

## Total quality control : konsep, metode dan implementasi (studi kasus PT SF)

Wawolangi, Imelda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20470969&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>RINGKASAN EKSEKUTIF</b>

Didalam dunia ekonomi dewasa ini, persaingan merupakan salah satu faktor yang penting dalam menjalankan kegiatan usaha. Hampir seluruh produk atau jasa yang pernah dirancang, pasti dijalankan oleh lebih dari satu perusahaan, dimana mereka berusaha untuk saling bersaing dalam memperoleh pasar. Tentu saja, harga merupakan faktor yang sangat menentukan terjual tidaknya suatu produk ataupun jasa. Jika biaya produksi mengakibatkan harga produk menjadi tinggi, maka ini berarti perusahaan tersebut tidak lagi kompetitif di dalam pemasaran. Tetapi, ada faktor lain yang dapat dipertimbangkan oleh konsumen di dalam melakukan pembelian produk, yaitu faktor kualitas. Pada kenyataannya, usaha untuk mendapatkan reputasi yang baik didalam kualitas produk sering merupakan masalah pemasaran yang pokok.

Untuk dapat tetap mempertahankan kualitas pada tingkat yang diinginkan, maka seluruh perusahaan sudah dan akan menerapkan konsep pengawasan kualitas (quality control concept). Pengawasan kualitas (quality control) tidak hanya penting didalam proses produksi atau proses transformasi saja, akan tetapi hal inilah yang sering diartikan oleh banyak perusahaan sebagai faktor penentu. Sebenarnya, pengawasan kualitas harus dimulai jauh sebelum proses produksi atau transformasi, yaitu dimulai pada saat tahap perancangan produk dan berakhir pada tahapan pemberian jasa. Salah satu peranan utama manajer operasi adalah meyakinkan bahwa perusahaannya telah berhasil mengirimkan produk tepat pada tempatnya dan dengan harga yang tepat. Jadi, walaupun kita membahas Pengawasan Kualitas sebagai masalah pengambilan keputusan yang bersifat teknis, kita tetap menekankan bahwa kualitas merupakan masalah strategis.

Mempertahankan kualitas merupakan hal yang sangat penting guna kelangsungan hidup perusahaan, baik bagi kegiatan usaha maupun organisasi pemerintahan. Memanage kualitas, dimulai dan diakhiri dengan tanggung jawab manajerial. Sering terjadi bahwa tidak ada keinginan dan Para manajer operasi untuk mengusahakan perbaikan kualitas. Kelihatannya Para manajer tidak menyadari akan situasi yang 'mendesak', sehubungan dengan masalah kualitas tersebut. Dalam kesempatan ini, ingin dicoba untuk menambah 'kesadaran' Para manajer operasi akan pentingnya performansi kualitas didalam operasi perusahaan dan inemberikan beberapa alternatif analisa dan program perbaikan kualitas.

Didalam industri manufaktur, karakteristik yang penting dari suatu produk akan dispesifikasikan pada saat dilakukan perancangan produk sebelum dilakukan proses produksi. Sesudah produk dihasilkan, kita inelakukan pemeriksaan sampai sejauh mana produk tersebut dapat memenuhi spesifikasi produk yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun kunci didalam me-manage kualitas terletak pada kesadaran akan perlunya perbaikan kualitas, dan

selanjutnya memilih teknik perbaikan kualitas dengan kemungkinan sukses terbaik.

Sesudah menyadari pentingnya konsep kualitas, maka selanjutnya dipertanyakan: bagaimana para manajer operasi seharusnya menentukan dan mencapai tingkat kualitas yang diinginkan.

Pertama kali para manajer harus menentukan bagaimana agar tingkat kualitas sesuai dengan strategi organisasi secara keseluruhan. Lalu, dia harus menentukan peranan bahwa kualitas akan 'berperan' didalam strategi produksi (operasi); pendekatan yang digunakan didalam proses produksi atau operasi harus sejalan dengan strategi organisasi secara keseluruhan. Selanjutnya tema kualitas harus diperjelas, karena merupakan hal yang penting dimana semua individu dari segala tingkatan didalam organisasi harus mendukung misi 'kualitas'.

Didalam setiap organisasi, terdapat elemen-elemen pokok yang mempengaruhi kualitas. Manajer yang efektif harus mampu mengidentifikasi aspek-aspek tersebut, yaitu meliputi: unsur manusia, fasilitas yang tersedia, dan bahan baku, dan dia harus mengerti dan mengetahui bagaimana unsur-unsur tersebut berinteraksi didalam perusahaan.

Segara setelah strategi dikembangkan dan dikomunikasikan, sehingga unsur-unsur variabelnya dapat dimengerti, maka proses konversi dapat dilaksanakan dan produk inulai dihasilkan. Bagian-bagian produk dibuat, sehingga menghasilkan jasa untuk melayani konsumen. Yang menjadi pertanyaan adalah, bagaimana kita mengetahui bahwa proses yang dijalankan telah sesuai dengan rencana? Apakah kita ingin menerapkan perbaikan kualitas secara terus menerus? Dalam kaitannya dengan kualitas, apakah proses Yang dijalankan sesuai dengan persyaratan? Maka untuk keperluan tersebut, teknik-teknik analisa dan diagnosa untuk menjawabnya akan dibahas dalam penulisan mi.

Sesudah menyelesaikan analisa guna mengidentifikasi daerah-daerah yang potensial untuk dilakukan perbaikan kualitas, maka perlu diambil tindakan dan arah Yang lebih spesifik untuk menjainin performansi kualitas Yang. ditetapkan. Akhirnya, kita dapat melakukan observasi akibat jangka panjang yang ditimbulkan, yaitu: kualitas Yang konsisten didalam seluruh produk dan jasa, sejalan dengan posisi strategis yang diinginkan.

Analisa kualitas meliputi diagnosa dan teknik-teknik perbaikan kualitas. Dalam kesempatan ml, ingin diungkapkan diagnosa sebagai aktifitas yang bersifat pengarah manaje men. Juga akan dibahas mengenai analisa statistik, sebagai sarana 'pembantu' untuk pengawasan dan perbaikan kualitas.

Pendekatan yang paling populer sehubungan dengan peningkatan kesadaran dan perbaikan kualitas adalah penulisan dari Dr. W. Edward Deming, Dr. Joseph N. Jurari dan Philip B. Crosby. Dalam pembahasan mi, akan lebih banyak diuraikan penulisan dari Deming.

Secara garis besar, Deming menempatkan tanggung jawab perbaikan kualitas pada tingkatan manajemen atas. Pada umumnya, menurut Deming, sistem merupakan penyebab inefisiensi dan menghasilkan produk dengan kualitas rendah, dan mi merupakan tanggung jawab manajemen untuk bekerja didalam sistem

tersebut (pekerja, bekerja didalam suatu sistem). Keempat belas prinsip Deming menekankan mengenai ranoangan produk, spesifikasi jasa yang ditawarkan, berbagai pengukuran dengan menggunakan metode statistik Yang séderhana, dan tindakan untuk mengatasi penyimpangan Yang ditunjukkan oleh metode tersebut. Deming menekankan bahwa penyimpangan yang terjadi merupakan masalah pokok produksi dan dia mengusulkan penggunaan 'control chart' guna membantu menganalisa penyimpangan-penyinipangan yang terjadi.

Pada awalnya, dikatakan bahwa 'Quality Costs Money', sementara pesaing menyebutkan bahwa 'Quality Makes Money', dan ternyata mereka inembuktikannya.