

RENCANA PERKULIAHAN

1. Nama Mata Kuliah	: Manajemen Mutu Terpadu (MMT)
2. Kode / SKS	: ADM 505 / 2
3. Mata Kuliah Prasyarat	: - Teori Sistem (ADM 537) - Teori Organisasi - Kepemimpinan
4. Semester	: Genap
5. Fakultas / Jurusan	: FIP / Administrasi Pendidikan
6. Dosen / Asisten	: 1. Prof. Dr. H. Dadang Suhardan, M. Pd. 2. Nugraha Suharto, M. Pd.

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG**

Pokok Bahasan 4

Tujuan Khusus :

1. Mahasiswa dapat menjelaskan teori – teori yang melatar belakangi perkembangan mutu mencakup:
 - 1.1 Teori Scientific Management.
 - 1.2 Teori Inspeksi (Supervisi).
 - 1.3 Gerakan Human Relation.
 - 1.4 Control Proses.
 - 1.5 Metode Statistik.

Proses Belajar : 1. Dosen memberikan penjelasan materi.

2. Mahasiswa menyimak dan mencatat.
3. Tanya jawab dosen – mahasiswa tentang materi yang disajikan.

Ringkasan Materi :

PERKEMBANGAN MUTU

Perkembangan mutu dilatar belakangi oleh perkembangan teori khususnya teori dalam ilmu ekonomi. Berikut ini akan dikemukakan beberapa teori yang berkaitan dengan perkembangan mutu:

1. *Scientific Management / Teori Gerak dan Waktu*. Dikemukakan oleh F. W. Taylor. Inti teori ini adalah, menekankan pada riset untuk menemukan efisiensi. Konsepnya yaitu: Pertama, pemisahan antara perencanaan dan operasional dan bagaimana efisiensi dapat dilaksanakan. Kedua, efisiensi gerak yaitu : 1) Mengurangi mobilitas gerak, makin kecil gerak yang dilakukan makin tinggi produktivitas. 2) Gerak secara mekanistik berkaitan dengan insentif, makin banyak barang makin tinggi insentif.
2. *Teori Inspeksi (Supervisi)*. Teori ini menilai apakah seseorang bekerja sesuai dengan aturan perusahaan yang bersangkutan. Teori ini menekankan bahwa, kualitas adalah pelaksanaan aturan. Kelemahan teori ini adalah, 1) Tidak manusiawi; 2) Orang dianggap robot; 3) Tidak punya perasaan.

3. *Gerakan Human Relation*. Teori ini menerangkan ketika orang bekerja bersama-sama (kolektif). Hasil kelompok, bukan hasil perorangan. Orang dihormati, diberi target, sehingga terbentuklah hubungan individual informal / kelompok informal. Kelemahan teori ini yaitu perusahaan tidak berdaya karena yang menetapkan adalah orang-orang kunci.
4. *Control Proses*. Bertolak dari pemikiran: 1) Bagaimana produktivitas dengan mutu yang bagus diketahui pada saat pelaksanaan pekerjaan sedang digarap. 2) Memperhatikan segala komponen produksi tidak hanya dari sisi manusia saja. 3) Disiplin, menyelidiki orang bekerja dengan bahan dan aturan yang ditetapkan.
5. *Metode Statistik*. Metode ini disebut juga uji sampling / uji petik, jika suatu perusahaan menguji barang, maka barang yang dihasilkan dari pabrik akan diuji dengan membuat tabel atau grafik. Ketentuan angka uji lolos pengujian adalah 50%.

Evaluasi :

- Test :

1. Coba jelaskan keterkaitan Teori Scientific Management dengan mutu!
2. Bagaimana keterkaitan antara Teori Inspeksi dengan mutu?
3. Coba jelaskan Gerakan Human Relation dalam perkembangan mutu!
4. Apa yang dimaksud dengan Control Proses dalam perkembangan mutu?
5. Bagaimana peran Metode Statistik dalam perkembangan mutu?

Sumber / Kepustakaan :

- Bergman Bo, Bengt Kefsjo. (1994). *Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction*. London : Mac. Growhill.
- Edward Sallis (1993). *Total Quality in Education*. Philadelphia, London.
- Masaki Imai. (1996). *Kaizen*. Jakarta : Pustaka Binaman.
- Vincent Gasperesz. (2001). *TOM*. Jakarta : Gramedia.
- Yoyon Bachtiar Irianto. (1995). *MMT*. Bandung : Adpend UPI.

Pokok Bahasan 5

Tujuan Khusus :

1. Mahasiswa dapat menjelaskan konsep mutu menurut:
 - 1.1 Josep Juran.
 - 1.2 Edward Deming.
 - 1.3 Philip B. Crosby.
 - 1.4 Kaoru Ishikawa.
 - 1.5 Armand V. Feigenbaun.

Proses Belajar :

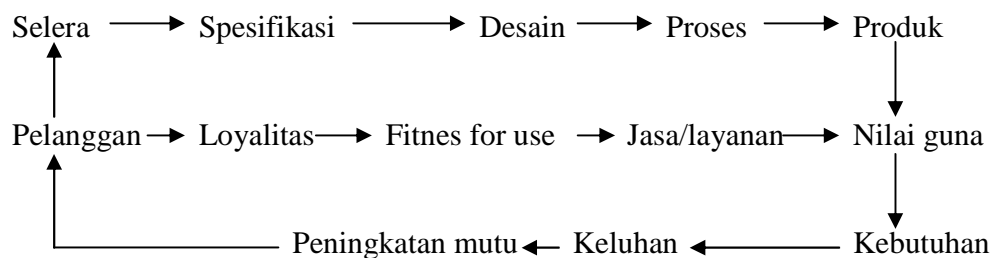
1. Dosen memberikan penjelasan materi.
2. Mahasiswa menyimak dan mencatat.
3. Tanya jawab dosen – mahasiswa tentang materi yang disajikan.
4. Pemberian tugas individu kepada mahasiswa.

Ringkasan Materi :

PEMIKIR MUTU

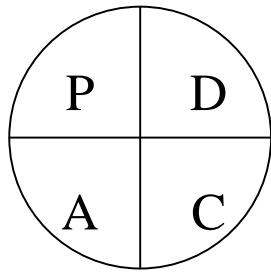
1. Konsep mutu menurut **Josep Juran:**

Mutu disebut *fitnes for use*. Maksud dari pernyataan ini adalah barang/jasa yang diproduksi memiliki kemampuan yang tinggi untuk dipergunakan konsumennya. Barang dapat dipakai sesuai dengan kehendak pemiliknya. Artinya barang dan jasa hanya akan memiliki makna apabila digunakan sebagaimana keinginan konsumen. Bukan menurut spesifikasi / desain perusahaan.



2. Konsep mutu menurut **Edward Deming:**

1. Untuk bisa memahami mutu harus diuji secara ilmiah.
2. Mutu itu harus dikaitkan dan tidak boleh dilepaskan dari persepsi, kebutuhan, kemauan konsumen. Mutu diterjemahkan dari image customer berkaitan dengan kehendaknya.
3. Mutu berkaitan dengan perubahan persepsi dan selera sehingga harus diikuti terus menerus. Mutu harus diciptakan dengan apa yang dibutuhkan konsumen.
4. Terapkan konsep perbaikan mutu : PDCA



Plan : Rencanakan sesuai selera pasar.

Do : Kerjakan sesuai rencana.

Check : Cek apakah sudah sesuai dengan selera konsumen.

Action : Memproduksi produk yang telah di cek.

3. Konsep mutu menurut **Philip B. Crosby :**

Dikenal dengan konsep *ZD (Zero Defect / kerusakan nol)* yang menjelaskan bahwa, setiap organisasi itu memerlukan uang atau modal, maka modal tersebut harus benar-benar efektif dan efisien untuk menghasilkan produk berkualitas. Konsep ZD merupakan standar manajemen yang cukup kompleks dalam suatu program motivasi karyawan. Kerusakan mutu disebabkan 2 hal :

- 1) Kurang pengetahuan, dapat diukur dan diatasi oleh alat peragaan dan alat yang benar.
- 2) Kurang perhatian, adalah masalah yang paling parah karena ini berhubungan dengan sikap dan harus dirubah oleh individu sendiri.

4. Konsep mutu **Kaoru Ishikawa:**

Dikenal sebagai QCC (Quality Control Circle) / putaran pengendalian mutu baik dalam konsep maupun praktek. Ishikawa juga mengembangkan “Ishikawa Cause – Effect Diagrams’ atau “Fishbone Diagrams’ yang menekankan mutu sebagai ‘ a way of management’ / salah satu cara dalam pengaturan atau manajemen. Ishikawa

juga memberikan kontribusi lain yaitu penggunaan statistik dalam Quality Assurance/jaminan mutu.

5. Konsep mutu menurut **Armand V. Feighbaun:**

Konsep mutu yang dikenal sebagai TQC (Total Quality Control)/ pengendalian mutu terpadu. Menurutnya, pengendalian harus dimulai dari mengidentifikasi persyaratan mutu yang ditawarkan pelanggan / konsumen, sampai dengan produk tersebut sampai ditangan konsumen dan merasa puas. Dimana dalam TQC tanggung jawab mutu berada disemua personil perusahaan / organisasi.

Evaluasi :

- **Non Test:**

Tugas merangkum konsep mutu menurut beberapa pemikir mutu.

- **Test:**

1. Coba jelaskan konsep mutu menurut Josep Juran!
2. Coba jelaskan konsep mutu menurut Edward Deming!
3. Coba jelaskan konsep mutu menurut Philip B. Crosby?
4. Coba jelaskan konsep mutu menurut Kaoru Ishikawa?
5. Coba jelaskan konsep mutu menurut Armand V. Feigenbaun?

Sumber / Kepustakaan :

- Amin Widjaya Tunggal. (1993). *MMT Suatu Pengantar*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Fandi Ciptono Anastasia Diana. (1995). *Total Quality Manajemen*. Jogjakarta : Andi Offset.
- Kauro Ishikawa. (1990). *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Yoyon Bachtiar Irianto. (1995). *MMT*. Bandung : Adpend UPI.

Pokok Bahasan 6

Tujuan Khusus :

1. Mahasiswa dapat menerangkan pengertian performansi mutu.
2. Mahasiswa dapat menjelaskan konsep Nature of Quality.
3. Mahasiswa dapat menyebutkan indikasi produk barang bermutu.
4. Mahasiswa dapat menyebutkan indikasi produk jasa bermutu.
5. Mahasiswa dapat menyebutkan 14 karakteristik mutu.

Proses Belajar :

1. Dosen memnberikan penjelasan materi.
2. Mahasiswa menyimak dan mencatat.
3. Tanya jawab dosen – mahasiswa tentang materi yang disajikan.

Ringkasan Materi :

PERFORMANSI MUTU

Performansi mutu adalah tampilan dari suatu produk bermutu baik berupa barang maupun jasa. Berkaitan dengan produk bermutu dari suatu barang, dalam konsep **Nature of Quality** dikatakan bahwa, “*The quality product is ability to satisfy the needs and expectation of the construct.*” Bo Bergman, 1994). Lihat bagan berikut ini:



Indikasi produk barang sesuai konsep **Nature of Quality** adalah :

- 1) Barang tersebut dapat dipercaya (Reliability).
- 2) Penampilannya mempesona (Performance).
- 3) Pelayanan handal (Service Ability)
- 4) Ramah lingkungan, tidak berbahaya (Environment Kidness).
- 5) Memiliki nilai seni, lucu, luwes, tahan banting, dll. (Aestetics).
- 6) Memiliki nilai kegagalan / kesalahan yang rendah (Faultless).
- 7) Memiliki rasa aman bila dikonsumsi / dipakai (Safety).
- 8) Memiliki daya tahan yang tinggi (Durability).

Sedangkan yang dapat dijadikan indikasi dari suatu produk jasa adalah:

- 1) Produsen tahu apa yang diinginkan konsumen (Profesionalisme pelayanan).
- 2) Hormat, sopan, ramah tamah dalam melayani konsumen.
- 3) Peka terhadap kebutuhan pelanggan (Responsiveness).
- 4) Dapat menciptakan hubungan yang baik dengan konsumen Komunikatif).
- 5) Tempatnya tepat dimana jasa itu diberikan.
- 6) Jelas, nyata, dan tatap muka.

Berdasarkan indikasi – indikasi tersebut, performansi mutu dapat dilihat dari 14 karakteristik sebagai berikut :

- 1) Performance : karakteristik kerja pokok
- 2) Timelines : durasi waktu yang wajar
- 3) Reliability : lama waktu barang digunakan tanpa mengalami kerusakan
- 4) Durability : tenggang waktu, kapan barang diganti suku cadangnya
- 5) Estetic : warna, bentuk
- 6) Personal Interface : mutu yang sifatnya manusiawi
- 7) Reception : persepsi orang
- 8) Easy of Use : mudah dipakai
- 9) Features : karakteristik keunggulan
- 10) Conformance to spesification : Persyaratan kerja barang sesuai spesifikasi
- 11) Constistency : Ketetapan antara durasi dengan pemakaian
- 12) Uniformity : keseragaman

13) Service Ability : pergantian suku cadang dalam service

14) Accuration : tepat

Evaluasi :

- Test:

1. Apa yang dimaksud dengan performansi mutu?
2. Coba jekaskan konsep Nature of quality!
3. Coba sebutkan indikasi produk barang bermutu!
4. Coba sebutkan indikasi produk jasa bermutu!
5. Coba sebutkan karakteristik performansi mutu!

Sumber / Kepustakaan :

- Amin Widjaya Tunggal. (1993). *MMT Suatu Pengantar*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Edward Sallis (1993). *Total Quality in Education*. Philadelphia, London.
- Fandi Ciptono Anastasia Diana. (1995). *Total Quality Manajemen*. Jogjakarta : Andi Offset.
- Juran JM. (1995). *Kepemimpinan Mutu*. Jakarta : Pustaka Binaman.
- Kauro Ishikawa. (1990). *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Masaki Imai. (1996). *Kaizen*. Jakarta : Pustaka Binaman.
- Yoyon Bachtiar Irianto. (1995). *MMT*. Bandung : Adpend UPI.