



Professorline

Hasdinar Umar

PENGANTAR MANAJEMEN MUTU



PENGANTAR MANAJEMEN MUTU

Penulis : **Hasdinar Umar**

Penyunting : **Marwati**

Tata sampul : **Rezkiawati**

Tata isi : **Widya Astuti Rinduwati**

Cetakan Pertama, **Oktober 2023**

ISBN **xxx-xxx-xx-xxxx-x**

Penerbit **Professorline**

🏠 Jl. Dg. Ngadde Raya, Parangtambung, Makassar,
Sulawesi Selatan, Indoneisa

✉ professorline123@gmail.com
adminbook@professorline.com

☎ +62 853-4177-7525

🌐 www.professorline.com

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.

Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku
baik secara elektronik maupun mekanik tanpa izin tertulis

Penerbit Professorline.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan buku ajar Pengantar Manajemen Mutu. Buku ajar ini ditujukan untuk mahasiswa, dosen, praktisi, dan siapa saja yang tertarik untuk mempelajari tentang manajemen mutu dalam organisasi.

Manajemen mutu adalah sebuah konsep, prinsip, dan praktik yang berkaitan dengan bagaimana organisasi dapat menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas dan memuaskan pelanggan. Manajemen mutu melibatkan perencanaan, pengendalian, dan perbaikan terus-menerus dalam seluruh proses kerja. Manajemen mutu juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan daya saing organisasi di era globalisasi dan digitalisasi.

Buku ajar ini membahas tentang konsep, prinsip, dan praktik manajemen mutu dalam organisasi secara komprehensif dan aplikatif. Buku ajar ini ditulis dengan bahasa yang mudah dipahami dan dilengkapi dengan ilustrasi, tabel, grafik, diagram, dan studi kasus yang relevan. Buku ajar ini juga menyediakan latihan soal, pertanyaan diskusi, dan referensi tambahan di akhir setiap bab untuk membantu pembaca memahami materi yang disampaikan. Buku ajar ini merupakan hasil dari pengalaman kami sebagai dosen, peneliti, dan konsultan di bidang manajemen mutu. Kami berusaha untuk menyajikan materi yang akurat, terkini, dan bermanfaat bagi pembaca. Namun demikian, kami menyadari bahwa buku ajar ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan buku ajar ini di masa mendatang.

Akhir kata, kami berharap buku ajar ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen mutu di Indonesia. Kami juga berharap buku ajar ini dapat menjadi sumber belajar yang menarik dan bermakna bagi pembaca. Semoga buku ajar ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Makassar, Oktober 2023
Penulis.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENGANTAR MANAJEMEN MUTU.....	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Pengertian dan Ruang Lingkup Manajemen Mutu	3
1.3 Sejarah dan Perkembangan Manajemen Mutu.....	4
1.4 Manfaat dan Tantangan Manajemen Mutu	8
1.5 Pengertian, Falsafah dan Prinsip TQM	14
1.6 Definisi, Tujuan, dan Komponen Sistem Mutu	20
1.6.1 Tujuan Sistem Mutu.....	21
1.6.2 Komponen Sistem Mutu	22
1.7 Standar, Model, dan Kerangka Kerja Manajemen Mutu.....	25
1.8 Perbandingan antara Beberapa Pendekatan Manajemen Mutu.....	29
1.9 Soal Latihan	33
1.10 Kesimpulan.....	34
BAB II PERENCANAAN MUTU	37
2.1 Pendahuluan	37
2.2 Pengertian Perencanaan Mutu	38
2.3 Tujuan Perencanaan Mutu	42
2.4 Langkah-langkah Perencanaan Mutu	49
2.5 Metode dan Teknik Perencanaan Mutu	53
2.6 Contoh Perencanaan Mutu dalam Organisasi	59
2.7 Soal Latihan	63
2.8 Kesimpulan	64
BAB III PENGENDALIAN MUTU	66
3.1 Pendahuluan	66
3.2 Pengertian Pengendalian Mutu	67
3.3 Tujuan Pengendalian Mutu	71
3.4 Metode-metode Pengendalian Mutu	75
3.5 Proses dan Alat Pengendalian Mutu.....	85
3.6 Contoh Pengendalian Mutu dalam Organisasi.....	90
3.6.1 Contoh dalam Industri Makanan.....	90

3.6.2 Contoh dalam Industri Otomotif	92
3.6.3 Contoh dalam Industri Pendidikan	95
3.7 Soal Latihan	98
3.8 Kesimpulan	99
BAB IV JAMINAN MUTU	103
4.1 Pendahuluan	103
4.2 Pengertian Jaminan Mutu	104
4.3 Tujuan Jaminan Mutu	106
4.4 Sistem dan Prosedur Jaminan Mutu	110
4.5 Audit dan Sertifikasi Jaminan Mutu	115
4.6 Contoh Jaminan Mutu dalam Organisasi	121
4.7 Soal Latihan	129
4.8 Kesimpulan	129
BAB V PENINGKATAN MUTU	132
5.1 Pendahuluan	132
5.2 Pengertian Peningkatan Mutu	133
5.3 Tujuan Peningkatan Mutu	134
5.4 Strategi dan Program Peningkatan Mutu	138
5.5 Model dan Metode Peningkatan Mutu	144
5.5.1 Model Peningkatan Mutu	144
5.5.2 Metode Peningkatan Mutu	148
5.6 Contoh Peningkatan Mutu dalam Organisasi	158
5.7 Soal Latihan	161
5.8 Kesimpulan	161
BAB VI KEPUASAN PELANGGAN	164
6.1 Pendahuluan	164
6.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	165
6.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	166
6.4 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	193
6.5 Metode Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	201
6.6 Contoh Kepuasan Pelanggan dalam Organisasi	205
6.7 Soal Latihan	210
6.8 Kesimpulan	210

BAB VII APLIKASI MANAJEMEN MUTU DI BIDANG TEKNIK KELAUTAN	212
7.1 Pendahuluan	212
7.2 Karakteristik dan Tantangan Proyek Konstruksi Lepas Pantai, Bangunan Pantai, dan Pelabuhan	214
7.3 Kebutuhan dan Harapan Pelanggan dibidang Teknik Kelautan	225
7.4 Penerapan TQM di Bidang Teknik Kelautan	231
7.4.1 Penerapan TQM pada Konstruksi Lepas Pantai	235
7.4.2 Penerapan TQM pada Bangunan Pantai	245
7.4.3 Penerapan TQM pada Pelabuhan	256
7.5 Penerapan Sistem Mutu ISO di Bidang Teknik Kelautan	265
7.6 Soal Latihan	270
7.7 Kesimpulan	272
DAFTAR PUSTAKA	275

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F.F. Ramadhany, dan Supriono," Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2015 dalam Menunjang Pemasaran," Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.53, No.1, 2017.
- [2] B. Syukron," Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Transformatif pada Perguruan Tinggi)," Jurnal Penelitian, Vol.10, No.2, 2016.
- [3] M.R.A. Simanjuntak, dan S.S. Suawa," Analisis Sistem Manajemen Mutu dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran di Jakarta Pusat," Jurnal Ilmiah Media Engineering, Vol.4, No.2, 2014.
- [4] I.W. Suartina, N.N.A.A.V. Swara, dan N.L.S. Astiti," Pengaruh Total *Quality* Manajemen (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan pada PT. Tomorrow's Antiques Indonesia," Jurnal Widya Manajemen, Vol.1, No.2, 2019.
- [5] M. Muslim, dan Sururin," *Total Quality Management* (TQM) di Perguruan Tinggi," Jurnal Esensi, Vol.21, No.2, 2018.
- [6] A.Z.A. Faritsy, dan Suseno," Penerapan TQM (*Total Quality* Manajemen) dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan UMKM," *Journal of Management Studies*, Vol.8, No.2, 2014.
- [7] K.A.Anandy, dan A. Hasin," Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada The Manglung View&Resto," Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen, Vol.2, No.1, 2023.
- [8] J. Nugraha," Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2008 (Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya)," Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan, Vol.6, No.2 , 2018.

- [9] A. Widiansyah," Penjamin Mutu: Penerapan, Pemenuhan, dan Pengendalian Standar Mutu Serta Implementasinya dalam Dunia Pendidikan," Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika, Vol.19, No.2, 2019.
- [10] A. Tanzeh, "PERENCANAAN MUTU SEKOLAH SEBAGAI DASAR MANAJEMEN STRATEGIK DALAM BIDANG PENDIDIKAN", Dinamika, vol. 18, no. 1, pp. 89-104, Jul. 2018.
- [11] K.B.Sastrawan," Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Perencanaan Mutu Strategis," Jurnal Penjamin Mutu Lembaga Penjamin Mutu Institut Hindu Dharma Negeri Denpasar, Vol.5, No.2, 2019.
- [12] A.F.Shiyamy, S.Rohmat, dan A.Sopian," Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Statistical Process Control," Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol.2, No.2, 2021
- [13] S. Saori, S. Anjelia, R. Melati, M. Nuralamsyah, E. Djorghi, and A. ulhaq, "ANALISIS PENGENDALIAN MUTU PADA INDUSTRI LILIN (Studi kasus pada PD.Ikram Nusa Persada Kota Sukabumi)", JIP, vol. 1, no. 10, pp. 2133-2138, Feb. 2021.
- [14] A.Basuki,"Implementasi Sistem Jaminan Mutu (*Quality Assurance*) Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi," Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan, Vol.6, No.1, 2004.
- [15] E.N.Yuniar, and Rosidi," Implementasi Audit Penjaminan Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 di Sekolah Menengah Kejuruan PGRI 3 Malang," Jurnal Ilmiah Manajemen FEB Universitas Brawijaya, [Online]: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/6036/5310>
- [16] A.N. Kholili, and S.Fajaruddin,"Manajemen Strategi Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Muhammadiyah Gunung Kidul," Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan, Vol.8, No.1, 2020.

- [17] R.Harsoyo," Model Pengembangan Mutu Pendidikan (Tinjauan Konsep Mutu Kaoru Ishikawa)," *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, Vol.2, No.1, pp. 95-112, 2021.
- [18] F.Siswandi, H.Muharam, and S.Hannan," Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol.18, No.1, 2019.
- [19] A.Gofur," Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi (UNIAT)*, Vol.4, No.1, 2019.
- [20] S. R. Sasongko, "FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)", *JIMT*, vol. 3, no. 1, pp. 104-114, Oct. 2021.
- [21] M.Kurnia, and Suwiknyo,"Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi," *Balance*, Vol.XV, No.1, 2018.
- [22] A.F.Alwie, and D.D.Rahayu,"Analisis Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction*) Terhadap Layanan Hypermart Pekanbaru," *Jurnal Ekonomi*, Vol.17, No.2, 2009.
- [23] D.Arisandi, A.Thaha, and Chusnah,"Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja," *KINERJA Jurnal Ekonomid dan Bisnis*, Vol.2, No.1, 2019.
- [24] R.Maulana, and Khomsin,"Studi Tentang Optimasi Peletakan Anjungan Minyak Lepas Pantai," *Jurnal Teknik ITS*, Vol.6, No.1, 2017.
- [25] A.H. Dewi, Y.Lastiasih, and H. Wahyudi,"Perencanaan Perbaikan Tanah dan Perkuatan Tanggul Lepas Pantai Teluk Jakarta," *Jurnal Teknik ITS*, Vol.8, No.2, 2019.
- [26] R.Pasaribu, A.Irwan, and C.Pattirane,"Perencanaan Bangunan Pelindung Pantai untuk Pencegahan Abrasi di Pantai Utara Karawang," *Jurnal Kelautan Nasional*, Vol.16, No,3, 2021.

- [27] C.P. Sangari,"Perencanaan Bangunan Pengaman Pantai di Pantai KalinaungKabupaten Minahasa Utara," Jurnal Sipil Statik, Vol.7, No.8, 2019.
- [28] A.A.Putra, and S.Djalante,"Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan dalam Mendukug Pembangunan Berkelanjutan,"Jurnal Ilmiah Media Engineering, Vol.6, No.1, 2016.
- [29] A.Y.Putra, Imbardi, and Watimasrul,"Perencanaan dan Perancangan Pelabuhan Penumpang Domestik dan Internasional Kabupaten Meranti," Jurnal Arsitekstur Melatyu dan Lingkungan, Vol.8, No.1, 2021.
- [30] N.Hidayat,"Konstruksi Bangunan Laut dan Pantai sebagai Alternatif Perlindungan Daerah Pantai," Jurnal SMARTek, Vol.4, No.1,10-16,2006.
- [31] Hermawati,"Analisis Kelayakan Kebutuhan Pelabuhan dan Keselamatan Pelayaran Pelabuhan Bian Kabupaten Merauke,"Jurnal Konstruksi, Vol.3, No.2,2012.