

EMA503 - Manajemen Kualitas 1  
<http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

# IMPLEMENTASI TQM

**Materi #7** EMA503 – Manajemen Kualitas

## Penjelasan Aspek TQM

2 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

Total	Quality	Management
Menandakan bahwa setiap orang diperusahaan harus dilibatkan (termasuk pelanggan dan para pemasok).	Mengidentifikasi bahwa keperluan-keperluan pelanggan sepenuhnya harus dipenuhi.	Menjelaskan bahwa eksekutif senior pun harus berkomitmen secara penuh.

6623 - Taufiqur Rachman

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #7

## Dasar Filosofi TQM

3 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

- Ide dasar: **pengecahan cacat (defect)**, bukan pendeteksian cacat.
- Sehingga pengendalian kualitas menurut filosofi TQM menjadi:
  - ▣ Aktivitas terus-menerus (*on-going activities*) diseluruh siklus proses, yaitu **fokus pada pemahaman penyebab masalah dan berusaha mengurangi atau menghilangkan dampaknya dalam bentuk yang paling efektif, dengan membuka jalan terhadap kemampuan kreativitas karyawan untuk menemukan solusi atas masalah tersebut.**

EMA503 - Manajemen Kualitas
Materi #7

## Fokus TQM

4 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

- **Orang (people)**, yakni mendorong pembentukan tim dan pemberdayaan karyawan (*employee empowerment*),
  - ▣ Memiliki arti: TQM memberi karyawan otoritas dan tanggung jawab membuat keputusan dan mengambil tindakan.
- **Empowerment**, ditujukan dengan memungkinkan karyawan memuaskan pelanggan di kontak pertama, untuk memperbaiki proses dan meningkatkan produktivitas, serta untuk mencapai hasil bisnis organisasi yang lebih baik.
- **Prinsip continous improvement**, yang pada dasarnya sangat berbeda dengan pendekatan tradisional.

EMA503 - Manajemen Kualitas
Materi #7

## Perbedaan Pendekatan Tradisional & TQM

5

<http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqurrachman

Pendekatan Tradisional	TQM
Fokus pada “siapa” dan “mengapa”	Fokus pada “mengapa” dan “bagaimana”
<i>Market-share focus</i>	Fokus pada pelanggan
<i>Status quo focus</i>	<i>Long-term focus</i>
<i>Product focus</i>	<i>Continous improvement and process impowerment focus</i>
Menonjolkan inovasi	<i>Incremental impowerments</i>
Bersifat <i>fire fighting</i>	Bersifat <i>problem solving</i>

EMA503 - Manajemen Kualitas

Materi #7

## Alasan Perusahaan Menerapkan TQM

6

<http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqurrachman



Perusahaan berhasrat mempelajari teori manajemen atau manajemen yang bersifat sains untuk meningkatkan daya saingnya.



Perusahaan mempertimbangkan TQM sebagai alat manajemen yang efektif untuk menanggulangi persoalan kualitas produk atau kesulitan yang dihadapi.

EMA503 - Manajemen Kualitas

Materi #7

## Aspek Dasar Implementasi TQM

7

<http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

- 1) Perhitungan (*counting*)
- 2) Pelanggan (*customer*)
- 3) Budaya (*culture*)

📌 Implementasi ideal: **secara inkremental**.

- ▣ Yaitu perusahaan melakukan proses membangun kualitas secara gradual dan bertahap.
- ▣ Hakikat TQM merupakan pendekatan proses menuju perubahan budaya kerja kualitas.

EMA503 - Manajemen Kualitas

Materi #7

## Prinsip Implementasi TQM (1)

8

<http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

### 1) *Do it right the first time*

- Senantiasa mendesain dan membangun kualitas produk/layanan.

### 2) *Be customer-oriented*

- Memuaskan kebutuhan konsumen eksternal dengan melakukan antisipasi, mendengarkan dan merespon.
- Memperhatikan konsumen internal dengan prinsip bahwa setiap orang dalam organisasi akan terpengaruh dari kualitas kerja yang dilakukan.

EMA503 - Manajemen Kualitas

Materi #7

## Prinsip Implementasi TQM (2)

9 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

### 3) *Make continous improvement a way of life*

- **Kaizen** dalam Bahasa Jepang berarti peningkatan secara berkesinambungan (*quality is an endless journey*).
- Kaizen memberi penjelasan bahwa perbaikan disuatu bidang tidak berarti kerugian dibidang lain.
- Contoh:
  - Meningkatkan konsistensi produk dan kualitas layanan
  - Mempercepat *cycle time*
  - Meningkatkan fleksibilitas
  - Mengurangi biaya dan *waste*

EMA503 - Manajemen Kualitas
Materi #7

## Prinsip Implementasi TQM (3)


10 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

### 4) *Build teamwork and empowerment*

- Peningkatan kerjasama dalam kelompok dilakukan melalui sistem saran (*sugesstion systems*), kelompok kecil (*QC circles and self-managed teams*), dan kelompok lintas fungsi (*cross-functional teams*).
- Pemberdayaan sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan, akses informasi dan alat bantu, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, serta penghargaan yang berdasarkan kinerja.

EMA503 - Manajemen Kualitas
Materi #7



## Tahap Implementasi TQM (1)


11 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

### 1) Bekerja dengan rotasi siklus PDCA

- *Plan*, membuat rencana yang akan dilakukan sebelum memulai bekerja.
- *Do*, bekerja dengan pelaksanaan yang telah dibuat.
- *Check*, pemeriksaan hasil kerja dengan cara membandingkan dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya.
- *Action*, mengadakan perbaikan dan peningkatan untuk perencanaan yang akan datang.

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #7



## Tahap Implementasi TQM (2)

12 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

6623 - Taufiqur Rachman

### 2) Penilaian berdasarkan fakta

- Faktor-faktor yang diperhatikan dalam TQM adalah QCDSM (*Quality, Costs, Delivery, Safety, and Moral*).
- Kenali situasi nyata faktor-faktor tersebut.
- Fakta dan penilaian tingkat perusahaan harus dibandingkan dengan kebutuhan pelanggan atau tingkat produksi atau jasa perusahaan pesaing.
- Fakta dan penilaian tingkat perbaikan dilakukan terhadap kecenderungan tiap-tiap faktor.

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #7

## Tahap Implementasi TQM (3)

13 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

### 3) Penggunaan alat statistik

- Untuk mengenali kondisi atau menilai tingkat operasi yang terjadi, harus menggunakan data yang memerlukan pengetahuan statistik sederhana dengan pemilihan metode yang tepat.

6623 - Taufiqur Rachman

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #7

## Proses Implementasi TQM

14 <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

- 1 • Manajemen puncak harus menjadikan TQM sebagai prioritas utama organisasi.
- 2 • Budaya organisasi harus dirubah sehingga setiap orang dan setiap proses menyertakan konsep TQM.
- 3 • Kelompok kecil dikembangkan pada keseluruhan organisasi untuk memahami kualitas, identifikasi keinginan konsumen, serta mengukur kemajuan dan kualitas.
- 4 • Perubahan dan perbaikan berkelanjutan harus diimplementasikan, dipantau, dan disesuaikan atas dasar hasil analisis pengukuran.

6623 - Taufiqur Rachman

EMA503 - Manajemen Kualitas Materi #7

## Kunci Keberhasilan

15

<http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

Elemen kunci keberhasilan implementasi yaitu faktor kepemimpinan, yaitu:

- Pemimpin perlu menyusun visi, dan mendefinisikan latar belakang, tujuan serta parameter TQM.

Implementasi TQM merupakan proses transformasi perusahaan, yaitu:

- Berawal dari operasi dengan cara baru,
- Mengembangkan budaya baru, dan
- Melibatkan desain ulang sistem-sistem yang lain.

EMA503 - Manajemen Kualitas

Materi #7

## Referensi

16

<http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>

Ashok Rao and Lawrence P. Carr, ***Total Quality Management: A Cross-functional Perspective***, John Wiley & Sons, 1996

Jenny Waller and Derek Allen, ***The T.Q.M. Toolkit: A Guide to Practical Techniques for Total Quality Management***, Kogan Page, 1995

Soewarso Hardjosoedarmo, ***Total quality management***, Andi, 2004

Suryadi Prawirosentono, ***Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21: Kiat Membangun Bisnis Kompetitif***, Bumi Aksara, 2007

Nursya'bani Purnama, ***Manajemen Kualitas: Perspektif Global***, Fakultas Ekonomi UII, 2006

Bernardine Wirjana, ***Mencapai Manajemen Berkualitas***, Andi, 2007

T. Yuri M Zagloel dan Rahmat Nurcahyo, ***Total Quality Management***, 2012

## SEKIAN & TERIMA KASIH

EMA503 - Manajemen Kualitas

Materi #7