



MANAJEMEN KUALITAS

Adi Wahyu Anggara S.M., M.M., Afina Hasya, S.T., M.M., Ardiaz Ajie Aryandika, S.Kom., MBA.,
Bimo Suryo Wicaksono, S.M., M.M., Cahyaningratri, S.E., M.Bus.,
Dhena Kamalia F., S.Kom., M.Kom., Ir. Erni Dwi Puji Setyowati, S.T.P., M.Sc.,
Foza Hadyu Hasanatina, SE., M.Sc., Irma Tsuraya Choirinnida, S.E., M.B.A.,
Nana Varian Januardi, S.E., MBA., Odi Andanu, S.T., M.T., Rakha Satya Idsan, S.T.P., M.T.P.,
Rifka Indi, S.E., M.S.M., Rista Nurdianasari, S.E., M.M., Shabira Maharani S.E., M.M.

Manajemen Kualitas

Adi Wahyu Anggara S.M., M.M.

Afina Hasya, S.T., M.M.

ARDIAZ AJIE ARYANDIKA, S.Kom., MBA.

Bimo Suryo Wicaksono, S.M., M.M.

Cahyaningratri, S.E., M.Bus.

Dhena Kamalia F., S.Kom., M.Kom.

Ir. Erni Dwi Puji Setyowati, S.T.P., M.Sc

Foza Hadyu Hasanatina, SE., M.Sc.

Irma Tsuraya Choirinnida, S.E., M.B.A.

Nana Varian Januardi, S.E., MBA.

Odi Andanu, S.T., M.T

Rakha Satya Idsan, S.TP., M.TP.

Rifka Indi, S.E., M.S.M.

Rista Nurdianasari, S.E., M.M.

Shabira Maharani S.E., M.M.



Manajemen Kualitas

Copyright © PT Penamuda Media, 2024

Penulis:

Adi Wahyu Anggara S.M., M.M.
Afina Hasya, S.T., M.M.
ARDIAZ AJIE ARYANDIKA, S.Kom., MBA.
Bimo Suryo Wicaksono, S.M., M.M.
Cahyaningratri, S.E., M.Bus.
Dhena Kamalia F., S.Kom., M.Kom.
Ir. Erni Dwi Puji Setyowati, S.T.P., M.Sc.
Foza Hadyu Hasanatina, SE., M.Sc.
Irma Tsuraya Choirinnida, S.E., M.B.A.
Nana Varian Januardi, S.E., MBA.
Odi Andanu, S.T., M.T
Rakha Satya Idsan, S.TP., M.TP.
Rifka Indi, S.E., M.S.M.
Rista Nurdianasari, S.E., M.M.
Shabira Maharani S.E., M.M.

ISBN: 9-786238-686650

Penyunting dan Penata Letak:

Tim PT Penamuda Media

Desain Sampul:

Tim PT Penamuda Media

Penerbit:

PT Penamuda Media

Redaksi:

Casa Sidoarum RT03 Ngentak, Sidoarum Godean Sleman Yogyakarta

Web: www.penamudamedia.com

E-mail: penamudamedia@gmail.com

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

WhatsApp: +6285700592256

Cetakan Pertama, September 2024

x + 277 halaman; 15 x 23 cm

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak maupun mengedarkan buku dalam bentuk dan
dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit maupun penulis

Kata Pengantar

Kepada Para Pembaca Yang Terhormat,

Manajemen kualitas merupakan fondasi utama dalam membangun produk dan layanan yang unggul. Buku ini hadir sebagai panduan komprehensif yang menggali konsep, metode, dan praktik terkini dalam mengelola kualitas secara efektif.

Dengan menggabungkan teori dan aplikasi praktis, buku ini dirancang untuk membantu pembaca memahami esensi manajemen kualitas dalam konteks bisnis modern. Mulai dari konsep dasar hingga implementasi strategi, setiap bab disusun secara sistematis untuk memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana mencapai keunggulan kualitas.

Penulis berharap bahwa buku ini tidak hanya menjadi sumber pengetahuan yang berharga tetapi juga menjadi panduan yang menginspirasi pembaca untuk menerapkan praktik terbaik dalam upaya perbaikan berkelanjutan. Terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung terciptanya karya ini.

Selamat membaca dan semoga buku ini mampu menjadi penuntun yang bermanfaat dalam perjalanan Anda menuju keunggulan kualitas.

Salam,
Tim Penulis

Daftar Isi

_Toc177716183

Manajemen Kualitas.....	iii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Bab 1 Pengenalan Manajemen Kualitas	1
A. Pendahuluan	2
B. Pengertian dan Konsep Dasar Manajemen Kualitas.....	7
C. Manfaat Manajemen Kualitas	10
D. Komponen Utama Manajemen Kualitas	11
E. Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Kualitas.....	13
F. Peran Manajemen dan Karyawan dalam Manajemen Kualitas	15
G. Kesimpulan.....	16
Bab 2 Sejarah dan Konsep Dasar Manajemen Kualitas	18
A. Pendahuluan	19
B. Pentingnya Manajemen Kualitas dalam Organisasi	20
C. Evolusi Sejarah Manajemen Kualitas	23
D. Konsep Dasar Manajemen Kualitas	30
E. Definisi Kualitas	31
F. Prinsip-Prinsip Manajemen Kualitas	32
G. Peran Standar dalam Manajemen Kualitas.....	35
H. Siklus Perbaikan Kualitas.....	36
I. Kesimpulan.....	37

Bab 3 Pendekatan Manajemen Kualitas: <i>Total Quality Management</i> (TQM)	39
A. Pengertian dan Prinsip-prinsip TQM	40
B. Implementasi TQM di Organisasi	44
C. Peran Kepemimpinan dalam TQM.....	48
Bab 4 Standar dan Sertifikasi Kualitas	53
A. Definisi dan Tujuan Standar dan Sertifikasi Kualitas ..	54
B. Jenis-jenis Standar dan Sertifikasi Kualitas.....	55
C. Pihak yang Terlibat dalam Pengembangan Standar.....	60
D. Tahap dan Proses Sertifikasi Kualitas.....	62
E. Tantangan dalam Implementasi Sertifikasi Kualitas ...	64
Bab 5 Alat dan Teknik Manajemen Kualitas: <i>Six sigma</i>	67
A. Alat dan Teknik Manajemen Kualitas: <i>Six sigma</i>	68
B. Konsep Dasar <i>Six sigma</i>	70
C. Alat analisis <i>Six sigma</i>	73
Bab 6 Alat dan Teknik Manajemen Kualitas: <i>Lean Management</i>	83
Bab 7 Pengukuran Kinerja dan Metrik Kualitas	95
A. Pengukuran Kinerja	96
B. Metrik Kualitas.....	121
Bab 8 Kepemimpinan dan Budaya Organisasi dalam Manajemen Kualitas	128
A. Kepemimpinan dan Manajemen Kualitas.....	131
B. Budaya Organisasi dan Manajemen Kualitas	135
C. Hubungan Timbal Balik antara Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Manajemen Kualitas.....	136
D. Tantangan dan Solusi dalam Implementasi Manajemen Kualitas.....	139

Bab 9 Peran Karyawan dalam Menjamin Kualitas	144
A. Pengertian Karyawan.....	144
B. Jenis Karyawan	146
C. Tugas Karyawan	148
D. Pengendalian Mutu dalam Perusahaan	150
E. Peran Karyawan dalam Menjamin Kualitas	153
Bab 10 Manajemen Risiko dan Kualitas.....	157
A. Pendahuluan	158
B. Sejarah dan Perkembangan Manajemen Risiko	160
C. Manajemen Risiko & Manajemen Kualitas	162
D. Alat dan Teknik Manajemen Risiko.....	166
Bab 11 Peningkatan Proses dan Inovasi Kualitas	179
A. Konsep Peningkatan Proses.....	180
B. Prinsip-Prinsip Dasar	181
C. Metode dan Alat untuk Peningkatan Proses	183
D. Tantangan dan Solusi dalam Peningkatan Proses	187
E. Definisi dan Jenis-Jenis Inovasi Kualitas.....	190
F. Proses Inovasi dalam Manajemen Kualitas.....	191
G. Mengintegrasikan Inovasi dalam Budaya Kualitas	192
Bab 12 Audit Kualitas dan Pemantauan Kinerja	196
A. Audit Kualitas dan Pemantauan Kinerja	197
B. Audit Kualitas	198
C. Audit Internal dan Audit Eksternal.....	202
D. Pemantauan Kinerja Kualitas.....	205
E. Teknik Pemantauan Kinerja Kualitas.....	205

Bab 13 Manajemen Kualitas dalam Rantai Pasok	209
Bab Manajemen Kualitas	210
A. Konsep Dasar Manajemen Kualitas dalam Rantai Pasok.....	211
B. Strategi Pengendalian Kualitas di Setiap Tahap Rantai Pasok.....	214
C. Peran Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Rantai Pasok.....	216
D. Tantangan dan Peluang dalam Manajemen Kualitas Rantai Pasok.....	219
Bab 14 Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO	223
Bab 15 Tantangan dan Peluang dalam Manajemen Kualitas di Era Digital.....	238
A. Tantangan dalam Manajemen Kualitas di Era Digital	240
Daftar Pustaka	252
Tentang Penulis.....	268



Bab 1

Pengenalan Manajemen Kualitas

Afina Hasya, S.T., M.M.

Pendahuluan

Manajemen kualitas merupakan pendekatan sistematis untuk memastikan bahwa organisasi mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui peningkatan berkelanjutan dari proses, produk, dan layanan mereka (Sallis, 2014). Menurut Juran (1999), manajemen kualitas mencakup semua aktivitas manajerial yang menentukan kebijakan, tujuan, dan tanggung jawab untuk kualitas, serta implementasinya melalui perencanaan, pengendalian, jaminan, dan peningkatan kualitas. Deming (1986) juga menekankan bahwa manajemen kualitas adalah filosofi manajemen yang berfokus kepada perbaikan berkelanjutan dan pengendalian variasi dalam proses produksi untuk mencapai kualitas yang konsisten.

Manajemen kualitas memiliki peranan penting dalam organisasi *modern* karena persaingan global yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka. Dengan menerapkan manajemen kualitas, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, kualitas yang baik juga berperan dalam meningkatkan reputasi perusahaan di pasar dan membangun loyalitas pelanggan (Talib *et al.*, 2013). Dalam era globalisasi ini, perusahaan yang tidak fokus pada kualitas akan kesulitan untuk bersaing dan bertahan dalam jangka panjang.

MANAJEMEN KUALITAS

Buku ini menjelaskan konsep inti manajemen kualitas serta implementasi strateginya dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini. Dari pemahaman akan pentingnya kualitas hingga praktik terbaik dalam memastikan produk dan layanan yang unggul, pembaca akan dibimbing melalui langkah-langkah kunci dalam mencapai keunggulan kualitas. Pada aspek praktis dan teoritis, buku ini merangkum beragam metode evaluasi kualitas, alat manajemen, dan pendekatan inovatif yang dapat diterapkan di berbagai sektor industri. Dengan fokus pada perbaikan terus-menerus, pembaca akan mendapatkan wawasan mendalam tentang bagaimana membangun budaya perusahaan yang berfokus pada kualitas serta menghadapi tantangan yang muncul dengan solusi yang berdaya saing. Buku ini merupakan panduan komprehensif bagi para profesional dan pemimpin yang ingin mengukuhkan posisi perusahaan mereka melalui kualitas manajemen yang efektif."

ISBN 978-623-8686-65-0



PT Penerbit Penamuda Media
Godean, Yogyakarta
085700592256
@penamuda_media
penamuda.com