

Pengantar Sistem Manajemen Mutu Perspektif Islam

Nuri Aslami, M.Si



Pengantar Sistem Manajemen Mutu Perspektif Islam

Penulis :
Nuri Aslami, M.Si

Editor :
Dr. Andri Soemitra, MA

Desain Cover : Alfaruq Grafika

Desain Layout : Alfaruq Grafika

Diterbitkan Oleh:
FEBI UIN-SU Press
Gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Univesitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU)
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp./HP. 0813 6116 8084
Email: febiuinsupress@gmail.com

Cetakan Pertama, Desember 2020

ISBN : 978-602-6903-43-3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan
dengan cara apapun tanpa izin penulis dan penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Buku Pengantar Sistem Manajemen Mutu (Perspektif Islam). Shalawat beriring salam juga tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan kita, Nabi besar Muhammad S.A.W, Semoga kita diberikan safa'atnya di hari akhir kelak.

Penulisan buku ini sebagai bahan perkuliahan yang menyajikan tentang Pengantar Sistem Manajemen Mutu (Perspektif Islam) secara dasar dan umum untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara. Penulis berharap buku ini dapat bermanfaat dalam mengkaji ilmu tentang Konsep Pengantar Sistem Manajemen Mutu dalam Perspektif Islam.

Penulis sangat bersyukur atas selesainya buku Pengantar Sistem Manajemen Mutu (Perspektif Islam) ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa segala yang dilakukan dalam penulisan Buku Pengantar Sistem Manajemen Mutu (Perspektif Islam) ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan buku ini.

Penulis menyadari Buku Pengantar Sistem Manajemen Mutu (Perspektif Islam) ini belumlah sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan Buku Pengantar

Sistem Manajemen Mutu (Perspektif Islam) ini sehingga nantinya dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Medan, Desember 2020

Penulis

Nuri Aslami, M.Si

KATA PENGANTAR EDITOR

Alhamdulillahirabbil alamin segala puji dan syukur editor panjatkan kehadiran Allah Swt yang telah menganugerahkan kesehatan dan kesempatan sehingga kita semua dapat melaksanakan aktivitas dan tugas sehari-hari dengan baik. Allahumma Sholli ala Muhammad, sholawat dan salam selalu kita ucapkan keharibaan Rasulullah junjungan umat Baginda Muhammad sang Uswatun Hasanah dalam seluruh aspek kehidupan manusia.

Buku Pengantar Sistem Manajemen Mutu Perspektif Syariah ini telah ditulis dengan sangat baik oleh Nuri Aslami, M.Si dan diharapkan mampu memberikan kontribusi yang nyata bagi dunia pendidikan terutama di bidang Ilmu Ekonomi Islam atau yang dikenal dengan juga dengan Ekonomi Syariah. Buku ini diawali oleh penulis dengan membahas Konsep Mutu, Pendekatan Mutu, dan Ruang Lingkup Manajemen Mutu pada Bab I, II, dan III. Pada Bab Keempat penulis mulai mengkaji Konsep Sistem Manajemen Mutu untuk membekali pembaca mengenai kajian dasar dalam memahami system manajemen mutu yang akan dikaji dalam bab-bab selanjutnya. Pada Bab Kelima penulis menunjukkan Mutu sebagai penunjang alternatif daya saing. Selanjutnya berturut-turut penulis mengemukakan bagaimana system manajemen mutu berlangsung mulai dari Bab keenam membahas konsep Perencanaan (plan) dalam system manajemen mutu, pada bab ketujuh dibahas konsep Pelaksanaan (Do) dalam system manajemen mutu, pada bab kedelapan dilanjutkan dengan membahas konsep pemeriksaan (check) dalam system manajemen mutu, dan pada bab kesembilan mengkaji konsep Act (Tindak lanjut) dalam system manajemen mutu. Buku ini kemudian dilanjutkan dengan bahasan mengenai standarisasi mutu pada Bab Kesepuluh. Pada dua bagian

akhir buku ini penulis menunjukkan best practice bagaimana system manajemen mutu dilaksanakan. Pada Bab kesebelas penulis mengemukakan Sistem manajemen mutu ISO serta ditutup dengan Konsep TQM (Total Quality Management) pada Sistem manajemen mutu.

Buku ini menjadi menarik tidak hanya karena isinya memuat ilmu-ilmu yang dibutuhkan dalam kerangka keilmuan mainstream sebagaimana manajemen mutu diterapkan di sektor industri tetapi juga memasukkan perspektif syariah Islam dalam bahasan-bahasannya. Atas kekayaan perspektif syariah Islam tersebut maka buku ini menjadi buku yang sangat berharga karena bahasan yang mengangkat tema manajemen mutu dengan perspektif syariah masih sangat langka.

Medan, Desember 2020

Editor

Dr. Andri Soemitra, MA

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Kata Pengantar Editor	iii

Bab 1 : KONSEP MUTU

A. Pengertian Mutu	1
B. Pentingnya Mutu.....	5
C. Perspektif Terhadap Mutu	6
D. Prinsip-Prinsip Mutu	7
E. Kontrol Mutu, Jaminan Mutu dan Mutu Terpadu.....	9
F. Dimensi Dan Pengukuran Mutu.....	15
G. Mutu Jasa (<i>Service Quality</i>)	23
H. Konsep Mutu Dalam Islam.....	24
I. Soal Diskusi.....	26

Bab 2 : PENDEKATAN MUTU

A. Sejarah Mengenai Pendekatan Mutu	27
B. Pemikiran Beberapa Pakar	29
C. Model Pendekatan Peningkatan Mutu.....	34
D. Aplikasi Konsep Mutu Berdasarkan Pandangan Tradisional dan Modern.....	37
E. Evolusi Sistem Peningkatan Mutu.....	39
F. Soal Diskusi.....	43

Bab 3 : RUANG LINGKUP MANAJEMEN MUTU

A. Pengertian Manajemen Mutu.....	44
B. Tujuan Manajemen Mutu.....	45
C. Proses Manajemen Mutu.....	47
D. Komponen Manajemen Mutu	48
E. Cara Mengendalikan Manajemen Mutu	50
F. Manajemen Mutu Dalam Perspektif Islam.....	55
G. Unsur-Unsur Manajemen Mutu Dalam Perspektif Islam.....	58
H. Soal Diskusi	60

Bab 4: KONSEP SISTEM MANAJEMEN MUTU

A. Definisi Sistem Manajemen Mutu	62
B. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu.....	66
C. Tinjauan Manajemen	66
D. Konsep Dasar Sistem Manajemen Mutu.....	67
E. Aspek Sistem Manajemen Mutu.....	68
F. Prinsip-Prinsip Dalam Sistem Manajemen Mutu.....	69
G. Komponen Dalam Sistem Manajemen Mutu.....	80
H. Proses Dalam Sistem Manajemen Mutu.....	80
I. Sistem Manajemen Mutu Yang Digunakan Industri.....	82
J. Soal Diskusi	24

Bab 5: MUTU SEBAGAI PENUNJANG ALTERNATIF DAYA SAING

A. Kualitas, Profitabilitas dan Daya Saing	86
B. Komponen Penunjang Daya Saing.....	92
C. Budaya Mutu Sebagai Penunjang Daya Saing.....	94
D. Iso-9000 dan Daya Saing.....	99
E. Konsep Value Chain dan Kemitraan.....	101
F. Soal Diskusi	104

Bab 6: KONSEP *PLAN* (PERENCANAAN) DALAM SISTEM MANAJEMEN MUTU

A. Pengertian Perencanaan (<i>Plan</i>)	106
B. Asas-Asas Perencanaan (<i>Plan</i>)	110
C. Fungsi Dan Manfaat Perencanaan (<i>Plan</i>)	111
D. Sifat-Sifat Perencanaan (<i>Plan</i>)	112

E.	Pentingnya Perencanaan (<i>Plan</i>) Bagi Manajer	112
F.	Tujuan Perencanaan (<i>Plan</i>)	113
G.	Hubungan Perencanaan (<i>Plan</i>) Dan Kinerja.....	113
H.	Tipe Perencanaan (<i>Plan</i>)	115
I.	Implementasi Perencanaan (<i>Plan</i>)	116
J.	Konsep Perencanaan (<i>Plan</i>) Dalam Perspektif Islam	122
K.	Soal Diskusi	125

Bab 7: KONSEP PELAKSANAAN (*DO*) DALAM SISTEM MANAJEMEN MUTU

A.	Pengertian <i>Do</i> (Pelaksanaan)	126
B.	Faktor-Faktor Pelaksanaan (<i>DO</i>).....	129
C.	Fungsi Dan Tujuan Pelaksanaan (<i>DO</i>)	130
D.	Prinsip Pelaksanaan (<i>DO</i>)	132
E.	Cara Pelaksanaan (<i>DO</i>)	133
F.	Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan (<i>DO</i>).....	136
G.	Elemen Dari Pelaksanaan (<i>DO</i>).....	138
H.	Tahapan Pelaksanaan (<i>DO</i>).....	139
I.	Pelaksanaan Eksekusi Atau Solusi Perbaikan (<i>DO</i>).....	140
J.	<i>DO</i> (Pelaksanaan) Dalam Perspektif Islam.....	141
K.	Soal Diskusi	142

Bab 8: KONSEP PEMERIKSAAN (*CHECK*) DALAM SISTEM MANAJEMEN MUTU

A.	Pengertian <i>Check</i> (Pemeriksaan)	144
B.	Tujuan Pemeriksaan (<i>Check</i>).....	146
C.	Manfaat Pemeriksaan (<i>Check</i>)	147
D.	Jenis Pemeriksaan (<i>Check</i>)	149
E.	Audit Sistem Manajemen Mutu.....	152
F.	Implementasi Pemeriksaan.....	156
G.	Pemeriksaan (<i>Check</i>) Dalam Perspektif Islam.....	164
H.	Soal Diskusi	165

Bab 9 : KONSEP ACT (TINDAK LANJUT) DALAM SISTEM MANAJEMEN MUTU

A. Pengertian Act (Tindak Lanjut).....	166
B. Prinsip-Prinsip Act (Tindak Lanjut).....	169
C. Faktor-Faktor Yang Berpotensi Mengalami Act (Tindak Lanjut)...	170
D. Tindakan Pada Act (Tindak Lanjut)	171
E. Act Dalam Perspektif Islam.....	172
F. Contoh Program Tindak Lanjut.....	174
G. Soal Diskusi.....	178

Bab 10 : STANDARISASI MUTU

A. Pengertian Standarisasi.....	180
B. Proses Standarisasi.....	182
C. Pengertian Standarisasi Mutu	182
D. Sistem ISO	183
E. Kelebihan Standarisasi.....	184
F. Kekurangan Standarisasi.....	186
G. Contoh Standarisasi	186
H. Studi Kasus.....	189
I. Soal Diskusi	192

Bab 11: SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO

A. Pengertian ISO(<i>International Standards Organization</i>)	180
B. Tujuan Dan Manfaat ISO (<i>International Standards Organization</i>) ...	197
C. Organisasi Internasional Dalam Standarisasi1	198
D. Jenis – Jenis ISO(<i>International Standards Organization</i>).....	199
E. Definisi ISO 9001	201
F. Peran ISO 9001:2015 Dalam Membantu Meningkatkan Aktivitas Penjualan	203
G. Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Manufaktur	204
H. Soal Diskusi.....	206

Bab 12: KONSEP TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

A. Pengertian Tqm (<i>Total Quality Management</i>).....	207
B. Metode Tqm (<i>Total Quality Management</i>).....	208
C. Unsur – Unsur Utama Dalam Tqm (<i>Total Quality Management</i>) ...	209

D. Syarat Dalam Implementasi Tqm (<i>Total Quality Management</i>).....	211
E. Pendekatan Implementasi Yang Harus Dihindari.....	214
F. Fase – Fase Implementasi Tqm (<i>Total Quality Management</i>).....	215
G. Soal Diskusi.....	219

DAFTAR PUSTAKA

Tentang Penulis