

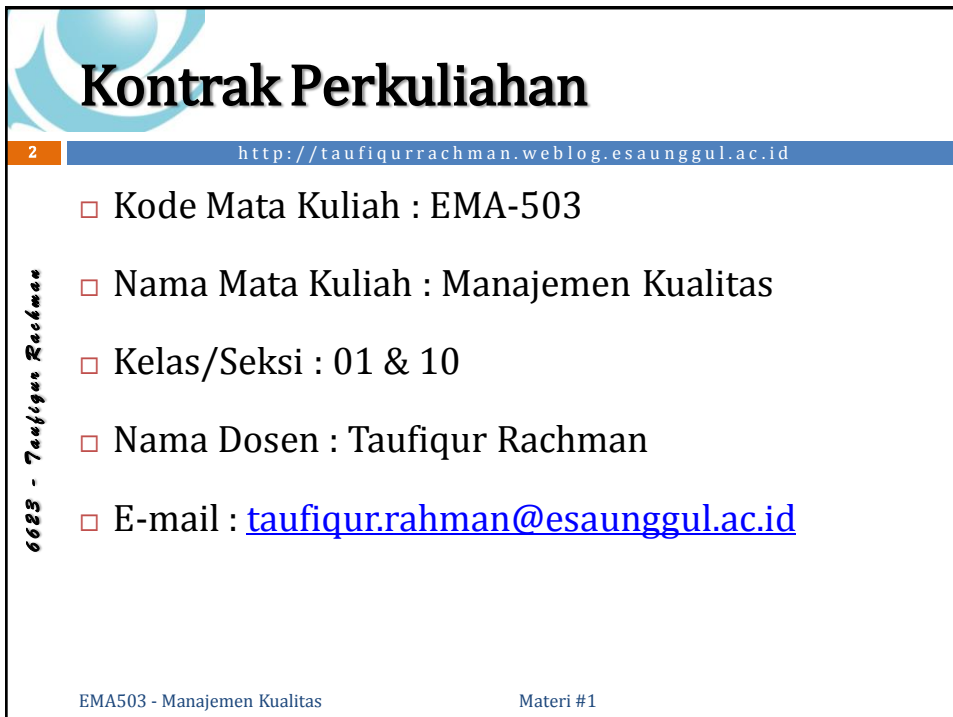


EMA503 - Manajemen Kualitas 1
<http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

PENGANTAR DAN DEFINISI MUTU

Materi #1 EMA503 – Manajemen Kualitas




Kontrak Perkuliahan

2 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

- Kode Mata Kuliah : EMA-503
- Nama Mata Kuliah : Manajemen Kualitas
- Kelas/Seksi : 01 & 10
- Nama Dosen : Taufiqur Rachman
- E-mail : taufiqur.rahman@esaunggul.ac.id

6623 - Taufiqur Rachman

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1




Pokok Bahasan

3 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

- Pengantar & Definisi Mutu
- TQM
- QFD
- Benchmarking
- Statistik Pengendalian Mutu
- Budaya Mutu
- Biaya Mutu
- Gugus Kendali Mutu
- Continuous Process Improvement
- Penghargaan Mutu
- Dokumentasi Mutu

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1



Daftar Pustaka

4 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

Ashok Rao and Lawrence P. Carr, *Total Quality Management: A Cross-functional Perspective*, John Wiley & Sons, 1996

Jenny Waller and Derek Allen, *The T.Q.M. Toolkit: A Guide to Practical Techniques for Total Quality Management*, Kogan Page, 1995

Soewarso Hardjosoedarmo, *Total quality management*, Andi, 2004

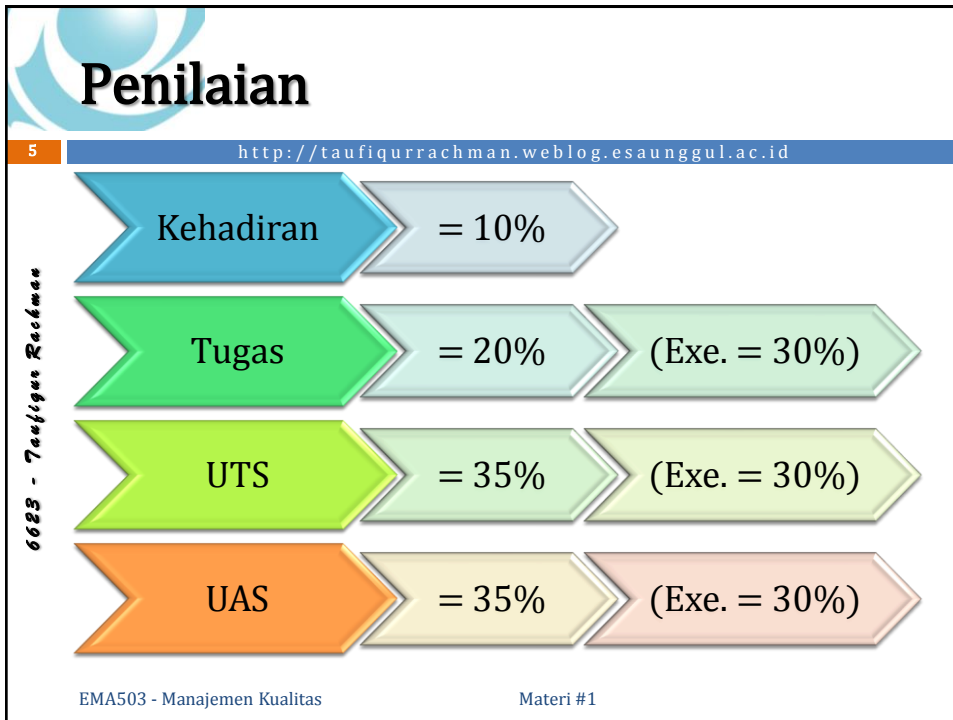
Suryadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21: Kiat Membangun Bisnis Kompetitif*, Bumi Aksara, 2007

Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Fakultas Ekonomi UII, 2006

Bernardine Wirjana, *Mencapai Manajemen Berkualitas*, Andi, 2007

T. Yuri M Zagloel dan Rahmat Nurcahyo, *Total Quality Management*, 2012

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1



Kunci Sukses Usaha

7 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

Perusahaan mantap dan berkembang

Penjualan laba

Membeli kembali/lebih banyak, pembeli baru

Konsumen puas

Produk dan layanan perusahaan sesuai dengan harapan pembeli dan lebih baik dari yang ditawarkan pesaing

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1

Kepuasan Diperoleh Manakala Produk Dan Layanan Sesuai Dengan Harapan Pelanggan

8 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman


A
Keluaran Anda
(produk & service)

B
Permintaan Pelanggan
(Apa yg dibutuhkan &
atau diharapkan)

A = B
PUAS

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1






Konsumen Adalah Raja ... (1)

11 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

- *Customer is a King*
- Konsumen adalah orang yang paling penting bagi perusahaan.
- Konsumen tidak tergantung pada perusahaan, tetapi perusahaan bergantung kepada konsumen.
- Konsumen tidak mengganggu perusahaan, tetapi justru membantu perusahaan.
- Konsumen adalah manusia, bukan barang mati (perlu diperhatikan).

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1



Konsumen Adalah Raja ... (2)

12 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

- Konsumen bukan lawan berdebat, tetapi kawan yang membantu.
- Konsumen mempercayakan keinginannya kepada perusahaan, karena itu harus dipenuhi.
- Konsumen memberikan keuntungan kepada perusahaan.
- Konsumen adalah jiwa dari perusahaan.
- Konsumen perlu dimengerti dan diberi pelayanan yang menyenangkan dan memuaskan.

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1

Pentingnya Mutu

13 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

- Dalam era global, persaingan menjadi makin tajam. Hanya perusahaan yang dapat menghasilkan kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan tuntutan pelanggan yang dapat memenangkan persaingan.
- Mutu merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan melebihi atau paling tidak sama dengan produk pesaing.
- Mutu produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar.

EMA503 - Manajemen Kualitas
Materi #1

Definisi Mutu ... (1)

14 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

Juran	<ul style="list-style-type: none"> • Mutu adalah kecocokan penggunaan produk (<i>fitness for use</i>) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
Crosby	<ul style="list-style-type: none"> • Mutu adalah <i>conformance to requirement</i>, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan/ distandarkan. • Standar mutu meliputi bahan baku, proses, produk jadi.
Deming	<ul style="list-style-type: none"> • Mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar/konsumen.

EMA503 - Manajemen Kualitas
Materi #1

Definisi Mutu ... (2)

15 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

Feigenbaum

- Mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk bermutu apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen.

Literatur Lain

- Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1

Definisi Mutu ... (3)

16 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

- Meskipun tidak ada definisi mengenai mutu yang diterima secara universal, namun dari kelima definisi di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:
 - ▣ Mutu mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
 - ▣ Mutu mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan.
 - ▣ Mutu merupakan kondisi yang selalu berubah.

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1

Dimensi Mutu

17 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

- 1 • Performa (*performance*)
- 2 • Keistimewaan (*feature*)
- 3 • Keandalan (*reliability*)
- 4 • Konformasi (*conformance*)
- 5 • Daya tahan (*durability*)
- 6 • Kemampuan pelayanan (*service ability*)
- 7 • Estetika
- 8 • Kualitas yang dirasakan (*perceived quality*)

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1

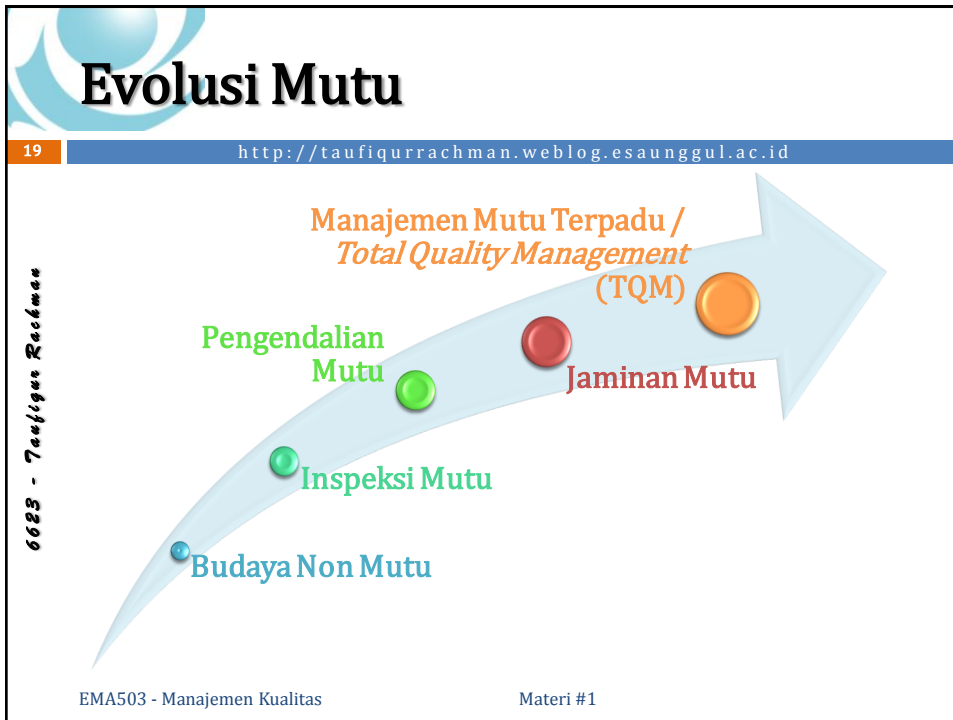
Perspektif Mutu

18 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

- 1 • *Transcendental approach*
- 2 • *Product-based approach*
- 3 • *User based approach*
- 4 • *Manufacturing based approach*
- 5 • *Value based approach*

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1



Mekanistik

21 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

Sistem tertutup, batasan antara organisasi dan lingkungan jelas,

↓

Pekerja dianggap sebagai mesin

↓

Struktur organisasi, hirarki yang vertikal

↓

Lingkungan dianggap stabil

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1

Organism

22 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

Organisasi adalah unit yang berinteraksi dengan lingkungannya (sistem terbuka)

↓

Karyawan diberi kebebasan untuk membuat keputusan yang sesuai dengan situasi yang dihadapi, tetapi masih dibatasi.

↓

Menekankan pada koordinasi dan rasionalitas organisasi.

↓

Organisasi harus beradaptasi dengan kekuatan lingkungan dalam membangun proses mencari dan belajar

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1

Cultural

23 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqurrachman

Organisasi dipandang sebagai kumpulan individu-individu

↓

Anggota organisasi didorong secara aktif untuk membentuk harapan pelanggan, membina hubungan jangka panjang dengan supliernya.

↓

Perkembangan adalah proses dimana individu meningkatkan kemampuan dan keinginan mereka untuk memuaskan kebutuhan diri dan orang lain, yang tidak dapat dilakukan pada organism.

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1

TQM

24 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqurrachman

Cara berfikir baru dalam manajemen organisasi.

↓

Suatu cara memperbaiki kinerja total organisasi dan kualitas.

↓

Dalam paradigma ini, organisasi menjadi *customer oriented*, yang diorganisasikan berdasarkan proses, dijalankan oleh tim kerja dan diarahkan secara harmonis.

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1

Perkembangan Manajemen Yang Berpengaruh Terhadap Organisasi

25 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqurrachman	Akhir Tahun 1800	• Manajemen generasi pertama (<i>Pre Personnel Management</i>)
	1940-1950	• Manajemen generasi kedua (<i>Personnel Management</i>)
	1960-1970	• Manajemen generasi ketiga (<i>Human Resources Management</i>)
	Sekitar 1980	• Manajemen generasi keempat (<i>Strategic Human Resources Management</i>)
	Dekade 1990	• Manajemen generasi kelima (<i>Brainware Management</i>)

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1

Manajemen Generasi Kelima

26 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqurrachman	<ul style="list-style-type: none"> □ Manajemen sedang mengalami transformasi yang radikal dengan memasuki era manajemen generasi kelima (<i>The 5th Generation Management</i>). □ Terjadi perubahan dari model tradisional yang menekankan pada <i>command and control model</i> dan bergeser pada organisasi yang berorientasi pada kualitas untuk menghadapi tantangan-tantangan persaingan global. □ Tantangan persaingan global mengharuskan perusahaan lebih adaptif dan berupaya mengembangkan kapabilitas organisasi sebagai alat kompetitif melalui keunggulan organisasi. □ Merupakan karakteristik terkini fenomena globalisasi yang menuntut keunggulan organisasi.
------------------------	---

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #1