

Pendekatan terhadap pengendalian kualitas (*quality control)*melibatkan beberapa aktivitas sebagai berikut :

1. Mengevaluasi performansi aktual.
2. Membandingkan yang aktual dengan sasaran.
3. Mengambil tindakan atas perbedaan antara yang aktual dan sasaran.

 c. Perbaikan Kualitas

Pendekatan terhadap perbaikan kualitas (*quality improvement*) mencakup hal – hal sebagai berikut :

1. Menciptakan kesadaran dari kebutuhan dan kesempatan untuk perbaikan/peningkatan.
2. Mengamanatkan/menugaskan peningkatan kualitas, dan membuatnya sebagai bagian dari setiap deskripsi pekerjaan.
3. Menciptakan infrastruktur : menetapkan dewan kualitas, memilih proyek untuk perbaikan, menentukan/menunjuk tim, menyiapkan fasilitator.
4. Memberikan pelatihan tentang bagaimana meningkatkan kualitas.
5. Meninjau kembali kemajuan secara teratur.
6. Memberikan penghargaan kepada tim pemenang.
7. Mempropagandakan/mempopulerkan hasil-hasil perbaikan kualitas.
8. Memperbaiki sistem balas jasa (*reward system*) dalam menjalankan tingkat perbaikan kualitas.
9. Mempertahankan momentum melalui perluasan rencana bisnis yang mencakup sasaran untuk peningkatan kualitas.

**BAB III**

**PENUTUP**

**KESIMPULAN**

Dari pembahasan diatas bisa disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Arti dari Kualitas tidak hanya melulu tentang produk seperti performa produk, kehandalan produk, atau kemudahan produk untuk digunakan konsumen. Tapi pengertian kualitas dijabarkan dalam arti yang lebih luas yaitu Definisi strategik, yang menyatakan bahwa : ”kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the customers*)” Contohnya,harga yang lebih bersaing mampu memberikan kepuasan yang lebih di hati konsumen, maka hal ini dapat diartikan kualitas Definisi Strategis.

2. Setiap organisasi menjadikan Manajemen Kualitas sebagai tolak ukur daya saing, ini menandakan bagaimana pentingnya Manajemen Kualitas bagi keberhasilan suatu Organisasi atau perusahaan dalam bersaing merebut hati Konsumen.

3. Dalam menetapkan standar dari pada pelayanan maka diperlukan suatu aturan pedoman dalam menetapkan standar tersebut. ISO (International Organization for Standardization) merupakan suatu organisasi pembuat standar dimana peran utamanya adalah untuk menetapkan standar yang dapat dipergunakan oleh negara-negara anggota, menjadi standar internasional.

4. 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 ini manajemen kualitas fokusnya masih sebatas pada inspeksi atau pengawasan.

5. Manajemen Kualitas dijalankan dalam beberapa Sistem pokok meliputi Perencanaan Kualitas, Pengendalian Kualitas, Dan Perbaikan Kualitas

**SARAN**

Penulis menyadari banyak sekali kekurangan dalam penyusunan makalah ini. Oleh karena itu,penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan makalah ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

*http://mdk16.wordpress.com/2013/06/22/latar-belakang-sistem-manajemen-mutu/*

[*https://huangcorp.wordpress.com/2008/04/29/manajemen-kualitas-quality-management/*](https://huangcorp.wordpress.com/2008/04/29/manajemen-kualitas-quality-management/)

*http://learningiso9001.blogspot.com/2011/03/sejarah-singkat-iso-9001.html*