Zaenal. Sugiyanto

TQM (Total Quality Management)

Total Quality Management

Total Quality Management

Total Quality Management merupakan peningkatan secara terus menerus yang Dilakukan oleh setiap orang dalam organisasi untuk Memahami, memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan .

Total Quality Management

Total Quality Management

- Focus thd pemenuhan pelanggan
- Mengarahkan pada continuous improvement
- Keterlibatan Gugus tugas (work force)

- Mutu terpadu atau disebut juga Total Quality Management (TQM) dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu: Total (keseluruhan), Quality (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), Management (tindakan, seni, cara menghendel, pengendalian, pengarahan).

- Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah: “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali (right first time), melalui perbaikan berkesinambungan (continous improvement) dan memotivasi karyawan “ (Kid Sadgrove, 1995)[3]

Pengertian Total Quality Management

- Perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Ishikawa, 1993)

- Sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa, 1992)

- Suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

- Pengertian lain dikemukakan oleh Drs. M.N. Nasution, M.S.c., A.P.U. mengatakan bahwa Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.

- Unsur utama TQM
- Fokus pada pelanggan.
- Obsesi terhadap kualitas.
- Pendekatan ilmiah.
- Komitmen jangka panjang.
- Kerja sama tim.

- Perbaikan sistem secara
- berkesinambungan.
- Pendidikan dan pelatihan.
- Kebebasan yang terkendali.
- Kesatuan tujuan.
- Adanya keterlibatan dan
- pemberdayaankaryawan

Lima Pilar TQM

- Produk,
- Proses
- Organisasi,
- Kepemimpinan, dan
- Komitmen.
-

- Produk adalah titik pusat untuk tujuan dan pencapaian organisasi. Mutu dalam produk tidak mungkin ada tanpa mutu di dalam proses. Mutu di dalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Organisasi yang tepat tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai. Komitmen yang kuat dari bawah ke atas merupakan pilar pendukung bagi semua yang lain. Setiap pilar tergantung pada keempat pilar yang lain, dan kalau salah satu lemah dengan sendirinya yang lain juga lemah.

-

Manfaat TQM

- – Manfaat TQM bagi pelanggan adalah:

- 1) Sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayanan.

- 2) Kepedulian terhadap pelanggan lebih baik atau pelanggan lebih diperhatikan.

- 3) Kepuasan pelanggan terjamin.

- – Manfaat TQM bagi institusi adalah:

- 1) Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan
- 2) Staf lebih termotivasi
- 3) Produktifitas meningkat
- 4) Biaya turun
- 5) Produk cacat berkurang
- 6) Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat.

Manfaat TQM bagi staf Organisasi adalah

- 1) Pemberdayaan
- 2) Lebih terlatih dan berkemampuan
- 3) Lebih dihargai dan diakui

Persyaratan Implementasi TQM

- Komitmen yang tinggi (dukungan penuh) dari menejemen puncak.
- Mengalokasikan waktu secara penuh untuk program TQM
- Menyiapkan dana dan mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas
- Memilih koordinator (fasilitator) program TQM
- Melakukan banchmarking pada perusahaan lain yang menerapkan TQM

- Merumuskan nilai (value), visi (vision) dan misi (mission)

- Mempersiapkan mental untuk menghadapi berbagai bentuk hambatan

- Merencanakan mutasi program TQM.

Delapan Alat TQM

- Curah pendapat (brainstorming), Curah pendapat adalah alat perencanaan yang dapat digunakan untuk mengembangkan kreativitas kelompok. Curah pendapat dipakai, antara lain untuk menentukan sebabsebab yang mungkin dari suatu masalah atau merencanakan langkah-langkah suatu proyek.

Syarat syarat pelaksanaan TQM dalam suatu perusahaan adalah sebagai berikut.

- 1. Setiap perusahaan/organisasi harus secara terus meneurus melakukan perbaikan mutu produk dan pelayanan sehingga dapat memuaskan para pelanggan.

- 2. Memberikan kepuasan kepada pemilik, pemasok, karyawan, dan para pemegang saham.

- 3. Memiliki wawasan jauh ke depan dalam mencari laba dan memberikan kepuasan.

- 4. Fokus utama ditujukan pada proses, baru menyusul hasil.

- 5. Menciptakan kondisi di mana para karyawan aktif berpartisipasi dalam menciptakan keunggulan mutu.

- 6. Ciptakan kepemimpinan yang berorientasi pada bawahan dan aktif memotivasi karyawan bukan dengan cara otoriter sehingga diperoleh suasana kondusif bagi lahirnya ide-ide baru.

- 7. Rela memberikan ganjaran, pengakuan bagi yang sukses dan mudah memberikan maaf bagi yang belum berhasil/ berbuat salah.

- 8. Setiap keputusan harus berdasarkan pada data, baru berdasarkan pengalaman/ pendapat.

- 9. Setiap langkah kegiatan harus selalu terukur jelas sehingga pengawasan lebih mudah.

- 10. Program pendidikan dan pelatihan hendaknya menjadi urutan utama dalam upaya peningkatan mutu

- Diagram alur (bagan arus proses)

- Bagan arus proses adalah satu alat perencanaan dan analisis yang digunakan, antara lain untuk menyusun gambar proses tahap demi tahap untuk tujuan analisis, diskusi, atau komunikasi dan menemukan wilayah-wilayah perbaikan dalam proses.

Analisis SWOT

- Analisis SWOT adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk menganalisis masalah-masalah dengan kerangka Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), dan Threats (ancaman).

Rangking Preferensi

- Alat ini merupakan suatu alat interpretasi yang dapat digunakan untuk memilih gagasan dan pemecahan masalah di antara beberapa alternatif.

Analisis Tulang Ikan

- Analisis tulang ikan (juga dikenal sebagai diagram sebab-akibat) merupakan alat analisis, antara lain
- untuk mengkategorikan berbagai sebab potensial dari suatu masalah dan menganalisis apa yang sesungguhnya terjadi dalam suatu proses.

Penilian Kritis

- Penilaian kritis adalah alat Bantu analisis yang dapat digunakan untuk memeriksa setiap proses manufaktur, perakitan, atau jasa. Alat ini membantu kita untuk memikirkan apakah proses itu memang dibutuhkan, tepat, dan apakah ada alternatif yang lebih baik.

Benchmarking

- Benchmarking adalah proses pengumpulan dan analisis data dari organisasi kita dan dibandingkan dengan keadaan di dalam organisasi lain. Hasil dari proses ini akan menjadi patokan untuk memperbaiki organisasi kita secara terus menerus. Tujuan benchmarking adalah bagaimana organisasi kita bisa dikembangkan sehingga menjadi yang terbaik.

Diagram analisa medan daya (bidang kekuatan)

- Diagram medan daya merupakan suatu alat analisis yang dapat digunakan, antara lain untuk mengidentifikasi berbagai kendala dalam mencapai suatu sasaran dan mengidentifikasi berbagai sebab yang mungkin serta pemecahan dari suatu masalah atau peluang.