

MANAJEMEN MUTU TERPADU

(TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

USTAKAAN
NANDRA

UTION /MNS

M.N. Nasution, M.Sc.



Penerbit
Ghalia Indonesia

MANAJEMEN MUTU TERPADU (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

Drs. M.N. Nasution, M.Sc.



GI GHALIA INDONESIA

Jl. Pramuka Raya 4 Jakarta 13140, Telp. (021) 8573675-8580842
Fax: 8564784

Kantor Cabang Pemasaran

Surabaya : Jl. Biliton 73, Telp. (031) 5017134 - 5453418 - 5340458
Bandung : Jl. Maskumambang No. 25, Telp. (022) 7303635
Yogyakarta : Jl. Sugeng Jeroni No. 8, Telp. (0274) 373961 - 3872208, Fax: (0274) 387209
Semarang : Jl. Jangli No. 1A, Telp. (024) 415523
Palembang : Jl. Inspektur Marzuki No. 53, Pakjo, Telp. (0711) 411973
Pekanbaru : Jl. Amilin No. 27, Kampung Tengah-Sukajadi, Telp. (0761) 22665
Medan : Jl. Durung No. 98B, Medan 20222, Telp. (061) 630914
Malang : Jl. Bunga Cengkeh No. 19 Telp. (0341) 492116



GHALIA INDONESIA

Anggota IKAPI

Oleh : Drs. M.N. Nasution, M.Sc.

Cetakan pertama : Rabiulawal 1422 H — Mei 2001

Editor : M.S. Khadafi

Tata Letak : Rizal Koto, M.A.

Tata Muka : Ahmad Mugni

Diterbitkan oleh : Penerbit Ghalia Indonesia
Jl. Pramuka Raya No. 4
Jakarta 13140

Telp. (021) 8573675-8581814, Fax. 8502334

e-mail : ghalia_indonesia@yahoo.com

ISBN : 979 - 450 - 376 - 2

Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Kutipan Pasal 44:

Undang-Undang No. 12 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1987 tentang Hak Cipta.

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak mengumumkan atau memperbanyak suatu ciptaan atau memberi izin untuk itu, dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Disiplin ilmu Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) merupakan ilmu yang baru berkembang. Ilmu ini baru diajarkan pada mahasiswa di Amerika Serikat pada tahun 1993. Di Indonesia, ilmu ini baru diterapkan beberapa tahun yang lalu sebagai mata kuliah pilihan di Fakultas Ekonomi Program S-1 Jurusan Manajemen.

Ilmu ini sangat diminati oleh para usahawan dan mahasiswa karena merupakan salah satu pendekatan dalam meningkatkan daya saing perusahaan atau organisasi dalam menghadapi era globalisasi, di mana persaingan makin kompetitif.

Penulis merasa terpenggil untuk menulis buku ini agar mahasiswa dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan mengenai manajemen mutu terpadu. Di samping itu, buku seperti ini dalam bahasa Indonesia masih langka dan terbatas, sehingga diharapkan dapat membantu mahasiswa.

Buku ini ditulis dalam 15 bab dan telah mendapat koreksi yang konstruktif bab demi bab oleh Kapuslit Ilmu Ekonomi Universitas Tarumanagara, Bapak Lerbin Roberto Aritonang Rajagukguk. Pengetikannya dilakukan oleh Drs. Rosidin S dan Siti Komariyah Nasution, Akt. Untuk itu, penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya dan terima kasih atas jerih payahnya. Tak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian Universitas Tarumanagara dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara atas segala bantuannya.

Tak ada gading yang tak retak. Penyelesaian buku ini pun tentunya masih belum sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik-Nya. Untuk itu, dengan kerendahan hati, penulis memohon masukan dari pembaca untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

KATA PENGANTAR		80
ABSTRAKSI		83
DAFTAR ISI		86
DAFTAR GAMBAR		88
DAFTAR TABEL		88
BAB I : PENGERTIAN DAN SEJARAH KUALITAS		
A. Definisi Kualitas		89
B. Pentingnya Kualitas		89
C. Dimensi Kualitas		90
D. Perspektif Kualitas		92
E. Sejarah Kualitas dan Sejarah TQM		93
Ringkasan		96
Rujukan		96
BAB II : PENGERTIAN, FALSAFAH, DAN METODE TQM		
A. Definisi dan Unsur TQM		97
B. Falsafah TQM		97
C. Prinsip TQM		111
D. Metode TQM		111
E. Keuntungan Kualitas yang Baik		113
Ringkasan		115
Rujukan		125
BAB III : FOKUS KEPUASAN PELANGGAN/KONSUMEN		
A. Identifikasi Pelanggan		126
B. Konsep Hubungan Pemasok dan Pelanggan		127
C. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan		131
D. Proses Mengetahui Harapan Pelanggan		132
E. Mekanisme Memahami Harapan Pelanggan		132
F. Konsep Penyebaran Fungsi Kualitas (<i>Quality Function Deployment</i>)		134
G. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan		134
Ringkasan		135
Rujukan		135
BAB IV : KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY)		
A. Definisi dan Klasifikasi Jasa		136
B. Karakteristik Jasa		136
C. Strategi Perusahaan Jasa		138
D. Mengelola Mutu Jasa		140
E. Prinsip-prinsip Manajemen Jasa		142
Ringkasan		144
Rujukan		148
BAB V : MANAJEMEN PROSES DAN PERBAIKAN PROSES		
A. Definisi Proses dan Manajemen Proses		149
B. Langkah-langkah Perbaikan Proses		149

	C. Perbaikan Proses pada Perusahaan Ford	83
	D. Model Perbaikan Kualitas Berorientasi Proses	86
	E. Proses Perbaikan dan Pengendalian	88
	Ringkasan	88
	Rujukan	89
BAB VI : DATA DAN VARIABILITAS		
A. Arti dan Kegunaan Data		89
B. Pengelompokan Data		90
C. Pengertian dan Manfaat Analisis Variansi		92
D. Cara Mengukur Variabilitas		93
Ringkasan		96
Rujukan		96
BAB VII : ALAT DAN TEKNIK PENGUKURAN PERFORMANSI KUALITAS		
A. Piranti atau Alat Perbaikan Kualitas		97
B. Persyaratan Kondisional Pengukuran Kualitas		97
C. Pengukuran Performansi Kualitas		111
D. Aspek-aspek Program Pengukuran Kualitas		111
E. Teknik Pengawasan Kualitas Secara Statistik		113
Ringkasan		115
Rujukan		125
BAB VIII : BIAYA KUALITAS		
A. Definisi dan Jenis Biaya Kualitas		126
B. Konsep Biaya Kualitas		127
C. Perilaku Biaya Kualitas		131
D. Pandangan terhadap Biaya Kualitas dan Jumlah Kesalahan		132
Ringkasan		132
Rujukan		134
BAB IX : PELIBATAN DAN PEMBERDAYAAN KARYAWAN (PPK) DALAM KUALITAS		
A. Konsep PPK		136
B. Faktor-faktor Penghambat PPK		136
C. Implementasi PPK		138
D. Penghargaan dan Pengakuan Prestasi		140
E. Sistem Saran: Konsep dan Implementasinya		142
Ringkasan		144
Rujukan		148
BAB X : KEPEMIMPINAN DAN KERJA SAMA TIM		
A. Definisi dan Karakteristik Kepemimpinan		148
B. Kepemimpinan Versus Manajemen		149
C. Kepemimpinan Manajemen Kualitas		151
D. Gaya Kepemimpinan		154
E. Penerapan Kepemimpinan Kualitas		158
F. Kerja Sama Tim		163
Ringkasan		166
Rujukan		169
BAB XI : REKAYASA ULANG (REENGINERING) DAN BUDAYA KUALITAS		
A. Arti dan Tujuan Rekayasa Ulang		170
B. Karakteristik Rekayasa Ulang Proses Bisnis		170
C. Prinsip dan Tahapan Rekayasa Ulang		171

D. Budaya Kualitas dan Rekayasa Ulang Budaya
 Ringkasan
 Rujukan

BAB XII : PATOK DUGA (BENCHMARKING)
 A. Pengertian dan Jenis Patok Duga
 B. Azas dan Generasi Patok Duga
 C. Dasar Pemikiran Perlunya Patok Duga
 D. Patok Duga sebagai Instrumen Perbaikan Kualitas
 E. Proses Patok Duga
 F. Peranan Manajemen dalam Patok Duga
 Ringkasan
 Rujukan

BAB XIII : PRODUKTIVITAS
 A. Pengertian dan Peranan Produktivitas
 B. Sistem Produktivitas Tenaga Kerja
 C. Manajemen Produktivitas
 D. Jenis Produktivitas
 E. Cara Meningkatkan Produktivitas
 F. Metode Peningkatan Produktivitas
 G. Kualitas dan Produktivitas
 H. Hubungan Produktivitas, Kualitas, dan Kemampulabaan
 Ringkasan
 Rujukan

BAB XIV : ISO 9000 DAN ISO 14000
 A. Arti dan Tujuan ISO 9000
 B. Seri ISO 9000
 C. Sistem Kualitas ISO 9000
 D. Dokumentasi Sistem Kualitas ISO 9000
 E. Strategi Memperoleh Sertifikat ISO 9000
 F. ISO 14000
 G. Langkah Penerapan ISO 14000
 H. Seri ISO 14000
 I. Pensejajaran ISO 9000 – ISO 14000
 Ringkasan
 Rujukan

BAB XV : PEMBERIAN PENGHARGAAN KUALITAS (QUALITY AWARD)
 A. Malcolm Baldrige National Quality Award
 B. Deming Application Prize
 C. European Quality Award
 D. Sistem Manajemen Kualitas Korea
 E. Sistem Manajemen Kualitas Brasil
 F. Sistem Manajemen Kualitas Kolumbia
 G. Sistem Manajemen Kualitas India
 Ringkasan
 Rujukan

INDEKS

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Drs. M.N. Nasution, M. Sc.

MANAJEMEN MUTU TERPADU (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

Disiplin ilmu manajemen mutu terpadu (total quality management) merupakan salah satu ilmu yang baru berkembang. Ilmu ini sangat diminati oleh para usahawan dan mahasiswa karena merupakan salah satu pendekatan dalam meningkatkan daya saing perusahaan atau organisasi dalam menghadapi era globalisasi, di mana persaingan makin kompetitif.

Buku ini ditulis dengan bahasa yang lugas dan populer sehingga memudahkan pembaca untuk memahaminya. Berbagai masalah berkaitan dengan manajemen mutu terpadu diuraikan secara rinci dalam buku ini, dimulai dari pengertian dan sejarah kualitas hingga pemberian penghargaan kualitas. Pokok-pokok bahasan dalam buku **Manajemen Mutu Terpadu** ini meliputi sebagai berikut.

- Pengertian dan sejarah kualitas.
- Pengertian, falsafah, dan metode TQM.
- Fokus kepuasan pelanggan/konsumen.
- Kualitas pelayanan (service quality).
- Manajemen proses dan perbaikan proses.
- Data dan variabilitas.
- Alat dan teknik pengukuran performansi kualitas.
- Biaya kualitas.
- Pelibatan dan pemberdayaan karyawan dalam kualitas.
- Kepemimpinan dan kerjasama tim.
- Rekayasa Ulang (reengineering) dan budaya kualitas.
- Patok duga (benchmarking).
- Produktivitas.
- ISO 9000 dan ISO 14000.
- Pemberian penghargaan kualitas (quality award).

