



PROJECT QUALITY MANAGEMENT

PROJECT QUALITY MANAGEMENT

Project Quality Management adalah proses yang dilakukan, untuk menjamin proyek dapat memenuhi kebutuhan yang telah disepakati, melalui aturan-aturan mengenai kualitas, prosedur ataupun guidelines. Merupakan semua aktivitas yang dilakukan oleh organisasi proyek untuk memberikan jaminan tentang kebijakan kualitas, tujuan dan tanggung jawab dari pelaksanaan proyek agar proyek dapat memenuhi kebutuhan yang sudah disepakati.



Menurut W Edward Deming

Mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen

Quality Theories

W. Edwards Deming



W. Edwards Deming

The Deming Cycle



Tahap-tahap dalam Siklus Deming terdiri dari:

1. Mengadakan riset konsumen dan menggunakannya dalam perencanaan produk (**Plan**).
2. Menghasilkan produk (**do**)
3. Memeriksa produk apakah telah dihasilkan sesuai dengan rencana (**Check**).
4. Memasarkan produk tersebut (**act**).
5. Menganalisis bagaimana produk tersebut diterima di pasar dalam hal kualitas, biaya, dan criteria lainnya (**analyze**).

Menurut Joseph Juran :

Mutu ialah kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu (1) teknologi; yaitu kekuatan; (2) psikologis, yaitu rasa atau status; (3) waktu, yaitu kehandalan; (4) kontraktual, yaitu ada jaminan; (5) etika, yaitu sopan santun.

Juran's Three Steps to progress :

Menurut Juran, tiga langkah dasar ini merupakan langkah yang harus diambil perusahaan bila mereka ingin mencapai kualitas tingkat dunia. Juran juga yakin bahwa ada titik *diminishing return* dalam hubungan antara kualitas dan daya saing. Ketiga langkah tersebut terdiri dari:

1. Mencapai perbaikan terstruktur atas dasar kesinambungan yang dikombinasikan dengan dedikasi dan keadaan yang mendesak.
2. Mengadakan program pelatihan secara luas.
3. Membentuk komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang lebih tinggi.

Juran's Ten Steps to Quality Improvement

Sepuluh langkah untuk memperbaiki kualitas menurut Juran meliputi:

1. Membentuk kesadaran terhadap kebutuhan akan perbaikan dan peluang untuk melakukan perbaikan.
2. Menetapkan tujuan perbaikan.
3. Mengorganisasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
4. Menyediakan pelatihan.
5. Melaksanakan proyek-proyek yang ditujukan untuk pemecahan masalah.
6. Melaporkan perkembangan.
7. Memberikan penghargaan.
8. Mengkomunikasi hasil-hasil.
9. Menyimpan dan mempertahankan hasil yang dicapai.
10. Memelihara momentum dengan melakukan perbaikan dalam system regular perusahaan.

Perencanaan Kualitas. Perencanaan kualitas meliputi pengembangan produk, system, dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Langkah-langkah yang dibutuhkan untuk itu ialah:

1. Menentukan siapa yang menjadi pelanggan.
2. Mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan.
3. Mengembangkan produk dengan keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
4. Mengembangkan system dan proses yang memungkinkan organisasi untuk menghasilkan keistimewaan tersebut.
5. Menyebarkan rencana kepada level operasional.

Pengendalian Kualitas. Pengendalian kualitas meliputi langkah-langkah berikut:

1. Menilai kinerja kualitas aktual.
2. Membandingkan kinerja dengan tujuan.
3. Bertindak berdasarkan perbedaan antara kinerja dan tujuan.



Perbaikan Kualitas. Perbaikan kualitas harus dilakukan secara *ongoing* dan terus-menerus. Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah:

1. Mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas setiap tahun.
2. Mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan.
3. Membentuk suatu tim-tim tersebut apa yang mereka butuhkan agar dapat mendiagnosis masalah guna menentukan sumber penyebab utama, memberikan solusi, dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan hasil yang telah dicapai.

Menurut Philip B Crosby :

Mutu ialah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.

Quality Theories

Philip B. Crosby



Pandangan-pandangan Crosby dirangkumkan dalam ringkasan yang ia sebut sebagai Dalil-dalil manajemen Kualitas. Dalil-dalil ini dikemukakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pokok berikut:

1. Apa yang dimaksud dengan kualitas?
2. Sistem seperti apa yang dibutuhkan untuk menghasilkan kualitas?
3. Standar kinerja bagaimana yang harus digunakan?
4. Sistem pengukuran seperti apa yang dibutuhkan?

Corsby's Fourteen Steps to Quality Improvement

Empat belas langkah untuk perbaikan kualitas menurut Crosby terdiri dari:

1. Menjelaskan bahwa manajemen bertekad meningkatkan kualitas untuk jangka panjang.
2. Membentuk tim kualitas antar departemen.
3. Mengidentifikasi sumber terjadinya masalah saat ini dan masalah potensial.
4. Menilai biaya kualitas dan menjelaskan bagaimana biaya itu digunakan sebagai alat manajemen.
5. Meningkatkan kesadaran akan kualitas dan komitmen pribadi padasemua karyawan.
6. Melakukan tindakan dengan segera untuk memperbaiki masalah-masalah yang telah diidentifikasi.
7. Mengadakan program zero defects.
8. Melatih para penyelia untuk bertanggung jawab dalam program kualitas tersebut.
9. mengadakan Zero Defects Day untuk meyakinkan seluruh karyawan agar sadar akan adanya arah baru.
10. Mendorong individu dan tim untuk membentuk tujuan perbaikan pribadi dan tim.
11. Mendorong para karyawan untuk mengungkapkan kepada manajemen apa hambatan-hambatan yang mereka hadapi dalam upaya mencapai tujuan kualitas.
12. Mengakui/ menerima para karyawan yang berpartisipasi.
13. Membentuk Dewan kualitas untuk mengembangkan komunikasi secara terus-menerus.
14. Mengulangi setiap tahap tersebut, karena perbaikan kualitas adalah proses yang tidak pernah berakhir.

Dari ketiga tokoh ini dapat kita ambil kesimpulan bahwasanya mutu itu suatu kebutuhan konsumen terhadap kepuasan pelanggan sepenuhnya terhadap suatu barang yang dibutuhkan atau mutu merupakan suatu ukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap sebuah produk.

MANAGEMENT QUALITY MELENGKAPI MANAGEMENT PROJECT :

1. Customer Satisfaction

Pemahaman, evaluasi, pendefinisian dan mengelola ekspektasi sehingga persyaratan pelanggan dipenuhi.

2. Prevention Over Inspection

Salah satu prinsip dasar manajemen mutu adalah direncanakan, dirancang dan dibangun tanpa pemeriksaan.

3. Continuous Improvement

Siklus plan-do-check-action adalah dasar untuk perbaikan kualitas oleh Shewhart dan dimodifikasi oleh Deming. Selain itu, inisiatif perbaikan kualitas dilakukan oleh organisasi pertunjukan, seperti TQM dan Six Sigma, harus meningkatkan kualitas proyek manajemen serta kualitas produk proyek.

4. Management Responsibility

Tanggung jawab manajemen untuk menyediakan sumber daya yang dibutuhkan agar berhasil.

PROSES DALAM PROJECT QUALITY MANAGEMENT



Figure 8-1. Project Quality Management Overview

Overview of Project Quality Management

Quality Programs

ISO 9000 Series

Continuous Process Improvement

Just-in-Time

Kaizen or Continuous Improvement

Voice of the Customer

Failure Modes and Effects Analysis





THANK YOU !

liarosmalia@darmajaya.ac.id