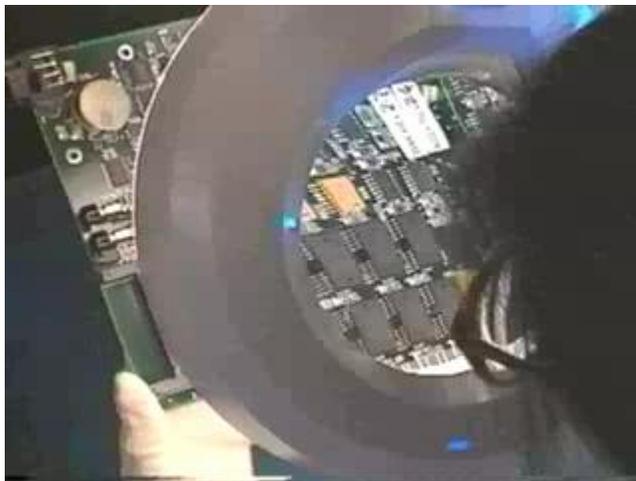


MANAGEMENT INDUSTRI (QUALITY CONTROL)



By : Moch. Zen S. Hadi, ST
Communication Digital Lab.

MATERI KULIAH

- Konsep Kualitas
- Perkembangan Pengendalian Mutu
- Pengendalian Mutu Terpadu (PMT)
- Gugus Kendali Mutu
- Teknik Kendali Mutu (seven tools)
- Teknik Pemecahan Masalah
- Studi Kasus dan Analisa Masalah
- Aplikasi Software Kendali Mutu
- Kendali Mutu dan Standarisasi
- ISO 9000 dan ISO 14000

KONSEP KUALITAS

- Masa dahulu, produk2 yang cacat (yang bisa menyebabkan kecelakaan, kerusakan dan pencemaran) tidak menjadi masalah utama, yang penting bisa memproduksi banyak.
- Dalam masa sekarang, sasaran produksi adalah menciptakan produksi yang bisa laku sehingga tekanannya beralih dari jumlah ke mutu.
- **Unsur-unsur dalam menilai mutu :**
 1. Harga yang wajar
 2. Ekonomi
 3. Awet
 4. Aman
 5. Mudah digunakan
 6. Mudah dibuat
 7. Mudah dibuang
- **Unsur-unsur untuk memiliki produk yang unggul :**
 1. Desain yang bagus
 2. Keunggulan dalam persaingan
 3. Daya tarik fisik
 4. Berbeda dan asli

Apa itu Kualitas ?

- Transcendent
- Product based
- User Based
- Manufacturing based
- Value based
- Performance
- Features
- Reliability
- Conformance
- Durability
- Serviceability
- Aesthetics
- Perceived Quality

Apa itu Kualitas ?

Quality is “fitness for use”

(Joseph Juran)

Quality is “conformance to requirements”

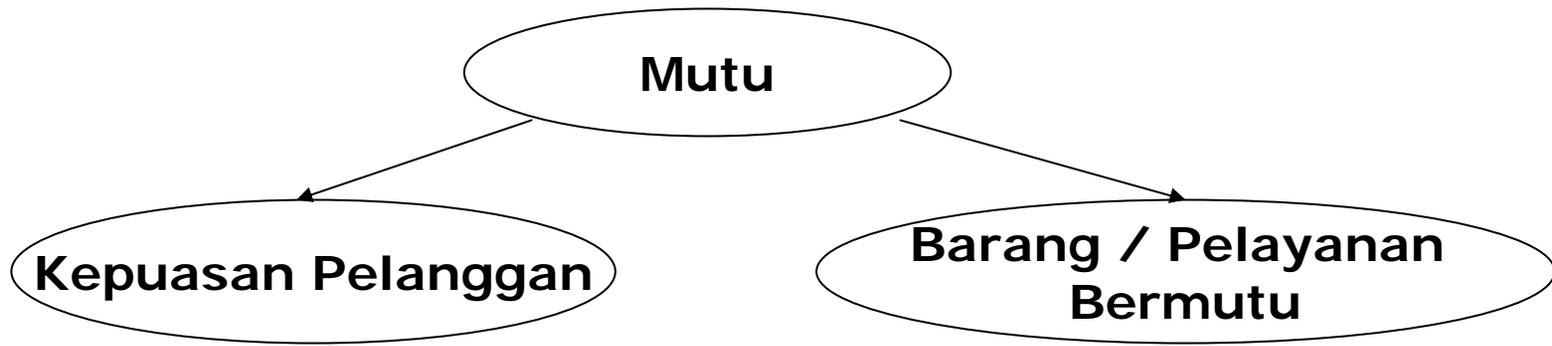
(Philip B. Crosby)

Kualitas dari produk atau layanan adalah kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggan.

KUALITAS / MUTU

Definisi :

Suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal.



Produk atau jasa yang berkualitas adalah :

- > Bila produk atau jasa tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen bukan saja satu kali tetapi berulang kali.
- > Memberikan kepuasan kepada pelanggan

KUALITAS / MUTU

ARTI MUTU DALAM BIDANG INDUSTRI JASA :

Mutu dalam industri jasa berarti memuaskan pelanggan melalui mutu pekerjaan dan mutu pelayanan.

MENGAPA KUALITAS DIPERLUKAN :

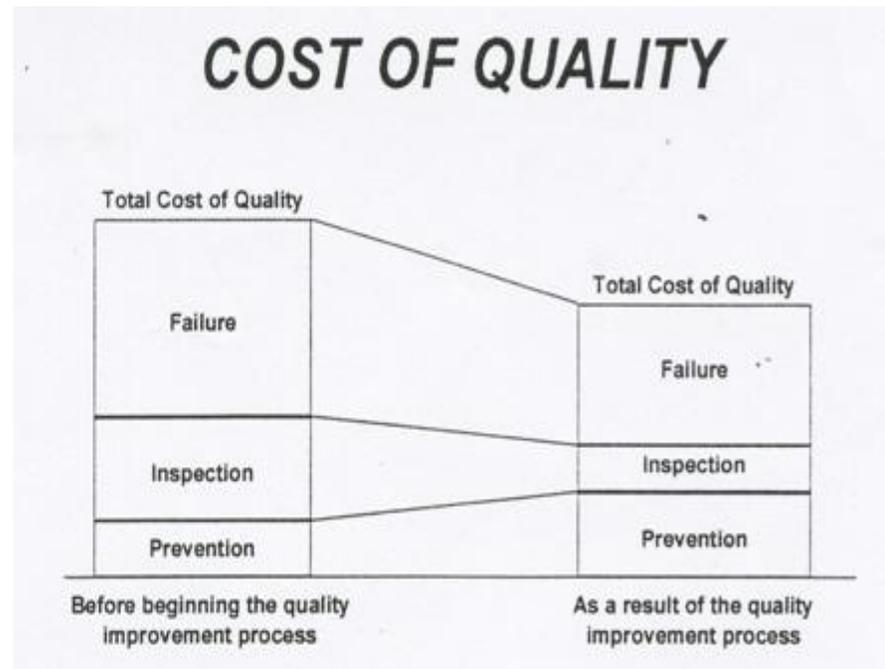
1. Konsumen menjadi lebih canggih dalam selera dan pilihan
2. Kompetisi persaingan menjadi lebih ketat dan canggih
3. Kenaikan biaya yang hanya dapat diatasi lewat perbaikan kualitas proses dan peningkatan produktivitas tanpa henti
4. Krisis.

CARA MEMUASKAN PELANGGAN :

1. Product bermutu (Quality Product) – Q
2. Biaya yang lebih rendah (Lower cost) – C
3. Tepat waktu (On time delivery) – D

BIAYA KUALITAS

Biaya Kualitas adalah biaya untuk melaksanakan dengan benar sejak awal ditambah dengan biaya yang disebabkan karena pengendalian mutu yang tidak memadai



Control Cost = prevention cost + inspection cost

BIAYA KUALITAS

- Control Cost meliputi :
 - a. Prevention Cost
Planning, review, training, data, improvement proyek
 - b. Inspection Cost
Inspeksi, quality labs
- Failure Cost meliputi :
 - a. Internal Failure Cost
Scrap, rework, retest, downtime
 - b. External Failure Cost
Warranty, returns, complaints

MENEMUKAN KESALAHAN PADA SUMBERNYA DAPAT MENEKAN BIAYA

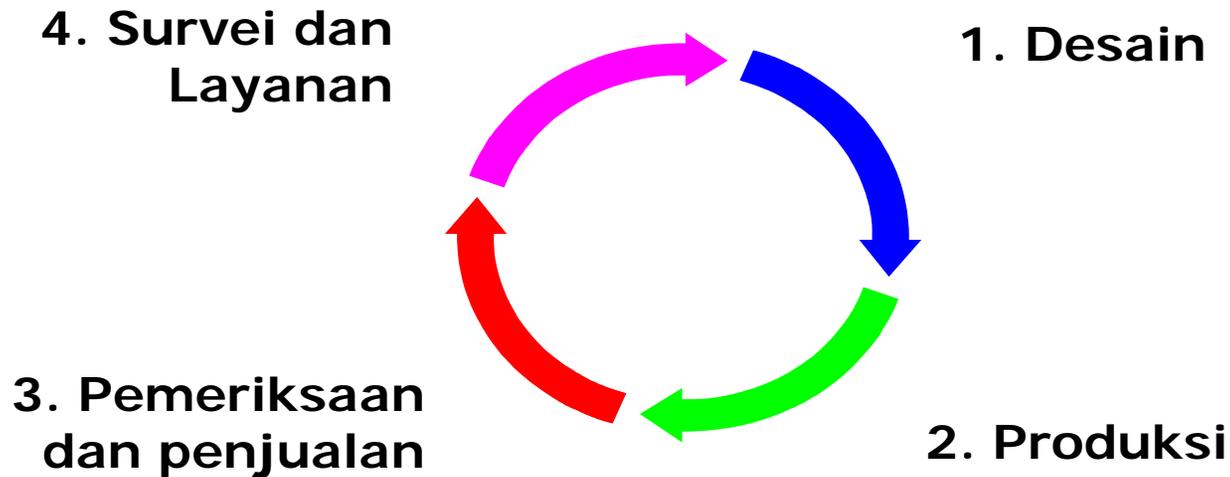
Cacat Ditemukan Pada:	Proses Sendiri	Proses Berikut	Akhir Lini	Inspeksi Akhir	Pelanggan
Biaya Bagi Perusahaan					
Perbandingan Dampak	1	10	100	1000	10.000

Menurut Bob Galvin dari Motorola :

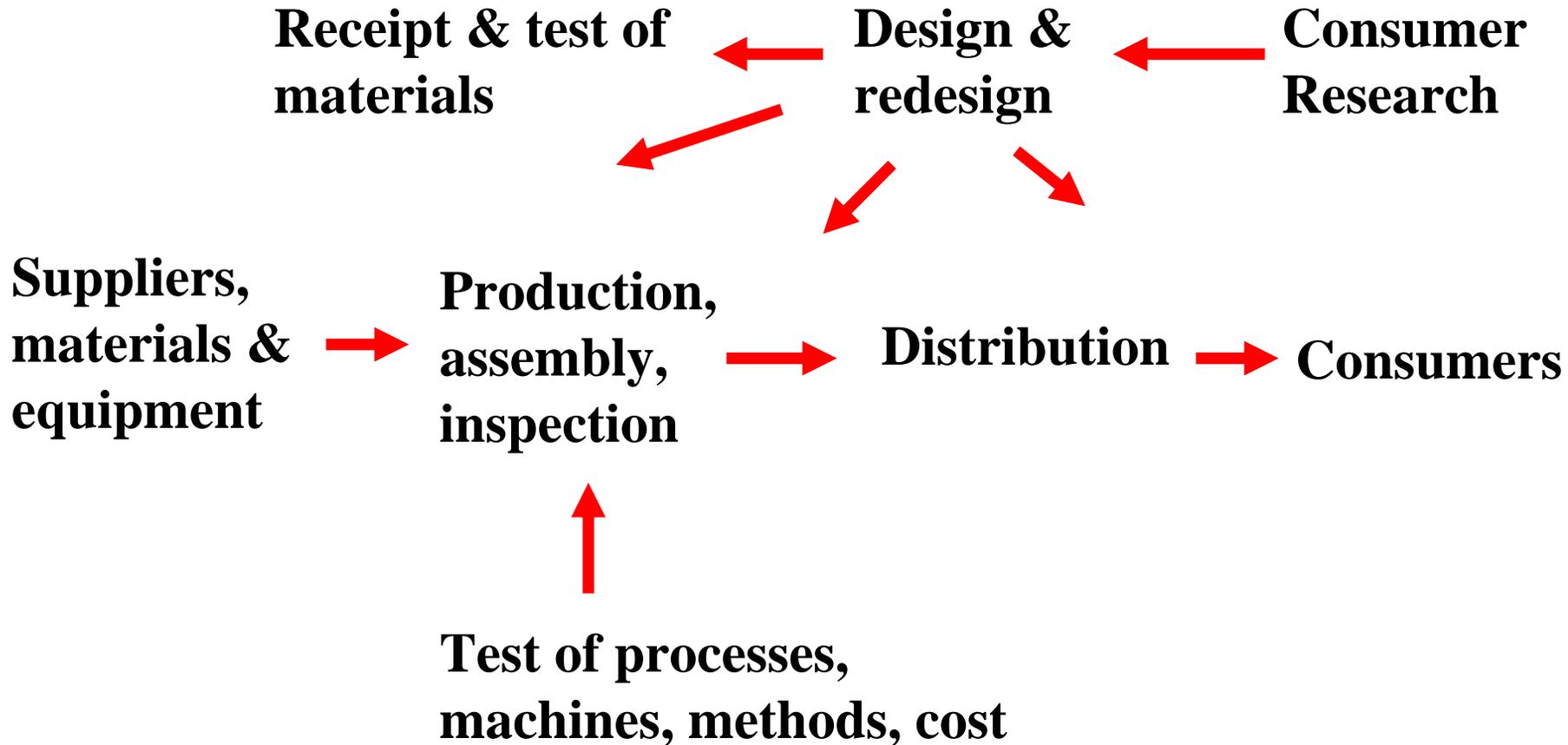
1. Mutu yang super adalah biaya terendah dalam melakukan sesuatu
2. Hanya ada satu sasaran akhir : tanpa kesalahan pada setiap hal yang kita lakukan

LINGKARAN PENGENDALIAN MUTU

Menurut W.E. Demming, pengendalian mutu adalah memperbaiki desain, standar, dan prosedur kerja sedemikian rupa sehingga tidak akan ada produk yang cacat.



Produksi sebagai system menurut Deming



Siklus Quality menurut Deming

