



MANAJEMEN KUALITAS

Tim Penulis:

**Raka Pria Anugrah, Farah Chalida Hanoum T, Nugroho Djati Satmoko,
Muyasaroh, Roberto Tomahuw, Raden Isma Anggraini, Ester Manik,
Diqbal Satyanegara, Arif Murti R, Irra Chrisyanti Dewi, Gerry Ganika, Yongker Baali,
Agus Koni, Edison Hatoguan Manurung.**

MANAJEMEN KUALITAS

Tim Penulis:

**Raka Pria Anugrah, Farah Chalida Hanoum T, Nugroho Djati Satmoko,
Muyasaroh, Roberto Tomahuw, Raden Isma Anggraini, Ester Manik,
Diqbal Satyanegara, Arif Murti R, Irra Chrisyanti Dewi, Gerry Ganika, Yongker Baali,
Agus Koni, Edison Hatoguan Manurung.**



MANAJEMEN KUALITAS

Tim Penulis:

Raka Pria Anugrah, Farah Chalida Hanoum T, Nugroho Djati Satmoko,
Muyasaroh, Roberto Tomahuw, Raden Isma Angraini, Ester Manik,
Diqbal Satyanegara, Arif Murti R, Irra Chrisyanti Dewi, Gerry Ganika, Yongker Baali,
Agus Koni, Edison Hatoguan Manurung.

Desain Cover:

Septian Maulana

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

N. Rismawati

ISBN:

978-623-459-680-9

Cetakan Pertama:

September, 2023

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

PRAKATA

Rasa syukur yang teramat dalam dan tiada kata lain yang patut kami ucapkan selain mengucap rasa syukur. Karena berkat rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, buku yang berjudul Manajemen Kualitas telah selesai di susun dan berhasil diterbitkan, semoga buku ini dapat memberikan sumbangsih keilmuan dan penambah wawasan bagi siapa saja yang memiliki minat terhadap pembahasan Manajemen Kualitas.

Buku ini merupakan salah satu wujud perhatian penulis terhadap Manajemen Kualitas. Kemampuan perusahaan untuk mencapai keunggulan pasar bergantung pada kualitas, yang berfungsi sebagai pendorong utama keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif yang berkelanjutan mengarah pada kinerja yang unggul dari waktu ke waktu. Atau, kualitas dapat didefinisikan sebagai atribut fundamental dan esensi dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi persyaratan tertentu. Kinerja suatu produk di pasar bergantung pada kualitasnya. Dalam wacana ini, kita akan membahas manajemen mutu, yang berkaitan dengan fungsi manajemen yang mengidentifikasi dan melaksanakan kebijakan mutu perusahaan.

Penerapan manajemen mutu memegang peranan penting bagi sebuah perusahaan. Manajemen kualitas adalah pendekatan yang banyak digunakan di perusahaan untuk memastikan bahwa preferensi konsumen terpenuhi sejalan dengan tren saat ini. Manajemen mutu adalah pendekatan serbaguna yang dapat diterapkan baik dalam produksi barang maupun penyediaan layanan. Fokus utama manajemen mutu adalah untuk meningkatkan sistem mutu. Manajemen mutu digunakan untuk tujuan pengembangan produk berkelanjutan dalam suatu organisasi. Untuk memenuhi preferensi konsumen secara efektif, perusahaan harus terlibat dalam pengembangan inovasi baru atau peningkatan produk dan metode produksi yang ada.

Akan tetapi pada akhirnya kami mengakui bahwa tulisan ini terdapat beberapa kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sebagaimana pepatah menyebutkan “tiada gading yang tidak retak” dan sejatinya kesempurnaan hanyalah milik Tuhan semata. Maka dari itu, kami dengan senang hati secara terbuka untuk menerima berbagai kritik dan saran dari para pembaca sekalian, hal tersebut tentu sangat diperlukan sebagai bagian dari upaya kami untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan karya selanjutnya di masa yang akan datang.

Terakhir, ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan turut andil dalam seluruh rangkaian proses penyusunan dan penerbitan buku ini, sehingga buku ini bisa hadir di hadapan sidang pembaca. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ilmu pengetahuan di Indonesia.

September, 2023

Tim Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
BAB 1 KONSEP MANAJEMEN KUALITAS	1
A. Pendahuluan.....	2
B. Konsep Kualitas.....	3
C. Konsep Produk.....	6
D. Konsep Kualitas Produk	9
E. Peran dan Fungsi Kualitas pada Perusahaan Manufaktur dan Jasa	13
F. Konsep Kualitas pada Perusahaan Manufaktur.....	17
G. Konsep Kualitas pada Industri Layanan	18
H. Rangkuman Materi	26
BAB 2 TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)	31
A. Pendahuluan.....	32
B. Manajemen Mutu Terpadu <i>Total Quality Management (TQM)</i>	32
C. Rangkuman Materi	55
BAB 3 SISTEM KUALITAS	59
A. Pendahuluan.....	60
B. Perspektif, Dimensi, dan Arti Kualitas atau Mutu	61
C. Sistem Kualitas atau Sistem Mutu	65
D. Rangkuman Materi	86
BAB 4 PENGUKURAN KUALITAS	93
A. Pendahuluan.....	94
B. Pengukuran Kualitas Pelayanan	94
C. Rangkuman Materi	99
BAB 5 UNSUR-UNSUR MANAJEMEN KUALITAS	103
A. Pendahuluan.....	104
B. Konsep Manajemen Kualitas	105
C. Prinsip-Prinsip dalam Manajemen Kualitas.....	105
D. Dimensi Kualitas dalam Industri Manufaktur.....	111
E. Dimensi Kualitas dalam Industri Jasa.....	113
F. Rangkuman Materi	118

BAB 6 KEPEMIMPINAN KUALITAS	121
A. Pendahuluan.....	122
B. Definisi Kepemimpinan	123
C. Kepemimpinan dalam Manajemen Kualitas.....	124
D. Kepemimpinan dalam <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	128
E. <i>Total Quality Leadership</i>	129
F. Hambatan yang Dihadapi Pemimpin dalam Implementasi Manajemen Kualitas.....	132
G. Rangkuman Materi	135
BAB 7 MODEL MANAJEMEN KUALITAS	139
A. Pendahuluan.....	140
B. ISO 9001.....	141
C. <i>Six Sigma</i>	147
D. <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	150
E. <i>Lean Management</i>	154
F. Rangkuman Materi	157
BAB 8 PENERAPAN ALAT-ALAT MANAJEMEN KUALITAS	161
A. Pendahuluan.....	162
B. Alat dan Teknik Perbaikan Kualitas dengan Data Verbal atau Kualitatif.....	163
C. Alat Perbaikan Kualitas dengan Data Numerik.....	167
D. Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	171
E. Rangkuman Materi	176
BAB 9 MANAJEMEN KUALITAS JASA	179
A. Pendahuluan.....	180
B. Manajemen.....	181
C. Manajemen Kualitas.....	183
D. Manajemen Kualitas Jasa	188
E. Rangkuman Materi	194
BAB 10 PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	199
A. Pendahuluan.....	200
B. Definisi dan Tujuan Pelatihan dan Pengembangan SDM	202
C. Manajemen SDM dalam Meningkatkan Kualitas	205
D. Efektivitas Program Pelatihan dan Pengembangan SDM.....	209

E.	Peningkatan Kualitas SDM Melalui Pelatihan dan Pengembangan	213
F.	Rangkuman Materi	215
BAB 11	PRAKTIK BAURAN MANAJEMEN KUALITAS	221
A.	Pendahuluan	222
B.	Faktor Pendorong Perbaikan	223
C.	Mempersiapkan Siklus Perbaikan dalam Organisasi	225
D.	Tindakan Menuju Perubahan dan Perbaikan	230
E.	Diagnosa dan Revitalisasi Proses Perbaikan	232
F.	Faktor-Faktor Penentu Siklus Manajemen Kualitas	233
G.	Rangkuman Materi	234
BAB 12	PENGEMBANGAN STRATEGI MANAJEMEN KUALITAS	237
A.	Pendahuluan	238
B.	Pentingnya Manajemen Kualitas dalam Bisnis Modern	239
C.	Prinsip-Prinsip dalam Pengembangan Strategi Manajemen Kualitas	241
D.	Elemen-Elemen dalam Pengembangan Strategi Manajemen Kualitas	246
E.	Rangkuman Materi	257
BAB 13	TEKNOLOGI INFORMASI DAN MANAJEMEN KUALITAS	261
A.	Pendahuluan	262
B.	Sistem SQA-Arsitektur SQA	264
C.	Komponen Pra-Proyek	265
D.	Komponen Siklus Hidup Suatu Proyek Perangkat Lunak	267
E.	Komponen-Komponen Infrastruktur untuk Pencegahan Kesalahan	272
F.	Standar SQA, Komponen Sertifikasi dan Penilaian Sistem	275
G.	Mengorganisir Komponen Manusia pada SQA	276
H.	<i>Requirement Traceability Matrix</i>	278
I.	<i>Cost of Software Quality</i>	279
J.	<i>Quality Matrix</i>	279
K.	<i>External Participant</i>	280
L.	<i>Software Maintenance</i>	280
M.	<i>Software Testing</i>	281
N.	Rangkuman Materi	281

BAB 14 MANAJEMEN KUALITAS PROYEK INFRASTRUKTUR	283
A. Latar Belakang	284
B. Manfaat <i>Project Management</i> Bagi Perusahaan.....	287
C. Aspek Penting <i>Project Management</i>	289
D. <i>The Triple Constraint</i> dalam <i>Project Management</i>	292
E. Contoh <i>Project Management</i>	294
F. <i>Work Breakdown Structure</i> (WBS)	296
G. Metode Program <i>Evaluation and Review Technique</i> (PERT)	300
H. <i>Crashing Project</i>	304
I. Kurva S	306
J. <i>Gantt Chart</i>	307
K. Analisis Sensitivitas	309
L. Rangkuman Materi	311
GLOSARIUM	315
PROFIL PENULIS	330



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 1: KONSEP MANAJEMEN KUALITAS

Raka Pria Anugrah, S.E

Universitas Negeri Jakarta

BAB 1

KONSEP MANAJEMEN KUALITAS

A. PENDAHULUAN

Kemampuan perusahaan untuk mencapai keunggulan pasar bergantung pada kualitas, yang berfungsi sebagai pendorong utama keunggulan kompetitif. Menurut Evans dan Lindsay, keunggulan kompetitif yang berkelanjutan mengarah pada kinerja yang unggul dari waktu ke waktu. Atau, kualitas dapat didefinisikan sebagai atribut fundamental dan esensi dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi persyaratan tertentu. Kinerja suatu produk di pasar bergantung pada kualitasnya. Dalam wacana ini, kita akan membahas manajemen mutu, yang berkaitan dengan fungsi manajemen yang mengidentifikasi dan melaksanakan kebijakan mutu perusahaan.

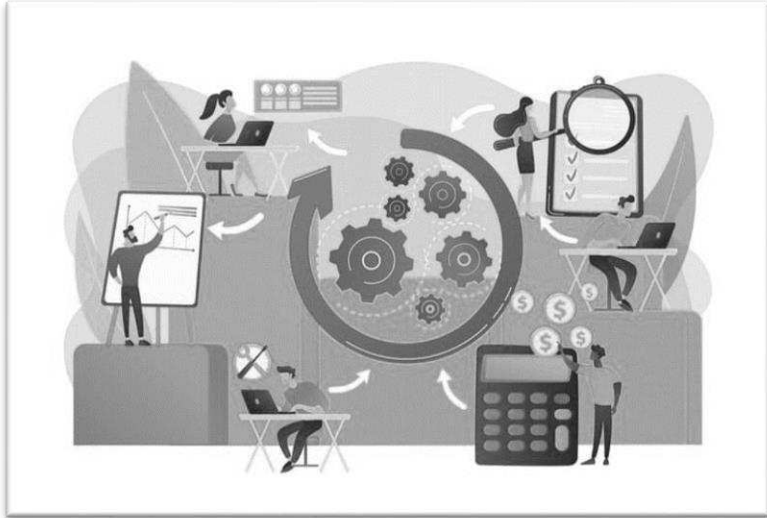
Penerapan manajemen mutu memegang peranan penting bagi sebuah perusahaan. Manajemen kualitas adalah pendekatan yang banyak digunakan di perusahaan untuk memastikan bahwa preferensi konsumen terpenuhi sejalan dengan tren saat ini. Manajemen mutu adalah pendekatan serbaguna yang dapat diterapkan baik dalam produksi barang maupun penyediaan layanan. Fokus utama manajemen mutu adalah untuk meningkatkan sistem mutu. Manajemen mutu mencakup berbagai faktor yang memfasilitasi kepuasan pelanggan dengan produk dan layanan.

Manajemen mutu digunakan untuk tujuan pengembangan produk berkelanjutan dalam suatu organisasi. Untuk memenuhi preferensi konsumen secara efektif, perusahaan harus terlibat dalam pengembangan inovasi baru atau peningkatan produk dan metode produksi yang ada. Modul berikut bertujuan untuk menjelaskan prinsip-prinsip dasar sistem

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Darrab, I. A. (2000). Relationships between productivity, efficiency, utilization, and quality. *Work Study*.
- Al Arif, N. R. (2010). *Muhammad. Dasar--Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, J. C., Rungtusanatham, M., & Schroeder, R. G. (1994). A theory of quality management underlying the Deming management method. *Academy of Management Review*, 19(3), 472–509.
- Beecroft, G. D. (1997). Implementation philosophy: ISO 9000 versus QS 9000. *Total Quality Management*, 8(2–3), 83–87.
- Chandra, G. (2011). Service, Quality \& Satisfaction Edisi 3. *Andi: Yogyakarta*.
- Chase, R. B., Aquilano, N. J., & Jacobs, F. R. (1998). Production and operations management: manufacturing and services. (*No Title*).
- Crosby, P. B. (1979). Quality is free-if you understand it. *Winter Park Public Library History and Archive Collection*, 4.
- Deming, W. E. (1986). Out of crisis, centre for advanced engineering study. *Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, MA*, 367–388.
- Dilber, M., Bayyurt, N., Zaim, S., & Tarim, M. (2005). Critical factors of total quality management and its effect on performance in health care industry: a Turkish experience. *Problems and Perspectives in Management*, 4(1), 220–234.
- Elliot, S. (1993). Management of quality in computing systems education: ISO 9000 series quality standards applied. *Journal of Systems Management*, 44(9), 6.
- Feigenbaum, A. V. (1991). Total quality control. *New York*.
- Flynn, B. B., Schroeder, R. G., & Sakakibara, S. (1994). A framework for quality management research and an associated measurement instrument. *Journal of Operations Management*, 11(4), 339–366.
- Garvin, D. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harv. Bus. Rev.*, 101–109.
- Gaspersz, V. (2005). Total Quality Management. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ginting, S. D., & Ariani, D. W. (2004). Reevaluasi Deming's 14 Points Dalam Manajemen Kualitas. *Modus Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 159–168.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (1995). Implementing total quality. (*No Title*).
- Juran, J. M., & Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design: the new steps for planning quality into goods and services*. Simon and Schuster.
- Kasmir. 2004. Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management. Edisi Milenium*. Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen mutu terpadu (total quality management). *Bogor: Ghalia Indonesia*.
- Russel, R. S., & Taylor, B. W. III. (1996). Production and operations management: Focusing on quality and competitiveness. New Jersey: Prentice Hall. Inc.
- Russell, R.S., & Taylor III, B.W. (2011). Operations management: Along supply chain. (7 th edition). New York: John Wiley & Sons.
- Scherkenbach, W. W., & Scherkenbach, W. W. (1991). *Deming's road to continual improvement*. SPC press.
- Stebbing, L. (1992). Quality management in the service sector. Singapore: Ellis Horwood.
- Sukirno, S. (2004). Teori pengantar makro ekonomi. *PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta*.
- Sunarya, P. O. (2011). Abas, dkk, Kewirausahaan, Yogyakarta: PT. CV ANDI OFFESET.
- Tampubolon, M. P. (2004). Manajemen operasional. *Jakarta: Ghalia Indonesia*.



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 2: *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*

Farah Chalida Hanoum T, S.P., M.M

IAIN Laa Roiba Bogor

BAB 2

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

A. PENDAHULUAN

Total Quality Management (TQM) berasal dari kata kualitas dan manajemen, yang keduanya menunjukkan manajemen. TQM adalah pengelolaan semua proses bisnis di dalam organisasi yang menggunakan teknik atau alat manajemen untuk menciptakan barang, layanan, dan operasi berkualitas tinggi.

Peningkatan dan perluasan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas, serta peningkatan kepuasan karyawan dan pelanggan, semuanya bergantung pada TQM. TQM adalah sebuah teori yang, ketika dipraktekkan, harus ditanamkan pada semua pekerja dan pemimpin dengan maksud untuk menciptakan perubahan yang konstan dan berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja bisnis.

TQM dapat dipecah menjadi dua aspek untuk membuatnya lebih mudah dipahami. Pertama, TQM menjelaskan sudut pandang atau filosofi peningkatan kualitas, dan kemudian menjelaskan bagaimana melakukannya. Strategi manajemen perusahaan yang dikenal sebagai manajemen kualitas total (TQM) bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi dengan terus meningkatkan proses, produk, layanan, manusia dan sumber daya lainnya, serta lingkungan.

B. MANAJEMEN MUTU TERPADU *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)

1. Manajemen Mutu Terpadu (TQM)

Manajemen Mutu Terpadu telah mendapatkan popularitas yang signifikan dalam lanskap organisasi yang berorientasi laba, khususnya di

menghasilkan hasil nyata, seperti penjahit dan bengkel, serta yang tidak, seperti layanan konsultasi dan pendidikan.

TUGAS DAN EVALUASI

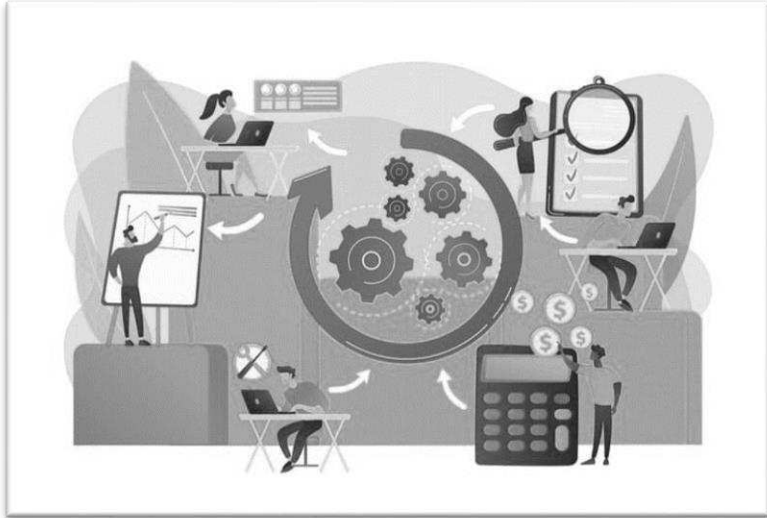
1. Hal apa sajakah yang menghambat pelaksanaan TQM?
2. Sebutkan atribut efisiensi untuk melaksanakan kegiatan dan melaksanakan TQM!
3. Bagaimanakah roda manajemen kualitas menurut Pike dan Barnes (1996)?
4. Bagaimanakah bentuk keterlibatan karyawan dalam *Quality Circle* dan *Kaizen*?
5. Bagaimana semangat *Kaizen* dalam perbaikan secara terus-menerus dan berkesinambungan?

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A. (2005). The structural linkages between TQM, product quality performance, and business performance: Preliminary empirical study in electronics companies. *Singapore Management Review*, 27(1), 87–106.
- Ahire, S. L., Golhar, D. Y., & Waller, M. A. (1996). Development and validation of TQM implementation constructs. *Decision Sciences*, 27(1), 23–56.
- Allender, H. D. (1994). IS REENGINEERING COMPATIBLE WITH TOTAL QUALITY MANAGEMENT?-Reengineering will come naturally to companies that embrace the ideals of total quality management. *Industrial Engineering-Norcross*, 26(9), 41–44.
- Bonser, C. F. (1992). Total quality education? *Public Administration Review*, 504–512.
- Brittain, C. (1994). REENGINEERING COMPLEMENTS BELL SOUTH'S MAJOR BUSINESS STRATEGIES-At BellSouth Telecommunications, there is a growing focus on fundamentally new ways of getting jobs done. *Industrial Engineering-Norcross*, 26(2), 34–36.

- Cardy, R. L., & Dobbins, G. H. (1996). Human resource management in a total quality organizational environment: Shifting from a traditional to a TQHRM approach. *Journal of Quality Management*, 1(1), 5–20.
- Douglas, T. J., & Judge Jr, W. Q. (2001). Total quality management implementation and competitive advantage: the role of structural control and exploration. *Academy of Management Journal*, 44(1), 158–169.
- Froiland, P. (1993). TQM Invades Business Schools. *Training*, 30(7), 52–56.
- Gaspersz, V. (2001). *Total quality management*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gazpers (1994). Makalah Seminar Sistem Produksi. Yogyakarta: Fakultas Teknologi Industri.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (1995). Implementing total quality. (*No Title*).
- Hebert, F. J., Dellana, S. A., & Bass, K. E. (1995). Total quality management in the business school: the faculty viewpoint. *SAM Advanced Management Journal*, 60(4), 20.
- Hubbard, D. L. (1994). CAN HIGHER-EDUCATION LEARN FROM FACTORIES. *Quality Progress*, 27(5), 93–97.
- Huseini, M. (1994). Benchmarking atau jiplakan. *Usahawan*, XXIII (1) Januari, 68.
- Juran, J. M., & Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design: the new steps for planning quality into goods and services*. Simon and Schuster.
- Klein, M. M. (1993). IEs fill facilitator role in benchmarking operations to improve performance. *Industrial Engineering*, 25(9), 40–42.
- Oakland, J. S. (1994). *Total quality management* (2 nd edition). Sydney: Butterworth-Heinemann Ltd.
- Peak, M. P. (1995). TQM transforms the class. *Management review*, September, 13-18.
- Pike, J., & Barnes, R. (1996), *TQM in action*, London: Chapman & Hall.
- Potocki, K., Brocato, R., & Popick, P. R. (1994). How TQM works in a university classroom. *The Journal for Quality and Participation*, 17(1), 68.
- Rubach, L. (1994). QUALITY PROGRESS 4TH ANNUAL QUALITY IN EDUCATION LISTING. *Quality Progress*, 27(9), 27.

- Schneider, B., & Bowen, D. E. (2009). Modeling the human side of service delivery. *Service Science*, 1(3), 154–168.
- Sharples, K. A., Slusher, M., & Swaim, M. (1996). How TQM can work in education. *Quality Progress*, 29(5), 75.
- Stebbing, L. (1992). Quality management in the service sector. Singapore: Ellis Horwood.
- Stone, D. L., & Eddy, E. R. (1996). A model of individual and organizational factors affecting quality-related outcomes. *Journal of Quality Management*, 1(1), 21–48.
- Tummala, V. M. R., & Tang, C. L. (1996). Strategic quality management, Malcolm Baldrige and European quality awards and ISO 9000 certification: Core concepts and comparative analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 13(4), 8–38.
- Whitman, A. R. (1994). Virtual reengineering. *Industrial Engineering*, 26(3), 17–18.
- Woon, K.C. (2000). TQM Implementation: Comparing Singapore's service and manufacturing leaders. *Managing Service Quality*, 10(5): 318-331



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 3: SISTEM KUALITAS

Nugroho Djati Satmoko, S.E., M.SIE

Universitas Padjadjaran

BAB 3

SISTEM KUALITAS

A. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi produksi dan informasi pada abad ke-21 ini terutama di era Revolusi Industri 4.0 sejak tahun 2011, telah membuat para produsen yang semakin canggih atau mutakhir dalam menghasilkan produk, baik itu berupa barang (*goods*) dan atau jasa, layanan (*services*). Mereka akan selalu berlomba dalam memasarkan produk sebanyak-banyaknya, guna memenuhi kebutuhan (*needs*) serta keinginan (*wants*) para konsumen.

Hal tersebut telah menyebabkan semakin bertebaran, dan semakin banyak jumlah produk-produk sejenis di pasaran, dengan spesifikasi atau ciri-ciri produk yang hampir sama pula rancangannya. Mulai dari penggunaan merek, warna dan jenis kemasan, ukuran, maupun harganya. Hal ini telah membuat bingung para konsumen, dalam memilih serta memutuskan produk mana yang akan dibeli atau dikonsumsi.

Kondisi ini telah menciptakan tingkat persaingan yang semakin sengit diantara para produsen tersebut, dalam meraih simpati dari para konsumen agar mau membeli produk-produk yang dihasilkannya. Namun, bagi para produsen yang telah berpengalaman, dan para konsumen yang loyal tidaklah menjadi persoalan yang cukup rumit, mengapa? Sebab, hanya produk-produk yang bermutu atau berkualitas sajalah, yang dapat menjaga reputasi atau nama baik produsen, dan selalu menjadi pilihan para konsumennya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, M. (2020, January 30). *Best Definition of Quality*. Retrieved from <https://www.onlineapparelstudy.com/2020/01/Best-Definition-of-Quality.html>.
- Akahoshi. (2017). *Quality Policy*. Retrieved from <http://www.akahoshi.co.jp/en/companyprofile/qualitypolicy.html>.
- Amandeep (Amy) Ranhotra, S. (2020, September 21). *Poka Yoke (Mistake Proofing or Error Proofing)*. Retrieved from <https://www.linkedin.com/pulse/poka-yoke-mistake-proofing-error-types-6-principles-ranhotra>.
- AmericanSocietyforQuality. (2023). *Continuous Improvement Definition*. Retrieved from <https://asq.org/quality-resources/continuous-improvement>.
- Asef-Vaziri, A. (2015). *Chapter 9 - Introduction to Quality [Slide Presentation]*. Retrieved from <https://slideplayer.com/slide/5058214/>.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. (2016). *Arti Kata Fitur*. Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/fitur>.
- Caldeira, E. (2023). *Construction Quality Assurance/Quality Control Blog*. Retrieved from <https://www.firsttimequality.com/Blog/bid/69713/How-to-Choose-a-Construction-Quality-Control-Plan>.
- CFITeam. (2023, April 26). *Quality Management*. Retrieved from <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/management/quality-management/>.
- Chea. (2018, September 24). *The Importance of Quality Assurance in Choosing a University*. Retrieved from <https://www.chea.org/importance-quality-assurance-choosing-university>.
- ComplianceQuest. (2023). *What is a Quality Management Training Program?* Retrieved from <https://www.compliancequest.com/quality-management-training/>.

- CQEAcademy. (2023). *Elements of the Quality System*. Retrieved from <https://cqeademy.com/cqe-body-of-knowledge/quality-system/elements-of-the-qua>.
- Dai, S. Y. (2023). *What Defines a Laboratory Quality System?* Retrieved from <https://www.food-safety.com/articles/4341-what-defines-a-laboratory-quality-system>.
- Dreamstime. (2023). *Advanced Product Quality Planning* . Retrieved from <https://www.dreamstime.com/apqp-advanced-product-quality-planning-structured-process-aimed-ensuring-customer-satisfaction-new-products-processes-image264285675>.
- Gleeson, A. (2021, March 4). *Why You Need to Know Your Business's Competition*. Retrieved from <https://www.liveplan.com/blog/why-do-you-need-to-know-your-competition/>.
- Hallifax, A. (2023). *Poka-Yoke in Manufacturing*. Retrieved from <https://www.rnaautomation.com/insight/poka-yoke-in-manufacturing/>.
- Hasan, I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia - Indonesia.
- Hocmarketing. (2023). *What is SERVQUAL? How to Control & Increase Service Quality?* Retrieved from <https://en.hocmarketing.org/what-is-servqual-how-to-control-increase-service-quality>.
- InternationalIslamicUniversitiMalaysia. (2023). *Quality Objectives*. Retrieved from <https://www.iium.edu.my/division/development/quality-objectives>.
- ISOUpdate. (2018, February 26). *Writing Effective Standard Operating Procedures*. Retrieved from [https://isoupdate.com/resources/writing-effective-standard-operating-procedures/#:~:text=A%20Standard%20Operating%20Procedure%20\(SOP,%2C%20environmental%2C%20and%20safety%20requirements](https://isoupdate.com/resources/writing-effective-standard-operating-procedures/#:~:text=A%20Standard%20Operating%20Procedure%20(SOP,%2C%20environmental%2C%20and%20safety%20requirements).
- Jacob, D. (2018, February 26). *A New Definition of Quality*. Retrieved from <https://blog.Insresearch.com/a-new-definition-of-quality#:~:text=New%20definition%3A%20%E2%80%9CQuality%20is%20Conformance,central%20to%20delivery%20of%20quality>.

- Kemenperin.R.I. (2021, Juni 9). *ukung Penerapan SNI, Kemenperin-BSN Tingkatkan Kepastian Jaminan Pengukuran*. Retrieved from [https://www.kemenperin.go.id/artikel/22569/Dukung-Penerapan-SNI,-Kemenperin-BSN-Tingkatkan-Kepastian-Jaminan-Pengukuran#:~:text=Standar%20Nasional%20Indonesia%20\(SNI\)%20merupakan,dalam%20negeri%20dan%20keselamatan%20konsumen](https://www.kemenperin.go.id/artikel/22569/Dukung-Penerapan-SNI,-Kemenperin-BSN-Tingkatkan-Kepastian-Jaminan-Pengukuran#:~:text=Standar%20Nasional%20Indonesia%20(SNI)%20merupakan,dalam%20negeri%20dan%20keselamatan%20konsumen).
- Kozhedub_nc. (2023). *FMEA - Failure Modes and Effects Analysis acronym. business concept background. vector illustration*. Retrieved from <https://www.shutterstock.com/image-vector/fmea-failure-modes-effects-analysis-acronym-2222148931>.
- LearnMechanicalEngineering. (2023). *Inspection : Definition, Need, Objectives, Types of Inspection*. Retrieved from <https://learnmech.com/inspection-types/>.
- Mager, L. (2019). *Quality Systems Management*. Retrieved from <https://bpm-associates.com/2019/07/16/018-larry-mager-quality-systems-management/>.
- MasterofProjectAcademy. (2023). *7 QC Tools for Successful Six Sigma Projects*. Retrieved from <https://blog.masterofproject.com/7-qc-tools-six-sigma-projects/>.
- Muscad, O. (2021, December 31). *What is Total Quality Control*. Retrieved from <https://datamyte.com/knowledge-base/what-is-total-quality-control/#:~:text=According%20to%20Fiiegenbaum%2C%20total%20quality,and%20economical%20costs%20of%20quality>.
- Oh, A. (2023, March 1). *Control Charts: Everything You Need To Know*. Retrieved from <https://www.clearpointstrategy.com/blog/control-charts-everything-you-need-to-know>.
- OpenStax. (2023). *Dimensions of Service Quality*. Retrieved from <https://openstax.org/books/principles-marketing/pages/11-3-the-gap-model-of-service-quality>.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vo. 49, pp.41-50.

- Petropoulou, A. (2018, September 12). *Quality Assurance / Pharmaceutical Quality Systems in Manufacturing Medicinal Products*. Retrieved from <https://www.europeanpharmaceuticalreview.com/article/78981/quality-assurance-quality-systems-making-medicinal-products/>.
- QualityGurus. (2021, November 23). *Garvin's 8 Dimensions of Quality*. Retrieved from <https://www.qualitygurus.com/garvins-8-dimensions-of-quality/>.
- QualityGurus. (2023). *Measuring Quality System Effectiveness*. Retrieved from <https://www.qualitygurus.com/measuring-quality-system-effectiveness/>.
- QualityGurus. (2023). *Quality as a Competitive Advantage*. Retrieved from <https://www.qualitygurus.com/quality-as-a-competitive-advantage/>.
- QualityGurus. (2023). *Seven New Management and Planning Tools*. Retrieved from <https://www.qualitygurus.com/seven-management-and-planning-tools/>.
- Quality-OneInternational. (2023). *Advanced Product Quality Planning (APQP)*. Retrieved from <https://quality-one.com/apqp/>.
- Quality-OneInternational. (2023). *Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)*. Retrieved from <https://quality-one.com/fmea/>.
- Radziwill, N. (2008, October 18). *What is a Quality System*. Retrieved from <https://qualityandinnovation.com/2008/10/18/quality-system/>.
- Renierbotha. (2018, February 23). *Lean Six Sigma – Organisational Development and Change*. Retrieved from <https://renierbotha.com/2018/02/23/lean-six-sigma-organisational-development-and-change/>.
- Riadi, M. (2020, Maret 9). *Six Sigma (Pengertian, Aspek, Metode dan Langkah-langkahnya)*. Retrieved from <https://www.kajianpustaka.com/2020/03/six-sigma-pengertian-aspek-metode-dan-langkah-langkahnya.html>.
- RUNSystem. (2022, Maret 17). *Apa Itu ISO 9001 dan 4 Fungsinya untuk Perusahaan Anda*. Retrieved from <https://runsystem.id/id/blog/iso-9001/>.

- Russell, R. S., Taylor III, B. W., Bayley, T., & Castillo, I. (2020). *Operations Management: Creating Value Along the Supply Chain, 2nd Canadian Edition*. Toronto: John Wiley & Sons.
- SafetyCulture. (2023, June 29). *Quality Assurance and Quality Control*. Retrieved from <https://safetyculture.com/topics/quality-assurance-and-quality-control/>.
- SixSigmaCertificationCourse. (2023). *House of Quality (HOQ) & QFD*. Retrieved from [http://www.sixsigmacertificationcourse.com/house-of-quality-hoq-qfd/#:~:text=Quality%20Function%20Deployment%20\(QFD\)%20is,stage%20of%20the%20QFD%20process](http://www.sixsigmacertificationcourse.com/house-of-quality-hoq-qfd/#:~:text=Quality%20Function%20Deployment%20(QFD)%20is,stage%20of%20the%20QFD%20process).
- Stanton, K. (2022, October 10). *9 core elements of a quality management system*. Retrieved from <https://www.qualio.com/blog/the-9-core-elements-of-a-quality-management-system#:~:text=A%20QMS%20needs%20various%20policies,all%20individuals%20within%20the%20organization>.
- Tambralli, K. (2022, February 2). *Quality Manual Template | Quality Management Manual Word Template*. Retrieved from <https://iso-docs.com/blogs/iso-9001-qms/quality-manual-template-iso-9001>.
- Testify. (2021, June 14). *5 Quality Techniques You Should Know in Quality Planning*. Retrieved from <https://www.testify.io/en/5-quality-techniques-in-quality-planning/>.
- VeevaSystems. (2023). *The Ultimate Guide to Quality Management*. Retrieved from <https://www.industries.veeva.com/ultimate-guide-to-quality-management>.
- WorkplaceOne. (2017). *The Deming Cycle*. Retrieved from <http://www.wp1.ca/our-methods/the-deming-cycle/>.



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 4: PENGUKURAN KUALITAS

Muyasaroh, S.E., Sy.M.E

Universitas Alkhairiyah

BAB 4

PENGUKURAN KUALITAS

A. PENDAHULUAN

Pengukuran kualitas adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B.

Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

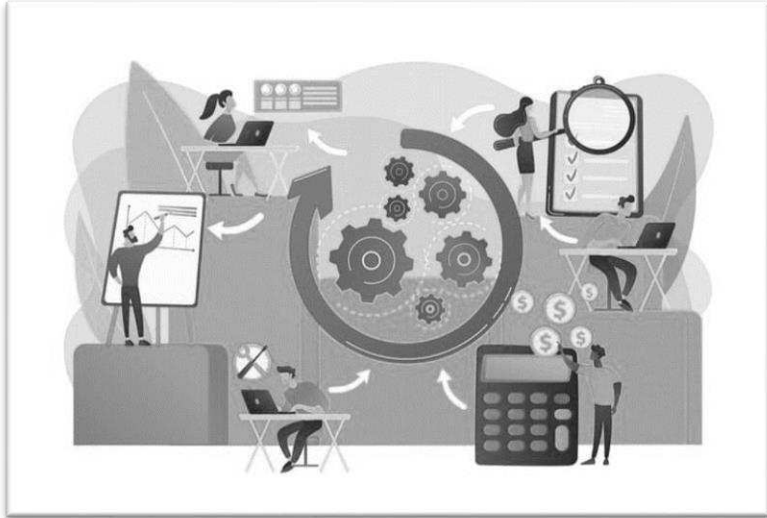
Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

B. PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh David Garvin adalah sangat tepat digunakan untuk mengukur kualitas produk. Sedangkan dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman adalah

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, manajemen kualitas: penerapan konsep-konsep kualitas dalam manajemen bisnis total. Penerbit PT Gramedia Pusaka Utama Jakarta 1997
- Nada, kualitas pelayanan <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>22 Januari 2021.
- Wikaw, mengukur kualitas pelayanan <https://id.wikihow.com/Mengukur-Kualitas-Pelayanan>.
- Yamit, Zulian, Manajemen kualitas produk dan jasa penerbit ekonisia Yogyakarta 2018.



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 5: UNSUR-UNSUR MANAJEMEN KUALITAS

Roberto Tomahuw, S.E., M.M

Universitas Utpadaka Swastika Tangerang

BAB 5

UNSUR-UNSUR MANAJEMEN KUALITAS

A. PENDAHULUAN

Manajemen Kualitas merupakan bagian dari manajemen secara umum. Barang dan layanan yang diproduksi oleh produsen pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kesesuaian kebutuhan atau harapan konsumen terhadap barang dan layanan yang dikonsumsi dapat diukur dari kepuasan yang didapat, semakin tinggi kualitas produk semakin tinggi pula kepuasan yang didapat. Secara konvensional, kualitas merupakan karakteristik barang atau layanan berupa kehandalan, kemudahan dalam penggunaan, kemudahan dalam perawatan, keindahan, dan sebagainya. Dari sisi produsen kualitas berupa kesesuaian produk dari standar yang ditetapkan. Sedangkan dari sisi konsumen kualitas berupa ketercapaian atas keinginan atau harapan pelanggan atas suatu produk.

Memahami dengan benar Manajemen kualitas akan meningkatkan kepuasan konsumen disisi lain produsen akan berusaha mengelola produksi baik barang dan juga layanan sehingga dapat memberikan keunggulan bersaing, dan ini akan meningkatkan laba perusahaan.

Memahami dengan mendalam Konsep dari Manajemen Kualitas, unsur-unsur Manajemen kualitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi Manajemen Kualitas akan memberikan keunggulan bagi produsen untuk berubah dari produk di level nasional menjadi produk di level global. Dari pemahaman diatas, membuat semakin banyak perusahaan telah mengubah strateginya dari perusahaan yang berusaha menguasai sumber daya dalam negeri untuk menguasai pasar domestik ke perusahaan yang berusaha menemukan kombinasi optimal dari sumber daya lokal dan luar

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani. Dorothea Wahyu (2021) Manajemen Kualitas. Tangerang : Universitas Terbuka.
- Gaspersz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos, Christian (1984), "Service Quality Model and Its Marketing Implication" . *European Journal of Marketing*, Vol 18 No. 4
- International Organization for Standardization (2015). *Quality Management Principle*. Switzerland : ISO.Org
- Jasfar. Farida (2005). *Manajemen Jasa*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., Valarie A., Zeithaml dan Leonard L. Berry (1988), "SERQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing* Vol. 64 No. 1



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 6: KEPEMIMPINAN KUALITAS

BAB 6

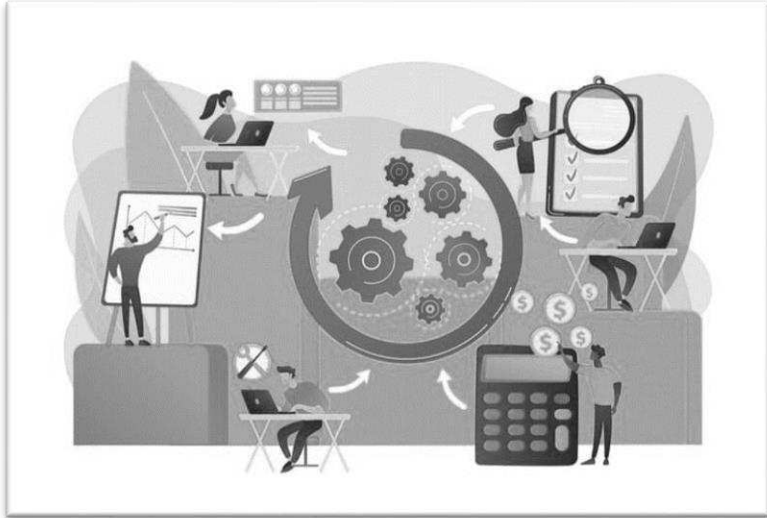
KEPEMIMPINAN KUALITAS

A. PENDAHULUAN

Kepemimpinan adalah salah satu aspek penting yang menjadi nilai kunci dalam manajemen kualitas, dimana kepemimpinan merupakan salah satu pilar penting dari lima pilar *Total Quality Management* (TQM) yaitu, produk, proses, organisasi, kepemimpinan dan komitmen (Creech 1996). Kepemimpinan dalam manajemen kualitas bertujuan untuk meningkatkan performa manusia (*man*) dan mesin (*machine*), memperbaiki kualitas yang sudah ada, meningkatkan *output* dan produktivitas, dan secara simultan mampu menciptakan kebanggaan kerja para karyawan (Gasperz 2001). Seorang pemimpin menyusun tujuan dan arah pendirian organisasi, serta menciptakan dan mempertahankan lingkungan internal, di mana orang-orang menjadi terlibat dalam pencapaian sasaran organisasi atau perusahaan tersebut. Menjadi pemimpin yang baik pada organisasi yang berorientasi pada kualitas harus mampu memberdayakan seluruh stafnya, untuk menyusun arah dan tujuan organisasi atau perusahaan, yang di dalamnya menyangkut sistem nilai yang diterima bersama dan berorientasi pada kualitas. Seorang pemimpin dituntut mampu mendorong keterlibatan semua pihak dalam *continuous quality improvement* dengan cara menyediakan praktik-praktik terbaik yang terdokumentasi dan sistematis, menyediakan penilaian dan peninjauan terhadap proses secara sistematis, menyediakan perbaikan proses secara sistematis, dan bertanggung jawab mempertahankan nilai-nilai yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuhav I. 2017. *ISO 9001:2015. A Complete Guide to Quality Management Systems*, London: CRC Press.
- Ariani DW. 2021. *Manajemen Kualitas*. Universitas Terbuka.
- Creech B. 1996. *Winning the Quality War*. World Executive's Digest.
- Daft RL. 1999. *Leadership: Theory and practice*. Tokyo: Harcourt Brace College Publishers.
- Gaspersz V. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch dan David. 2002. *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Nahavandi, A. 2000. *The art and science of leadership* (2nd edition). New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Novakova R, Cekanova K, Paulikova A. 2016. Integration management system – new of requirements of ISO 9001:2015 and ISO 14001:2015 standards. *Production Engineering Archives*, 4, 35-40.
- Nwankwo S, Richardson B. 1996. Quality management through visionary leadership. *Managing Service Quality: An International Journal*. 6(4): 44-47.
- Oakland, J. S. 1994. *Total Quality Management* (2nd edition). Sydney: Butterworth-Heinemann Ltd.
- Prome G. 2022. *The 7 Principles of Quality Management*. The Medical Device Blog. <https://www.qualitiso.com/en/the-7-principles-of-quality-management/>
- Radovilsky Z, Gotcher JW, Slattsveen S. 1996. Implementing total quality management: statistical analysis of survey results. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 13(1): 10-23.
- Sari, P, Fadiah D, Sutiadi A, Novitasari D, Asbari M, Purwanto A. 2023. Meningkatkan kepemimpinan efektif dan manajemen mutu pendidikan dalam menghadapi tantangan global. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(1), 1-7.



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 7: MODEL MANAJEMEN KUALITAS

Dr. Ester Manik, M.M

STIE Pasundan Bandung

BAB 7

MODEL MANAJEMEN KUALITAS

A. PENDAHULUAN

Manajemen mutu adalah pendekatan yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. Ada banyak model manajemen mutu yang tersedia saat ini, dan dalam bab ini, kita akan membahas lima model manajemen mutu yang paling umum digunakan yang telah terbukti berhasil dalam praktiknya. Model-model ini diantaranya adalah ISO 9001, *Six Sigma*, *Total Quality Management (TQM)* dan *Lean Management*. Setiap model memiliki pendekatan yang unik dan berbeda dalam meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi.

Menurut survei yang dilakukan oleh *American Society for Quality (ASQ)*, penggunaan ISO 9001 sebagai model manajemen mutu di seluruh dunia mengalami peningkatan pada tahun 2020. Survei tersebut menunjukkan bahwa 64% organisasi di seluruh dunia telah mengadopsi standar ISO 9001 untuk manajemen mutu mereka.

Sementara itu, *Six Sigma* telah digunakan secara luas di berbagai industri, termasuk manufaktur, perbankan, dan perawatan kesehatan. Menurut laporan dari *Global Six Sigma*, 82% dari perusahaan-perusahaan yang masuk dalam daftar Fortune 100 telah menerapkan *Six Sigma* dalam bisnis mereka.

Total Quality Management (TQM) juga telah menjadi model manajemen kualitas yang populer di industri ini. Sebuah studi dari *Journal of Quality Management* menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan TQM memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi

DAFTAR PUSTAKA

- Breyfogle III, F. W. (2003). *Implementing Six Sigma: Smarter solutions using statistical methods*. John Wiley & Sons. New York, John Wiley & Sons.
- George, M. L., & Weimerskirch, A. (2014). *Lean Six Sigma: Combining Six Sigma with Lean Speed*. McGraw Hill Professional, New York, McGraw Hill Professional
- Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control: the Japanese Way*, New Jersey, Prentice-Hall
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements*. International Organization for Standardization, Jenewa, Swiss, International Organization for Standardization (ISO)
- Koskela, L. (1992), *Application of the new production philosophy to construction*. California, Stanford University.
- Oakland, J. S. (2003). *Total quality management: text with cases*. London, Routledge
- Shingo, S. (1986). *Zero quality control: source inspection and the Poka-yoke system*. Oregon Productivity Press.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation* New York, Simon & Schuster.



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 8: PENERAPAN ALAT-ALAT MANAJEMEN KUALITAS

Diqbal Satyanegara, S.E., M.Si

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

BAB 8

PENERAPAN ALAT-ALAT MANAJEMEN KUALITAS

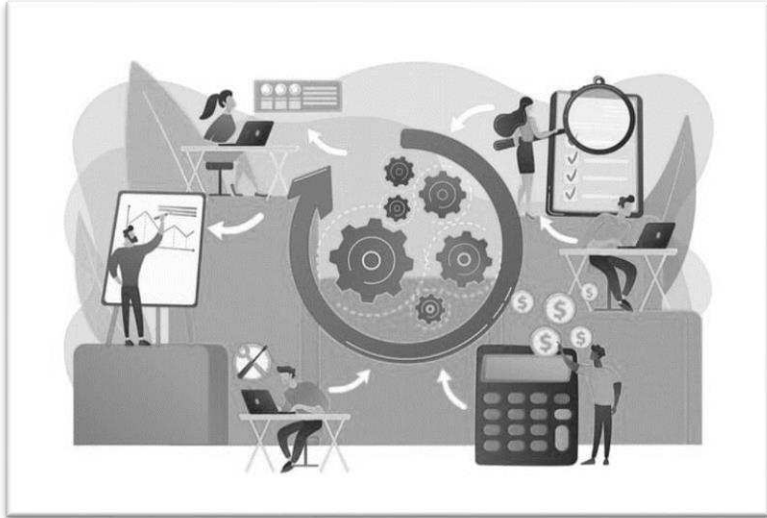
A. PENDAHULUAN

Bab ini membahas alat manajemen kualitas dan berisi penjelasan tentang alat pengendalian kualitas, alat perbaikan kualitas dengan data verbal atau kualitatif, serta alat dan teknik perbaikan kualitas dengan data numerik. Untuk menjamin kualitas produk agar sesuai dengan harapan konsumen, kualitas ditetapkan tidak hanya ketika sebuah produk akan di produksi namun juga ditentukan sejak produk mulai direncanakan yang biasanya didahului dengan aktivitas riset pasar yang biasanya hasil analisisnya bersifat deskriptif, sehingga perlu diterjemahkan menjadi data yang bersifat teknis agar dapat digunakan kedalam proses produksi. Untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Pengamatan dan evaluasi kualitas produk juga dilakukan tidak hanya ketika produk tersebut sudah jadi (produk akhir), namun juga dilakukan selama proses produksi berlangsung. Hal ini dilakukan untuk mengetahui penyimpangan kualitas yang terjadi, sehingga memungkinkan dapat segera dilakukan perbaikan pada unit terkait. Oleh karena itulah, pengetahuan dan penggunaan alat manajemen kualitas menjadi penting dalam menjamin kualitas produksi. Oleh karena itu, setelah mempelajari bab ini, Anda diharapkan dapat memahami:

1. Alat dan teknik pengendalian kualitas, dengan data verbal, maupun data numerik.
2. Penggunaan alat perencana kualitas, yaitu QFD dan *House of Quality*.

DAFTAR PUSTAKA

- Besterfield, O.H. (1998). Quality Control (5th edition). Singapore: Prentice-Hall, Inc.
- Goetsch, O.L. dan Davis, S. (1995). Implementing to Total Quality, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Krajewski, L. dan Ritzman, L.P. (1999). Operations Management: Strategy and Analysis (5th edition). Singapore: Addison Wesley.
- Mitra, A. (1993). Fundamental Of Quality Control and Improvement. Singapore: MacMillan Publishing Co.
- Oakland, J. S. (1994). Total Quality Management (2nd edition). Sydney: Butterworth-Heinemann Ltd.
- Sullivan, L. H., (1986). Quality Function Deployment: A System To Assure That Customer Needs Drive The Product Design and Production Process. Quality Progress Journal. June, 163-172.



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 9: MANAJEMEN KUALITAS JASA

Arif Murti R, BBA., M.Sc., Ph.D

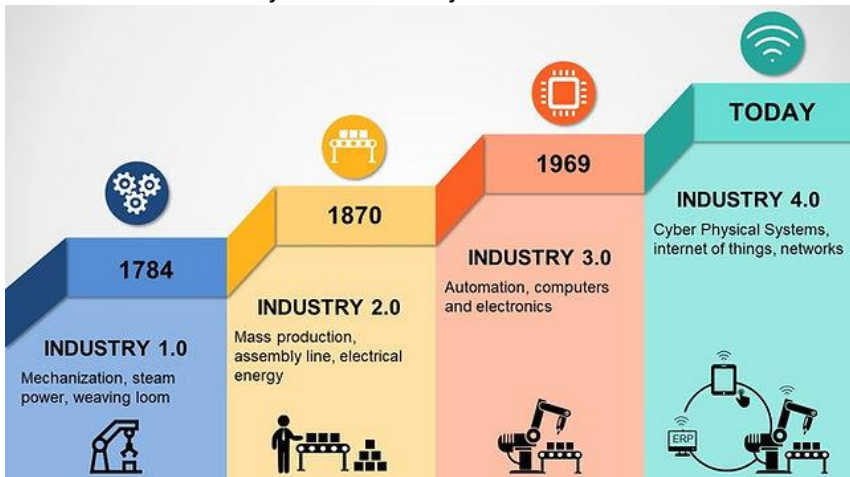
Universitas Pertamina

BAB 9

MANAJEMEN KUALITAS JASA

A. PENDAHULUAN

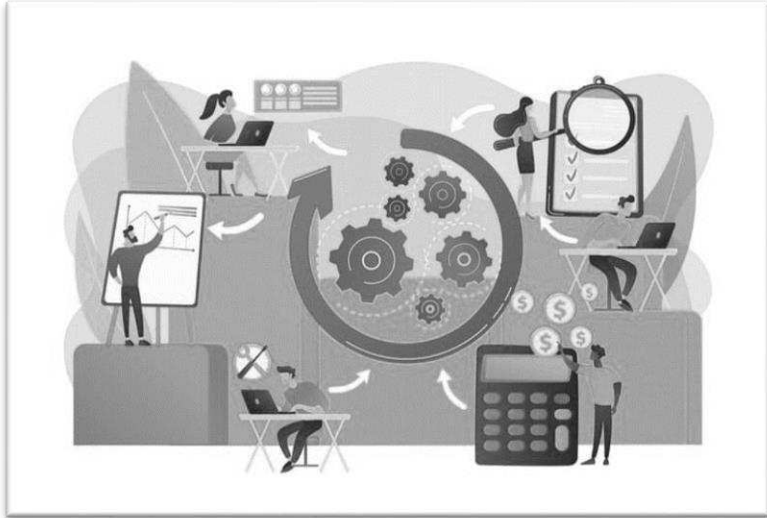
Pada saat ini, perkembangan dunia telah memasuki revolusi industri 4.0 yang diiringi dengan meningkatnya tantangan dan pesatnya perkembangan di berbagai sektor lingkungan maupun bisnis. Kemajuan teknologi berefek pada tingkatan daya produksi, dan kemampuan industri menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta sumber daya. Untuk itu, keberhasilan suatu perusahaan bisa dilihat dari beberapa faktor. Salah satu faktor yang sering dijadikan tolak ukur, yaitu dilihat dari faktor kualitas jasa terhadap konsumen. Kualitas jasa tersebut dapat diukur dan dievaluasi melalui manajemen kualitas jasa.



Gambar 9.1 Perkembangan industri hingga saat ini (Sumber: taucepap.com)

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, V. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, J., Render, B. 2014. *Operations Management-Sustainability and Supply Chain Management*. 11th edition. New York: Pearson Education.
- Juran, J.M., Frank, G. M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3rd Edition. New York: mCgRAW-Hill.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rao, A., Carr, L.P., Dambolena, I., Kopp, R.J. 1996. *Total Quality Management: A Cross-functional Perspective*. New York: John Wiley & Sons.
- Setiawan, E., Astuti, S. P. 2020. *Manajemen Kualitas: Teori dan Aplikasi Pengendalian dan Penjaminan Kualitas*. Sukoharjo: MUP.
- Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wang, C. L. 2008. Entrepreneurial Orientation, Learning Orientation, and Firm Performance. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 32(4): 635-656.



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 10: PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd., M.S.M

Universitas Ciputra Surabaya

BAB 10

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

A. PENDAHULUAN

Setiap organisasi menghadapi tantangan yang luar biasa di banyak sektor. Hal ini membutuhkan strategi yang efektif untuk menghadapi tantangan dunia saat ini. Organisasi yang efektif harus mampu mendorong praktik manajemen yang signifikan, yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Di mana selalu terjadi masalah yang harus diubah menjadi peluang baru bagi organisasi. Salah satu faktor penting dalam pengelolaan organisasi adalah peran sumber daya manusia (SDM) dan kualitas personel. Seperangkat SDM yang efektif memiliki peluang lebih besar dalam membawa perubahan positif dalam organisasi. Oleh karena itu, SDM harus dikelola menuju praktik organisasi yang efektif. Menghubungkan SDM dan kesuksesan organisasi menuntut praktik manajemen yang efektif. Artinya, SDM harus dikelola secara ketat dengan melibatkan pengetahuan dan praktik yang benar. Upaya dalam menghubungkan SDM dan kesuksesan organisasi mengarah pada inovasi kreatif. Psikolog organisasi, Praktisi SDM, dan banyak ilmuwan dari berbagai bidang mengusulkan sejumlah strategi dan praktik yang modern. Salah satu pendekatan yang menghubungkan kesuksesan SDM dan organisasi adalah program pelatihan dan pengembangan SDM.

Organisasi harus memiliki kekuatan dalam menghadapi para pesaingnya. Salah satu hal yang mendukung adalah aset yang dimiliki organisasi yaitu SDM yang berperan dalam perjalanan roda organisasi. SDM memiliki peran yang signifikan dalam setiap kegiatan organisasi,

pelatihan mengarah pada peningkatan kinerja SDM. Peran faktor manajerial dan kepemimpinan dalam pelatihan dan kinerja SDM.

Terkait dengan pelatihan dan pengembangan SDM yang telah dilakukan selama ini, evaluasi yang dilakukan masih cenderung mengukur keberhasilan dan kegagalan pelatihan dari strategi pelaksanaannya, bukan berorientasi pada efektif tidaknya pelatihan yang dilaksanakan.

TUGAS DAN EVALUASI

1. Apakah yang dimaksud dengan sumber daya manusia (SDM)?
2. Jelaskan dan berikan contoh nyata bahwa SDM memiliki peran yang signifikan dalam setiap kegiatan organisasi!
3. Jelaskan perbedaan dari pelatihan dan pengembangan SDM, dan berikan contohnya!
4. Bagaimanakah praktek nyata manajemen SDM di organisasi berlangsung?
5. Sebutkan ide-ide kreatif menurut kalian dalam membuat program pelatihan dan pengembangan SDM!

DAFTAR PUSTAKA

- Abba, M. T. (2018). *Effect of Training and Development on Employee Retention in Bauchi State Metropolis Banks*. International Journal of Operational Research in Management, Social Sciences & Education, 4(1), pp. 1-16.
- Afriyanti, N. K. dan T. W. (2018). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Beon Intermedia Cabang Malang. Jurnal Administrasi Bisnis, 64(1), 195–204.
- Al Karim, R. (2019). *Impact of Different Training and Development Programs on Employee Performance in Bangladesh Perspective*. International Journal of Entrepreneurial Research, 2(1), 8-14.

- Alnawfleh, S.H. (2020). *Effect of Training and Development on Employee Performance in the Aqaba*. Special Economic Zone Authority, Journal of Business & Management, 8(1), 2034.
- Armstrong, M. (2012). *Understanding Training: Human Resource Management Practice*. London: Kogan page limited pp: 543.
- Bangun, W. (2012). *Human Resource Management*. Jakarta: Erlangga.
- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis, 5(2), 64–69.
- Chand, M. G., & Srivastava, A. K. (2020). *Employees Satisfaction Towards Training and Development Programmes*. EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR), 67, 341.
- Chepkosgey, C. S., Namusonge, G. S. and Makokha, E. N. (2019). *Training Practice, a Perspective of Employee Retention in Firms*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 9(7), pp. 495-509.
- Choiriyah, S., & Riyanto, S. (2021). *Effect of Training and Competence on Job Satisfaction and Its Impact on Employee Commitment (Case Study at BPJS Ketenagakerjaan)*. International Journal of Innovative Science and Research Technology, 6(6), 1021-1030.
- Elona Cera, A.K. (2020). *Factors Influencing Organizational Performance: Work Environment, Training–Development; Management and Organizational Culture*. European J. Economics & Business Studies, DOI:10.26417/ejes.v6i1, 16-27.
- Gashi, R. (2013). *Strategic Human Resources Management: Human Resources or Human Capital*. Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 2(9), 88-88.
- Ghalawat, S., Kiran, J. S. M., & Kumari, N. (2020). *Impact of Training and Development on Employees Performance and Productivity*. Indian Journal of Extension Education, 56(3), 95-100.
- Habib, S., Zahra, F., & Mushtaq, H. (2015). *Impact of Training and Development on Employees Performance and Productivity: a Case Study of Pakistan*. European Journal of Business and Social Sciences, 4(08), 326-330.

- Hariwirawan, I. K. (2020). Kontribusi Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kualitas Pengelolaan Pembelajaran. *Indonesian Journal of Educational Development*, 1(1), 45–51.
- Jain, T. K., & Sharma, A. (2019). *Impact of Training and Development on Employee Performance in Retail Sector: A Review paper*. Available at SSRN 3316856.
- Jha, V. (2016). *Training and Development Program and Its Benefits to Employee and Organization: A Conceptual Study*. *International Journal of Scientific Research in Science and Technology*, 2(5), 80-86.
- Kambey, F. L. (2013). Pengaruh Pembinaan, Pelatihan dan Pengembangan, Pemberdayaan dan Partisipasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Diponegoro Journal of Management*, 10(2), 142–151.
- Khan, A. J., Bashir, F., Nasim, I., & Ahmad, R. (2021). *Understanding Affective, Normative Continuance Commitment through the Lens of Training & Development*. *iRASD Journal of Management*, 3(2), 105-113.
- Khurotin, N., & Afrianty, T. W. (2018). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Beon Intermedia Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 64(1), 195–203.
- Kramar, R. (2014). *Beyond Strategic Human Resource Management: is Sustainable Human Resource Management the Next Approach?* *International Journal of Human Resource Management*, 25(8), 1069–1089.
- Kumar, A., Singh, S. K., & Kumar, G. (2019). *Significant Impact of Successive On-Job Trainings on Performance of Technical Employee in Biotech Industry*. *Journal of Training and Development*, 4, 64-73.
- Memon, M.A., Salleh, R. and Baharom, M.N.R. (2016). *The Link Between Training Satisfaction, Work Engagement and Turnover Intention*. *European Journal of Training and Development*, Vol. 40 No. 6, pp. 407-429.
- Naveed, A. N. I. (2014). *Impact of Training and Development on the Employee Performance: a Case Study from Different Banking Sectors of North Punjab*. *Arabian Journal of Business and Management Review (Nigerian Chapter)*, 2(4)1-5.

- Ningrum, W. (2013). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Joint Operating Body Pertamina-PertoChina East Java). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–8.
- Ruhana, Ika. (2012). Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia VS Daya Saing Global. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 6 (1), pp. 50-56.
- Sila, A. K. (2014). *Relationship Between Training and Performance: a Case Study of Kenya Women Finance Trust Eastern Nyanza Region, Kenya*. *European Journal of Business and Social Sciences*, Vol. 3(No. 1), pp. 95-117.
- Sultana, A., Irum, S., Ahmed, K. & Mehmood, N. (2012). *Impact of Training on Employee Performance: a Study of Telecommunication Sector in Pakistan*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, October, Vol. 4(No. 6), pp. 646 661.
- Tahir, N., Yousafzai, I. K., Jan, S., & Hashim, M. (2014). *The Impact of Training and Development on Employees Performance and Productivity a Case Study of United Bank Limited Peshawar City, KPK, Pakistan*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(4), 86.
- Tang, G., Wei, L.-Q., Snape, E., & Ng, Y. C. (2015). *How Effective Human Resource Management Promotes Corporate Entrepreneurship: Evidence from China*. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(12), 1586–1601.
- Yohanes, A. (2019). *Pelatihan dan Pengembangan SDM: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: UKI Atma Jaya.



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 11: PRAKTIK BAURAN MANAJEMEN KUALITAS

Gerry Ganika, S.E., M.Sc

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

BAB 11

PRAKTIK BAURAN MANAJEMEN KUALITAS

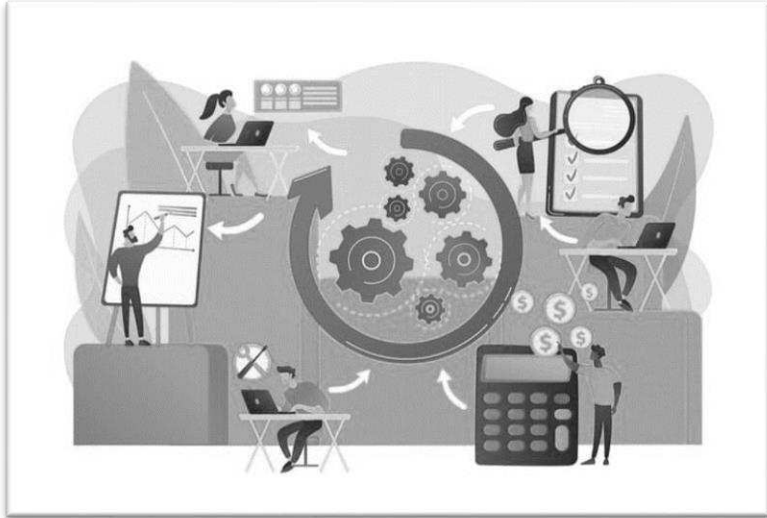
A. PENDAHULUAN

Kualitas dalam bisnis dan manajemen dapat merujuk pada tiga kondisi yang berbeda, yaitu dari sisi produsen, sisi konsumen, dan sisi regulator. 1) Dari sisi produsen, kualitas ditentukan atas kesesuaian dengan standar yang ditentukan oleh perusahaan, misalnya, jika sebuah perusahaan menentukan standar terhadap produk yang diproduksinya, dan produk-produk tersebut telah memenuhi standar yang telah ditetapkan, maka produk tersebut dapat dikatakan berkualitas. 2) Dari sisi konsumen, kualitas dapat dilihat sebagai derajat pemenuhan persepsi konsumen terhadap jasa atau barang yang dikonsumsinya; misalnya seorang konsumen menggunakan jasa atau mengkonsumsi barang dan dirasakan (dipersepsikan) telah memenuhi kebutuhan atau keinginannya, maka barang/jasa tersebut dapat dikatakan berkualitas. 3) Dari sisi regulator, kualitas merupakan taraf pemenuhan produk terhadap aturan/regulasi yang berlaku, jika sebuah produk telah memenuhi kriteria produksi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, maka produk tersebut bisa dikatakan berkualitas.

Produk (barang dan jasa) yang berkualitas tinggi merupakan kondisi dimana sebuah produk telah melampaui standar yang ditetapkan perusahaan, melebihi derajat persepsi kepuasan konsumen, dan melampauinya taraf pemenuhan kriteria regulasi yang berlaku. Untuk mencapai ketiga kondisi tersebut maka sebuah perusahaan memerlukan pendekatan manajerial yang terstruktur, terukur dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Garvin, David A. (1988) *Managing Quality*, New York: The Free Press
- Gremyr, I., Lenning, J., Elg, M. and Martin, J. (2021), "Increasing the value of quality management systems", *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 13 No. 3, pp. 381-394.
<https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2020-0170>
- Lacey, Robert, (1991) *Ford: Men and the Machine*, New York: Ballantine Book, pp. 113-114
- Smith, P.A.C. & Tosey, p. (1999) *Assessing the learning organization: Part 1- Theoretical Foundations The Learning Organizations*, 6 (2), pp 70-75.
- Thiagaragan, T., Zairi, M. and Dale, B.G. (2001), "A proposed model of TQM implementation based on an empirical study of Malaysian industry", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 18 No. 3, pp. 289-306.
<https://doi.org/10.1108/02656710110383539>
- Topalović, Snežana. (2015) *The Implementation of Total Quality Management in Order to Improve Production Performance and Enhancing the Level of Customer Satisfaction*, *Procedia Technology*, V 19, pp. 1016-1022,
<https://doi.org/10.1016/j.protcy.2015.02.145>



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 12: PENGEMBANGAN STRATEGI MANAJEMEN KUALITAS

Dr. Ir. Yongker Baali, M.Si

Universitas Trinita Manado

BAB 12

PENGEMBANGAN STRATEGI MANAJEMEN KUALITAS

A. PENDAHULUAN

Manajemen kualitas telah menjadi elemen penting dalam dunia bisnis modern. Perusahaan yang sukses mengakui bahwa kualitas produk dan layanan yang superior adalah kunci untuk memenangkan persaingan di pasar yang semakin kompetitif. Untuk mencapai tingkat kualitas yang diinginkan, perusahaan perlu mengadopsi pendekatan yang terstruktur dan strategis dalam mengelola kualitas.

Pembahasan tentang pengembangan strategi manajemen kualitas, yang merupakan fondasi penting bagi keberhasilan perusahaan dalam mencapai keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas dan memberikan wawasan mendalam tentang konsep dasar, prinsip, dan elemen-elemen penting yang terlibat dalam pengembangan strategi manajemen kualitas.

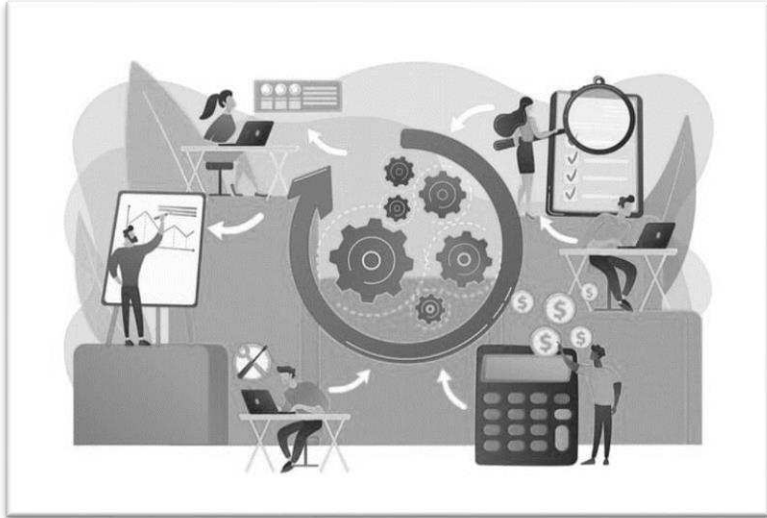
Tujuan pembahasan di bab ini untuk memberikan pemahaman yang kokoh tentang pentingnya pengembangan strategi manajemen kualitas dan bagaimana mengimplementasikannya dengan sukses. Dengan memanfaatkan konsep, prinsip, dan elemen yang dibahas dalam bab ini, perusahaan dapat mencapai kinerja kualitas yang unggul, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperoleh keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di pasar yang semakin menuntut.

4. Apa peran penting keterlibatan karyawan dalam pengembangan strategi manajemen kualitas? Jelaskan bagaimana keterlibatan karyawan dapat memengaruhi budaya kualitas dan memberikan kontribusi pada perbaikan kualitas di organisasi.
5. Jelaskan konsep peningkatan berkelanjutan dalam konteks pengembangan strategi manajemen kualitas. Berikan contoh metode perbaikan dan inovasi kualitas yang dapat diterapkan dalam organisasi Anda dan jelaskan bagaimana hal tersebut dapat membantu organisasi mencapai keunggulan kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahire, S. ., & O’Shaughnessy, K. . (1998). The Role of Top Management Commitment in Quality Management: An Empirical Analysis of the ISO 9000 Element. *Management Science*, 44(11), 1476–1490.
- Crosby, P. . (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill Education.
- Dale, B., van der Wiele, T., & van Iwaarden, J. (2007). *Managing Quality (5th ed.)*. Hoboken: Wiley.
- Deming, W. . (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.
- Feigenbaum, A. . (1991). *Total Quality Control: Engineering and Management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Garvin, D. . (1984). What Does “Product Quality” Really Mean? *Sloan Management Review*, 25(1), 25–43.
- Garvin, D. . (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101–109.
- Goetsch, D. ., & Davis, S. . (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (7th ed.)* (7th ed.). London: Pearson.
- Hackman, J. ., & Wageman, R. (1995). Total Quality Management: Empirical, Conceptual, and Practical Issues. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 309–342.

- ISO. (2015). *Quality management systems - Fundamentals and vocabulary*. ISO.
- Juran, J. . (1988). *Juran on Planning for Quality*. Los Angeles: The Free Press.
- Juran, J. . (1992). *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services*. New York: Simon & Schuster.
- Juran, J. . (1995). *A History of Managing for Quality: The Evolution, Trends, and Future Directions of Managing for Quality*. Milwaukee: ASQC Quality Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17th ed.)*. London: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. London: Pearson.
- Montgomery, D. . (2012). *Introduction to Statistical Quality Control (7th ed.)*. New York: John Wiley & Sons.
- Neely, A., Adams, C., & Kennerley, M. (2007). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success*. Hoboken: Prentice Hall.
- Oakland, J. . (2003). *Total Quality Management: Text with Cases (3rd ed.)*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Parasuraman, A., Zeithami, V. ., & Berry, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Wedel, M., & Kamakura, W. . (2000). *Market Segmentation: Conceptual and Methodological Foundations (2nd ed.)*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
- Zeithami, V. ., Berry, L. ., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Zeithami, V. ., Bitner, M. ., & Gremler, D. . (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (4th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 13: TEKNOLOGI INFORMASI DAN MANAJEMEN KUALITAS

Agus Koni, S.T., M.E., CPRW., CBPA

STEI Al Amar Subang

BAB 13

TEKNOLOGI INFORMASI DAN MANAJEMEN KUALITAS

A. PENDAHULUAN

Keunikan dari Penjamin Kualitas Perangkat Lunak diantaranya Kompleksitas Produk, Visibilitas Produk, Pengembangan Produk dan Proses Produksi, Metode yang di kembangkan di Lingkungan SQA (*Software Quality assurance*) yaitu Karakteristik utama dari lingkungan SQA dari kondisi kontrak kebutuhan fungsional perangkat lunak yang teridentifikasi yang dikembangkan dan pemeliharaan yang tercukupi yaitu anggaran proyek dan jadwal proyek, Mengutamakan *customer-supplier Relationship* yang di perlukan kerja tim.

Kerja sama dan koordinasi dengan tim lainnya diantaranya; tim pengembang *software* dalam organisasi yang sama, tim pengembang *hardware* di organisasi yang sama, tim pengembang *software* dan *hardware* dari organisasi lainnya, pelanggan dari tim pengembang *software* dan *hardware* dapat mengambil bagian dari pengembangan proyek tersebut.

Jadi pada dasarnya jadilah proyek tim yang *professional* mengutamakan pada *customer-supplier relationship* kebutuhan akan kerja sama tim butuh kerja sama dan koordinasi tim lainnya butuh *interface* yang terhubung dengan perangkat lunak lainnya tetap menjalankan proyek walaupun anggota tim berubah pemeliharaan *system software* secara terus menerus.

TUGAS DAN EVALUASI

1. Apa yang di maksud dengan SQA
2. Apa yang di maksud dengan *Hardware* dan *Software*
3. Bagaimana cara Standar SQA, komponen sertifikasi dan penilaian sistem
4. Bagaimana cara Mengorganisir komponen manusia pada SQA
5. Bagaimana cara *software testing*

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirdjo. 2012. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta : STIA-Lembaga Administrasi Niaga Press.
- Bangun, Wilson. 2008. Intisari Manajemen. PT Refika Aditama. Bandung.
- Halim, Abdul. 2014. Teori, Konsep, dan Aplikasi Akuntansi Sektor Publik. Jakarta: Salemba Empat.
- Hartono, Jogiyanto. 2006. Analisis dan Desain Sistem informasi Pendekatan
- M, Mitami Dian, 2013. Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep.
- Mcleod, Raymod.2010.Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.
- Mohune, Cipmawati. 2013. Pwngaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) terhadap Kualitas Laporan Keuangan. Skripsi.Gorontalo
- Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Andi offset: Yogyakarta.



MANAJEMEN KUALITAS

BAB 14: MANAJEMEN KUALITAS PROYEK INFRASTRUKTUR

Dr. Ir. Drs. Edison Hatoguan Manurung, S.T., M.T., M.M., M.H

Prodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mpu Tantular Jakarta

BAB 14

MANAJEMEN KUALITAS PROYEK INFRASTRUKTUR

A. LATAR BELAKANG

Terdapat suatu istilah dengan sebutan infrastruktur *project quality management* yang memiliki pengertian sebagai **salah satu proses ataupun kegiatan yang dilaksanakan suatu perusahaan guna memperoleh hasil dari mencari kebijakan secara kualitas, tujuan, hingga tanggung jawab yang dapat membuat suatu proyek menjadi lancar dalam pemenuhan setiap kebutuhan hingga harapan**. Sebenarnya aktivitas seputar proyek pun telah dilaksanakan pada kehidupan setiap hari namun terlaksana dalam keadaan sadar atau bahkan tidak. Hal tersebut didasarkan pada istilah proyek yang bukan lagi menjadi hal yang asing. Akan tetapi dalam proses melaksanakan proyek hingga berhasil bukanlah suatu hal yang gampang. Setiap proyek dianggap baik bukan dilihat pada penyelesaiannya yang tepat waktu melainkan perlu dilihat dari segi kualitas yang telah disesuaikan dengan tujuan. Sehingga diperlukan adanya infrastruktur *project quality management* dengan memiliki makna kegiatan manajemen kualitas proyek.

Pengertian dari infrastruktur *project quality management* sebenarnya *berisi* salah satu proses atau kegiatan yang dilaksanakan suatu perusahaan guna memperoleh hasil dari mencari kebijakan secara kualitas, tujuan, hingga tanggung jawab yang dapat membuat suatu proyek menjadi lancar dalam pemenuhan setiap kebutuhan hingga harapan. Pada pelaksanaan dari infrastruktur *project quality management* dengan cara pemastian setiap proyek yang menjadi salah satu faktor utama untuk membuat suatu

5. Bagaimana *Gantt Chart* digunakan untuk menggambarkan jadwal proyek infrastruktur, dan mengapa itu bermanfaat dalam pengelolaan proyek tersebut?

DAFTAR PUSTAKA

- Alvarado. (2012). Alvarado – Independent School District. Dipetik February 25, 2012, dari Alvarado: <http://www.alvaradoisd.net/>
- Arianie, G. P., & Puspitasari, N. B. (2017). PERENCANAAN MANAJEMEN PROYEK DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DAN EFEKTIFITAS SUMBER DAYA PERUSAHAAN (Studi Kasus : Qiscus Pte Ltd). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 12(3), 189. <https://doi.org/10.14710/jati.12.3.189-196>
- Asteros. (2012). Turnkey IT-infrastructure implementation for Sochi International Airport. Dipetik February 25, 2012, dari Asteros: <http://www.asteros.com/projects/1153/>
- Budi Santoso, 2003. Manajemen Proyek. Guna Widya. Jakarta
- Febriansyah, A. (2017). Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi*, 8(2). <https://doi.org/10.34010/jra.v8i2.525>
- Indonesia, U., Teknik, F., & Sipil, D. T. (2009). TOWNHOUSE.
- Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*, 7(1), 13. <https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180>
- Lokajaya, I. N. (2019). Analisis Pengendalian Waktu Dan Biaya Pada Proyek Peningkatan Jalan Dengan Metode Cpm Dan Pert. *Heuristic*, 16(2), 104–125. <https://doi.org/10.30996/he.v16i2.2970>

- Oka, J., & Kartikasari, D. (2019). Evaluasi Manajemen Waktu Proyek Menggunakan Metode Pert Dan Cpm Pada Pengerjaan “Proyek Reparasi Crane Lampson” Di Pt Mcdermott Indonesia. *Journal of Applied Business Administration*, 1(1), 28–36.
<https://doi.org/10.30871/jaba.v1i1.1257>
- Qomariyah, S., & Hamzah, F. (2013). Analisis Network Planning Dengan Cpm (Critical Path Method) Dalam Rangka Efisiensi Waktu Dan Biaya Proyek. 1(4), 408–416.
- Sahid, M. N., Setianingsih, I., Solikhin, M., & Mulyono, G. S. (2015). Analisis Faktor- Faktor Penting Penyebab Masalah Penambahan Biaya Pada Proyek Jalan Kabupaten Klaten Analysis Of Important Factors of Causes Problem Addition Issues On The Road Project Klaten District. 17, 1–8.
- Satyanegara, D., & Nurunnajmi, F. (2017). Penjadwalan Proyek Pembangunan Jaringan Distribusi Listrik Perdesaan. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 30–39.
<https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.27.2017>
- Schedule, T. (n.d.). BERDASARKAN TIME SCHEDULE KURVA S PADA GEDUNG LABORATORIUM ACCELERATION OF THE DEVELOPMENT PROJECT EVALUATION BASED ON TIME SCHEDULE CURVE S LABORATORIES BUILDING AND A. Latar Belakang Dalam pelaksanaan suatu proyek terdapat tiga aspek pokok yang merupak. 1.
- Setiawan, W. (2011). Dengan Menggunakan Metode Cpm (Critical Path Method) Dan Analisis Kurva “S” Pada Proyek Pengembangan Gedung Sekolah Smp Barunawati Surabaya Oleh Pt. Braja Musti Surabaya Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur.
- Whitman, M., & Mattord, H. (2012). *Principles of Information Security*, Fifth Edition. Boston: Course Technology.

PROFIL PENULIS

Raka Pria Anugrah, S.E



Penulis lahir di Kuningan tanggal 6 Oktober 1998. Penulis telah menyelesaikan studi S1 di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Nasional (IAIN) Laa Roiba, Bogor. Saat ini Penulis aktif sebagai Konsultan Independen pada bidang Manajemen SDM.

Farah Chalida Hanoum T, S.P., M.M



Penulis lahir di Jayapura tanggal 22 Desember 1978. Telah menyelesaikan studi S1 di Program Studi Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya Malang tahun 2000. Kemudian menyelesaikan Magister Manajemen pada Program Studi Sumber Daya Manusia Universitas Trisakti Jakarta tahun 2009, saat ini sedang melanjutkan studi S3 Ilmu Manajemen di Universitas Negeri Jakarta. Profesi saat ini sebagai Dosen Tetap di Program studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) Institut Agama Islam Laa Roiba Bogor.

Nugroho Djati Satmoko, S.E., M.SIE



Kota Bandung dikenal sebagai Paris van Java, dan juga lembur kuring. Di kota inilah penulis dilahirkan tepatnya 27 Februari 1959, hidup dan menetap sampai saat ini. Pendidikan yang telah ditempuhnya: SDN Ayudia III Bandung (1966-1971); SMPN 1 Bandung (1972-1974); Jurusan Ilmu Pasti dan Pengetahuan Alam SMAN 3 Bandung (1975-1977); Jurusan Ekonomi Perusahaan (sekarang Jurusan Manajemen) FE Unpad (1978-1983); pasca sarjana (magister) Jurusan Manajemen dan Teknik Industri Institut Teknologi Bandung (1986-1989). Bidang kepakarannya adalah Riset Operasi, Manajemen Operasi & Logistik. Pada tahun 1984 diterima menjadi Pegawai Negeri Sipil Pusat yang ditempatkan di FE Unpad, dan sampai saat ini telah mengabdikan (> 36 tahun), pada Departemen

Manajemen dan Bisnis (Demabis) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran. Buku pertama yang ditulisnya adalah *Logistik: Sebuah Pengantar-2020*, Penerbit DreXa Publisher Bandung. Berikutnya selama tahun 2020-2022 telah pula menulis sebanyak tiga puluh delapan *Book Chapter* di sembilan penerbit antara lain: Diandra – Yogyakarta (6 *books chapter*). Widina Bhakti Persada – Bandung (16 *books chapter*). Insan Cendekia Mandiri – Padang (1 *book chapter*). Media Sains Indonesia – Bandung (5 *books chapter*). Tahta Media Group – Klaten (5 *books chapter*). Nasya *Expanding Management* – Sidoarjo (1 *book chapter*). Eureka Media Aksara – Purbalingga (1 *book chapter*). Mifandi Mandiri Digital – Medan (2 *book chapter*). Indie Press – Bandung (1 *book chapter*). nDs–2023 E-mail Penulis: nugrohdjati_s@yahoo.co.id

Muyasaroh, S.E., Sy.M.E



Penulis adalah dosen universitas al-khairiyah Cilegon Banten kelahiran tahun 1992 yang produktif dalam menghasilkan karya tulis dalam bidang ekonomi dan keuangan islam. Penulis memperoleh pendidikan S1 dan S2 Universitas Islam Negeri Maulana Hasanudin Banten. Penulis memiliki *hoby traveling* dan menulis. Penulis menekuni bidang ekonomi dan keuangan syariah serta manajemen. Untuk mendukung itu semuanya penulis mengikuti perkumpulan dosen Indonesia dan IDRI BANTEN dan anggota MES (Masyarakat Ekonomi Syariah).

Roberto Tomahuw, S.E., M.M



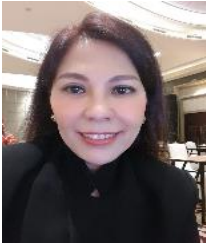
Penulis adalah dosen tetap di Universitas Utpadaka Swastika Tangerang. Mengajar sejak tahun 2001 dan saat ini mengikuti Program Doktoral Ilmu Ekonomi konsentrasi Service Management di Universitas Trisakti Jakarta.

Raden Isma Anggraini, S.P., M.M., CHRMP



Penulis dilahirkan di Bogor sebagai anak kedua dari pasangan Bapak H.R. Didin Fahrudin (alm) dan Ibu Hj. Herry Haryati. Penulis menikah dengan Andreis Prilesmana Sukanda, S.E dan dikaruniai seorang putra yang bernama Muhammad Galvin Putra Lesmana. Saat ini penulis berdomisili di Perumahan Taman Soka, Tanah Baru, Kota Bogor. Penulis menempuh pendidikan dasar di SD Negeri Babakan 1 Kota Bogor (1988-1994), pendidikan menengah di SMP Negeri 1 Kota Bogor (1994-1997) dan di SMA Negeri 1 Kota Bogor (1997-2000). Gelar Sarjana Pertanian jurusan Manajemen Agribisnis diperolehnya di Institut Pertanian Bogor (IPB) pada tahun 2004 dan gelar Magister Manajemen diperoleh Sekolah Bisnis IPB (SB-IPB) pada tahun 2016. Setelah malang melintang di dunia korporasi sejak tahun 2004, pada akhir tahun 2018 penulis bergabung dengan Sekolah Bisnis IPB dan mengabdikan dirinya sebagai dosen di almamaternya tersebut. Mata kuliah yang kini diasuh oleh penulis antara lain Dinamika dan Transformasi Bio Bisnis, Analisis Risiko Bisnis, dan Perencanaan Kinerja dan Pengambilan Keputusan, Etika dan Hukum Bisnis, Riset Bisnis, Makroekonomi Bisnis, Dinamika Operasi dan Rantai Pasok, dan Analisis Dampak Sosial. Penulis saat ini aktif dalam Komisi Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) di Sekolah Bisnis IPB, dan juga tengah menyelesaikan pendidikan jenjang doktoral pada Program Doktor Manajemen dan Bisnis, Sekolah Bisnis IPB dengan konsentrasi pada bidang Manajemen Pengetahuan dan Inovasi (*Knowledge Management and Innovation*). Penulis berhasil meraih sertifikat kompetensi dalam bidang SDM "*Certified Human Resource Management Professional (CHRMP)*" pada tahun 2021. Sejumlah bukunya yang telah terbit diantaranya: IPB 4.0: Pemikiran, Gagasan dan Implementasi (2019), Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank (2021), Manajemen Sumber Daya Manusia: Data, Analisis dan Pengembangan SDM (2021), Etika dan Komunikasi Organisasi (2021), Dasar Manajemen dan Bisnis (2022), Perilaku Organisasi (2022), Pemasaran dan Tata Niaga Pertanian (2023), Kewirausahaan Syariah (2023), dan Manajemen Talenta (2023). Penulis dapat dihubungi melalui alamat email: isma.anggraini@apps.ipb.ac.id

Dr. Ester Manik, M.M



Penulis lahir di Sidikalang, Sumatera Utara. Pendidikan Sarjana Ekonomi diperoleh tahun 1989 dari Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. Lulus sarjana langsung menjadi dosen Kopertis Wilayah I Medan dpk ASM Khalsa sampai tahun 1992, kemudian pada tahun yang sama pindah ke Kopertis Wilayah IX Ujung Pandang dpk ASMI El Fatah di Manado sampai tahun 1994. Pada tahun 1995 pindah ke Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dpk STIE Pasundan Bandung sampai sekarang pada Program Studi Manajemen. Gelar Magister Management diperoleh tahun 2006 dari STIE Pasundan dan gelar Doktor diperoleh pada tahun 2010 dari Universitas Pasundan Bandung. Penulis pernah menjabat sebagai Ketua Program Studi Manajemen pada tahun 2003-2015 di STIE Pasundan Bandung. Sejak Tahun 2016 penulis menjadi Ketua Pusat Penjaminan Multi Internal STIE Pasundan Bandung sampai sekarang. Tenaga Ahli Ekonomi pada PT. *ARTHA DEMO ENGINEERING CONSULTANT* Bandung yang sudah menangani berbagai proyek Nasional dari tahun 2010 sampai dengan sekarang. Penulis menjadi tim Seleksi Tenaga Harian Lepas di beberapa Instansi Pemerintah Daerah wilayah Jawa Barat sejak tahun 2018. 2019, 2021 sampai sekarang. Penulis juga telah menulis berbagai artikel ilmiah yang dipublikasikan secara nasional dan internasional.

Diqbal Satyanegara, S.E., M.Si



Penulis menyelesaikan pendidikan S1-nya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa bidang Manajemen Pemasaran pada tahun 2005. Pendidikan S2-nya diselesaikan di Institut Pertanian Bogor bidang Ilmu Manajemen pada tahun 2012. Di tahun 2018 penulis mengikuti *Shortcourse* di *Wageningen University & Research*. Saat ini penulis aktif sebagai dosen tetap di Program Studi D3 Manajemen Pemasaran dan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan jabatan fungsional Lektor. Sejauh ini penulis mengajar, meneliti, dan melaksanakan pengabdian kepada masyarakat di bidang

Manajemen Produksi dan Operasi dan Manajemen Pemasaran. Selain sebagai dosen, penulis juga sebagai asesor kompetensi yang telah memiliki sertifikasi kompetensi di bidang Pelaksanaan Pemasaran dan bidang Kewirausahaan.

Arif Murti R, BBA., M.Sc., Ph.D



Penulis menyelesaikan pendidikan S1 dalam bidang *Business Administration* dengan konsentrasi manajemen sumber daya manusia. Sedangkan pendidikan S2 dan S3 diperoleh dari Universitas Kebangsaan Malaysia dengan ketertarikan penulis dibidang manajemen sumber daya manusia dan peningkatan kualitas & produktivitas. Saat ini penulis mengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pertamina. Selain mengajar, penulis juga bergabung di beberapa organisasi yang berkaitan dengan bidang penulis. Diantaranya, *Academy of Management*, Perhimpunan Manajemen Sumber daya Manusia, dan Asosiasi Manajemen Mutu & Produktivitas Indonesia.

Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd., M.S.M



Penulis lahir di Surabaya, 1 Desember 1978 adalah Dosen Tetap di Fakultas Pariwisata Universitas Ciputra Surabaya. Setelah menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dan lulus pada tahun 2001. Selanjutnya, menyelesaikan pendidikan strata dua pada program studi Magister Sains Manajemen Universitas Airlangga Surabaya dan lulus *cumlaude* pada tahun 2010. Bidang keahlian utama penulis adalah Manajemen Bisnis. Selain aktif mengajar di beberapa lembaga kursus dan pelatihan, juga di beberapa perguruan tinggi negeri dan swasta, penulis juga aktif sebagai *Trainer* dalam bidang Manajemen Perkantoran, Manajemen Bisnis, Keguruan, *Fashion*, dan Kuliner. Aktivitas lainnya, sebagai *Reviewer* jurnal internasional dan jurnal nasional, juri pada beberapa kompetisi, dan Asesor khususnya bidang Administrasi Perkantoran. Selain aktif menulis artikel di beberapa majalah, buku-buku

yang telah ditulisnya adalah: 1) Manajemen Kesekretariatan, 2) Manajemen Perkantoran, 3) Manajemen Kearsipan, 4) Mahir Korespondensi Bahasa Indonesia, 5) Pengantar Ilmu Administrasi, 6) Teori Kepemimpinan Manajerial (*Managership*), 7) Sistem Informasi Sumber Daya Manusia, 8) Pengantar Psikologi Media, 9) Layanan Prima di Era Digital, 10) Standar Uji Kompetensi Administrasi Bisnis Profesional, 11) Pengantar *Technopreneurship*, 12) Standar Pengembangan Kepribadian Profesional (*Inner and Outer Beauty*), 13) Korespondensi Bisnis dan Pemerintahan, 14) Boga Dasar, 15) Manajemen Sumber Daya Manusia, 16) Pemasaran Strategik Untuk Pariwisata Berkelanjutan, 17) *Trend* Bisnis *Food and Beverages* Menuju 2030, 18) Ekosistem Sumber Daya Manusia Dalam Resesi Global, 19) Model-Model Pelatihan dan Pengembangan SDM, 20) Seri Kuliang Ringkas *Technopreneurship*, 21) Sumber Daya Manusia Organisasi Kewirausahaan.

Gerry Ganika, S.E., M.Sc



Pria kelahiran Bandung ini menyelesaikan studi sarjana ekonomi bidang Manajemen di Universitas Sangga Buana Bandung, dan melanjutkan pendidikan *Master of Science* di bidang Management di Pascasarjana FEB Universitas Gadjah Mada. Tercatat sebagai Dosen tetap di FEB Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sejak 2006, berpangkat Lektor dan mengajar pada peminatan Manajemen Operasi dan Rantai Pasok. Aktif sebagai anggota ISEI, IAEI dan FMI dan *reviewer* jurnal ilmiah bidang Ilmu Manajemen dan Bisnis. Selain sebagai peneliti, Kepala Laboratorium Ilmu Manajemen FEB Untirta (2016-2020) ini juga dikenal sebagai konsultan pengembangan bisnis dan manajemen. Saat ini bertugas sebagai Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan FEB Untirta, pengurus PRODIKPI dan APSMBI.

Dr. Ir. Yongker Baali, M.Si



Penulis dosen Program Studi Manajemen Fakultas IPTEK dan Keguruan Universitas Trinita. Penulis dilahirkan di Madolay BANGKEP-SULTENG pada tanggal 12 Agustus 1965. Penulis adalah Dosen Tetap pada Program Studi Manajemen Fakultas IPTEK dan Keguruan Universitas Trinita. Menyelesaikan Studi S1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri pada Institut Teknologi Minaesa Tomohon, tahun 1992 memperoleh gelar Insinyur (Ir.). Menyelesaikan Studi S2 Jurusan Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan minat Manajemen Perusahaan pada Program Pascasarjana UNSRAT Manado, tahun 2008 memperoleh gelar Magister Sains (M.Si). Menyelesaikan Studi S3 Program Doktor Kajian Lingkungan dan Pembangunan pada Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang, tahun 2014 memperoleh gelar Doktor (Dr.). Penulis saat ini menekuni menulis buku.

Agus Koni, S.T., M.E., CPRW., CBPA



Penulis dilahirkan di Subang Jawa Barat tepatnya pada tanggal 14 Juli 1980, istrinya bernama Selly Meylia, S.Pd. dan mempunyai tiga anak yaitu Putri Kania El qoni, Putra Brajamusti El qoni, Prabu sakti El qoni. Penulis merupakan Dosen tetap di STEI AL-Amar subang sebagai Kaprodi Ekonomi Syariah, Hobi menulis dan kini sudah lebih dari 10 judul buku ajar yang diselesaikan, dan juga aktif di Lembaga Publikasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP3M) AL-AMAR, beliau Menamatkan Pendidikan dasar di kampung halamannya di SDN Bhakti Mulya, jenjang Menengah Pertama di SMPN Pasirbungur, Menengah atas STM Kalijati Lanud Suryadarma Subang, dan melanjutkan ke Perguruan Tinggi di Yogyakarta yaitu Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan jurusan AVIONICA dan juga di Institut Sains & Teknologi AKPRIND Jurusan Elektronika, melanjutkan Program Pascasarjana di IAIN Kediri jurusan Ekonomi Syariah Selain Pendidikan Formal penulis juga pernah mengenyam Pendidikan *Non* Formal yaitu di beberapa pesantren diantaranya pernah di pondok

pesantren Miftahul Ulum Subang, Ponpes Al Fatah Kalijati Subang, Ponpes Nurul Ummah Yogyakarta dan di Ponpes di Provinsi Banten dan beberapa ponpes di Jawa Timur. Email: putraelqoni@gmail.com

Dr. Ir. Drs. Edison Hatoguan Manurung, S.T., M.T., M.M., M.H



Penulis lahir di Jumateguh tanggal 9 April 1966. Penulis adalah dosen pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Mpu Tantular Jakarta. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Jurusan Pendidikan Teknik Bangunan 1992 dan Teknik Sipil tahun 1999, melanjutkan S2 pada Magister Manajemen 2006, Teknik Sipil 2017, Magister Hukum 2018, Insinyur Profesional 2020 dan S3 Ilmu Hukum 2022. Penulis menekuni bidang Penelitian, menulis buku dan Pengabdian Masyarakat. Saat ini penulis sebagai Kaprodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mpu Tantular, juga Asesor Teknik Sipil LSP Ataki, Manajemen K3 LSP AK3L dibawah naungan BNSP dan LPJK-PUPR. Selain sebagai dosen teknik sipil juga menjadi tenaga ahli di berbagai proyek swasta dan pemerintah. Dan saat ini sebagai sekretaris *team 9* universitas.

MANAJEMEN KUALITAS

Kemampuan perusahaan untuk mencapai keunggulan pasar bergantung pada kualitas, yang berfungsi sebagai pendorong utama keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif yang berkelanjutan mengarah pada kinerja yang unggul dari waktu ke waktu. Atau, kualitas dapat didefinisikan sebagai atribut fundamental dan esensi dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi persyaratan tertentu. Kinerja suatu produk di pasar bergantung pada kualitasnya. Dalam wacana ini, kita akan membahas manajemen mutu, yang berkaitan dengan fungsi manajemen yang mengidentifikasi dan melaksanakan kebijakan mutu perusahaan.

Penerapan manajemen mutu memegang peranan penting bagi sebuah perusahaan. Manajemen kualitas adalah pendekatan yang banyak digunakan di perusahaan untuk memastikan bahwa preferensi konsumen terpenuhi sejalan dengan tren saat ini. Manajemen mutu adalah pendekatan serbaguna yang dapat diterapkan baik dalam produksi barang maupun penyediaan layanan. Fokus utama manajemen mutu adalah untuk meningkatkan sistem mutu. Manajemen mutu digunakan untuk tujuan pengembangan produk berkelanjutan dalam suatu organisasi. Untuk memenuhi preferensi konsumen secara efektif, perusahaan harus terlibat dalam pengembangan inovasi baru atau peningkatan produk dan metode produksi yang ada.