

MENERAPKAN KOMUNIKASI DI TEMPAT KERJA

F.43RAC01.002.1



Dasar dan Definisi Mutu

Secara umum artimutu adalah memenuhi permintaan, kepercayaan, pengiriman tepat waktu, aman, memuaskan pelanggan, dapat diandalkan dll.

Mutu juga bisa diartikan yaitu memenuhi persyaratan (*conformance to requirement*), sesuai dengan keinginan pelanggan.

Menurut ISO, mutu atau kualitas adalah totalitas karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Dari sudut pandang konsumen: “mutu atau kualitas adalah sesuai dengan spesifikasi yang diperlukan atau cocok terhadap pemakaian”

Dari sudut pandang produsen: “mutu atau kualitas adalah memenuhi persyaratan (*conformance to requirement*) , sesuai dengan keinginan pelanggan

Siapa yang menilai mutu :

- *Luar / External* : Pelanggan ini adalah bukan anggota perusahaan yang memproduksi jasa atau produk. Mereka adalah orang yang membeli produk atau jasa
- *Dalam / Internal* : Pelanggan ini ada di dalam perusahaan dan sebagai penerima produk berikutnya

Prinsip-prinsip dalam manajemen mutu

1. Dalam sistem akan timbul variasi
2. Mutu atau kualitas yang baik bukan biaya, akan terbayar dalam jangka yang panjang
3. Orang bekerja dalam sistem
4. Setiap orang melayani pelanggan
5. Usaha perbaikan harus direncanakan
6. Perbaikan harus menjadi cara hidup
7. Manajemen berdasarkan data dan fakta
8. Pengawasan dilakukan selama proses

Penerapan manajemen mutu

- Selalu mengerjakan apa yang tertulis (peraturan, prosedur, instruksi kerja), dan menulis apa yang telah dikerjakan
- Bertindak tepat dan benar pada awal pekerjaan dan setiap saat

- ❑ Mengutamakan kepentingan pelanggan, artinya selalu berupaya berbuat yg terbaik untuk kepentingan pelanggan
- ❑ Efisien dalam penggunaan sumber daya, baik waktu, material, energi maupun uang
- ❑ Menghargai tugas, tanggung jawab dan wewenang orang lain (menghargai kesejawatan)
- ❑ Memiliki tanggung jawab (sense of responsibility) terhadap pelaksanaan tugas
- ❑ Memiliki semangat melayani (sense of service), artinya ada perasaan bahagia apabila dapat melayani orang dengan baik
- ❑ Memiliki kepekaan terhadap mutu (sense of quality), artinya selalu berusaha maksimal untuk melaksanakan pekerjaan dengan mutu terbaik
- ❑ Memiliki dorongan kuat untuk melakukan peningkatan (sense of improvement)
- ❑ Memiliki semangat kerja sama (team work) dalam melakukan kegiatan dan memecahkan masalah
- ❑ Memiliki disiplin diri yang kuat (self discipline) tidak tergantung pada kedisiplinan orang lain
- ❑ Memiliki prakarsa (self initiative), artinya melakukan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya tanpa menunggu perintah
- ❑ Memiliki apresiasi dan komitmen terhadap tugas dan tanggung jawab
- ❑ Menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan etika

Kepemimpinan mutu dan peningkatan kualitas

Tujuan dari kepemimpinan kualitas adalah untuk meningkatkan kinerja orang – mesin (*man-machine performance*), meningkatkan level mutu atau kualitas yang yang dicapai saat ini, meningkatkan produktifitas dan sekaligus menumbuhkan kebanggaan kerja karyawan

Kaizen merupakan istilah dalam bahasa Jepang yang bermakna "perbaikan berkesinambungan". Filsafat kaizen berpandangan bahwa hidup kita hendaknya fokus pada upaya perbaikan terus-menerus. Pada penerapannya dalam perusahaan, kaizen mencakup pengertian perbaikan berkesinambungan yang melibatkan seluruh pekerjanya, dari manajemen tingkat atas sampai manajemen tingkat bawah.

Kaizen merupakan suatu metode praktis yang berfokus pada tindakan perbaikan menuju ke arah yang lebih baik dari sebelumnya dalam menjalankan proses operasional di bidang manufaktur, engineering, development maupun bussiness management.

Semangat (spirit) dari KAIZEN adalah

- Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan esok harus lebih baik dari hari ini

- Tiada hari tanpa peningkatan (kualitas)
 - Menghargai pencapaian (kinerja) sekecil apapun
 - Peningkatan tidak memerlukan biaya yang besar
- Beberapa point penting dalam proses penerapan KAIZEN yaitu :
- **Gerakan 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu dan Shitsuke) atau 5R.**
Seiri artinya membereskan tempat kerja. Seiton berarti menyimpan dengan teratur. Seiso berarti memelihara tempat kerja supaya tetap bersih. Seiketsu berarti kebersihan pribadi. Seiketsu berarti disiplin, dengan selalu mentaati prosedur ditempat kerja. Di Indonesia 5S diterjemahkan menjadi 5R, yaitu Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin
 - **Konsep PDCA dalam KAIZEN.**
Setiap aktivitas usaha yang kita lakukan perlu dilakukan dengan prosedur yang benar guna mencapai tujuan yang kita harapkan. Maka PDCA (Plan, Do, Check dan Action) harus dilakukan terus menerus.
 - **Konsep 5W + 1H.**
Salah satu alat pola pikir untuk menjalankan roda PDCA dalam kegiatan KAIZEN adalah dengan teknik bertanya dengan pertanyaan dasar 5W + 1H (What, Who, Why, Where, When dan How).

Elemen-elemen kualitas

- ❑ Kinerja (*Performnace*) : adalah karakteristik utama produk atau jasa.
- ❑ Ciri khas (*Feature*) :adalah kekhasan dari produk atau jasa tersebut.
- ❑ Keandalan (*Reliability*) : adalah diukur dari waktu terjadinya kerusakan pertama dengan rata-rata waktu terjadinya kerusakan berikutnya.
- ❑ Kesesuaian (*Comformance*) : adalah kesesuaian desain produk dan karakteristik operasinya dengan standar yang telah ditentukan
- ❑ Ketahanan (*Durability*) : adalah daya tahan umur produk yang diukur dari seberapa lama produk tersebut dapat dimanfaatkan sampai harus diganti.
- ❑ Daya guna (*serviceability*) : adalah kemampuan produk dalam hal pemakaiannya.
- ❑ Estetika (*Aesthetic*) : adalah yang berhubungan dengan keindahan yang melekat pada produk.

Filosofi Just In Time (JIT)

- ❑ Tujuan Filosofi Just In Time
 - Hanya memproduksi barang-barang yang diperlukan saja
 - Pada kualitas yang dipersyaratkan
 - Dalam jumlah yang diperlukan

- Pada waktu yang tepat
- ❑ J I T membuat hal-hal yang kompleks menjadi sederhana di dalam management manufaktur
- ❑ Sasaran JIT adalah *zero defect, zero set up time, zero inventories, zero part handling, zero breakdown, zero lead time* dan *lot size of one*

Spesifikasi dan instruksi kerja

Spesifikasi dibuat oleh seseorang dalam perusahaan sesuai dengan permintaan pelanggan tentang apa yang dia inginkan dalam produk.

Spesifikasi juga menentukan kondisi minimum yang harus dipenuhi oleh produk atau jasa agar memenuhi “ kesesuaian dengan tujuan”.

Instruksi kerja (biasa disebut prosedur operasi standar /SOP), menunjukkan bagaimana melakukan pekerjaan yang terbaik pada saat menyusun instruksi.

Pemeriksaan dan Pengujian

- ❑ Selama pembuatan produk dibutuhkan pemeriksaan untuk meyakinkan bahwa produk yang dibuat telah memenuhi mutu atau kualitas yang diinginkan
- ❑ Pemeriksaan dalam proses ini menuju pada penemuan awal pada produk yang gagal, yang berarti proses dapat disesuaikan agar tidak banyak dihasilkan barang yang cacat. Ini adalah *Pemeriksaan Pencegahan Cacat (defect prevention inspection)*
- ❑ Produk yang telah selesai dibuat diperlukan pemeriksaan, khususnya jika banyak komponen dirakit secara bersama untuk membuat peralatan yang rumit / kompleks.