



# MANAJEMEN KUALITAS

Adi Wahyu Anggara S.M., M.M., Afina Hasya, S.T., M.M., Ardiaz Ajie Aryandika, S.Kom., MBA.,  
Bimo Suryo Wicaksono, S.M., M.M., Cahyaningratri, S.E., M.Bus.,  
Dhena Kamalia F., S.Kom., M.Kom., Ir. Erni Dwi Puji Setyowati, S.T.P., M.Sc.,  
Foza Hadyu Hasanatina, SE., M.Sc., Irma Tsuraya Choirinnida, S.E., M.B.A.,  
Nana Varian Januardi, S.E., MBA., Odi Andanu, S.T., M.T., Rakha Satya Idsan, S.T.P., M.T.P.,  
Rifka Indi, S.E., M.S.M., Rista Nurdianasari, S.E., M.M., Shabira Maharani S.E., M.M.



# Manajemen Kualitas

Adi Wahyu Anggara S.M., M.M.

Afina Hasya, S.T., M.M.

ARDIAZ AJIE ARYANDIKA, S.Kom., MBA.

Bimo Suryo Wicaksono, S.M., M.M.

Cahyaningratri, S.E., M.Bus.

Dhena Kamalia F., S.Kom., M.Kom.

Ir. Erni Dwi Puji Setyowati, S.T.P., M.Sc

Foza Hadyu Hasanatina, SE., M.Sc.

Irma Tsuraya Choirinnida, S.E., M.B.A.

Nana Varian Januardi, S.E., MBA.

Odi Andanu, S.T., M.T

Rakha Satya Idsan, S.TP., M.TP.

Rifka Indi, S.E., M.S.M.

Rista Nurdianasari, S.E., M.M.

Shabira Maharani S.E., M.M.



# Manajemen Kualitas

Copyright © PT Penamuda Media, 2024

## Penulis:

Adi Wahyu Anggara S.M., M.M.  
Afina Hasya, S.T., M.M.  
ARDIAZ AJIE ARYANDIKA, S.Kom., MBA.  
Bimo Suryo Wicaksono, S.M., M.M.  
Cahyaningratri, S.E., M.Bus.  
Dhena Kamalia F., S.Kom., M.Kom.  
Ir. Erni Dwi Puji Setyowati, S.T.P., M.Sc  
Foza Hadyu Hasanatina, SE., M.Sc.  
Irma Tsuraya Choirinnida, S.E., M.B.A.  
Nana Varian Januardi, S.E., MBA.  
Odi Andanu, S.T., M.T  
Rakha Satya Idsan, S.TP., M.TP.  
Rifka Indi, S.E., M.S.M.  
Rista Nurdianasari, S.E., M.M.  
Shabira Maharani S.E., M.M.

ISBN: 9-786238-686650

## Penyunting dan Penata Letak:

Tim PT Penamuda Media

## Desain Sampul:

Tim PT Penamuda Media

## Penerbit:

PT Penamuda Media

## Redaksi:

Casa Sidoarum RT03 Ngentak, Sidoarum Godean Sleman Yogyakarta

Web: [www.penamudamedia.com](http://www.penamudamedia.com)

E-mail: [penamudamedia@gmail.com](mailto:penamudamedia@gmail.com)

Instagram: @penamudamedia

WhatsApp: +6285700592256

Cetakan Pertama, September 2024

x + 277 halaman; 15 x 23 cm

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang memperbanyak maupun mengedarkan buku dalam bentuk dan  
dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit maupun penulis

# Kata Pengantar

Kepada Para Pembaca Yang Terhormat,

Manajemen kualitas merupakan fondasi utama dalam membangun produk dan layanan yang unggul. Buku ini hadir sebagai panduan komprehensif yang menggali konsep, metode, dan praktik terkini dalam mengelola kualitas secara efektif.

Dengan menggabungkan teori dan aplikasi praktis, buku ini dirancang untuk membantu pembaca memahami esensi manajemen kualitas dalam konteks bisnis modern. Mulai dari konsep dasar hingga implementasi strategi, setiap bab disusun secara sistematis untuk memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana mencapai keunggulan kualitas.

Penulis berharap bahwa buku ini tidak hanya menjadi sumber pengetahuan yang berharga tetapi juga menjadi panduan yang menginspirasi pembaca untuk menerapkan praktik terbaik dalam upaya perbaikan berkelanjutan. Terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung terciptanya karya ini.

Selamat membaca dan semoga buku ini mampu menjadi penuntun yang bermanfaat dalam perjalanan Anda menuju keunggulan kualitas.

Salam,  
Tim Penulis

# Daftar Isi

\_Toc177716183

Manajemen Kualitas.....	iii
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vi
Bab 1 Pengenalan Manajemen Kualitas .....	1
A.    Pendahuluan .....	2
B.    Pengertian dan Konsep Dasar Manajemen Kualitas.....	7
C.    Manfaat Manajemen Kualitas.....	10
D.    Komponen Utama Manajemen Kualitas .....	11
E.    Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Kualitas.....	13
F.    Peran Manajemen dan Karyawan dalam Manajemen Kualitas .....	15
G.    Kesimpulan.....	16
Bab 2 Sejarah dan Konsep Dasar Manajemen Kualitas .....	18
A.    Pendahuluan .....	19
B.    Pentingnya Manajemen Kualitas dalam Organisasi .....	20
C.    Evolusi Sejarah Manajemen Kualitas .....	23
D.    Konsep Dasar Manajemen Kualitas .....	30
E.    Definisi Kualitas .....	31
F.    Prinsip-Prinsip Manajemen Kualitas .....	32
G.    Peran Standar dalam Manajemen Kualitas.....	35
H.    Siklus Perbaikan Kualitas.....	36
I.    Kesimpulan.....	37

Bab 3 Pendekatan Manajemen Kualitas: <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	39
A.    Pengertian dan Prinsip-prinsip TQM .....	40
B.    Implementasi TQM di Organisasi .....	44
C.    Peran Kepemimpinan dalam TQM .....	48
Bab 4 Standar dan Sertifikasi Kualitas .....	53
A.    Definisi dan Tujuan Standar dan Sertifikasi Kualitas ..	54
B.    Jenis-jenis Standar dan Sertifikasi Kualitas .....	55
C.    Pihak yang Terlibat dalam Pengembangan Standar.....	60
D.    Tahap dan Proses Sertifikasi Kualitas .....	62
E.    Tantangan dalam Implementasi Sertifikasi Kualitas ...	64
Bab 5 Alat dan Teknik Manajemen Kualitas: <i>Six sigma</i> .....	67
A.    Alat dan Teknik Manajemen Kualitas: <i>Six sigma</i> .....	68
B.    Konsep Dasar <i>Six sigma</i> .....	70
C.    Alat analisis <i>Six sigma</i> .....	73
Bab 6 Alat dan Teknik Manajemen Kualitas: <i>Lean Management</i> .....	83
Bab 7 Pengukuran Kinerja dan Metrik Kualitas .....	95
A.    Pengukuran Kinerja .....	96
B.    Metrik Kualitas.....	121
Bab 8 Kepemimpinan dan Budaya Organisasi dalam Manajemen Kualitas .....	128
A.    Kepemimpinan dan Manajemen Kualitas.....	131
B.    Budaya Organisasi dan Manajemen Kualitas .....	135
C.    Hubungan Timbal Balik antara Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Manajemen Kualitas .....	136
D.    Tantangan dan Solusi dalam Implementasi Manajemen Kualitas.....	139

Bab 9 Peran Karyawan dalam Menjamin Kualitas .....	144
A.    Pengertian Karyawan.....	144
B.    Jenis Karyawan .....	146
C.    Tugas Karyawan .....	148
D.    Pengendalian Mutu dalam Perusahaan .....	150
E.    Peran Karyawan dalam Menjamin Kualitas .....	153
Bab 10 Manajemen Risiko dan Kualitas.....	157
A.    Pendahuluan .....	158
B.    Sejarah dan Perkembangan Manajemen Risiko .....	160
C.    Manajemen Risiko & Manajemen Kualitas .....	162
D.    Alat dan Teknik Manajemen Risiko.....	166
Bab 11 Peningkatan Proses dan Inovasi Kualitas .....	179
A.    Konsep Peningkatan Proses.....	180
B.    Prinsip-Prinsip Dasar .....	181
C.    Metode dan Alat untuk Peningkatan Proses .....	183
D.    Tantangan dan Solusi dalam Peningkatan Proses .....	187
E.    Definisi dan Jenis-Jenis Inovasi Kualitas.....	190
F.    Proses Inovasi dalam Manajemen Kualitas .....	191
G.    Mengintegrasikan Inovasi dalam Budaya Kualitas ....	192
Bab 12 Audit Kualitas dan Pemantauan Kinerja .....	196
A.    Audit Kualitas dan Pemantauan Kinerja .....	197
B.    Audit Kualitas .....	198
C.    Audit Internal dan Audit Eksternal .....	202
D.    Pemantauan Kinerja Kualitas.....	205
E.    Teknik Pemantauan Kinerja Kualitas.....	205



Bab 13 Manajemen Kualitas dalam Rantai Pasok .....	209
Bab Manajemen Kualitas .....	210
A.    Konsep Dasar Manajemen Kualitas dalam Rantai Pasok.....	211
B.    Strategi Pengendalian Kualitas di Setiap Tahap Rantai Pasok.....	214
C.    Peran Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Rantai Pasok.....	216
D.    Tantangan dan Peluang dalam Manajemen Kualitas Rantai Pasok.....	219
Bab 14 Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO .....	223
Bab 15 Tantangan dan Peluang dalam Manajemen Kualitas di Era Digital.....	238
A.    Tantangan dalam Manajemen Kualitas di Era Digital	240
Daftar Pustaka .....	252
Tentang Penulis.....	268



# MANAJEMEN KUALITAS

Buku ini menjelaskan konsep inti manajemen kualitas serta implementasi strateginya dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini. Dari pemahaman akan pentingnya kualitas hingga praktik terbaik dalam memastikan produk dan layanan yang unggul, pembaca akan dibimbing melalui langkah-langkah kunci dalam mencapai keunggulan kualitas. Pada aspek praktis dan teoritis, buku ini merangkum beragam metode evaluasi kualitas, alat manajemen, dan pendekatan inovatif yang dapat diterapkan di berbagai sektor industri. Dengan fokus pada perbaikan terus-menerus, pembaca akan mendapatkan wawasan mendalam tentang bagaimana membangun budaya perusahaan yang berfokus pada kualitas serta menghadapi tantangan yang muncul dengan solusi yang berdaya saing. Buku ini merupakan panduan komprehensif bagi para profesional dan pemimpin yang ingin mengukuhkan posisi perusahaan mereka melalui kualitas manajemen yang efektif."



PT Penerbit Penamuda Media  
Godean, Yogyakarta  
085700592256  
@penamuda\_media  
penamuda.com