

Prof. Dr. Wilson Bogar, Msi
Editor : Margareth I. R. Rantung, SH., MAP., MH



Manajemen Mutu Terpadu

Total Quality management



MANAJEMEN MUTU TERPADU

Penulis:

Prof. Dr. Wilson Bogar, MSi.

Editor:

Margareth I. R. Rantung, SH. MAP. MH.



UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat Hak Cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan fonogram yang telah dilakukan pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

MANAJEMEN MUTU TERPADU

Prof. Dr. Wilson Bogar, MSi.

EDITOR :
Margareth I. R. Rantung, SH. MAP. MH.

TATA LETAK:
Sari

DESAIN SAMPUL:
Adhar

SUMBER:
www.tdjpublisher.com

ISBN:
xxx

CETAKAN PERTAMA:
November 2024

UKURAN:
vi + 158 Hal; 15,5 cm x 23 cm

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.
Dilarang menggandakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku
ini dalam bentuk apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.

ANGGOTA IKAPI: 006/NTT/2022
TANGGUH DENARA JAYA PUBLISHER
Jl. Timor Raya No. 130 B, Kota Kupang, NTT
E-mail: tdj.denarapublisher@gmail.com

KATA PENGANTAR

Menarik ketika mensiter pendapat Krause yang menegaskan bahwa kebanyakan kegagalan perusahaan merupakan akibat dari kesalahan manajemen. Sudah pasti ini termasuk kesalahan dalam melakukan pengelolaan atau manajemen atas sesuatu yang akan dihasilkan dan ditawarkan perusahaan (barang dan jasa) kepada pengguna (konsumen), sehingga barang dan jasa itu memenuhi kebutuhan yang diinginkan mereka, yaitu barang atau jasa tersebut mutu atau kualitasnya sesuai yang diharapkan oleh pengguna (konsumen)nya. Manajemen yang secara spesifik membahas masalah tersebut dikenal dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management (TQM)*. Pengelolaan atau

manajemen mutu dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah sangat penting, sebab mutu atau kualitas merupakan salah satu kekuatan bersaing (*competitiveness*) yang penting dan menentukan bagi semua organisasi atau perusahaan yang beroperasi pada era yang sangat kompetitif ini. Buku ini akan memberikan pemahaman kepada pembaca sebagai kecil dari berbagai hal yang harus diketahui mengenai *TQM*.

Materi yang dibahas dalam buku ini hanya mengenai: Pengertian Mutu dan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management (TQM)*, Manfaat *TQM*, Sejarah Perkembangan dan Prinsip *TQM/MMT*, Mengapa dan Unsur-Unsur *TQM/MMT*, Penerapan *TQM*, Kontribusi Manajemen Praktis dan Teoritis Terhadap *TQM*.

Dengan memahami materi tersebut, diharapkan para pembaca mendapat informasi meskipun hanya sekilas mengenai konsep Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management (TQM)*.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
-----------------------------	----------

DAFTAR ISI	iv
-------------------------	-----------

BAB 1

KONSEP DASAR MANAJEMEN MUTU

TERPADU	1
----------------------	----------

- 1.1. Pengertian Mutu dan Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) 1
- 1.2. Manfaat TQM 8

BAB 2

SEJARAH PERKEMBANGAN DAN

PRINSIP TQM/MMT	17
------------------------------	-----------

- 2.1. Pandangan Para Ahli..... 17
- 2.2. Prinsip-Prinsip TQM/MMT 26

BAB 3

MENGAPA DAN UNSUR-UNSUR

TQM/MMT	43
----------------------	-----------

- 3.1. Mengapa TQM/MMT 49