

## BAB III

### LANDASAN TEORI

#### 3.1 Pengertian Mutu

Mutu merupakan sifat suatu produk, baik berupa barang atau jasa serta rangkaian kerja, jadi mutu selalu menjadi sifat dan melekat pada produk, rangkaian kegiatan pelaksanaan (Wiryodiningrat, dkk, 1997)

Mutu adalah karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersurat (Ismail Siaw Wah, 1994)

Dari definisi di atas diambil kesimpulan bahwa mutu adalah identitas atau gambaran menyeluruh dari suatu produk yang dibuat berdasarkan standar atau persyaratan untuk memenuhi kebutuhan.

#### 3.2 Manajemen Mutu

Manajemen mutu adalah suatu cara untuk mengarahkan kegiatan organisasi di lapangan dengan tujuan mencapai hasil kerja yang telah ditetapkan (Wiryodiningrat, dkk, 1997). Dari definisi di atas dapat kita ambil kesimpulan, manajemen mutu adalah kegiatan untuk memaksimalkan hasil baik kualitas maupun kuantitas.

### 3.3 Sistem Mutu

Sistem mutu adalah rangkaian struktur organisasi, tanggung jawab, wewenang, prosedur, proses dan sumber daya yang digunakan untuk menjalankan manajemen mutu (Sukamta, 1998). Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem mutu merupakan suatu program untuk melaksanakan setiap kegiatan sesuai dengan fungsinya yang direncanakan, dipantau, dan dilaksanakan secara teratur, sistematis dan formal. Hal ini dilakukan untuk meyakinkan bahwa kegiatan pelaksanaan dalam proses produksi benar-benar sesuai dengan ketentuan dan prosedur sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi dan keinginan konsumen.

### 3.4 Pengendalian Mutu (Quality Control)

Pengendalian mutu adalah teknik dan aktifitas operasi yang digunakan agar mutu yang dikehendaki dapat tercapai (Sukamta, 1998).

*Quality Control* adalah berbagai teknik dan kegiatan untuk memantau, mengevaluasi, dan memindaklanjuti agar persyaratan mutu yang telah ditetapkan tercapai (Wiryodiningrat, dkk.1997). Dari kedua pengertian di atas dapat diambil kesimpulan, pengendalian mutu adalah cara untuk menjalankan suatu kegiatan sehingga dapat tercapai persyaratan mutu yang telah ditentukan.

### 3.5 Pemastian Mutu (*Quality Assurance*)

Pemastian mutu adalah seluruh tindakan sistematis dan terencana yang diperlukan agar timbul kepercayaan terhadap mutu/jasa yang diberikan (Sukamta, 1998). *Quality*

*Assurance* adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diterapkan, didemonstrasikan untuk meyakinkan pelanggan *intern* dan pelanggan *ekstern* (*owner*) bahwa proses kerja dan hasil kerja kontraktor akan memenuhi persyaratan mutu tertentu (Wiryodiningrat, dkk, 1997).

Dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan, kepastian mutu adalah tindakan terencana dan sistematis untuk meyakinkan pelanggan bahwa kualitas produk yang dihasilkan telah memenuhi persyaratan yang ditentukan.

### **3.6 Sistem Manajemen Mutu ISO 9000**

Sistem ini merupakan semua aktifitas dan fungsi manajemen dari keseluruhan yang menentukan kebijakan mutu, tujuan, dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu, dan peningkatan mutu (Wiryodiningrat, dkk, 1997). Rangkaian ini untuk menjamin berjalannya setiap pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana dan spesifikasi yang ditentukan sehingga hasil pekerjaan dapat dipertanggungjawabkan.

Penerapan manajemen mutu ISO 9000 harus melibatkan semua anggota organisasi dan tanggung jawabnya ada pada semua tingkatan manajemen tetapi harus dikendalikan oleh manajer puncak.

### **3.7 Elemen-Element ISO 9000**

Aplikasi elemen-elemen ISO 9000 versi 1994 dapat dilihat pada tabel di bawah ini (Wijoyodiningrat, dkk, 1997).

Tabel 3.1 Elemen-Elemen Standar ISO 9000

No	Elemen	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1.	Tanggung jawab manajemen	Ada	ada	ada
2.	Sistem kualitas	Ada	ada	ada
3.	Tinjauan ulang kontrak	Ada	ada	ada
4.	Pengendalian desain	Ada	n.a	n.a
5.	Pengendalian dokumen dan data	Ada	ada	ada
6.	Pembelian	Ada	ada	ada
7.	Pengendalian produk yang dipasok pelanggan	Ada	ada	ada
8.	Identifikasi dan mampu telusur produk	ada	ada	n.a
9.	Pengendalian proses	ada	ada	ada
10.	Inspeksi dan pengujian	ada	ada	ada
11.	Pengendalian alat inspeksi, pengukuran dan alat uji	ada	ada	ada
12.	Status inspeksi dan pengujian	ada	ada	ada
13.	Pengendalian produk yang tidak sesuai	ada	ada	ada
14.	Tindakan perbaikan dan pencegahan	ada	ada	ada
15.	Penanganan, pemecahan, pengemasan, pencegahan kerusakan, dan penyerahan	Ada	ada	ada
16.	Pengendalian rekanan mutu	Ada	ada	ada
17.	Audit mutu internal	Ada	ada	ada
18.	Pelatihan	Ada	ada	ada
19.	Pelayanan	Ada	ada	n.a
20.	Teknik statistik	Ada	ada	ada

Sumber : Manajemen Kualitas oleh Zulian Yarnit

Keterangan : n.a *not application* (tidak diterapkan)

Tabel 3.2 Komparasi ISO 9002 dan Prosedur Mutu WKA

No	ISO 9002	No	Prosedur Mutu WKA
1.	Tanggung Jawab Manajemen	4.1	Tanggung Jawab Manajemen
2.	Sistem Mutu	4.2	Sistem Mutu
3.	Tinjauan Kontrak	4.3	Tinjauan Kontrak
4.	Pengawasan Desain (tidak ada)	4.4	Tidak ada
5.	Pengawasan Dokumen	4.5	Pengendalian Dokumen dan Data
6.	Pembelian	4.6	Pengadaan
7.	Barang yang Dipasok Milik Pribadi	4.7	Produk yang Dipasok Pelanggan
8.	Identifikasi dan Mampu Telusur Produk	4.8	Identifikasi dan Mampu Telusur Produk
9.	Pengendalian Proses	4.9	Pengendalian Proses

10.	Inspeksi dan Tes	4.10	Inspeksi dan Tes
11.	Peralatan Inspeksi, Pengukuran dan Tes	4.11	Pengendalian Peralatan, Inspeksi, Pengukuran dan Pengujian
12.	Status Inspeksi	4.12	Status Inspeksi
13.	Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	4.13	Pengendalian Atas Produk yang Tidak Sesuai
14.	Tindakan Koreksi	4.14	Tindakan Koreksi
15.	Penanganan, Penyimpangan, Pengemasan dan Penyerahan	4.15	Penanganan, Penyimpangan, Pengemasan dan Penyerahan Produk
16.	Catatan Mutu	4.16	Pengendalian Rekaman Mutu
17.	Audit Mutu Inernal	4.17	Audit Mutu Inernal
18.	Pelatihan	4.18	Pelatihan
19.	Pelayanan	4.19	Pelayanan
20.	Teknik Statistik	4.20	Teknik Statistik

Sumber: ISO 9002 dan Prosedur Mutu WKA

### 3.8 Rencana Mutu

Rencana mutu adalah kegiatan yang menetapkan sasaran dan persyaratan mutu penerapan dari unsur sistem mutu (Gilang Priyadi, 1996).

Sesuai dengan Prosedur Umum Rencana mutu PT Wijaya Karya, disebutkan bahwa elemen ini bertujuan untuk menjamin bahwa kegiatan "Quality Assurance" pada setiap tahapan proses dilaksanakan sebagaimana mestinya di PT Wijaya Karya, sehingga persyaratan-persyaratan mutu yang disepakati dengan pelanggan dapat dipenuhi (ISO 9002 klausul ke 4.2.B).

Perusahaan harus menentukan dan mendokumentasikan bagaimana persyaratan mutu dapat dipenuhi. Perencanaan mutu harus konsisten dengan semua persyaratan sistem mutu yang dipakai dan telah disepakati.

### 3.9 Pengendalian Proses

Prinsip di dalam elemen pengendalian proses ini, seperti disebutkan pada klausul 4.9 dari ISO 9002 adalah bagaimana perusahaan mampu mengidentifikasi dan menjamin bahwa produk yang telah dihasilkan telah diproses secara terencana dan terkendali. Proses produksi memerlukan pemantauan yang terus menerus dan prosedur yang terdokumentasi, produk yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi melalui inspeksi dan pengujian saja (Bambang H dan Sulistjarningsih W. 1996). Adapun yang dimaksud dengan proses produksi itu sendiri adalah rangkaian kegiatan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu produk. Lingkup pengendalian ini dimulai dari perencanaan produksi, selama proses produksi sampai dengan produk yang dibuat sampai ke tangan pelanggan/konsumen.

### 3.10 Prosedur Pengendalian Penyimpangan Produk

Tujuan dari elemen ini untuk memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ada telah dicegah untuk memasuki proses selanjutnya (Wiryodiningrat dkk. 1997). Usaha ini untuk menjamin bahwa hanya produk yang baik dipakai dalam produksi. Dalam hal ini produk yang dianggap menyimpang adalah produk yang menyimpang bersifat kritis, dan produk tersebut tidak dapat diperbaiki lagi. Artinya penyimpangan yang terjadi berpengaruh pada mutu produk dan waktu untuk memperbaikinya tidak dapat diselesaikan dalam waktu singkat.

### 3.11 Metode Skoring Minawati (1999)

Metode skoring ini untuk memeriksa kesesuaian antara pelaksanaan mutu di pabrik dengan rencana mutu PT WIKA BETON, seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.3 Kriteria Penilaian

No	Dokumen Prosedur Tertulis (ISO 9000)	Penerapan di PT. WIKA	Skor
1.	Belum ada	Belum ada	0
2.	Belum ada	Ada tetapi masih kurang	1
3.	Ada tetapi masih kurang	Belum ada	
4.	Belum ada	Ada dan sudah memadai	
5.	Ada tetapi masih kurang	Ada tetapi masih kurang	2
6.	Ada dan sudah memadai	Belum ada	
7.	Ada tetapi masih kurang	Ada dan sudah memadai	3
8.	Ada dan sudah memadai	Ada tetapi masih kurang	
9.	Sudah memadai	Sudah sesuai dengan prosedur	4

Sumber : Minawaty penyesuaian

Rata-rata skor untuk setiap elemen yang diteliti kemudian diplot pada suatu diagram balok yang merupakan rekapitulasi dari keseluruhan elemen yang ditinjau. Tingkat kesesuaian elemen tergantung dari besar kecilnya skor yang didapat, dimana skor empat menunjukkan bahwa elemen mutunya sudah dilaksanakan dengan baik, skor dua sampai empat menunjukkan bahwa pelaksanaan elemen mutu belum baik dan masih perlu adanya peningkatan, sedangkan untuk skor yang dibawah dua menunjukkan bahwa pelaksanaan elemen mutu tersebut tidak memuaskan.

Dari hasil skoring dapat dilihat tingkat kesesuaian sistem manajemen mutu ISO 9002 dengan pelaksanaan di lapangan. Kemudian ditentukan tindakan perbaikan agar sistem manajemen mutu ISO 9002 dapat berjalan lebih efektif.