



PENGENDALIAN MUTU

Fogot Endro Wibowo ST.,MT.

Arti Mutu

- **Definisi Mutu :**

Keistimewaan atau keunggulan yang memberikan kepuasan total kepada konsumen.

Arti Mutu

- **Cakupan Mutu:**

Kualitas produk, harga, ketepatan waktu, pelayanan, keamanan dan pertimbangan moral.

Arti Mutu

- **Arti lain :**
 1. Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Arti Mutu

- **Arti lain :**
- 2. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi, keandalan, mudah dalam penggunaan dan estetika. Sedangkan definisi strategik menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)

Arti Mutu

- **Arti lain :**
3. Quality Vocabulary (ISO 8402) :
kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan atau konfirmansi terhadap kebutuhan atau persyaratan

Arti Mutu

- **Arti lain :**
4. *Performance to the standard expected by the customer.*
 5. *Meeting the customers needs the first time and every time*
 6. *Providing our customers with products and services consistently meet their needs and expectations.*

Arti Mutu

- **Arti lain :**
 7. *Doing the right thing right the first time, always striving for improvement, and always satisfying the customers*
 8. *The meaning of excellence*
 9. *Continuous good product which a customer can trust*
- 10. *Not only satisfying customers, but delighting them innovating creating.*

Arti Mutu

Meskipun tidak ada definisi yang bisa diterima secara universal mengenai kualitas, namun dasar pengertiannya terdapat persamaan yaitu dalam unsurnya sebagai berikut :

1. Kualitas/mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas/mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan suatu kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Arti Mutu

Mutu menyangkut 5 (lima) aspek utama

1. Quality (Q) : Mutu dari hasil produk atau jasa yang sesuai dengan persyaratan permintaan
2. Cost (C): Mutu dari biaya produk atau jasa.
3. Delivery (D) : Mutu pengiriman atau penyerahan hasil produk atau jasa yang tepat waktu sesuai dengan permintaan.
4. Safety (S): Mutu keselamatan atau keamanan pemakaian produk atau jasa.
5. Morale (M): Mutu sikap mental sumber daya manusia.

Pengertian Pengendalian Mutu

Mutu menyangkut 5 (lima) aspek utama

1. Quality (Q) : Mutu dari hasil produk atau jasa yang sesuai dengan persyaratan permintaan
2. Cost (C): Mutu dari biaya produk atau jasa.
3. Delivery (D) : Mutu pengiriman atau penyerahan hasil produk atau jasa yang tepat waktu sesuai dengan permintaan.
4. Safety (S): Mutu keselamatan atau keamanan pemakaian produk atau jasa.
5. Morale (M): Mutu sikap mental sumber daya manusia.

Pengertian Pengendalian Mutu

Pengendalian dilaksanakan untuk menjamin agar mutu produksi dapat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan pengendalian mutu tidak hanya dapat dilakukan pada salah satu bagian saja, tetapi pengendalian tersebut harus dilakukan pada semua bagian, baik pada bagian bahan baku, bagian bahan dalam proses produksi dan bagian barang jadi.

“Pengendalian mutu pada proses produksi membantu perusahaan mencegah dan mengatasi penyimpangan-penyimpangan yang akan terjadi atau yang telah terjadi.”

Pengertian Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu mencakup keseluruhan kegiatan produksi, dari mulai perencanaan (plan), kemudian mengimplementasikan perencanaan itu menjadi kenyataan (do), dan meninjau kembali sejauh mana kesesuaian antara hasil dengan rencana semula (check). Selanjutnya harus dilakukan perbaikan yang perlu apabila kesesuaian antara hasil dengan rencana tidak tercapai (action).

Keseluruhan langkah tersebut, P-D-C-A (Plan, Do, Check, Action) akan menjadi sebuah siklus pengendalian yang satu sama lain saling bergantung dan berkesinambungan.

Pengertian Pengendalian Mutu

Intisari :

1. Pengendalian mutu adalah merupakan proses manajemen yang di dalamnya terdapat unsur
 - a. mengevaluasi kinerja nyata,
 - b. membandingkan kinerja nyata dengan tujuan, dan
 - c. mengambil tindakan terhadap perbedaan
2. Tujuan Utama Pengendalian adalah meminimalkan kerusakan, dengan tindakan cepat untuk memulihkan status quo atau lebih baik lagi, mencegah kerusakan sebelum terjadi.
3. Konsep pengendalian adalah salah satu “pemeliharaan status quo” : menjaga proses terencana pada keadaan yang terencana sehingga tetap dapat memenuhi tujuan operasi.

Pengertian Pengendalian Mutu

Jadi **Pengendalian mutu** adalah metoda yang digunakan untuk meningkatkan **performansi mutu** secara terus menerus dan sebagai penjamin **konfirmansi akan mutu** pada setiap level operasi atau proses kerja yang harus mendapat **komitmen** dari seluruh jajaran dari pimpinan tertinggi sampai basic level dengan menggunakan sumber daya manusia dan property yang tersedia.