

Efektivitas Evaluasi Strategi dalam Manajemen Pengendalian Mutu Organisasi

Reska Agusnawati¹, Nurfadillah², Naldi Wiradana³, Ahmad Mukthamar⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Institut Lamadukkelleng Sengkang
e-mail: ahmadmukthamarku1221@gmail.com

Abstrak

Evaluasi strategi merupakan komponen esensial dalam manajemen pengendalian mutu organisasi yang berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang memastikan pemenuhan standar kualitas secara berkesinambungan, optimalisasi kinerja operasional, dan penguatan daya saing di kancah global. Artikel ini mengkaji secara mendalam pentingnya evaluasi strategi, berbagai metode yang diterapkan, serta kontribusinya terhadap keunggulan kompetitif dan keberlanjutan organisasi. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka yang terstruktur. Sumber data diperoleh dari literatur yang relevan dengan tema penelitian melalui proses identifikasi cermat dan selektif. Data yang bersumber dari literatur terpilih kemudian diolah melalui analisis kritis dan proses komparatif, melalui proses ekstraksi informasi signifikan untuk mendukung jawaban dari pertanyaan penelitian serta pemahaman mendalam terhadap aspek-aspek yang terkait dengan tema penelitian. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa evaluasi strategi memainkan peran vital dalam mengukur keberhasilan implementasi kebijakan dan pencapaian tujuan strategis. Evaluasi strategi berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang memastikan pemenuhan standar kualitas secara berkesinambungan, optimalisasi kinerja operasional, dan penguatan daya saing. Evaluasi strategi mengidentifikasi keberhasilan dan area perbaikan, mencapai tujuan strategis dengan lebih efisien, mempertahankan kualitas produk dan layanan, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap berbagai perubahan.

Kata kunci: *Evaluasi Strategi; Manajemen Pengendalian Mutu*

Abstract

Strategic evaluation is an essential component of quality control management within an organization, functioning as a supervisory mechanism that ensures the continuous fulfillment of quality standards, optimization of operational performance, and enhancement of competitiveness on the global stage. This article thoroughly examines the importance of strategic evaluation, various methods applied, and its contributions to competitive advantage and organizational sustainability. The study employs a

structured literature review method. Data sources were obtained from literature relevant to the research theme through a meticulous and selective identification process. Data sourced from the selected literature were then processed through critical analysis and comparative processes, involving the extraction of significant information to support answers to the research questions and provide a deeper understanding of aspects related to the research theme. This study confirms that strategic evaluation plays a vital role in measuring the success of policy implementation and the achievement of strategic objectives. Strategic evaluation functions as a supervisory mechanism that ensures the continuous fulfillment of quality standards, optimization of operational performance, and enhancement of competitiveness. Strategic evaluation identifies successes and areas for improvement, achieves strategic objectives more efficiently, maintains the quality of products and services, reduces operational costs, and enhances the ability to adapt to various changes.

Keywords : *Strategic Evaluation; Quality Control Management*

LATAR BELAKANG

Manajemen pengendalian mutu organisasi merupakan komponen esensial dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan operasional suatu organisasi. Di tengah persaingan yang semakin ketat, organisasi perlu meningkatkan kualitas produk dan layanan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan mempertahankan posisi kompetitif. Evaluasi strategi adalah elemen kunci dalam manajemen pengendalian mutu yang memainkan peran penting dalam mengukur keberhasilan implementasi kebijakan dan pencapaian tujuan strategis.

Dalam upaya meningkatkan kualitas dan efisiensi, organisasi perlu merancang dan menerapkan berbagai strategi untuk mencapai tujuan operasional dan strategis. Tanpa evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan, organisasi akan kesulitan mengidentifikasi apakah strategi yang diterapkan telah mencapai hasil yang diharapkan atau memerlukan penyesuaian lebih lanjut. Evaluasi strategi dalam manajemen pengendalian mutu berfungsi sebagai alat untuk mengukur dan menilai efektivitas kebijakan yang telah diimplementasikan, serta mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan.

Evaluasi strategi juga berperan sebagai mekanisme pengawasan yang memastikan bahwa standar kualitas dipenuhi secara konsisten, kinerja operasional organisasi dioptimalkan, serta daya saing diperkuat. Namun, banyak organisasi belum sepenuhnya memanfaatkan potensi evaluasi strategi ini. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang pentingnya evaluasi strategi atau keterbatasan dalam sumber daya dan kemampuan untuk melaksanakannya secara efektif.

Robert S. Kaplan, mengungkapkan bahwa evaluasi strategi adalah proses penting yang digunakan untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan oleh organisasi berjalan sesuai dengan rencana dan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Kaplan, evaluasi strategi harus mencakup pengukuran kinerja

terhadap tujuan jangka pendek dan jangka panjang, serta penilaian terhadap efektivitas kebijakan dan inisiatif strategis yang diambil. Beliau menekankan pentingnya alat seperti Balanced Scorecard dalam proses evaluasi strategi, karena alat ini dapat membantu organisasi mengukur kinerja secara holistik, mencakup perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan (Sinnaiah, Adam, Mahadi, 2023).

Sementara Edwards Deming, menyatakan bahwa pengendalian mutu organisasi adalah proses yang sistematis untuk memastikan bahwa setiap produk dan layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Deming menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan dan pengukuran kinerja dalam pengendalian mutu untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah kualitas secara proaktif. Dia percaya bahwa evaluasi strategi yang efektif harus mencakup elemen-elemen pengendalian mutu seperti inspeksi rutin, pengujian, dan analisis data untuk memastikan bahwa kualitas dipertahankan di seluruh proses operasional. Menurut Deming, pengendalian mutu yang kuat memerlukan keterlibatan aktif dari semua anggota organisasi dan penggunaan alat statistik untuk memahami dan mengendalikan variasi dalam proses (Pradhan, Sarwar, Hosseinian-Far, 2022).

Pandangan dari Kaplan dan Deming menunjukkan bahwa evaluasi strategi dan pengendalian mutu memiliki hubungan yang erat dalam manajemen operasional organisasi. Evaluasi strategi, seperti yang dijelaskan oleh Kaplan, memungkinkan organisasi untuk mengukur dan menilai efektivitas kebijakan dan inisiatif strategis secara holistik, memastikan bahwa setiap langkah yang diambil selaras dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Alat seperti Balanced Scorecard membantu dalam menilai berbagai aspek kinerja organisasi, termasuk kualitas produk dan layanan.

Pengendalian mutu yang ditekankan Deming memastikan bahwa standar kualitas dipertahankan dan ditingkatkan melalui proses evaluasi berkelanjutan dan pengukuran kinerja. Dengan menggunakan metode seperti inspeksi rutin, pengujian, dan analisis data, organisasi dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah kualitas sebelum menjadi isu besar, memastikan bahwa kualitas produk dan layanan tetap tinggi.

Integrasi pendekatan evaluasi strategi Kaplan dengan prinsip-prinsip pengendalian mutu dari Deming memungkinkan organisasi untuk tidak hanya mencapai tujuan strategisnya tetapi juga memastikan bahwa setiap langkah dalam proses operasional memenuhi standar kualitas yang tinggi. Hal ini mendukung peningkatan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan daya saing di pasar yang semakin kompetitif. Kombinasi kedua pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk terus berkembang dan beradaptasi dengan dinamika pasar yang berubah, memastikan kesuksesan jangka panjang dan keberlanjutan operasional.

Fokus penelitian ini adalah mengintegrasikan evaluasi strategi dan pengendalian mutu untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi operasional organisasi. Kajian ini menyoroti pentingnya evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan dalam mengukur kinerja, mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, dan meningkatkan daya saing organisasi dalam lingkungan yang semakin kompetitif.

Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti penelitian Patyal & Koilakuntla (2018), yang menyoroti bagaimana budaya organisasi mempengaruhi pengendalian mutu di perusahaan manufaktur. Patyal & Koilakuntla menganalisis berbagai tipe budaya organisasi, seperti budaya hierarki, budaya pasar, budaya klan, dan budaya adhokrasi, serta dampaknya terhadap praktik-praktik pengendalian mutu.

Penelitian Nilsson, Petri, dan Westelius (2020) yang berjudul *Strategic Management Control in Theory and Practice* mengeksplorasi bagaimana sistem pengendalian manajemen strategis diterapkan dalam praktik dan teorinya. Fokusnya adalah pada bagaimana informasi non-finansial mendukung pengambilan keputusan taktis dan strategis. Sistem pengendalian manajemen strategis yang dirancang dengan baik membantu organisasi tidak hanya dalam pengambilan keputusan strategis tetapi juga dalam pengambilan keputusan operasional.

Sementara penelitian Parast & Safari (2023), menemukan pentingnya pengumpulan data dari berbagai pemangku kepentingan yang memberikan wawasan lebih mendalam tentang kualitas pendidikan dan kinerja organisasi.

Ketiga penelitian ini menunjukkan pentingnya evaluasi strategi dan pengendalian mutu dalam berbagai konteks organisasi. Meskipun berbeda fokus, dua pada pengendalian manajemen strategis dalam praktik umum dan satu lagi pada peningkatan kualitas dalam organisasi pendidikan, ketiganya menyoroti kebutuhan untuk sistem pengendalian yang efektif dan adaptif untuk mencapai keberhasilan organisasi.

Berdasarkan pembasahan tersebut, maka rumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi strategi dapat dilakukan secara efektif dan memberikan manfaat yang signifikan dalam konteks pengendalian mutu organisasi.

METODE

Penelitian ini secara rinci menyelidiki eksplorasi efektivitas evaluasi strategi dalam manajemen pengendalian mutu organisasi melalui penggunaan instrumen literatur. Penulis melakukan perbandingan antara literatur yang relevan, mengevaluasi setiap sumber, dan memilih yang paling sesuai dengan tema penelitian. Proses akuisisi data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode library research, yang menggambarkan rangkaian langkah sistematis dan terstruktur.

Pertama-tama, dilakukan proses identifikasi secara cermat terhadap literatur. Dalam proses ini, dilakukan pemilihan teliti terhadap literatur yang berkontribusi substansial terhadap kerangka konseptual penelitian. Selanjutnya, dilakukan proses komparasi untuk mendalami kebermaknaan literatur yang teridentifikasi. Dalam tahap ini, peneliti secara kritis membandingkan satu literatur dengan yang lain untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai konsep-konsep yang terkait dengan tema penelitian.

Setelah literatur terpilih, dilakukan proses analisis untuk mengekstraksi informasi signifikan dari literatur tersebut dan merinci temuan yang dapat mendukung jawaban terhadap pertanyaan penelitian.

Langkah-langkah ini memastikan bahwa penelitian ini memiliki landasan teoritis yang kuat dan bahwa setiap temuan didukung oleh bukti empiris yang relevan dari literatur yang diakui dalam bidang manajemen pengendalian mutu dan evaluasi strategi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah proses sistematis yang digunakan oleh organisasi untuk menilai dan mengukur efektivitas implementasi strategi yang telah direncanakan. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa strategi tersebut berjalan sesuai dengan rencana dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Melalui evaluasi yang sistematis, organisasi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam implementasi strategi mereka, serta melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional.

Evaluasi strategi membantu organisasi dalam memantau dan menilai kinerja secara berkelanjutan, memberikan panduan bagi pengambilan keputusan yang lebih baik dan mendukung pencapaian tujuan jangka panjang organisasi. Penelitian ini akan mendalami konsep evaluasi strategi, mendefinisikan berbagai pendekatan yang digunakan dalam literatur, dan mengeksplorasi bagaimana evaluasi strategi dapat diintegrasikan dengan pengendalian mutu untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Menurut Kaplan dan Norton (2015), evaluasi strategi tidak hanya berfokus pada hasil akhir tetapi juga pada proses implementasi strategi. Mereka menekankan penggunaan peta strategi dan Balanced Scorecard sebagai alat untuk mengukur dan memantau kinerja strategis. Balanced Scorecard membantu organisasi menerjemahkan visi dan strategi menjadi tujuan operasional yang konkret dan indikator kinerja, memungkinkan manajer untuk memantau kemajuan dan membuat penyesuaian yang diperlukan secara real-time. Dengan menggunakan Balanced Scorecard, organisasi dapat menilai kinerja dari empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan. Pendekatan ini memungkinkan manajer untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang efektivitas strategi mereka dan melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk mencapai tujuan strategis.

Grant (2016) menyoroti pentingnya evaluasi strategi dalam konteks dinamika lingkungan bisnis yang terus berubah. Evaluasi strategi harus bersifat adaptif dan responsif terhadap perubahan pasar, teknologi, dan kompetisi. Evaluasi strategi yang efektif harus mencakup analisis berkelanjutan terhadap lingkungan eksternal dan internal untuk memastikan bahwa strategi tetap relevan dan efektif. Grant juga menekankan pentingnya fleksibilitas dalam proses evaluasi, sehingga organisasi dapat dengan cepat merespons perubahan kondisi pasar dan menghindari jebakan dari strategi yang sudah usang atau tidak efektif.

Pearce dan Robinson (2017) menambahkan bahwa evaluasi strategi harus mencakup pendekatan holistik yang mencakup semua level organisasi. Mereka menekankan pentingnya keterlibatan karyawan dalam proses evaluasi untuk

mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif tentang implementasi strategi. Pendekatan ini memastikan bahwa evaluasi strategi tidak hanya dilakukan oleh manajemen puncak tetapi juga melibatkan input dari semua bagian organisasi. Selain itu, Pearce dan Robinson juga menggarisbawahi pentingnya komunikasi yang efektif dalam menyampaikan hasil evaluasi dan langkah-langkah korektif kepada seluruh organisasi. Komunikasi yang transparan dan terbuka membantu membangun komitmen dan dukungan dari seluruh anggota organisasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas implementasi strategi.

Evaluasi strategi terdiri dari beberapa langkah penting, seperti mengkaji kembali asumsi-asumsi dasar strategi, membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai, dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan untuk memastikan bahwa strategi tetap relevan dan efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan internal dan eksternal (Widjajanti, R., & Mariyo, 2022).

Evaluasi adalah tahap akhir dalam proses manajemen strategi. Sebagaimana dikemukakan oleh Amirullah (2015), evaluasi strategi merupakan tahap dalam proses strategi di mana manajemen puncak berupaya memastikan bahwa strategi yang dipilih terlaksana dengan tepat dan mencapai tujuan perusahaan. Evaluasi ini adalah prosedur yang sangat krusial dan harus dilakukan untuk menutup kesenjangan dalam implementasi. Sebelum mengevaluasi hasil implementasi strategi, tidak mungkin dikatakan bahwa proses manajemen telah menghasilkan hasil akhir yang diharapkan. Langkah terakhir dalam proses manajemen strategis adalah evaluasi, yang mencakup serangkaian tindakan yang berkaitan dengan penilaian hasil implementasi strategi tersebut.

Pihak yang berperan penting dalam penerapan evaluasi strategi adalah manajer. Mereka memiliki tanggung jawab utama untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuan organisasi. Melalui pengawasan kinerja, pengambilan keputusan, adaptasi strategi, komunikasi yang efektif, serta motivasi dan keterlibatan karyawan, manajer memainkan peran kunci dalam setiap tahap evaluasi strategi. Tanpa keterlibatan aktif manajer, proses evaluasi tidak akan berjalan efektif, sehingga sulit untuk menilai keberhasilan strategi dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

Namun demikian, manajer sering kali perlu mengetahui saat sebuah strategi tidak memberikan hasil yang diharapkan. Mengingat lingkungan bisnis yang terus berubah, semua strategi pada akhirnya perlu disesuaikan atau diperbarui untuk tetap relevan dan efektif di masa depan. Manajer harus mampu mengidentifikasi kapan perubahan diperlukan dan melakukan penyesuaian yang tepat waktu untuk menjaga daya saing dan efektivitas operasional organisasi.

Secara umum, bentuk temuan yang sering diperoleh manajer dalam melakukan penilaian atas strategi meliputi:

1. Hasil yang dicapai melebihi harapan dan target: Strategi yang diterapkan memberikan hasil yang lebih baik daripada yang direncanakan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi tersebut sangat efektif dan mungkin memberikan peluang untuk menetapkan target yang lebih tinggi di masa mendatang.

2. Hasil yang dicapai sesuai dengan harapan dan target: Strategi yang diterapkan memberikan hasil yang sesuai dengan yang direncanakan. Ini menunjukkan bahwa strategi tersebut efektif dan berjalan sesuai rencana, namun tetap perlu dipantau untuk memastikan konsistensi kinerja.
3. Hasil yang dicapai kurang dari harapan dan target: Strategi yang diterapkan tidak mencapai hasil yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa ada masalah dalam implementasi atau dalam strategi itu sendiri, sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi penyebab kegagalan dan melakukan penyesuaian yang diperlukan.

Menurut Amirullah (2015), membuat kriteria evaluasi hendaknya jangan terlalu subjektif, karena akan menjadikan penilaian tidak fair. Beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan dari strategi yang telah diimplementasikan adalah sebagai berikut:

1. Market Share yang Dicapai: Kriteria ini mengukur persentase pasar yang berhasil dikuasai oleh organisasi setelah implementasi strategi.
2. Profitabilitas yang Dicapai: Profitabilitas adalah salah satu indikator utama keberhasilan strategi. Mengukur profitabilitas melibatkan analisis laba bersih dan margin keuntungan.
3. Hasil Pengembalian atas Ekuitas (ROE): ROE mengukur seberapa efektif organisasi menggunakan modal ekuitas untuk menghasilkan laba.
4. Return on Investment (ROI): ROI mengukur tingkat pengembalian dari investasi yang dilakukan dalam implementasi strategi.
5. Biaya Produksi dan Efisiensi: Mengukur biaya produksi dan efisiensi operasional membantu menilai apakah strategi berhasil mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi proses produksi.
6. Jumlah Hari Kerja yang Mogok: Indikator ini mengukur stabilitas dan kepuasan tenaga kerja. Jumlah hari kerja yang mogok yang rendah menunjukkan bahwa strategi tersebut berhasil menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mengurangi ketidakpuasan karyawan.

Faktor-faktor yang perlu dievaluasi harus diketahui agar penilaian dapat memberikan hasil terbaik. Sasaran perusahaan, misi, strategi itu sendiri, struktur organisasi, dan susunan manajerial merupakan semua komponen yang dapat dijadikan sasaran langsung oleh objek penilaian dalam kaitannya dengan aktivitas perusahaan, baik secara struktural maupun personel yang melaksanakan strategi. Evaluasi memberikan gambaran pencapaian tujuan organisasi di mana terdapat proses berkesinambungan yang merupakan penerapan untuk menentukan apakah tahapan sudah dicapai atau belum berdasarkan tolak ukur atau instrumen evaluasi yang telah ditentukan.

Ada beberapa model dalam evaluasi, salah satunya adalah model pemberian feedback lima langkah (five-step feedback model) yang disampaikan oleh Richard Rumelt dalam Sedarmayanti (2014). Model ini mencakup langkah-langkah berikut:

1. Mengidentifikasi Hasil yang Diharapkan: Langkah pertama adalah menetapkan hasil yang diharapkan dari implementasi strategi.

2. Mengukur Hasil Aktual: Langkah kedua melibatkan pengukuran hasil aktual yang diperoleh dari strategi yang diimplementasikan.
3. Membandingkan Hasil Aktual dengan Hasil yang Diharapkan: Langkah ketiga adalah membandingkan hasil aktual dengan hasil yang diharapkan untuk menentukan adanya kesenjangan atau perbedaan.
4. Menganalisis Penyebab Perbedaan: Langkah keempat adalah menganalisis penyebab perbedaan antara hasil aktual dan hasil yang diharapkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesenjangan tersebut.
5. Mengambil Tindakan Korektif: Langkah terakhir adalah mengambil tindakan korektif untuk menyesuaikan strategi atau implementasi agar hasil yang diharapkan dapat dicapai.

Karakteristik Evaluasi Strategi

Para penyusun strategi umumnya sepakat bahwa evaluasi strategi sangat penting bagi keberlangsungan organisasi. Evaluasi secara berkala dapat memberikan peringatan dini kepada manajemen mengenai masalah atau potensi masalah sebelum situasi memburuk. Evaluasi strategi melibatkan tiga aktivitas dasar (Sedarmayanti, 2014), yaitu :

1. Memeriksa dasar strategi perusahaan: Ini melibatkan peninjauan kembali asumsi, tujuan, dan kebijakan yang mendasari strategi.
2. Membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil aktual: Ini penting untuk menilai sejauh mana strategi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Mengambil tindakan korektif: Jika ditemukan kesenjangan antara hasil yang diharapkan dan hasil aktual, diperlukan tindakan korektif untuk menyelaraskan kinerja dengan rencana.

Richard Rumelt mengidentifikasi empat kriteria utama untuk mengevaluasi sebuah strategi:

1. Konsistensi dalam strategi adalah elemen krusial untuk memastikan bahwa tujuan dan kebijakan yang ditetapkan tidak saling bertentangan. Sebuah strategi harus tidak menciptakan tujuan dan kebijakan yang tidak konsisten. Ada beberapa panduan untuk mengevaluasi konsistensi strategi. Pertama, jika masalah manajerial berlanjut meskipun ada pergantian personel dan lebih berbasis isu daripada individu, strategi mungkin tidak konsisten. Kedua, jika keberhasilan satu departemen diartikan sebagai kegagalan departemen lain, strategi mungkin tidak konsisten. Ketiga, jika masalah dan isu kebijakan selalu dibawa ke tingkat yang lebih tinggi untuk pemecahan, strategi mungkin tidak konsisten. Evaluasi konsistensi ini membantu organisasi memastikan bahwa strategi yang diterapkan mendukung tujuan keseluruhan tanpa menimbulkan konflik internal.
2. Konsonansi (Consonance): Strategi harus menilai rangkaian tren dan tren individu dalam mengevaluasi respons adaptif terhadap lingkungan eksternal dan perubahan kritis di dalamnya. Kesulitan dalam menyesuaikan antara faktor internal dan eksternal seringkali disebabkan oleh interaksi antara berbagai tren.

3. Kelayakan (Feasibility): Strategi harus secara seksama mengelola sumber daya yang tersedia dan tidak menciptakan masalah turunan yang tidak dapat dipecahkan. Tes terakhir dari strategi adalah kelayakannya, yaitu apakah strategi dapat dicapai dengan sumber daya fisik, manusia, dan keuangan yang ada. Sumber daya keuangan sering kali menjadi keterbatasan pertama yang dievaluasi dalam strategi.
4. Keunggulan (Advantage): Strategi harus memfasilitasi penciptaan atau pemeliharaan keunggulan kompetitif dalam area aktivitas yang dipilih. Keunggulan kompetitif biasanya berasal dari superioritas dalam salah satu dari tiga area: sumber daya, keahlian, atau posisi. Posisi yang baik dapat dipertahankan setelah diperoleh, memberikan keuntungan kompetitif yang signifikan karena lawan harus mengeluarkan banyak sumber daya untuk mencapainya.

Strategi yang efektif memerlukan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa organisasi dapat terus beradaptasi dengan perubahan dan tetap kompetitif dalam lingkungan bisnis yang dinamis. Evaluasi berkelanjutan membantu organisasi menilai kinerja strategi secara real-time, mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan.

Manajemen Pengendalian Mutu

Manajemen mutu adalah pendekatan komprehensif yang menekankan pada peningkatan kualitas di semua aspek operasional organisasi dengan tujuan utama untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Konsep ini melibatkan perencanaan strategis, pengembangan proses, dan budaya peningkatan berkelanjutan yang mengedepankan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama.

Menurut Nasution (2001), manajemen mutu adalah filosofi holistik yang didasarkan pada gagasan kualitas, kerja sama tim, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Filosofi ini menggabungkan semua fungsi manajemen, semua bagian perusahaan, dan semua orang dalam upaya kolektif untuk mencapai tujuan kualitas.

Definisi lain menyatakan bahwa manajemen mutu adalah sistem manajemen yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan menjadikan kualitas sebagai strategi bisnis dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Goetsch & Davis, 2013). Ini menunjukkan bahwa setiap bagian dari organisasi, dari manajemen puncak hingga karyawan tingkat bawah, harus berkontribusi pada peningkatan kualitas dan efisiensi operasional.

Dalam pembahasan mengenai manajemen mutu, penting untuk memahami peran manajemen pengendalian mutu. Manajemen pengendalian mutu adalah bagian integral dari manajemen mutu yang berfokus pada kegiatan operasional sehari-hari untuk memastikan bahwa produk dan layanan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Melalui inspeksi, pengujian, dan tindakan korektif, manajemen pengendalian mutu menyediakan data dan umpan balik yang diperlukan untuk mendukung inisiatif peningkatan berkelanjutan dalam manajemen mutu. Ini membantu mengidentifikasi masalah kualitas sejak dini, memungkinkan organisasi untuk

mengambil tindakan korektif yang tepat waktu dan mencegah terjadinya masalah yang lebih besar di masa depan (Juran & Godfrey, 1999).

Manajemen pengendalian mutu adalah proses yang bertujuan memastikan bahwa aktivitas yang dilakukan konsisten dengan aktivitas yang telah direncanakan. Proses ini membantu manajer memantau efektivitas kegiatan perencanaan, pengorganisasian, dan pengelolaan. Salah satu aspek terpenting dari proses ini adalah kemampuan untuk mengambil tindakan korektif yang diperlukan saat terjadi penyimpangan.

Manajemen pengendalian mutu melibatkan pelaksanaan langkah-langkah yang telah direncanakan secara terkendali agar semua proses berlangsung sesuai rencana, sehingga mutu produk yang direncanakan dapat tercapai dan terjamin. Ini memastikan bahwa setiap langkah dalam proses produksi dikendalikan dengan baik untuk mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan (Ishikawa, 1995).

Menurut Bonar & Lutfhi (2018: 221), pengendalian mutu adalah teknik dan tindakan terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta memenuhi kepuasan konsumen. Pengendalian mutu melibatkan upaya berkelanjutan, sistematis, dan objektif untuk memantau dan menilai barang, jasa, maupun pelayanan yang dihasilkan oleh perusahaan atau institusi. Hal ini dilakukan dengan membandingkan hasil dengan standar yang ditetapkan dan menyelesaikan masalah yang ditemukan untuk memperbaiki mutu.

Konsep Dasar Pengendalian Mutu

Konsep dasar pengendalian dapat diilustrasikan dengan analogi mengemudikan mobil. Saat kita menekan pedal gas, mobil akan melaju lebih cepat; semakin kuat kita menekan pedal gas, semakin cepat mobil bergerak. Ketika kita memutar setir, mobil akan bergerak ke arah yang kita inginkan. Jika kita menekan pedal rem, mobil akan melambat atau berhenti sepenuhnya.

Seperangkat kontrol pada kendaraan ini memungkinkan kita untuk mengendalikan arah tujuan, kecepatan kendaraan, dan kapan harus berhenti di titik yang diinginkan. Jika salah satu komponen kontrol tersebut tidak berfungsi, kita akan kesulitan dalam mengendalikan mobil, atau bahkan mobil tidak bisa berjalan sama sekali, yang berarti mobil berada di luar kendali.

Pengendalian suatu organisasi sangat penting dilakukan agar tujuan strategis dapat tercapai. Kerjasama yang erat antar komponen dalam organisasi dan adanya alat yang memadai sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran proses ini. Setiap sistem operasi memiliki setidaknya empat elemen utama (Anthony & Govindarajan, 2004):

1. Pelacak (Detektor) atau Sensor: Alat ini digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya terjadi dalam proses yang dikendalikan. Detektor memberikan gambaran nyata dari proses atau kinerja yang sedang berjalan.

2. Asesor: Perangkat ini menentukan arti sebenarnya dari peristiwa yang terdeteksi dan membandingkannya dengan standar atau harapan yang telah ditetapkan. Asesor berfungsi untuk menilai apakah kinerja sesuai dengan yang diinginkan.
3. Efektor: Perangkat ini, sering disebut sebagai "umpan balik", yang akan mengubah perilaku saat diminta oleh asesor. Efektor bertindak untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan berdasarkan penilaian asesor.
4. Jaringan Komunikasi: Sistem ini mengkomunikasikan informasi antara detektor dan asesor serta antara asesor dan efektor. Jaringan komunikasi memastikan bahwa semua bagian dari sistem pengendalian saling terhubung dan berfungsi secara harmonis.

Dalam konsep dasar pengendalian mutu, setiap komponen dalam suatu organisasi harus dapat menjalankan fungsinya masing-masing secara optimal. Interaksi dan koordinasi yang baik antara komponen-komponen ini akan memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik dan tujuan organisasi dapat tercapai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Tujuan dan Manfaat Pengendalian Mutu

Manajemen pengendalian mutu adalah suatu proses yang kritis dalam memastikan bahwa produk dan layanan yang dihasilkan oleh sebuah organisasi memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Proses ini tidak hanya membantu dalam menjaga konsistensi kualitas, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Dengan tujuan utama untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas barang, jasa, dan produk yang dihasilkan, manajemen pengendalian mutu memainkan peran vital dalam keberlangsungan dan kesuksesan jangka panjang organisasi.

Ishikawa (1995) mengemukakan tujuan utama pengendalian mutu dalam konteks produksi adalah untuk mendeteksi dan mengoreksi variabilitas dalam proses produksi dan memastikan bahwa produk akhir memenuhi spesifikasi kualitas yang diinginkan. Ini melibatkan serangkaian aktivitas seperti inspeksi, pengujian, dan tindakan korektif yang dirancang untuk menjaga standar kualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ada dua tahap dalam mencapai tujuan pengendalian mutu: tujuan antara dan tujuan akhir. Tujuan antara pengendalian mutu adalah untuk mengetahui kualitas barang, jasa, dan produk yang dihasilkan. Sedangkan tujuan akhirnya adalah meningkatkan standar barang, jasa, dan produk tersebut. Manfaat pengendalian kualitas meliputi peningkatan kepuasan pelanggan, indeks kepuasan kualitas, produktivitas dan efisiensi, keuntungan, pangsa pasar, semangat kerja karyawan, dan motivasi.

Implementasi pengendalian mutu yang efektif dapat memberikan berbagai manfaat signifikan bagi organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Manfaat utama dari pengendalian mutu meliputi peningkatan kepuasan pelanggan, yang diperoleh melalui produk dan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi. Ketika pelanggan merasa puas, mereka cenderung menjadi pelanggan setia dan

merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, sehingga membantu meningkatkan pangsa pasar dan memperkuat reputasi organisasi (Juran & Godfrey, 1999).

Pengendalian mutu yang baik juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional. Dengan mengidentifikasi dan menghilangkan cacat serta variabilitas dalam proses produksi, organisasi dapat mengurangi pemborosan dan menurunkan biaya operasional. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga margin keuntungan (Deming, 1986).

Proses Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu merupakan proses yang melibatkan beberapa langkah penting untuk memastikan bahwa produk atau layanan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Langkah pertama adalah penetapan standar kualitas, di mana organisasi menentukan standar dan spesifikasi yang harus dipenuhi oleh produk atau layanan mereka. Langkah berikutnya adalah pengukuran kinerja, yang melibatkan pengumpulan data untuk menilai seberapa baik produk atau layanan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Setelah itu, hasil pengukuran dibandingkan dengan standar kualitas untuk mengidentifikasi penyimpangan atau ketidaksesuaian. Jika ditemukan penyimpangan, tindakan korektif diambil untuk mengoreksi masalah tersebut dan mencegah terulangnya masalah yang sama di masa depan (Deming, 1986).

Alat dan Teknik Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu merupakan elemen esensial dalam memastikan bahwa produk dan layanan yang dihasilkan oleh sebuah organisasi sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan ini, berbagai alat dan teknik digunakan dalam pengendalian mutu.

1. Diagram Pareto

Diagram Pareto adalah alat yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan masalah kualitas berdasarkan prinsip Pareto, yang menyatakan bahwa sebagian besar masalah disebabkan oleh sejumlah kecil penyebab. Diagram ini membantu organisasi untuk fokus pada masalah-masalah yang paling signifikan yang, jika diselesaikan, akan memberikan dampak terbesar pada kualitas produk atau layanan. Dengan memvisualisasikan data dalam bentuk batang, diagram Pareto memudahkan untuk melihat penyebab utama masalah dan mengarahkan upaya perbaikan pada area yang paling memerlukan perhatian.

2. Peta Kendali (Control Chart)

Peta kendali atau control chart adalah alat statistik yang digunakan untuk memonitor variabilitas dalam proses produksi. Peta ini membantu organisasi untuk menentukan apakah proses berada dalam kendali atau jika ada penyimpangan yang memerlukan tindakan korektif. Dengan plot data kinerja terhadap batas kendali atas

dan bawah, peta kendali memungkinkan manajer untuk mengidentifikasi tren atau pola yang menunjukkan potensi masalah sebelum mereka menjadi serius. Ini membantu dalam menjaga konsistensi kualitas dan mencegah cacat produk.

3. Analisis Sebab-Akibat (Fishbone Diagram)

Analisis sebab-akibat, atau fishbone diagram, adalah alat yang digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah kualitas. Diagram ini membantu organisasi untuk mengeksplorasi semua kemungkinan penyebab masalah dengan mengelompokkannya ke dalam kategori seperti manusia, mesin, metode, material, lingkungan, dan pengukuran. Dengan menggambarkan hubungan antara masalah dan penyebab potensialnya, fishbone diagram memudahkan tim untuk fokus pada faktor-faktor yang paling mungkin menyebabkan masalah dan mengembangkan solusi yang efektif.

Penggunaan alat dan teknik ini secara efektif dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui produk dan layanan berkualitas tinggi. Dengan mengidentifikasi akar penyebab masalah, memonitor variabilitas proses, dan memprioritaskan upaya perbaikan berdasarkan data yang diperoleh, organisasi dapat memastikan bahwa standar kualitas tetap terjaga dan terus ditingkatkan.

Proses Evaluasi Strategi dalam Manajemen Pengendalian Mutu Organisasi

Evaluasi strategi dalam manajemen pengendalian mutu organisasi adalah proses yang sistematis untuk menilai sejauh mana strategi yang diimplementasikan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan beberapa langkah kunci yang memastikan bahwa organisasi terus beroperasi sesuai dengan standar kualitas dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal dan internal. Berikut adalah deskripsi rinci tentang proses evaluasi strategi dalam manajemen pengendalian mutu:

1. Penetapan Standar Kualitas:

Menetapkan standar dan spesifikasi kualitas untuk produk atau layanan adalah langkah awal yang sangat penting dalam proses evaluasi strategi. Standar ini mencakup berbagai kriteria, termasuk kepuasan pelanggan, efisiensi proses, dan kepatuhan terhadap regulasi industri. Langkah ini melibatkan identifikasi dan penetapan tujuan kualitas yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu (SMART). Tujuan yang ditetapkan harus jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses produksi dan penyampaian layanan.

Implementasi dari penetapan standar ini melibatkan proses yang mendetail. Pertama, organisasi perlu melakukan analisis mendalam untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta kondisi pasar dan regulasi yang berlaku. Berdasarkan analisis ini, standar kualitas dirumuskan dengan mempertimbangkan berbagai faktor, seperti teknologi yang tersedia, kemampuan sumber daya manusia, dan batasan anggaran. Standar tersebut kemudian disosialisasikan kepada seluruh karyawan

melalui pelatihan dan komunikasi yang efektif untuk memastikan bahwa semua orang memahami dan mampu menerapkan standar tersebut dalam pekerjaan sehari-hari.

2. Pengukuran Kinerja:

Mengukur kinerja aktual produk atau layanan terhadap standar yang telah ditetapkan adalah tahap kritis dalam proses evaluasi strategi. Proses ini dimulai dengan pengumpulan data yang relevan dan akurat mengenai berbagai aspek kinerja. Data yang dikumpulkan bisa berasal dari berbagai sumber, seperti survei pelanggan yang memberikan umpan balik langsung tentang pengalaman mereka, inspeksi produk yang menilai kualitas fisik dan fungsionalitas, serta audit internal yang memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan standar yang ditetapkan. Selain itu, analisis statistik digunakan untuk menganalisis data secara kuantitatif, memberikan wawasan yang lebih dalam tentang kinerja organisasi.

Implementasi dari pengukuran kinerja ini memerlukan pendekatan yang sistematis dan terstruktur. Survei pelanggan, misalnya, bisa diimplementasikan melalui kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif mengenai kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan. Inspeksi produk dilakukan oleh tim kualitas yang memeriksa setiap aspek produk untuk memastikan tidak ada cacat atau penyimpangan dari spesifikasi yang ditetapkan. Audit internal, di sisi lain, bertujuan untuk menilai proses internal dan memastikan bahwa semua prosedur diikuti sesuai dengan standar yang berlaku. Analisis statistik membantu dalam memproses data yang dikumpulkan, mengidentifikasi pola dan tren yang mungkin tidak terlihat dari analisis manual.

3. Perbandingan Hasil:

Langkah esensial dalam evaluasi strategi adalah membandingkan hasil pengukuran dengan standar kualitas untuk mengidentifikasi perbedaan. Tujuan dari proses ini adalah untuk menentukan apakah terdapat gap antara kinerja aktual dengan yang diharapkan. Implementasi dari langkah ini melibatkan analisis gap untuk menemukan area di mana kinerja tidak memenuhi standar kualitas. Alat seperti diagram Pareto atau peta kendali sering digunakan untuk memvisualisasikan dan memahami perbedaan tersebut.

Diagram Pareto membantu dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang paling signifikan berdasarkan prinsip Pareto, yang menyatakan bahwa sebagian besar masalah disebabkan oleh sejumlah kecil penyebab. Dengan mengidentifikasi masalah utama, organisasi dapat memfokuskan upaya perbaikan pada area yang paling berdampak.

Peta kendali, di sisi lain, adalah alat statistik yang digunakan untuk memantau variabilitas dalam proses produksi. Alat ini memungkinkan manajer untuk mengidentifikasi tren atau pola yang menunjukkan potensi masalah sebelum mereka menjadi serius. Dengan memplot data kinerja terhadap batas kendali yang telah ditentukan, peta kendali membantu dalam menjaga konsistensi kualitas dan mencegah terjadinya cacat produk.

4. Analisis Penyebab:

Mengidentifikasi penyebab penyimpangan yang ditemukan adalah langkah penting dalam proses evaluasi strategi untuk memastikan bahwa standar kualitas dapat dicapai. Analisis ini bertujuan untuk menemukan akar masalah yang menghalangi pencapaian standar kualitas yang telah ditetapkan. Implementasinya melibatkan penggunaan alat seperti diagram sebab-akibat (fishbone diagram) dan analisis 5-Whys.

Diagram sebab-akibat, atau fishbone diagram, membantu memvisualisasikan berbagai faktor yang mungkin menyebabkan masalah kualitas dengan mengelompokkan penyebab potensial ke dalam kategori seperti manusia, mesin, metode, material, lingkungan, dan pengukuran. Ini memungkinkan tim untuk mengeksplorasi semua kemungkinan penyebab secara sistematis dan mendalam.

Analisis 5-Whys, di sisi lain, adalah teknik yang digunakan untuk menggali lebih dalam ke akar masalah dengan terus bertanya "Mengapa?" hingga penyebab dasar teridentifikasi. Dengan metode ini, organisasi dapat memahami faktor-faktor mendasar yang berkontribusi terhadap penyimpangan dan mengembangkan solusi yang efektif untuk mengatasi masalah tersebut.

5. Tindakan Korektif:

Mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi penyimpangan dan mencegah berulangnya masalah serupa di masa depan merupakan elemen penting dalam menjaga relevansi dan efektivitas strategi.

Implementasi dari langkah ini melibatkan pengembangan dan pelaksanaan rencana tindakan yang dirancang khusus untuk memperbaiki masalah yang telah diidentifikasi. Ini dapat mencakup perubahan proses untuk meningkatkan efisiensi, pelatihan ulang staf untuk memastikan keterampilan mereka sesuai dengan kebutuhan, atau peningkatan teknologi untuk mendukung proses yang lebih baik. Tindakan korektif ini harus dipantau dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa mereka efektif dalam mengatasi penyimpangan dan mencegah masalah serupa di masa mendatang. Dengan cara ini, organisasi dapat memastikan bahwa mereka tidak hanya memperbaiki masalah kualitas saat ini tetapi juga membangun fondasi yang kuat untuk perbaikan kualitas yang berkelanjutan.

6. Pemantauan dan Peninjauan Berkelanjutan:

Memastikan bahwa evaluasi strategi dilakukan secara berkala untuk menyesuaikan dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan organisasi adalah langkah yang esensial. Implementasinya melibatkan peninjauan rutin terhadap kinerja strategi serta penyesuaian yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Proses ini juga mengandalkan umpan balik dari pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya untuk terus meningkatkan strategi dan memastikan keselarasan dengan tujuan organisasi. Umpan balik yang diperoleh digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, mengadopsi praktik terbaik, dan

menyesuaikan strategi agar tetap relevan dan efektif dalam mencapai tujuan jangka panjang organisasi.

Efektivitas Evaluasi Strategi dalam Manajemen Pengendalian Mutu

Efektivitas evaluasi strategi dalam manajemen pengendalian mutu sangat penting untuk memastikan bahwa organisasi dapat mencapai tujuan strategisnya dengan efisien dan konsisten. Evaluasi strategi yang efektif berperan dalam mengukur kinerja aktual terhadap standar yang telah ditetapkan, mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, dan mengimplementasikan tindakan korektif yang diperlukan. Berikut ini beberapa aspek yang menjelaskan efektivitas evaluasi strategi dalam manajemen pengendalian mutu:

1. Pengawasan Berkelanjutan:

Evaluasi strategi berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang terus-menerus memantau dan menilai kinerja operasional organisasi. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, organisasi dapat memastikan bahwa standar kualitas dipenuhi secara konsisten. Hal ini membantu dalam mendeteksi masalah kualitas sejak dini dan memungkinkan tindakan korektif diambil sebelum masalah menjadi lebih besar .

2. Optimalisasi Kinerja Operasional:

Evaluasi strategi membantu dalam mengidentifikasi penyimpangan dari standar kualitas dan mengarahkan fokus pada area yang membutuhkan perbaikan. Dengan menggunakan alat seperti diagram Pareto dan peta kendali, organisasi dapat memvisualisasikan masalah utama dan memprioritaskan upaya perbaikan. Ini tidak hanya meningkatkan kualitas produk dan layanan tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi pemborosan dan meningkatkan produktivitas .

3. Peningkatan Kepuasan Pelanggan:

Evaluasi strategi yang efektif memungkinkan organisasi untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan mengumpulkan dan menganalisis umpan balik pelanggan secara sistematis, organisasi dapat mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi pelanggan serta menyesuaikan produk dan layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan dan reputasi positif di pasar .

4. Adaptasi terhadap Perubahan:

Lingkungan bisnis yang dinamis membutuhkan organisasi untuk terus beradaptasi dengan perubahan eksternal dan internal. Evaluasi strategi memungkinkan organisasi untuk secara proaktif menyesuaikan strategi mereka sesuai dengan perubahan lingkungan, teknologi, dan regulasi. Dengan demikian, organisasi dapat tetap kompetitif dan tanggap terhadap peluang baru serta tantangan yang muncul .

5. Dukungan untuk Keberlanjutan Jangka Panjang:

Hasil dari evaluasi strategi yang efektif memberikan wawasan yang mendalam tentang keberhasilan dan area perbaikan dalam organisasi. Ini mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan pengembangan strategi yang lebih efektif untuk masa depan. Dengan memastikan bahwa strategi yang diterapkan selalu relevan dan efektif, evaluasi strategi mendukung kesuksesan jangka panjang dan keberlanjutan organisasi dalam menghadapi dinamika pasar yang terus berubah.

Secara keseluruhan, efektivitas evaluasi strategi dalam manajemen pengendalian mutu sangat penting untuk memastikan organisasi mencapai tujuan strategisnya dengan efisien dan konsisten. Evaluasi strategi yang efektif memainkan peran vital dalam mengukur kinerja aktual terhadap standar yang telah ditetapkan, mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, dan mengimplementasikan tindakan korektif yang diperlukan.

Dengan pengawasan berkelanjutan, organisasi dapat memantau dan menilai kinerja operasional secara terus-menerus, mendeteksi masalah kualitas sejak dini, dan mengambil tindakan korektif sebelum masalah menjadi lebih besar. Optimalisasi kinerja operasional melalui evaluasi strategi membantu mengidentifikasi penyimpangan dari standar kualitas dan memprioritaskan upaya perbaikan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas.

Peningkatan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan terus meningkatkan kualitas produk dan layanan sesuai dengan harapan pelanggan melalui pengumpulan dan analisis umpan balik yang sistematis. Adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis yang dinamis memastikan organisasi tetap kompetitif dan tanggap terhadap peluang baru serta tantangan yang muncul. Dukungan untuk keberlanjutan jangka panjang melalui evaluasi strategi memberikan wawasan yang mendalam tentang keberhasilan dan area perbaikan, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, dan pengembangan strategi yang lebih efektif untuk masa depan.

SIMPULAN

Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa evaluasi strategi memainkan peran vital dalam mengukur keberhasilan implementasi kebijakan dan pencapaian tujuan strategis organisasi. Evaluasi strategi berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang terus-menerus memantau kinerja operasional dan memastikan bahwa standar kualitas terpenuhi secara berkelanjutan.

Manajemen pengendalian mutu adalah pendekatan sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang dihasilkan oleh organisasi memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan berbagai langkah, termasuk penetapan standar kualitas, pengukuran kinerja, analisis penyimpangan, dan tindakan korektif.

Efektivitas evaluasi strategi dalam manajemen pengendalian mutu sangat penting untuk memastikan bahwa organisasi dapat mencapai tujuan strategisnya dengan efisien dan konsisten. Evaluasi strategi yang efektif memungkinkan organisasi untuk mengukur kinerja aktual terhadap standar yang telah ditetapkan,

mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan mengimplementasikan tindakan korektif yang diperlukan. Penelitian ini menegaskan bahwa evaluasi strategi mendukung kesuksesan jangka panjang dan keberlanjutan organisasi dalam menghadapi dinamika yang terus berubah. Dengan memastikan pemenuhan standar kualitas, optimalisasi kinerja operasional, dan penguatan daya saing, evaluasi strategi membantu organisasi untuk tetap kompetitif dan tanggap terhadap perubahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2015). *Manajemen Strategi*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2004). *Management Control Systems*. Terjemahan oleh Kurniawan, F.X. Jakarta: Salemba Empat.
- Bonar, E., & Lutfhi, A. (2018). *Manajemen Kualitas: Teori dan Aplikasi dalam Dunia Usaha*. Jakarta: Prenada Media.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2013). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson.
- Grant, R. M. (2016). *Contemporary Strategy Analysis*. Wiley.
- Ishikawa, K. (1995). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice Hall.
- Iswahyudi, M. S., Munizu, M., Mukhtar, A., Badruddin, S., Suryani, L., Kustanti, R., ... & Kelana, R. P. (2023). *Kepemimpinan Organisasi: Teori Dan Praktik*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Kurniawan, W, dkk. (2023). *Manajemen Strategik*. Klaten : Penerbit Lakeisha
- Mukhtar, A., Sartika, W. O., SM, M., Novrizal Nur, S. E., Ir Sufrin Hannan, M. M., Syamsulbahri, S., ... & Nurhadi, S. E. (2023). *PENGANTAR MANAJEMEN*. Lakeisha.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2015). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Nilsson, F., Petri, C. J., & Westelius, A. (2020). Strategic management control in theory and practice. *Strategic Management Control: Successful Strategies Based on Dialogue and Collaboration*, 1-7.
- Parast, M. M., & Safari, A. (2023). Do quality and business excellence models improve quality and operational results in educational organizations? A repeated cross-sectional analysis. *Operations Management Research*, 16(2), 868-886.

- Patyal, V.S., Koilakuntla, M. (2018). Impact of organizational culture on quality management practices: an empirical investigation. *Benchmarking: An International Journal*, 25(5).
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2017). *Strategic Management: Planning for Domestic & Global Competition*. McGraw-Hill Education.
- Pradhan, I., Sarwar, D., & Hosseinian-Far, A. (2022). Impact of predictive analytics on the strategic business models of supply chain management. In *Integrated Business Models in the Digital Age: Principles and Practices of Technology Empowered Strategies* (pp. 207-249). Cham: Springer International Publishing.
- Sedarmayanti. (2014). *Good Corporate Governance (GCG) dan Struktur Organisasi (Teori dan Praktik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinnaiah, T., Adam, S., Mahadi, B. (2023). A strategic management process: the role of decision-making style and organisational performance. *Journal of Work-Applied Management*, 15(1)
- Widjajanti, R., & Mariyo. (2022). Penerapan manajemen strategi: Implementasi, resistensi dan evaluasi untuk peningkatan mutu pendidikan pada MAN 2 Kota Malang. *AL-ULUM Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(2), 12. ISSN: 2476-9576.