

# Konsep Mutu dalam ISO-9000 dan Total Quality Control

Oleh : Sumadi

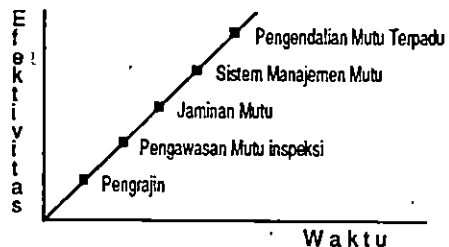
## 1. Pendahuluan

Akhir-akhir ini ada kecenderungan bagi banyak perusahaan di Indonesia untuk mendapatkan sertifikasi ISO-9000, terutama bagi perusahaan yang memang sudah mengenal, sadar dan merasakan arti pentingnya sistem standar ISO-9000 tersebut bagi usahanya. Disamping itu, kenyataan yang ada di lapangan banyak perusahaan-perusahaan yang masih belum mengetahui sistem standar ISO-9000 itu dengan jelas dan benar. Keadaan seperti ini terutama terjadi pada perusahaan-perusahaan yang ada di daerah dan tidak mempunyai jaringan serta informasi dengan perusahaan yang berdomisili di Jakarta yang mempunyai kesempatan mendapatkan informasi dari luar lebih banyak dan terbuka.

Sebenarnya, sebelum perusahaan berusaha untuk mendapatkan sertifikasi perlu menanyakan terhadap diri perusahaan itu sendiri, apakah artinya bagi perusahaan dan persoalan atau apa yang perlu dipersiapkan. Sertifikasi ISO-9000 sebenarnya merupakan pengakuan dari pihak ketiga, yaitu badan yang mempunyai kewenangan untuk memeriksa (*mengaudit*) perusahaan tentang sistem mutu yang dilakukan di perusahaan tersebut. Badan ini disebut dengan Badan Sertifikasi (*Sertification Body*). Badan sertifikasi ada yang diakui dan ada yang tidak diakui oleh

organisasi yang ada mempunyai status di atasnya yaitu badan akreditasi (*accreditation body*). Perusahaan yang berminat terhadap pengakuan standar ISO-9000 sebaiknya mencari sertifikat dari lembaga yang diakreditasi.

Kalau dikembalikan kepada akar permasalahannya, ISO-9000 adalah merupakan suatu sistem mutu yang terdiri dari 5 seri yang mendapatkan pengakuan secara internasional. Dan permasalahan mutu ini, sebenarnya telah mendapatkan perhatian yang cukup lama, yaitu sejak orang membuat produk sebagai pengrajin sampai sekarang ini yang sifatnya massal dengan menggunakan mesin-mesin otomatis. Sebagai gambaran tentang bagaimanakah mutu itu berkembang dari sistem pengrajin (*craftsman*) sampai sistem pengendalian mutu secara terpadu (*total quality control*) dapatlah digambarkan seperti diagram berikut.



GAMBARAN TENTANG EVOLUSI MUTU  
Sumber : Naville, 1994

Gambar di atas menunjukkan bahwa sumbu tegak adalah efektivitas dan sumbu datar waktu. Dan menggambarkan bahwasanya perhatian dan usaha-usaha manusia terhadap peningkatan mutu itu berlangsung sejak pengrajin (*craftsman*) menghasilkan produk, kemudian pada awal abad 20 di Amerika Serikat dilakukan pengendalian dengan cara inpeksi (*quality control by inspection*), selanjutnya pemberian jaminan mutu (*Quality Assurance*), kemudian berkembang lagi menjadi sistem manajemen mutu (*Quality Management System*) dan yang terakhir adalah pengendalian mutu terpadu (*Total Quality Control*). Berdasarkan pada evolusi tentang mutu, maka sistem jaminan kualitas ISO-9000 terletak pada sistem jaminan mutu.

## 2. Pembahasan

Dengan berpedoman pada judul yang dikemukakan pada tulisan ini, maka pembahasan yang akan dilakukan adalah mengenai konsep mutu yang dilihat dari pendekatan sistem jaminan kualitas ISO-9000 dan pendekatan pengendalian mutu terpadu (*Total Quality Control*).

### Sistem Jaminan Mutu ISO-9000

ISO-9000 adalah standar sistem mutu yang terdiri dari lima seri yang diakui secara internasional, diadopsi dari standar beberapa negara anggota dan digunakan sebagai pedoman untuk pengembangan yang bersifat terus-menerus (Naville-Clarke, 1994). Menurut perbendaharaan istilah pada ISO-9000 mutu diberikan definisi sebagai : "keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara

tegas maupun tersamar" (Brian, 1993). Selanjutnya diberikan catatan bahwa kebutuhan sesungguhnya ditetapkan melalui kondisi kontrak, dengan demikian kebutuhan lebih diartikan bagi yang mempunyai permintaan terhadap produk atau pelanggan. Pelanggan dapat diartikan dengan si pemakai akhir produk untuk konsumsi (*ultimate consumer*) atau pihak yang melakukan pembelian untuk dijual lagi. Dari segi *historisnya* timbulnya sistem kualitas ISO-9000, sumbangani terbesarnya muncul dari kehendak para pembeli produk untuk dijual lagi pada negara-negara anggota Masyarakat Ekonomi Eropa. Mereka menghendaki adanya konsistensi mutu untuk produk-produk yang mereka beli dari para pemasoknya (*supplier*). Ketentuan sistem standar ini muncul disebabkan banyak terjadi keragaman atau deviasi pada setiap produk yang dikirim oleh para pemasok. Ketidak konsistensian pada produk tersebut telah menimbulkan banyak kesulitan terutama bagi para pengecer (*retail*), yaitu pihak yang langsung berhubungan dengan para konsumen pemakai akhir. Untuk itulah mereka semua, artinya konsumen akhir, distributor dan produsen menyadari perlu adanya suatu sistem standar yang dapat menjamin kepentingan mereka bersama.

Dalam konsep ISO-9000, istilah mutu tidak digunakan untuk mendefinisikan atau menunjukkan keunggulan yang dapat dibandingkan dan juga tidak dalam hal evaluasi kuantitatif di mana derajat (*degrees*) atau tingkat (*level*) bisa dicari. Berkaitan dengan apa yang dimaksudkan dengan hal ini, maka bagi seorang produsen yang penting adalah dapat menjelaskan tentang diskripsi dari produk yang mereka

hasilkan. Sebagai contoh produsen telah menghasilkan produk tertentu dengan diberikan gambaran tentang spesifikasi produknya yang meliputi kegunaan, cara penggunaan, unsur-unsur materialnya dan hal lain yang dianggap diperlukan, kemudian ditawarkan kepada pelanggan mereka, dan si pelanggan mau menerima ketentuan-ketentuan tersebut dan yang lebih penting si produsen atau *supplier* akan selalu konsisten terhadap ketentuan standar tersebut. Kesepakatan mereka bersama akan spesifikasi itulah yang diartikan sebagai konsep mutu. Untuk dapat selalu konsisten perlu suatu sistem yang konsisten pula dalam menghasilkan produk tersebut. Untuk melihat atau menilai sistem yang ada dalam setiap perusahaan tidak mungkin apabila di antara mereka saling melakukan pemeriksaan dan penilaian. Untuk itulah diperlukan pihak ketiga yang sifatnya lebih *independent*, maka muncullah lembaga penilai yang melalui sistem manajemen mutu yang dilakukan oleh perusahaan yaitu badan sertifikasi ISO-9000.

Ketentuan yang terdapat pada ISO-9000 terdiri dari lima seri, yaitu ISO-9000 dan 9004 yang merupakan pedoman dan beberapa petunjuk yang sifatnya tidak mengikat (*non contractual*). Sedangkan serial ISO-9001, 9002 dan 9003 merupakan bagian yang penting bagi perusahaan yang menginginkan sertifikat, sebab berisikan ketentuan-ketentuan atau syarat-syarat yang harus dipenuhi dan bersifat mengikat (*contractual*).

ISO-9000 akan membantu memahami untuk mendisain sistem internal dan memilih model yang mana (dari ketiga model ISO-9001, 9002 atau 9003) yang diperlukan dan sesuai dengan

karakteristik produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Sedangkan ISO-9004 berisikan perluasan dari ISO-9000.

ISO-9001 merupakan sistem mutu, yaitu model untuk jaminan dalam disain, pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan. Unsur-unsur yang terdapat dalam seri ini terdiri dari 20 hal, yaitu (1). Manajemen pertanggungjawaban, (2). Sistem kualitas, (3). Definsi dan dokumentasi kontrak, (4). Pengendalian disain, (5). Pengendalian dokumen data, (6) Pembelian, (7). Pengendalian penawaran produk bagi pelanggan (*customer*), (8). Identifikasi dan pelacakan (*traceability*) produk, (9). Pengendalian proses, (10). Inspeksi dan tes produk, (11). Pengendalian, inspeksi, pengukuran dan tes peralatan (kalibrasi), (13). Pengendalian terhadap produk yang tidak sesuai, (14). Tindakan perbaikan dan pencegahan, (15). Penanganan terhadap gudang, kemasan, pemeliharaan dan pengiriman, (16). Pencatatan mutu, (17). Audit mutu, (18). Peralatan personal, (19). Pelayanan dan (20). Teknik Statistik. ISO-9001 merupakan standar yang paling lengkap (*komprehensif*). Perusahaan rancang bangun, serta manufaktur yang produknya dibuat dengan tahapan-tahapan perancangan, produksi, instalasi dan pelayanan jasa sangat memerlukan standar ini.

ISO-9002 merupakan sistem mutu yang berupa model untuk jaminan dalam produksi, instalasi, dan pelayanan. Model dalam sistem ini bila dibandingkan dengan model pada ISO-9001 bedanya pada segi perancangan, yaitu apabila pada seri ISO-9001 mengikut sertakan model untuk perancangan, maka pada serial 9002 tidak

terdapat unsur perancangan, sehingga bagi perusahaan yang dalam menghasilkan produknya tidak melalui tahapan perancangan maka yang digunakan adalah sistem mutu ISO-9002. Unsur-unsur yang terdapat dalam ISO-9002 ada 19, yaitu semua unsur yang terdapat pada sistem ISO-9001 dikurangi unsur keempat pengendalian disain.

Sedangkan ISO-9003 merupakan sistem mutu untuk jaminan inspeksi akhir dan tes. Unsur-unsur yang terdapat dalam sistem ISO-9003 terdiri dari 16 unsur, yaitu semua unsur yang terdapat pada ISO-9001 dikurangi unsur nomor 4: pengendalian disain, nomor 6: pembelian, nomor 9: pengendalian proses dan nomor 19: pelayanan. Standar ini sifatnya kurang rinci dan diperlukan hanya untuk menjamin pemeriksaan dan uji akhir. Ketentuan-ketentuan yang terdapat pada sistem ISO-9003 ini terutama pada badan-badan seperti laboratorium-laboratorium, pusat-pusat pengujian, pusat-pusat kalibrasi dan yang sejenisnya.

Dari berbagai ketentuan yang dalam ISO-9000 ini ternyata tidak dapat ditemukan secara tegas dan bersifat operasional tentang konsep mutu, dan kita tidak dapat menemukan cara atau metode tentang bagaimanakah sebenarnya konsep mutu yang harus diikuti oleh perusahaan yang akan menerapkan sistem mutu atau bagi yang telah menerapkan.

### **Pengendalian Mutu Terpadu (*Total Quality Control*)**

Menurut Armand V. Feigenbaum Pengendalian Mutu Terpadu (*Total Quality Control*) didefinisikan sebagai : "suatu sistem yang efektif untuk memadukan

pengembangan mutu, pemeliharaan mutu, dan usaha-usaha perbaikan mutu dari berbagai kelompok di dalam suatu organisasi untuk memungkinkan produksi dan jasa berada pada tingkat paling ekonomis yang memungkinkan kepuasan konsumen secara penuh" (Feigenbaum, 1987).

Pengendalian mutu terpadu mempunyai komitmen yang berasal dari dalam perusahaan atau organisasi. Dalam memperjuangkan mutu, tujuan akhir yang hendak dicapai adalah terciptanya kepuasan konsumen secara penuh, artinya konsumen akan puas karena mendapatkan produk yang paling sesuai dengan harapan dan keinginannya, harga yang relatif murah, penyampaian produk yang cepat dan tepat, aman dalam penggunaan dan tidak mengganggu pikiran bagi pemakai produk tersebut karena mengkonsumsi atau menggunakan produk. Oleh sebab itu Pengendalian Mutu Terpadu membutuhkan partisipasi dari semua divisi dalam perusahaan, seperti divisi pemasaran, disain, pabrikasi, pemeriksaan, laboratorium dan pemeriksaan. Oleh sebab itulah harus tercipta adanya keterpaduan dari berbagai unsur yang ada dalam perusahaan.

Kepuasan guna di pihak konsumen merupakan falsafah dan perjuangan bagi segenap karyawan yang ada pada perusahaan tanpa perkecualian, yaitu dari pucuk pimpinan sampai para bawahan. Peningkatan mutu harus selalu diusahakan, sebab pada dasarnya tingkatan mutu suatu produk itu tidak akan pernah berakhir dan mencapai titik puncak. Mutu harus selalu ditingkatkan dan disempurnakan. Peningkatan mutu adalah suatu proses. Mutu akan selalu berkembang mengikuti

kehendak dan selera konsumen. Dengan demikian maka mutu mempunyai arti yang luas dan tidak terbatas pada lingkungan pabrik saja dan tidak hanya menjadi tanggung jawab bagian pengendalian mutu saja, tetapi segenap karyawan perusahaan.

Arti mutu yang demikian komprehensif dan luas dalam sistem manajemen *Total Quality Control* ini, dalam konsep dan operasionalisasinya dijabarkan dalam *Quality (Q)*, *Cost (C)*, *Delivery (D)*, *Safety (S)* dan *Morale (M)* dan dikenal dengan istilah QCDSM.

1. *Quality*: diartikan sebagai mutu produk dan kegiatan kerja. Mutu diukur dengan:

- (a). Kualitas Disain yang meliputi wujud, bentuk dan hal yang lain yang menjadi bagian dan menyatu pada produk yang tampak oleh mata. Kualitas disain dipengaruhi oleh bahan (material), teknologi, pekerja dan segala bentuk *input* yang lain.
- (b). Kualitas Tampilan (*Performance*), yang meliputi keterandalan produk, kemudahan dalam pemeliharaan, kemudahan dan fasilitas reparasi, serta suku cadang yang cukup tersedia dan mudah didapatkan.
- (c). Kualitas Kesesuaian, yaitu sesuai dengan yang diinginkan dan yang diharapkan oleh produsen dan konsumen. Bagi produsen kualitas kesesuaian diartikan dan dijabarkan dalam wujud kesesuaian dengan spesifikasi yang telah ditetapkan dan menghindari terjadinya penyimpangan dari spesifikasinya. Dan bagi konsumen kualitas kesesuaian adalah sesuai

dengan penggunaannya. Kesesuaian bagi konsumen bukan berarti produk harus yang terbagus, tingkatan mutu paling tinggi, tetapi sesuai dengan kegunaan dan keadaan diri konsumen. Sebagai contoh ada seorang konsumen yang menginginkan tekstil yang digunakan pada bagian tubuh tertentu dan hanya sekali pakai lalu dibuang, sebab dia menghendaki kemudahan dalam pemakaian, maka produk yang mempunyai sifat seperti itulah yang dianggap bermutu bagi konsumen, bukannya yang awet dan dapat dipakai beberapa kali.

2. *Cost*, yaitu mutu yang diperhitungkan dan dikaitkan dengan biaya produk. Biaya ini dengan mudah dapat diukur, yaitu dengan satuan nilai uang, seperti rupiah misalnya. Konsep *cost* dalam mutu meliputi biaya produksi, administrasi, pemasaran, pelayanan dan segala biaya yang terkait dan terakumulasi dalam produk tersebut untuk sampai dan dapat dikonsumsi oleh konsumen. Mutu yang diperjuangkan dalam konsep ini adalah tercapainya biaya yang paling rendah untuk dibayar oleh seorang konsumen dengan tidak mengurangi spesifikasinya.
3. *Delivery*, yaitu yang berkaitan dengan cepatnya dan tepatnya produk sampai dan dapat dikonsumsi oleh konsumen. Hal ini menyangkut segi-segi penyediaan sarana pemasaran yang memadai, seperti jumlah, sistem dan cukup tersedianya gudang pada pasar mereka. Mutu *delivery* akan mendekatkan antara produsen dan

konsumen.

4. *Safety*, yaitu mutu berhubungan dengan keamanan dalam penggunaan produk tersebut bagi seorang konsumen. Mutu dalam arti *safety*, dijabarkan dalam bentuk keamanan dan tidak adanya atau sangat kecil bahaya atau kecelakaan yang ditimbulkan karena penggunaan produk, seperti berbagai peralatan yang diberikan pada kendaraan penumpang yang berupa sabuk pengaman, sistem gelembung udara pada dash board sehingga kalau terjadi tabrakan gelembung udara keluar dan akan melindungi pengemudi sehingga tidak mendapatkan kecelakaan dan sebagainya. Kemudian juga pada beberapa produk mainan anak-anak yang dibuat tidak membahayakan bagi anak.
5. *Morale*, yaitu mutu yang berkaitan dengan moral atau semangat jaung segenap orang yang ada dalam perusahaan. Penjabaran dari mutu dalam artian *morale* adalah menjaga citra perusahaan kepada pihak luar perusahaan yang dapat direfleksikan dalam bentuk tidak mempunyai maksud untuk menipu atau menimbulkan ketergantungan bagi konsumen pengguna produknya, kemudian juga manajemen dan organisasi yang baik dalam perusahaan.

Konsep mutu dalam Pengendalian Mutu Terpadu adalah QCDSM yang maksudnya mudah dimengerti, variabelnya cukup jelas, mempunyai alat ukur dan dapat dioperasionalkan secara praktis. Alat atau sarana untuk mengaplikasikan dalam konsep mutu pada Pengendalian Mutu

Terpadu juga telah tersedia yaitu adanya kelompok-kelompok gugus di dalam perusahaan yaitu gugus kendali mutu (*Quality Control Circle*).

### 3. Kesimpulan

Konsep mutu mempunyai arti yang penting bagi suatu organisasi atau perusahaan, sebab segala aktivitasnya umumnya diarahkan pada suatu usaha untuk menghasilkan atau menciptakan produk dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Konsep mutu yang bagaimanakah yang digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan akan berakibat pada hasil akhir yang nantinya akan dipakai atau digunakan oleh para konsumennya. Menurut ISO-9000 mutu diartikan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk dan jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar, sedangkan berdasarkan pendekatan Total Quality Control, mutu mencakup dan mempunyai arti *Quality (Q)*, *Cost (C)*, *Delivery (D)*, *Safety (S)* dan *Morale (M)*. Dari kedua konsep tersebut maka dapat disimpulkan bahwa konsep mutu menurut ISO kurang tegas mengenai cakupannya, variabel dan pengukurannya juga tidak jelas, sehingga bagi pengguna konsep berdasarkan ISO masih perlu menjabarkan lagi hal-hal yang menjadi cakupannya, oleh sebab itu bagi satu perusahaan dengan perusahaan yang lain sangat mungkin mempunyai cakupan dan penekanan yang berbeda walaupun konsep yang digunakan sama. Sedangkan konsep mutu dalam *Total Quality Control* cakupannya, yaitu tegas dan cukup jelas, mempunyai sasaran yang jelas, yaitu kepuasan guna di pihak konsumen, variabel

yang diukur dan alat ukurnya jelas sehingga mudah dioperasionalkan oleh perusahaan. Perbedaan yang cukup prinsip pada kedua konsep ini adalah ISO merupakan sistem untuk menilai jaminan mutu suatu perusahaan yang meliputi berbagai faktor seperti yang telah ditetapkan pada masing-masing seri, sedangkan Total Quality Control merupakan metode praktis manajemen untuk diterapkan dalam rangka peningkatan mutu, oleh sebab itu sangat operasional.

Apabila suatu perusahaan telah menerapkan manajemen dengan metode *Total Quality Control* dengan baik dan segala aktivitas serta kegiatannya dituliskan secara jelas dan didokumentasikan, maka apabila mereka menginginkan sertifikasi ISO-9000 untuk produknya yang dipasok ke pasaran akan mudah didapat, namun bagi perusahaan yang belum mempunyai komitmen yang jelas terhadap mutu dan tidak jelas menganut metode manajemennya, kiranya masih diperlukan jalan panjang untuk mendapatkan sertifikasi ISO-9000.

## Daftar Pustaka

- Clarke Naville (1994), "ISO-9000", *Makalah Seminar Nasional ISO-9000*, tanggal 2 Desember 1994, Yogyakarta: PAU UGM.
- Feigenbaum, A.V. (1987), *Total Quality Control*, 3<sup>rd</sup> edition, Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Kanji, Gopal K. (1990), *Total Quality Management: The second industrial revolution*", *Journal of Total Quality Management*, volume 1, No.1, Oxford : Carfax Publishing Company.
- Rothery, Brian (1991), *ISO-9000*, Aldershot, UK : Gower Publishing Company Ltd.
- Tresna P. Sumardi (1992), "Konsep ISO-9000 dan Kualitas Internasional : Tantangan bagi industri barang dan jasa yang berorientasi ekspor", *Usahawan*, No.12 tahun XXI, Desember 1992, hal.45-48, Jakarta : LMUI.
- \_\_\_\_\_ (1993), "Konsep ISO-9000 dan Kualitas Internasional : Tantangan bagi industri barang dan jasa yang berorientasi ekspor", *Usahawan*, No.1 tahun XXII, Januari 1993, hal.43-47, Jakarta : LMUI.