

# Konsep Dasar TQM

Dianasanti

23 September 2016



# Materi

## 1. Konsep Dasar TQM

- ✓ Pengertian TQM
- ✓ Konsep Dasar TQM
- ✓ Tokoh TQM
- ✓ Definisi Kualitas
- ✓ Dimensi Kualitas

# Pengertian TQM



# Definisi

## 1. Total

- ✓ Terpadu / menyeluruh

## 2. Quality

- ✓ Kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa

## 3. Management

- ✓ Tindakan, seni, cara mengatur, pengendalian, pengamatan.

# Wikipedia

1. Manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi.
2. Sesuai dengan definisi dari ISO, TQM adalah "suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat."

# Wikipedia

1. Definisi pendeknya, TQM adalah *customer focus* dan *company-wide* dengan melakukan:
  - ✓ Aktifitas pendekatan sistem
  - ✓ Aktifitas pendekatan ilmiah
2. Sehingga untuk menjadi perusahaan yang terunggul, sebuah perusahaan memberikan kepuasan konsumen melalui produk yang dihasilkan dan jasa kemudian hasilnya untuk meningkatkan unjuk kerja perusahaan.

# Wikipedia

1. Filosofi dasar dari TQM adalah "sebagai efek dari kepuasan konsumen, sebuah organisasi dapat mengalami kesuksesan."
2. "Kendaraan" yang digunakan dalam TQM:
  - ✓ 1. Manajemen Harian
  - ✓ 2. Manajemen Kebijakan
  - ✓ 3. Manajemen Cross-functional
  - ✓ 4. Gugus Kendali Mutu
3. TQM telah digunakan secara luas dalam manufaktur, pendidikan, pemerintahan, dan industri jasa, bahkan program-program luar angkasa dan ilmu pengetahuan NASA.

# Manajemen Harian

## AGENDA MINGGUAN DI KOTA BANDUNG

Dari enam kegiatan rutin yang diadakan tiap minggu ini, lima di antaranya merupakan program kerja Walikota Bandung yang baru, Ridwan Kamil. Sementara, satu kegiatan lagi (Car Free Day) merupakan program warisan dari walikota lama.

MINGGU

### #CarFreeDay (Hari Bebas Kendaraan Bermotor)

Hari Bebas Kendaraan Bermotor atau dalam bahasa Inggris disebut sebagai Car Free Day (CFD) bertujuan untuk mensosialisasikan kepada masyarakat agar menurunkan ketergantungan terhadap kendaraan bermotor. Hingga saat ini, baru dua ruas jalan di Kota Bandung yang dijadikan lokasi CFD, yaitu Jl. Ir. Juanda (Dago) serta Jl. Buah Batu. CFD biasa dilaksanakan pada hari Minggu, mulai jam 06.00 hingga 10.00.



### #SeninGratisDamri



Setiap hari Senin, semua pelajar berseragam bisa menaiki Damri ke segala jurusan tanpa harus membayar ongkos. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meminimalisir jumlah pelajar yang menggunakan kendaraan pribadi ke sekolah. Dengan program ini, diharapkan ke depannya para pelajar bisa menjadikan bus damri sebagai alat transportasi sehari-sehari.

SENIN

### RABU

Pada hari Rabu, masyarakat Kota Bandung diwajibkan memakai busana khas Sunda (misal, iket untuk laki-laki atau karembong untuk perempuan), serta menggunakan Bahasa Sunda dalam satu hari penuh.



#ReboNyunda

### #KamisInggris



Tiap hari Kamis, selama sehari penuh, warga Bandung diwajibkan berbicara menggunakan Bahasa Inggris. Tujuannya, agar warga Kota Bandung terbiasa berbicara Bahasa Inggris, sehingga siap menyambut perdagangan bebas Asia Tenggara (AFTA) pada 2015.

KAMIS

### JUMAT

Pada hari Jumat, warga Bandung dianjurkan untuk menggunakan sepeda sebagai alat transportasi. Kegiatan ini dimaksudkan untuk meningkatkan penggunaan sepeda oleh warga dan mewujudkan Kota Bandung sebagai kota sepeda.



#JumatSepeda

### #BragaCulinaryNight (Coming Soon)



Braga Culinary Night yang nantinya akan diadakan setiap Sabtu malam bertujuan untuk menghidupkan kembali kawasan Braga yang dipenuhi bangunan bersejarah.

SABTU



# Manajemen Kebijakan



## BIAYA PAKSA BAGI YANG MELANGGAR

SESUAI PERDA NO.11/2005 TENTANG KETERTIBAN, KEBERSIHAN DAN KEINDAHAN  
DAN PERDA NO.11/2011 TENTANG PENATAAN DAN PEMBINAAN PEDAGANG KAKI LIMA



**MEMBUANG  
SAMPAH  
SEMBARANGAN**

**DENDA/BIAYA PAKSA  
RP. 250.000**



**BERDAGANG DI  
TEMPAT TERLARANG**

**DENDA/BIAYA PAKSA  
RP. 1.000.000**



**MEMBELI PADA PKL  
YANG BERJUALAN  
DI TEMPAT TERLARANG**

**DENDA/BIAYA PAKSA  
RP. 1.000.000**



**BUANG AIR KECIL/  
BUANG AIR BESAR  
SEMBARANGAN**

**DENDA/BIAYA PAKSA  
RP. 250.000**



**MEROKOK DI  
TEMPAT  
UMUM**

**DENDA/BIAYA PAKSA  
RP. 5.000.000**



**MEMBIARKAN HEWAN  
PELIHARAAN  
BERKELIARAN  
DI TEMPAT UMUM**

**DENDA/BIAYA PAKSA  
RP. 5.000.000**



**MERUSAK FASILITAS UMUM**

**DENDA/BIAYA PAKSA  
RP. 5.000.000**

# Manajemen *Cross-Functional*

1. Pengaturan tentang hubungan antar bagian, misalnya apabila terjadi kecelakaan, terdapat hubungan yang sinergi antara rumah sakit, polisi, pihak keluarga, dan pihak pengadilan (apabila diperlukan).

# Tahapan Gugus Kendali Mutu

1. Mengumpulkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan
2. Memilih dan menetapkan prioritas masalah yang akan diselesaikan
3. Menetapkan Target untuk Masalah yang akan diselesaikan
4. Menyusun rencana kegiatan pemecahan masalah
5. Merekomendasikan Solusi atau Rencana Pemecahan masalah kepada Manajemen Perusahaan
6. Melaksanakan dan menerapkan Tindakan Pemecahan masalah yang telah disetujui oleh Manajemen Perusahaan
7. Monitoring and Evaluasi hasil Pelaksanaan
8. Melakukan Standarisasi

# Bagian TQM

1. Departemen kualitas hanya menjadi koordinator yang akan mempengaruhi kualitas pada fungsi masing-masing.
2. Masing-masing fungsi dalam organisasi harus mempunyai pedoman pengendalian mutu yang akan menunjukkan jalan untuk menjaga mutu dalam kinerja.
3. Konsep total pengendalian kualitas mengharuskan Departemen kualitas untuk lebih menitikberatkan perhatian pada perencanaan dan mengurangi perhatian pada pemeriksaan dan pengawasan.

# Bagian TQM

1. Pendekatan total kualitas menekankan pencegahan terhadap suatu kesalahan dan memperkenalkan semua konsep mutu dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan sehingga masing-masing fungsi akan bertanggung jawab pada mutu pekerjaan.

# Bagian TQM

1. Departemen kualitas menyiapkan semua perangkat untuk menjamin bahwa semua fungsi di dalam organisasi melaksanakan apa yang diinginkan oleh sistem pengendalian kualitas.
2. Sebuah program hanya diterapkan ke seluruh bagian dari organisasi dimana program ini akan menjelaskan bagaimana total pengendalian kualitas harus diselenggarakan, bagaimana masing-masing individu sadar berperan dalam pengendalian kualitas dan bagaimana pendekatan ini diukur pada masing-masing kinerja.

# ISO

1. The degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements
2. An excellent product or service that fulfills or exceeds our expectations
3.  $Q = P / E$ 
  - ✓ Q = Quality,
  - ✓ P = Performance
  - ✓ E = Expectations

# Konsep Dasar TQM





# Evolusi Manajemen Kualitas

## Inspection

- Sorting, grading, blending, corrective action, identify sources of non-conformance

## Quality Control

- Develop quality manual process performance data, self-inspection, product testing, basic quality planning, use of basic statistic

## Quality Assurance

- Quality systems development, advanced quality planning, comprehensive quality manuals, use of quality costs, involvement of non-production operation, failure mode and effects analysis, SPC.

## TQM

- Policy deployment, involve supplier & customers, involve all operations, process management, performance measurement, teamwork, employee involvement

# Enam Prinsip Dasar TQM


(Dale. H. Besterfield, 1995)

1. Kesiediaan manajemen dalam melibatkan seluruh pendukung organisasi.
2. Fokus pada pelanggan internal dan eksternal
3. Melibatkan dan menggunakan secara efektif seluruh kekuatan organisasi
4. Perbaiki secara terus menerus atas bisnis dan proses produksi
5. Memperlakukan pemasok sebagai teman (partner)
6. Menetapkan keberhasilan kinerja proses

# Guru TQM



# Tokoh TQM

1. W. Edwards Deming, PhD
  2. J. M. Juran
  3. K. Ishikawa
  4. A.V. Feigenbaum
  5. P. B. Crosby
  6. Walter A. Shewhart, PhD.
- 

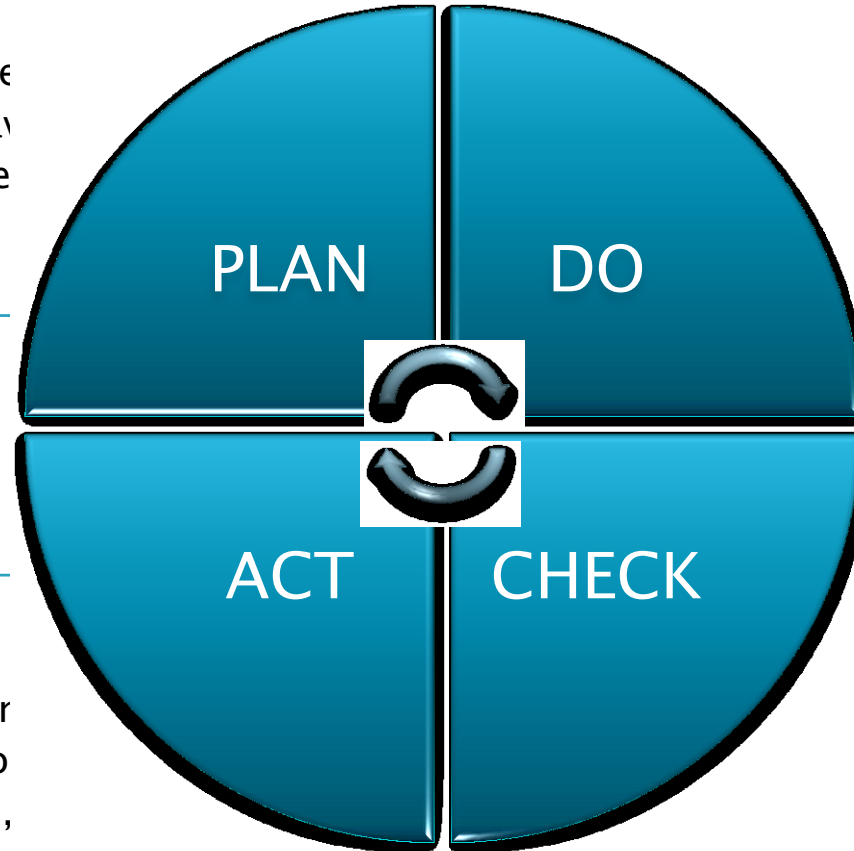
# W. E. Deming

1. Assisted Japan in improving productivity and quality
2. Semua sistem administrasi, perencanaan, produksi dan sistem penjualan harus stabil yang dibuktikan dengan data-data statistik.
3. Perbaiki secara berkesinambungan untuk mengurangi penyimpangan dan mendapatkan yang lebih baik untuk pemuasan pelanggan.

# Deming (PDCA) Cycle

- Plan a change to the process.
- Predict the effect change will have and plan how the effect will be measured

- Implement the change on all scale and measure the effect




- Adopt the change permanently into the process, or abandon it.

Compare the results to the original plan, and if any.


# TQM

## (Deming Philosophy)

1. Create and Publish the Aims and Purposes of the Organizations
  2. Learn the New Philosophy
  3. Understand the Purpose of Inspection
  4. Stop Awarding Business Based on Price Alone
  5. Improve constantly and Forever the System
  6. Institute Training
  7. Teach and Institute Leadership
- 

# TQM

## (Deming Philosophy)

8. Drive Out Fear, Create Trust, and Create a Climate for Innovation
  9. Optimize the Efforts of Teams, Groups, and Staff Areas
  10. Eliminate Exhortations for the Work Force
  11. Eliminate (a) Numerical Quotas for the Work Force (b) Management by Objective
  12. Remove Barriers that Rob People of Pride of Workmanship
  13. Encourage Education and Self-improvement for Everyone
  14. Take Action to Accomplish the Transformation
- 



# Joseph M. Juran, PhD.

1. Mutu berarti kesesuaian dengan penggunaan.
2. Pendekatan Juran berorientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
3. Trilogy Juran :
  - Quality Planning
  - Quality Control
  - Quality Improvement

# Kaoru Ishikawa, PhD.

1. Fishbone diagram
2. Mutu berarti kepuasan pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.

# Armand V. Feigenbaum, PhD.

1. Developed the concept of total quality control
2. Pengendalian mutu melalui 4 langkah :
  - Menetapkan standar kualitas
  - Menilai pemenuhan standar
  - Mengambil tindakan ketika standar tercapai
  - Perencanaan untuk perbaikan standar

# P. B. Crosby

1. Mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan.
  2. Pendekatan Crosby dengan proses top-down.
- 

# Walter A. Shewhart, PhD.

1. Fokus pada pembuatan control charts

# Definisi Kualitas



# Standar Kualitas Internasional

1. ISO 9000 (1987) → ISO 9001 : 2000
2. Tujuan penetapan standar :
  - ✓ Menetapkan prosedur manajemen kualitas melalui kepemimpinan, dokumentasi terinci, perintah kerja, dan penyimpanan catatan.

# Mutu

1. Fokus pada pelanggan, bahwa kualitas :
  - ✓ Kualitas adalah nilai tambah bagi pelanggan
  - ✓ Kualitas adalah QCDSM
  - ✓ Pelanggan adalah keseluruhan proses




# Mutu


## 1. Kualitas adalah QCDSM

- ✓ Q (Quality) :kualitas produk/jasa
- ✓ C (Cost) :kualitas biaya (high quality low price)
- ✓ D (Delivery) :kualitas penyampaian barang/jasa
- ✓ S (Safety) :kualitas keselamatan pengguna dan pembuatnya.
- ✓ M (Morale) :kualitas dalam bekerja dan melayani yang mengacu pada Etika Bisnis dan Etika Kerja, serta tidak bertentangan dengan norma yang ada.


# Mutu

1. Pelanggan adalah keseluruhan proses
  2. Contoh :
    - ✓ Menolak produk/jasa yang cacat, untuk menghindari kerugian yang lebih besar
    - ✓ Mengungkapkan dan mengatasi masalah yang terjadi dalam proses kerjanya
    - ✓ Tidak meneruskan produk/jasa yang cacat ke proses berikut.
- 

# Kualitas

1. “*The degree of excellence of a thing*” (Webster’s Dictionary)
  2. “*The totality of features and characteristics that satisfy needs*” (ASQ)
  3. “*fitness for use*” (Joseph Juran)
  4. “*conformance to requirements*” (Philip B. Crosby)
- 


# Kualitas

1. Quality of a product or services is
    - ✓ its ability to satisfy the needs and expectations of the customer
  2. Inversely proportional to variability
  3. Quality improvement is the reduction of variability in processes and products.
- 

# Dimensi Kualitas



# Dimensi Kualitas

1. Performance
    - ✓ Basic operating characteristics
  2. Features
    - ✓ “Extra” items added to basic features
  3. Reliability
    - ✓ Probability product will operate over time
  4. Conformance
    - ✓ Meeting pre-established standards
  5. Durability
    - ✓ Life span before replacement
- 

# Dimensi Kualitas

## 6. Serviceability

- ✓ Ease of getting repairs, speed & competence of repairs

## 7. Aesthetics

- ✓ Look, feel, sound, smell or taste

## 8. Safety

- ✓ Freedom from injury or harm

## 9. Other perceptions

- ✓ Subjective perceptions based on brand name, advertising, etc

**Terima Kasih**

A decorative blue gradient shape at the bottom of the slide, transitioning from a darker blue on the left to a lighter blue on the right.