

# GUGUS KENDALI MUTU

Hadis Purba<sup>1</sup> Ikri Malia<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen FITK UIN Sumatera Utara Medan

<sup>2</sup>Mahasiswa Pascasarjana FITK UIN Sumatera Utara Medan

## Abstrak

*The Quality Control Cluster is also a method used to solve a problem in the process of improving quality or quality on a regular, voluntary and continuous basis in the field of work by applying the principles and techniques of quality control. Quality itself is one of the characteristics of a product or service that is determined by consumers. Efforts to improve the quality and productivity as well as the performance of a work unit going up the business world and the bureaucracy, need to be carried out continuously so that it can function and achieve its objectives optimally. The stages of the problem solving process in the Quality Control Cluster (GKM) include: 1) Collecting work-related problems, 2) Selecting and setting priority problems to be solved, 3) Setting Targets for Problems to be resolved, 4) Arranging problem solving activity plans, 5) Recommending Solutions or Problem Solving Plans to Company Management, 6) Implementing and implementing problem solving measures that have been approved by the Company's Management, 7) Monitoring and Evaluation of the results of the Implementation, 8) Standardizing.*

**Kata Kunci:** *Quality Control Cluster*

## PENDAHULUAN

Peningkatan produktivitas bisa dilakukan dengan berbagai pendekatan antara lain meningkatkan efisiensi di bidang input atau meningkatkan hasil persatuan unit input yang digunakan dalam proses itu. Efisiensi input bisa dilakukan dengan menekan biaya produksi terutama biaya tenaga kerja. Sehingga muncull konsep “Gugus Kendali Mutu” (GKM) atau disebut juga Quality Control Circle (QCC). Sejalan dengan arus globalisasi, istilah GKM atau QCC semakin sering digunakan sebagai salah satu pendekatan dalam upaya menuju Total Quality Management (TQM) atau manajemen kualitas terpadu. Suatu sistem manajemen kualitas merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manjemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Pengertian lain Gugus Kendali Mutu adalah sejumlah karyawan dengan pekerjaan yang sejenis yang bertemu secara berkala untuk membahas dan memecahkan masalah-masalah pekerjaan dan lingkungannya dengan tujuan meningkatkan mutu usaha dengan menggunakan perangkat kendali mutu.

Upaya untuk meningkatkan mutu dan produktivitas serta kinerja suatu satuan kerja naik dunia usaha maupun birokrasi, perlu dilaksanakan terus menerus sedemikian sehingga dapat berfungsi dan mencapai tujuan secara optimal. Sejak dahulu, terutama di Eropa dan Amerika Serikat dikembangkan konsep manajemen

dan organisasi yang bertujuan meningkatkan kinerja organisasi. Antara lain dapat dikemukakan adalah konsep Max Weber tentang birokrasi.

Berkaitan dengan bahasan tentang gugus mutu tersebut, berikut ini dikemukakan beberapa pengertian mutu tersebut, berikut ini dikemukakan beberapa pengertian dari para ahli di bidang tersebut sebagai subbahasannya. Hasibuan (2005:232) mengemukakan sebagai berikut: “gugus kendali mutu adalah kelompok kecil dari lingkup kerja dengan sukarela melakukan kegiatan pengendalian dan perbaikan secara berkesinambungan dengan menggunakan teknik teknik *quality control* “. Sehubungan dengan uraian tersebut, berikut ini dikemukakan bahwa bagaimanapun rendahnya kedudukan seseorang dalam suatu organisasi, sesungguhnya mereka ingin membanggakan organisasi tempat kerjanya tersebut. Bersama-sama mereka sebagai SDM organisasi tentunya ingin pula menunjukkan peranan mereka kepada organisasi tempat mereka bekerja. Namun dengan kenyataan yang demikian itu, kurang atau bahkan tidak disadari oleh kebanyakan penguasa organisasi tersebut.

Betapapun canggihnya peralatan dan teknologi saerat sistem yang ada dalam organisasi, akhirnya faktor manusia juga yang menentukan berhasil tidaknya organisasi mencapai sarasanya. Hal ini tersebut diperkuat oleh teori Maslow dan Herzberg, bahwa kompensasi dan fasilitas bukanlah merupakan jaminan seseorang termotivasi dalam melakukan tugasnya, tetapi mereka juga membutuhkan penghargaan atas dirinya dan kesempatan untuk meraslisasikan dirinya. Oleh karena itu, tiap pegawai yang menjadi anggota gugus kendali mutu, dilibatkan atau melibatkan diri sepenuhnya dalam kebersamaan, secara bersama-sama untuk memecahkan masalah yang ditetapkan bersama dan dipecahkan secara bersama pula oleh peserta gugus sendiri.

## **KAJIAN TEORI**

### **Sejarah Gugus Kendali Mutu**

Sebelum perang Dunia II, Jepang terkenal produsen barang murahan dan cepat rusak. Hal ini disebabkan karena belum adanya kendali mutu modern di Jepang waktu itu. Memang, pengendalian mutu modern baru dikenal setelah Perang Dunia II dengan diperkenalkannya Pengendalian Mutu Secara Statistik (Statistical Quality Control). Pada tahun 1949, JUSE (Union of Japanese Scientist and Engineers) mendirikan suatu Kelompok Riset Kendali Mutu (Quality Control Research Group) dan dengan demikian meratakan jalan bagi pendidikan Kendali Mutu, penyebaran dan prakteknya di Jepang. Dengan menyadari bahwa barang yang bermutu tinggi tidak dapat diproduksi tanpa keterlibatan para pekerja, pramuniaga, mandor dan penyelia (supervisors), maka Kelompok Riset Kendali Mutu langsung menyediakan pelatihan Kendali Mutu bagi tenaga garis depan tersebut.

Berkaitan dengan bahasan tentang sejarah gugus kendali mutu, berikut dapat dikemukakan pendapat dari para ahli di bidangnya. Saydam (2000:569) mengemukakan sebagai berikut.“ bahwa konsep kegiatan gugus kendali mutu mulai muncul di pertengahan abad ke-20. Hal ini merupakan akibat timbulnya suatu kesadaran betapa penting dan menentukannya faktor manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan. Betapapun canggihnya peralatan dan tehknologi serat sistem yang ada dalam organisasi, akhirnya faktor manusia juga yang mennetukan berhasil tidaknya organisasi mencapai sasarannya. Hal tersebut diperkuat oleh teori Maslow dan Herzberg, bahwa kompensasi dan fasilitas bukanlah merupakan jaminan seseorang termotivasi dalam melakukan tugasnya, tetapi mereka juga membutuhkan penghargaan atas dirinya dan kesempatan untuk merelasisasikan dirinya”.

Berdasarkan uraian tersebut, selanjutnya dapat dikemukakan bahwa manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana,pelaku dan penentu terwujudnya sasaran dan tjuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif pagawai meskipun alat-alat yang dimiliki organisasi begitu canggihnya. Alat-alat yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi organisasi, jika peran aktif pegawai diikutsertakan. Mengatur pegawai adalah pekerjaan yang sulit serta kompleks, karena pegawai tersebut mempunyai pikiran,perasaan,perasaan,status,keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi. Pegawai adalah manusia biasa yang tidak dapat diatur dan dikuasai spenuhnya seperti mengatur mesin,midal,atau suatu gedung, dan lain-lain.

### **Pengertian Gugus Kendali Mutu**

Asrohah (2014:186) Gugus Kendali Mutu (GKM) adalah salah satu konsep baru untuk meningkatkan mutu dalam produktvitas kerja industri/ jasa. Terbukti bahwa salah satu faktor keberhasilan industrialisasi di jepang adalah penerapan GKM secara efektif. Karena keberhasilan ini, sejumlah negara industri maju dan sedang berkembang termasuk indonesia, penerapan GKM di perusahaan-perusahaan industri guna meningkatkan mutu, produktivitas daya saing. Gugus Kendali Mutu (Quality Control Circle) merupakan subsistem dari TQC(Total Quality Control), dimana TQC pada hakekatnya adalah system untuk mengikutsertakan karyawan dan pimpinan secara gotong royong, kekeluargaan, dan musyawarah untuk meningkatkan kualitas hasil kerja, dan kepuasan costumer. Menurut Husaini Usman, idealnya GKM terdiri dari 3-10 anggota dalam unit pekerjaan sejenis/ serumpun, mengadakan pertemuan rutin untuk membahas, menganalisa dan memberikan solusi atas masalah yang muncul.

Kartika (2017:58) Sejalan dengan pendapat diatas, Robson mengemukakan bahwa Gugus Kendali Mutu adalah sebuah kelompok yang terdiri dari empat

sampai dengan sepuluh orang yang bergabung secara sukarela dan bekerja di bawah pengawasan seorang supervisor serta mengadakan pertemuan secara teratur untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan. Jadi, aktivitas dalam QCC merupakan bagian dari TQM yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan anggota dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik sehingga anggota dapat berpartisipasi dalam mencapai tujuan organisasi dan memberikan kepuasan kerja serta kepuasan bagi konsumen.

Keanggotaan gugus bersifat sukarela dengan jumlah anggota gugus berlainan tergantung pada kebijaksanaan organisasi. Biasanya jumlah itu berkisar antara tiga dan dua puluh karyawan, dengan rata-rata delapan sampai sepuluh orang. Para anggota mengadakan pertemuan secara teratur dan mempelajari kecakapan pergaulan dan metode statistik yang berkaitan dengan pemecahan persoalan, memilih dan memecahkan persoalan. Pertemuan dilakukan secara berkala dan dipimpin oleh kepala kelompok, baik dalam jam kerja normal atas persetujuan pengawas dan di luar jam kerja biasa berdasarkan inisiatif karyawan sendiri.

Tunggal (1993:15) Gugus Kendali Mutu juga adalah metode yang digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dalam proses peningkatan kualitas atau mutu secara teratur, sukarela dan berkesinambungan dalam bidang pekerjaannya dengan menerapkan prinsip-prinsip dan teknik-teknik pengendalian mutu. Kualitas sendiri merupakan salah satu karakteristik dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh konsumen. Gugus kendali mutu memperkenalkan gaya manajemen yang berorientasi pada manusia, yang bersifat menghargai kecerdasan pegawai dan merangsang kreativitas dengan latihan dan kesempatan terstruktur bagi manusia untuk terlibat secara aktif dalam pemecahan masalah secara bersama antar manusia serta memungkinkan pegawai berkembang dan tumbuh secara pribadi, serta memiliki rasa menghargai diri sendiri dan prestasi.

GKM ini membahas dan menyelesaikan persoalan kerja yang dihadapi, sehingga mereka mengadakan perbaikan secara terus menerus dengan menggunakan teknik kendali mutu. Bagi banyak orang peningkatan kualitas identik dengan Gugus Kendali Mutu (quality circles), kendali mutu adalah fitur penting dari metode pengendalian mutu di Jepang, mereka adalah tim khusus yang dibentuk untuk meningkatkan kualitas. Peningkatan mutu sering terjadi karena adanya tim yang bekerja tugas tambahan, yang masing-masing dirancang untuk memecahkan masalah, memperbaiki proses yang ada atau merancang desain yang baru.

Selanjutnya, masih terkait dengan bahasan kegiatan gugus kendali mutu ini Hamzah mengemukakan sebagai berikut. "kesadaran mutu, kesadaran masalah, dan kesadaran perbaikan. Gugus kendali mutu selalu memerhatikan mutu, masalah, dan perbaikan. Suatu lingkungan hendaknya di atur sedemikian rupa sehingga membantu gugus kendali mutu memperoleh sikap yang sedemikian. Kegiatan

gugus kendali mutu berjalan dengan lancar dalam perusahaan yang mengembangkan pengendalian mutu seluruh perusahaan yang melibatkan baik manajemen puncak maupun setiap orang lainnya.”

Dengan demikian, atas dasar uraian di atas, maka dapat dikemukakan bahwa mutu tersebut terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian, memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu. Sedangkan mutu di sini terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pada dasarnya Gugus Kendali Mutu (GKM) merupakan suatu pendekatan pengendalian mutu melalui penumbuhan partisipasi karyawan. GKM merupakan mekanisme formal dan dilembagakan yang bertujuan untuk mencari pemecahan persoalan dengan memberikan tekanan pada partisipasi dan kreatifitas di antara karyawan. Setiap gugus juga bertindak sebagai mekanisme pemantau yang membantu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya, bersifat proaktif, tidak menunggu bergerak jika persoalan timbul dan tidak menghentikan kegiatannya jika suatu persoalan telah ditemukan dan dipacahkan. Artinya adalah GKM harus bekerja terus menerus dan tidak tergantung pada proses produksi.

Konsep dasar GKM adalah anggapan bahwa penyebab persoalan mutu atau produksi tidak diketahui oleh para pekerja dan manajemen, juga diandaikan bahwa pekerja pabrik mempunyai pengetahuan yang siap pakai, kreatif, dan dapat dilatih untuk menggunakan kreativitas alamiah dalam pemecahan persoalan pekerjaan.

## **Tujuan dan Manfaat Gugus Kendali Mutu**

### **1. Tujuan Gugus Kendali Mutu**

Sebagaimana sistem kerja lainnya pelaksanaan program Gugus Kendali Mutu memiliki Tujuan dari QCC ini adalah mendayagunakan seluruh aset yang dimiliki perusahaan atau instansi terutama sumber daya manusianya secara lebih baik, guna meningkatkan mutu berbagai tujuan yang intinya adalah untuk menjaga kegiatan bekerja dilaksanakan dalam kondisi kerja yang lebih baik. Gugus kendali mutu ini juga bertujuan menggalang kerja sama kelompok. Dalam kaitan ini adalah dalam rangka meningkatkan peran masing-masing pegawai dalam mencapai tujuan bersama antara lain dengan melakukan transformasi peran individu yang menuntut kemampuan, cara kerja, cara pikir, dan peran baru pegawai. Membentuk tim kerja dan komunikasi yang terbuka dengan seluruh pegawai adalah sangat penting sekali bagi organisasi, karena dengan tim kerja pegawai tidak hanya dalam menyelesaikan tugas tetapi juga sharing knowledge.

Menurut Paricey seperti dikutip oleh Soeharto adalah: 1)Bagi pemerintah bertujuan sebagai alat untuk mempercayai proyeksi yang sedang dipelajari, 2)Sebagai alat pengawasan, kepercayaan dan dokumen untuk pemerintah, 3)Perencanaan instalasi, hal ini menjadi feed back bagi masa depan.

Sedangkan menurut Nasution hasil-hasil yang diharapkan dalam menerapkan GKM adalah: 1)Perbaikan mutu produk yang dihasilkan, 2)Partisipasi karyawan dalam kegiatan tersebut, 3)Penekanan biaya produksi, 4)Pengukuran mengenai tingkat kebocoran bahan baku, 5)Aspek keselamatan kerja, 6)Peningkatan produk kerja, 7)Tingkat kegunaan penggunaan mesin, 8)Aspek perawatan mesin, 9)Aspek komunikasi dalam organisasi, 10)Perbaikan dalam hal produksi, 11)Aspek kepuasan konsumen, 12)Aspek absensi karyawan, 13) Aspek keluhan dalam pekerjaan, 14)Kepuasan kerja.

Dapat disimpulkan bahwa Gugus Kendali Mutu bertujuan untuk meningkatkan kemampuan serta kualitas pekerja baik dalam bekerjasama, berkomunikasi maupun dalam meningkatkan kreativitas. Masalah pengendalian mutu tidak lagi hanya merupakan kewajiban dari bagian pengawasan mutu saja.

## **2. Manfaat dari Pengendalian Mutu**

Manfaat dari Pengendalian Mutu Terpadu menurut Barra adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi Perusahaan
  - a. Adanya pengembangan perusahaan melalui sumbangan ide untuk perbaikan-perbaikan.
  - b. Adanya perbaikan dan kemajuan dalam hubungan harmonis antar karyawan dalam perusahaan.
  - c. Adanya partisipasi dari seluruh karyawan untuk mendukung dan melaksanakan sasaran perusahaan.
  - d. Adanya motivasi karyawan untuk mempertahankan serta memajukan perusahaan.
- 2) Bagi Karyawan.
  - a. Adanya perbaikan diri karyawan serta usaha untuk mawas diri.
  - b. Adanya kesempatan melatih kemampuan berkomunikasi dan berpartisipasi dalam kelompok.
  - c. Adanya peningkatan kreatifitas serta mempertinggi penggunaan tehnik-tehnik pengendalian mutu.
  - d. Adanya peningkatan kesadaran akan mutu serta pola berpikir yang kritis.

Manfaat Gugus Kendali Mutu bagi karyawan juga menurut Barra adalah: a)Menyalurkan kemampuan daya berpikirnya melalui diskusi, sumbang saran, b)Meningkatkan kemampuan kerjanya melalui kerjasama kelompok, c)Meningkatkan kemampuan kerjasama, d)Meningkatkan kemampuan berkomunikasi, e)Selalu mawas diri, f)Pola berpikir menjadi lebih kritis, g)Meningkatkan kreativitas.

Nuryanti (2014:141) Dengan demikian Pengendalian mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang membentuk unit kerja gugus kendali mutu

sebagai strategi untuk mengarahkan kegiatan-kegiatan usaha dan mendorong pada kegiatan peningkatan produktivitas. Gugus Kendali Mutu diharapkan sebagai aktivitas partisipasi karyawan dalam memecahkan masalah secara berkelompok yang anggot-anggotanya saling bekerjasama dalam meningkatkan kemampuan kerja dan mendorong peningkatan produktivitas.

Hubungan GKM terhadap Perbaikan Kualitas Pada Penelitian ini Gugus Kendali Mutu (GKM) atau QCC merupakan salah satu langkah yang baik untuk melakukan suatu perbaikan kualitas karena langkah-langkah perbaikan dengan menggunakan GKM lebih memudahkan untuk mencari solusi dari sebuah permasalahan. Hal tersebut juga dibahas pada penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa: Implementasi QCC dipergunakan untuk mengetahui penyebab suatu permasalahan dan mendapatkan solusi untuk menyelesaikan permasalahan (Nurhuda Bachtiar, 2013). Dari hasil penelitian Ronald Sukwandi (2012), mendapatkan hasil penelitian bahwa GKM sangat berpengaruh terhadap kinerja Karyawan dan GKM berpengaruh juga terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Maka dari itu, GKM ini adalah pemilihan paling tepat dan sesuai dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian kali ini.

## **PEMBAHASAN**

### **Hubungan Gugus Kendali Mutu Dengan Kinerja Pegawai**

Abo-Alhol menjelaskan bahwa anggota dari quality circle setuju bahwa mereka menikmati menjadi anggota dari quality circle dan mereka akan bergabung dengan quality control yang lain apabila mereka pindah ke tempat kerja yang baru. Mereka juga tidak setuju kalau pengalaman mereka didalam quality control circle tidak menyenangkan. Positivenya quality control circle memperkuat hubungan mereka dengan kerabat kerja yang lain. Abo-Alhol menjelaskan anggota quality control circle menunjukkan keinginan untuk memperluas usaha mereka untuk mencapai tujuan organisasi dan komitmen kerja. Selain itu anggota quality control circle memandang bahwa partisipasi dalam quality control circle membawaperubahan dalam sikap mereka. Anggota Qc menganggap bahwa perusahaan tempat mereka bekerja sebagai sebuah tempat kerja yang baik yang merupakan tanda dari kepuasan kerja. Dapat disimpulkan bahwa gugus kendali mutu memberikan hubungan dengan kinerja pegawai, dimana didalam gugus kendali mutu dapat meningkatkan hubungan, komunikasi dengan sesama anggota, anggota gugus kendali mutu dapat memperbaiki keahlian yang dimiliki serta gugus kendali mutu juga meningkatkan komitmen dan kepuasan kerja anggotanya.

### **Ciri-ciri Gugus Kendali Mutu**

Adapun ciri-ciri gugus kendali mutu adalah sebagai berikut :

- 1) Tujuan, a) Untuk meningkatkan komunikasi, terutama antara karyawan lini dengan manajemen, b) Mencari dan memecahkan masalah
- 2) Organisasi, a) GKM terdiri atas seorang kepala dengan delapan sampai sepuluh karyawan yang berasal dari satu bidang pekerjaan, b) Gugus juga mempunyai seorang koordinator dan satu atau lebih fasilitator yang bekerja erat dengan gugus.
- 3) Latihan, Latihan formal dalam hal teknik pemecahan persoalan biasanya merupakan bagian dari pertemuan gugus.

### **Langkah-Langkah Aktual Pembentukan GKM**

Crocker et al. (2004) memaparkan secara ringkas langkah-langkah aktual dalam proses pelaksanaan GKM, terdiri dari meminta bantuan konsultan dari luar, memperoleh komitmen, membentuk struktur Gugus, dan menempatkan program dalam tempat yang tepat, yang akan diuraikan sebagai berikut : 1) Konsultan dari Luar, 2) Memperoleh Komitmen, 3) Membentuk Struktur Gugus, 4) Menempatkan Program dalam Tempat yang Tepat.

Adapun Tahap-tahap pembentukan GKM secara garis besar terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut :

- 1) Persiapan, pengenalan, dan sosialisasi  
Persiapan, Pengenalan, dan Sosialisasi Langkah awal dalam pembentukan GKM adalah melakukan persiapan dengan dengan meminta bantuan konsultan dari luar perusahaan, yaitu Wahana Kendali Mutu (WKM) dalam mengadakan pelatihan dan memberikan konsultasi mengenai kendali mutu.
- 2) Pembuatan struktur dan prosedur  
Unsur-unsur organisasi dalam pengelolaan GKM terdiri dari fasilitator, ketua gugus, dan notulis atau sekretaris, sedangkan steering committee adalah Sekretariat OP&M.
- 3) Pelaksanaan  
Proses kerja GKM terdiri diawali dengan memilih pimpinan GKM, untuk tahap pertama dipilih pimpinan formal sebagai pimpinan GKM. Selanjutnya, dilakukan identifikasi masalah di tempat kerja, kemudian mengevaluasi dan memilih tema yang sederhana dan periode penyelesaian singkat. Pertemuan secara berkala juga diselenggarakan untuk memecahkan masalah dengan teknik-teknik yang ada.
- 4) Pembudayaan  
Budaya kerja merupakan bagian dari budaya korporat. Sasaran dan tujuan akhir adanya kegiatan GKM di Pertamina UP IV bukan semata-mata pada efisiensi biaya dan peningkatan keuntungan, tetapi lebih ditekankan pada peningkatan budaya kerja.



## Mekanisme Kerja GKM

GKM menangani berbagai macam masalah yang melalui beberapa tahapan. Masalah tersebut satu demi satu ditangani melalui tahap yang berkelanjutan, yakni : 1)pengumpulan masalah, 2)pemilihan masalah, 3)analisis masalah, 4)pemecahan masalah, 5)presentasi manajemen, 6)implementasi, 7)peninjauan ulang dan tindak lanjut

Adapun Tahapan-tahapan proses pemecahan masalah dalam Gugus Kendali Mutu (GKM) diantaranya adalah : 1)Mengumpulkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan, 2)Memilih dan menetapkan prioritas masalah yang akan diselesaikan, 3)Menetapkan Target untuk Masalah yang akan diselesaikan, 4)Menyusun rencana kegiatan pemecahan masalah, 5)Merekomendasikan Solusi atau Rencana Pemecahan masalah kepada Manajemen Perusahaan, 6)Melaksanakan dan menerapkan Tindakan Pemecahan masalah yang telah disetujui oleh Manajemen Perusahaan, 7)Monitoring and Evaluasi hasil Pelaksanaan, 8)Melakukan Standarisasi.

## KESIMPULAN

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya sasaran dan tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif pegawai meskipun alat-alat yang dimiliki organisasi begitu canggihnya. Alat-alat yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi organisasi, jika peran aktif pegawai diikutsertakan. Mengatur pegawai adalah pekerjaan yang sulit serta kompleks, karena pegawai tersebut mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi. Pegawai adalah manusia biasa yang tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur mesin, midal, atau suatu gedung, dan lain-lain. Betapapun canggihnya peralatan dan teknologi serta sistem yang ada dalam organisasi, akhirnya faktor manusia juga yang menentukan berhasil tidaknya organisasi mencapai sarasanya.

## DAFTAR PUSTAKA

Asrohah, Hanun. (2014). *Manajemen Mutu Pendidikan*, Surabaya: Government Of Indonesia And Islamic Development Bank.

Hasibuan, S.P Malayu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

<https://wayanwijana97.blogspot.com/2017/04/makalah-mutu-gugus-kendali-mutu-oleh-i.html>

Kartika, Mutuhayu. (2017). *Perbaikan Kualitas Dengan Menggunakan Gugus Kendali*, (jurnal Ilmu Teknik Dan Komputer vol. 1 No. 1.

- Nuryanti, (2014). *Peranan Gugus Kendali Mutu Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus Pada Usaha Tenun Songket Winda Pekanbaru*. jurnal Ekonomi Volume 22, No 2.
- Saydam, Gaouzali. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Suatu Pendekatan Mikro*. (Jakarta: Djambatan.
- Tunggal, Amin Widjaja. (1993). *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar*, (Jakarta: Pt Rineka Cipta.