

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

6623 - Taufiqur Rachman

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Materi #2 EMA503 – Manajemen Kualitas

Definisi

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

6623 - Taufiqur Rachman

TQM

- Salah satu ilmu yang berorientasi pada kualitas dan merancang ulang sistem organisasi dalam mencapai tujuannya.
- Menandakan terjadinya perubahan paradigma tentang bagaimana menyusun suatu organisasi dan mengelola orang didalam organisasi tersebut.
- Merupakan seperangkat prinsip manajemen yang memfokuskan pada peningkatan kualitas sebagai kekuatan pendorong dalam semua bidang fungsional pada seluruh tingkat organisasi.

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Prinsip TQM

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

6623 - Taufiqur Rachman

- 1 • Fokus pada konsumen.
- 2 • Top manajemen harus mengembangkan kepemimpinan untuk kualitas.
- 3 • Kualitas adalah isu strategis.
- 4 • Kualitas adalah tanggung jawab seluruh karyawan pada semua tingkatan organisasi.
- 5 • Semua fungsi organisasi harus fokus pada peningkatan kualitas secara terus menerus untuk mencapai tujuan strategis.

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Prinsip TQM

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

6623 - Taufiqur Rachman

- 6 • Masalah kualitas dipecahkan melalui kerjasama antara karyawan dan manajemen.
- 7 • Peningkatan kualitas yang terus menerus (*Continuous improvement*).
- 8 • Latihan dan pendidikan bagi semua karyawan merupakan dasar untuk meningkatkan kualitas yang terus menerus.

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Peran Manajemen ... (1)

5

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

6623 - Taufiqur Rachman

- Banyak organisasi secara mencolok menempatkan tujuan mutu, misalnya “Kerjakan hal yang benar”, “Kerjakan sejak awal secara benar” dan “Puaskanlah Pelanggan”.
- Bila tak seorangpun berangkat kerja dengan rencana untuk membuat kesalahan dan membuat pelanggan marah, mengapa hal itu begitu sering terjadi?
- Jawabannya mungkin eksekutif tidak berhasil memfokuskan organisasi.

EMA503 - Manajemen Kualitas

Materi #2

Peran Manajemen ... (2)

6

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

6623 - Taufiqur Rachman

- Artinya sebagian besar karyawan mengira mereka melakukan apa yang diinginkan oleh manajemen untuk dikerjakan.
- Tampaknya eksekutif mempunyai masalah mengenai cara mengkomunikasikan secara efektif apa yang mereka inginkan.
- Komunikasi yang tak efektif dapat terjadi karena eksekutif tak memiliki visi yang jelas bagi organisasi.

EMA503 - Manajemen Kualitas

Materi #2

Peran Manajemen ... (3)

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

6623 - Taufiqurrachman

- Manajemen tidak dapat mengungkapkan apa yang mereka harapkan dari karyawannya. Hanya manajemen puncak yang dapat dan harus menentukan arah.
- Manajemen harus terlibat sejak awal dalam proses mutu, dimulai dari mencanangkan pernyataan visi, misi dan nilai organisasi.

EMA503 - Manajemen Kualitas
Materi #2

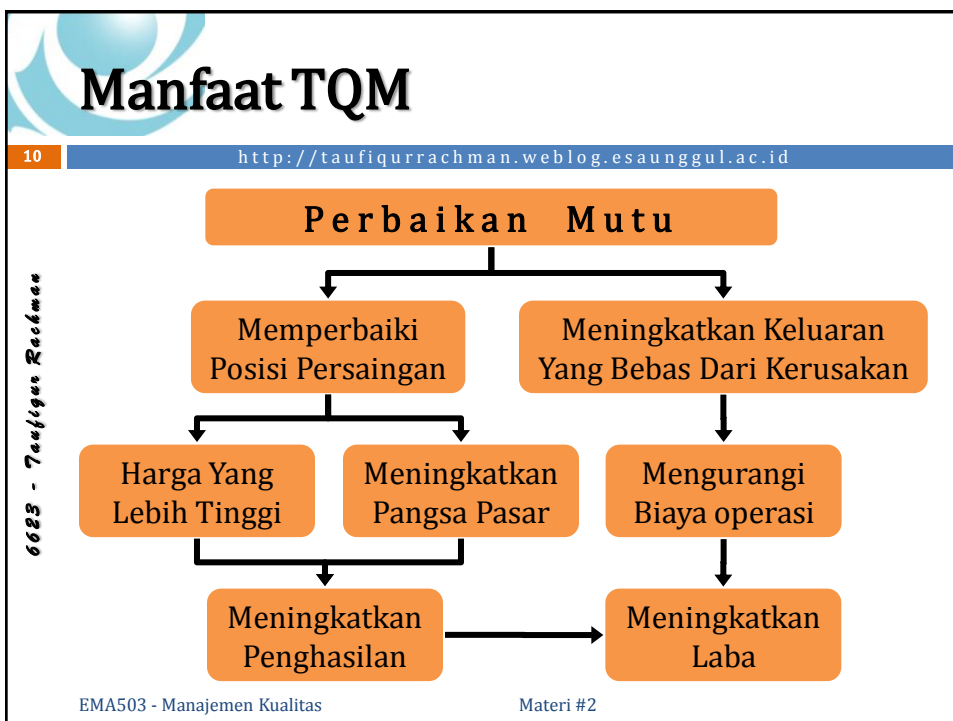
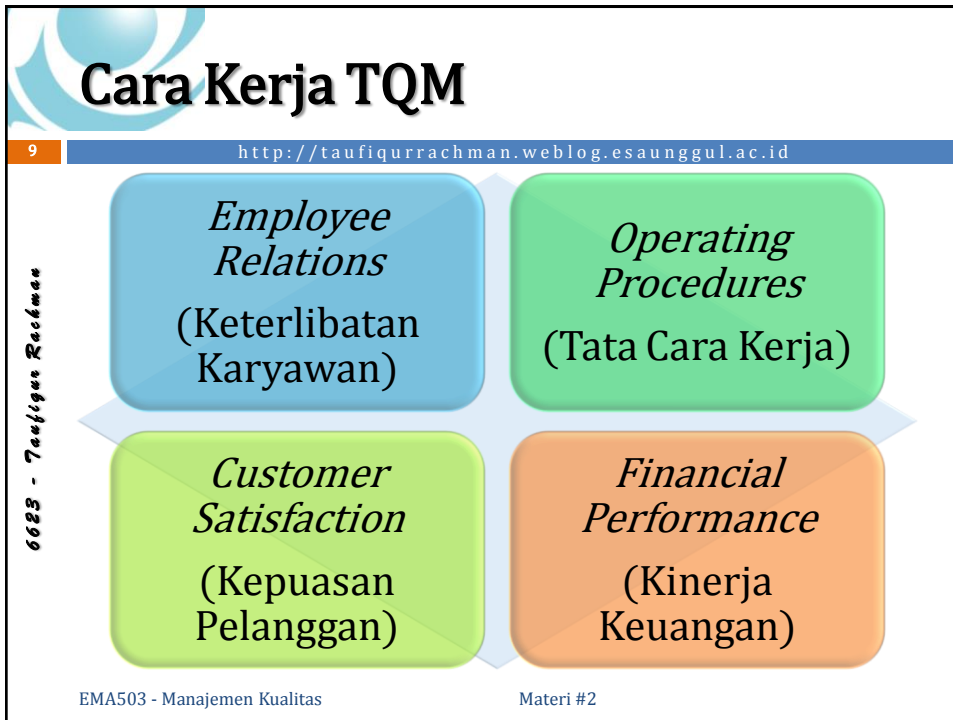
Kualitas Sebagai Strategi

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

6623 - Taufiqurrachman

Perusahaan global	<ul style="list-style-type: none"> • AHM, Motorola dan Mc. Donald
Pendekatan manajemen baru	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Productivity, Innovation, Problem Solving, Customer Satisfaction, Change</i>
TQM dan strategi perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Empowerment, Organizational Learning, Innovation)</i>

EMA503 - Manajemen Kualitas
Materi #2



Langkah – langkah TQM

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

6623 - Taufiqur Rachman

- 1 • Komitmen CEO/Pimpinan
- 2 • Diklat untuk Top Management
- 3 • Membentuk Steering Committee
- 4 • Menetapkan visi, misi dan prinsip-prinsip
- 5 • Buat diagram alir proses-proses di perusahaan
- 6 • Fokus pada konsumen eksternal & lakukan survey
- 7 • Anggap karyawan sebagai pelanggan internal
- 8 • Buat program pelatihan mutu untuk karyawan
- 9 • Bentuk Tim Perbaikan Mutu
- 10 • Implementasi proses perbaikan
- 11 • Gunakan alat-alat TQM

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Langkah 1 dan 2

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

6623 - Taufiqur Rachman

- Langkah 1 adalah komitmen secara total, keterlibatan dan leadership dari pimpinan
- Langkah 2, adalah pendidikan terhadap *Top Management* agar dapat melakukan:
 - ▣ Pelatihan mutu
 - ▣ Menyiapkan resources yang diperlukan
 - ▣ Mengembangkan visi, misi, tujuan dan prinsip-prinsip
 - ▣ Aktif sebagai SC
 - ▣ Memberikan pengakuan kepada yang berprestasi

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Peran Pimpinan Menciptakan Budaya Organisasi

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

6623 - Taufiqur Rachman

- Informasi kualitas digunakan untuk perbaikan mutu, bukan untuk menghukum
- Wewenang = tanggung jawab
- Penghargaan kepada yg berprestasi
- Karyawan merasa aman
- Iklim kerja yg fair
- Kompensasi yg layak dan adil

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Langkah 3 (Peran SC)

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

6623 - Taufiqur Rachman

- Review dan evaluasi survey pelanggan
- Menentukan proses yang harus diperbaiki
- Mengangkat Tim Perbaikan Mutu
- Memantau proses perbaikan

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Langkah 4 (Visi, Misi)

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

6623 - Taufiqur Rachman

- Kepuasan pelanggan
- Meningkatkan keselamatan
- Menghilangkan kesalahan dan cacat
- Doing thing right at the first time
- Perbaikan terus menerus
- Pemberdayaan karyawan

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Langkah 6 (Fokus Pada Konsumen Eksternal)

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

6623 - Taufiqur Rachman

- ❑ Perbaikan didasarkan atas dasar perhatian konsumen.

- 6 elemen prinsip dari kepuasan pelanggan;
- Penyampaian produk dan layanan
- Prestasi dari produk dan layanan
- Citra umum perusahaan
- Kinerja petugas
- Perbandingan antara harga & nilai dari produk & layanan
- Kekuatan dan kelemahan pesaing

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Langkah 7 (Karyawan Sbg Pelanggan Internal)

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

6623 - Taufiqur Rachman

Langkah-langkah untuk proses internal

Inventarisir/daftar pelanggan internal

Pilih 1 atau beberapa pelanggan internal sebagai fokus perhatian dari perbaikan

Tentukan output (produk, layanan, informasi) yang harus disediakan

Tentukan proses untuk menghasilkan output

Pelajari apa yang diharapkan pelanggan internal dan cara mengukur tingkat kepuasannya

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Langkah 8 (Program Pelatihan Mutu)

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

6623 - Taufiqur Rachman

Karyawan yang harus dilatih

Materi

Pelatih

Dll

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Langkah 9 (Tim Perbaikan Mutu)

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

Tugas:

- Identifikasi pelanggan dari suatu proses
- Definisikan harapan pelanggan
- Buat *Flowchart* dari suatu proses
- Identifikasi semua input
- Tinjau secara sistematis prosedur yg ada
- Kumpulkan data dan analisis
- Identifikasi masalah
- Tentukan akar masalah
- Tentukan potensi penyelesaian masalah
- Dst

6623 - Taufiqurrachman

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Perkembangan TQM

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

6623 - Taufiqurrachman

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Unsur Utama TQM (*Bound*)

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

6623 - Taufiqurrachman

- Strategi nilai pelanggan**
 - Manfaat yg diperoleh pelanggan dari produk dan pelayanan
- Sistem organisasional**
 - Penyediaan nilai bagi pelanggan: proses, arus informasi, pengambilan keputusan
- Perbaikan kualitas berkelanjutan**
 - Diperlukan untuk menghadapi lingkungan yang selalu berubah, terutama selera pelanggan

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Unsur Utama TQM (Gootsch & Davids)

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

6623 - Taufiqurrachman

- Fokus pada pelanggan
- Obsesi terhadap mutu
- Pendekatan ilmiah
- Komitmen jangka panjang
- Kerja sama tim
- Perbaikan sistem berkesinambungan
- Pendidikan & Latihan
- Kebebasan terkendali
- Kesatuan tujuan
- Keterlibatan & pemberdayaan karyawan

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Metode TQM (Deming)

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

6623 - Taufiqur Rachman

The diagram illustrates the Deming Cycle (PDCA) as a continuous loop. A large green arrow on the left points to a circular diagram divided into four quadrants: Plan (1, blue), Do (2, green), Check (3, light green), and Act (4, orange). Arrows indicate a clockwise flow from Plan to Do, Do to Check, Check to Act, and Act back to Plan.

Materi #2

EMA503 - Manajemen Kualitas

Metode TQM (Josep M. Juran)

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

6623 - Taufiqur Rachman

□ *Juran's three basic steps to progress (3 Langkah Dasar Untuk Perkembangan Menurut Juran)*

- 1 • Mencapai perbaikan terstruktur atas dasar kesinambungan
- 2 • Mengadakan program pelatihan secara luas
- 3 • Membentuk komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang lebih tinggi

EMA503 - Manajemen Kualitas

Materi #2

10 Langkah Perbaikan Mutu Juran ... (1)

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

6623 - Taufiqur Rachman

- 1 • Membentuk kesadaran terhadap kebutuhan akan perbaikan dan peluang untuk melakukan perbaikan
- 2 • Menetapkan tujuan perbaikan
- 3 • Mengorganisasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan
- 4 • Menyediakan pelatihan
- 5 • Melaksanakan proyek-proyek yang ditujukan untuk pemecahan masalah

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

10 Langkah Perbaikan Mutu Juran ... (2)

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

6623 - Taufiqur Rachman

- 6 • Melaporkan perkembangan
- 7 • Memberikan penghargaan
- 8 • Mengkomunikasikan hasil-hasil yang dicapai
- 9 • Menyimpan dan memperhatikan hasil yang dicapai
- 10 • Memelihara momentum dengan melakukan perbaikan dalam sistem reguler perusahaan

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Trilogi Juran

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

6623 - Taufiqur Rachman

Perencanaan mutu

- Menentukan siapa pelanggan
- Identifikasi kebutuhan pelanggan
- Mengembangkan produk
- Mengembangkan sistem dan proses
- Menyebarkan rencana kepada level operasional

Pengendalian mutu

- Menilai kinerja mutu aktual
- Membandingkan kinerja dengan tujuan
- Bertindak berdasarkan perbedaan kinerja dan tujuan

Perbaikan mutu

- Mengembangkan infrastruktur
- Identifikasi bagian-bagian yang butuh perbaikan & proyek perbaikan
- Membentuk tim proyek

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Metode TQM (Philip B. Crosby)

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

6623 - Taufiqur Rachman

Dalil Manajemen Mutu

Definisi mutu adalah sama dengan persyaratan

↓

Sistem mutu adalah pencegahan

↓

Kerusakan nol (zero defect) merupakan standar kinerja yang harus digunakan

↓

Ukuran mutu adalah price of nonconformance

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Vaksinasi Kualitas Crosby

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

6623 - Taufiqurrachman

```

graph TD
    A[Determinasi] --- B[Pendidikan]
    B --- C[Pelaksanaan]
    A --- D["Sikap manajemen utama tidak menerima proses, produk dan jasa yang tidak memenuhi persyaratan, seperti reject, scrap, wrong shipment"]
  
```

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Penyiapan Vaksinasi

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

6623 - Taufiqurrachman

```

graph TD
    A[Integritas] --> B[Sistem]
    B --> C[Komunikasi]
    C --> D[Operasi]
    D --> E[Kebijaksanaan]
  
```

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

Referensi

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

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

6623 - Taufiqurrachman

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2

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

SEKIAN & TERIMA KASIH

6623 - Taufiqurrachman

32 EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #2