

Sekilas ttg. Pengendalian Mutu Terpadu / TQM (Total Quality Control)

Dikembangkan dari manajemen gaya Jepang dengan Kaizen-nya.

Konsep pokok TQM :

Mempertahankan dan meningkatkan mutu secara keseluruhan, sehingga memungkinkan produk dan jasa perusahaan berada pada tingkat yang paling ekonomis yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara keseluruhan.

TQM ini sangat mengutamakan adanya Gugus Kendali Mutu (Quality Control Circle), yaitu :

- a. sebuah mekanisme dan dinamika yang menjamin adanya evaluasi terhadap berbagai hasil yang diperoleh secara kontinyu, dalam sebuah kelompok.
- b. Setiap anggota kelompok melakukan hal tersebut dengan motivasi dan kesadaran yang mendalam akan tanggung jawabnya sebagai anggota organisasi, yang hidup matinya tergantung dari kondisi organisasi tempat ia bekerja tersebut.
- c. Setiap kelompok biasanya terdiri dari 3 – 8 orang, yang secara sukarela mengadakan kegiatan pengendalian mutu di tempat ia bekerja.

Ciri khas Gugus kendali mutu :

- a. Setiap anggota bekerja sama dan melakukan kegiatan atas prakarsa mereka sendiri
- b. Setiap anggota selalu berinteraksi untuk saling mempengaruhi
- c. Setiap anggota kelompok saling mengenal dengan baik, sehingga dapat berdiskusi secara terbuka
- d. Anggota kelompok mengadakan pertemuan secara rutin untuk mendiskusikan berbagai masalah guna mencapai tujuan bersama

Sikap yang diharapkan dari setiap anggota kelompok :

- a. Saling menghormati atas dasar persamaan
- b. Menghormati dan menghargai setiap prakarsa/inisiatif dan kebebasan dari setiap anggota kelompok

- c. Saling memberi informasi, sehingga setiap masalah dapat diatasi bersama dengan optimal

Sasaran / tujuan yang hendak dicapai dalam Gugus Kendali Mutu :

- a. Mengurangi kesalahan yang ada dan sekaligus meningkatkan mutu
- b. Menyadari akan pentingnya kerja kelompok
- c. Mendorong dan meningkatkan partisipasi dan motivasi individu
- d. Membangkitkan sikap dapat mencegah dan mengatasi berbagai masalah
- e. Memperbaiki dan mengembangkan komunikasi dan hubungan antar pihak dalam perusahaan
- f. Mendorong pengembangan pribadi dan kepemimpinan
- g. Mendorong sikap dapat melakukan efisiensi dan perbaikan secara terus menerus

Mekanisme dalam Gugus Kendali Mutu :

Memutar roda : **Plan → Do → Check → Action**

- **Plan**, Rencanakan dengan baik sebelum memulai suatu pekerjaan (mendesain, budgeting, scheduling, dll)
- **Do**, Kerjakan sesuai rencana
- **Check**, Periksa pekerjaan apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan (apakah sesuai dengan spesifikasi dan keinginan pelanggan)
- **Action**, Ambil tindakan koreksi/penyesuaian atas penyimpangan, susun rencana baru yg lebih baik (periksa apakah langganan puas dengan hasil tersebut)

8 langkah untuk mencapai tujuan yang diharapkan :

1. Menemukan persoalan yang sebenarnya
2. Menemukan penyebab terjadinya persoalan
3. Mempelajari faktor yang paling berpengaruh
4. Mempertimbangkan langkah-langkah yang tepat

5. Menerapkan langkah yang tepat
6. Mengecek hasil yang diperoleh
7. Mencegah timbulnya persoalan yang sama
8. Persoalan-persoalan lain yang tak terpecahkan

Catatan :

- 1. Bahan lain mengenai TQM tlg dibaca sendiri di buku Mo yang ada***
- 2. Baca juga tugas MO ttg. Sertifikasi Mutu (ISO 9001 dll.nya)***
- 3. Baca juga Perencanaan SDM ya.....***