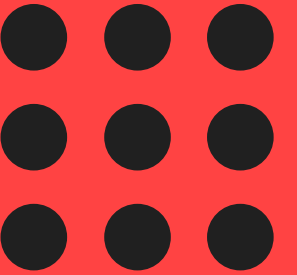


# MANAJEMEN MUTU DALAM KONSULTASI

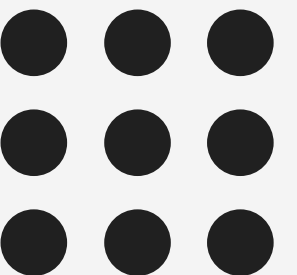
Konsultasi Komunikasi  
**Prodi Manajemen Komunikasi**



# Pengertian

Pelayanan profesional yang berkualitas adalah karakteristik yang ada di dalam sebuah organisasi, pendekatan yang dilakukan oleh konsultan selama proses konsultasi dengan dan untuk klien,

Memberikan pelayanan yang berkualitas berarti memberikan layanan sesuai dengan apa yang diperlukan dan diharapkan oleh klien.



# **Element kunci dalam Quality Assurance (QA) dalam kegiatan konsultasi harus mempertimbangkan hal-hal berikut:**

## **ASSIGNMENT MANAGEMENT**

- Prosedur Manajemen Penugasan
- Quality plan
- Survei kepuasan klien

## **PEOPLE MANAGEMENT**

- Kebijakan dan aturan pegawai
- Knowledge management
- Training dan development
- Coaching on the job

## **QUALITY PROGRAMME MANAGEMENT**

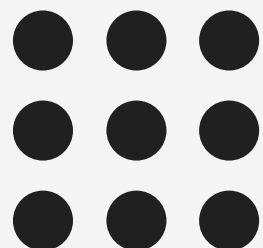
- Kebijakan mutu
- Kualitas organisasi
- Focus of the programme

Dalam pemberian pelayanan konsultasi tidak seperti pada standar dalam perusahaan-perusahaan lain (Contoh : Standar produk yang dibuat di dalam sebuah pabrik). Pada sebuah perusahaan konsultan Quality Assurance (QA) dan keterlibatan dari klien harus dibangun dalam setiap tahapan dalam proses penugasan.



**Box 32.4 Assuring quality during assignments**

Assignment stage	Objectives	Activities
At the outset	To ensure that the right job is being undertaken	Defining terms of reference. Managing client expectations. Agreeing the assignment plan. Agreeing quality measures
During the work	To ensure that the job is being done correctly	Progress reports. Variation control. Documenting client contacts. Guiding and supervising operating consultants
At the end	To ensure that the job has been done properly and the client is satisfied	Formal review and acceptance. Internal review. Consultant appraisals
After the end	To ensure that the client is still satisfied and to review the work in the context of an ongoing relationship. To review consultants' performance	Client feedback through questionnaires and interviews. Update client records. Independent surveys. Feedback to consultant. Appraisals and rewards

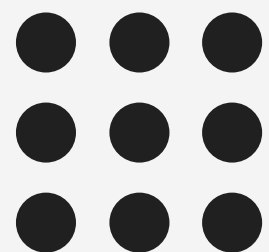


**Prosedur**

1. Apa yang kita coba capai : (a) definisi dari penugasan dan (b) plan dan bagaimana menyampaikan hal tersebut?
2. Bagaimana memastikan bahwa kita melakukan pekerjaan yang berkualitas : (a) organisasi dan responsibilities; (b) prosedur QA; dan (c) standar teknis?
3. Bagaimana kita mengukur kesuksesan kita : kriteria di dalam kualitas kerja (time, cost, rework, dll)?

Keberhasilan di dalam implementasi rencana yang berkualitas terletak di dalam cakupannya dan komunikasi yang terjadi di antara anggota tim kerja, termasuk klien dan juga staf pendukung lainnya. Harus ditekankan pada :

- Pengarahan awal harus mencakup pada rencana penugasan yang dilakukan, harapan klien, dan prosedur dari QA
- Monitoring progres dan laporan yang diberikan kepada klien
- Komunikasi dan dokumentasi dari kontak yang dilakukan serta feedback yang diperoleh
- Pengendalian pada perubahan-perubahan di dalam pelaksanaan konsultasi
- Document control
- Penerimaan laporan akhir oleh klien



# Quality Plan

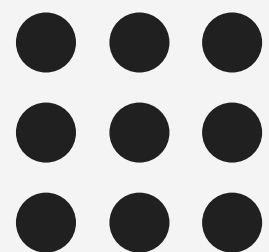


Pengukuran kepuasan klien melalui survei adalah salah satu komponen penting di dalam menghasilkan pelayanan berkualitas dalam setiap perusahaan konsultan. Pelaksanaan survei harus memiliki sensitivitas dan bersifat rahasia untuk menjaga privasi dari klien.

Poin-poin yang harus diperhatikan dalam melakukan survei

1. Waktu mengirimkan pertanyaan (kuesioner) pada klien
2. Kuesioner sebaiknya dikembalikan kepada pihak-pihak yang netral untuk menjaga kenyamanan pihak klien dan juga konsultan
3. Jumlah dan kompleksitas dalam sebuah pertanyaan harus terbatas

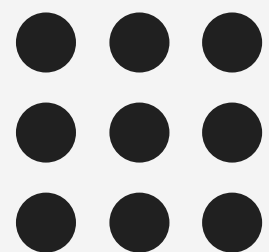
Kuesioner juga harus mencakup keseluruhan pelayanan dan pertanyaan spesifik ditanyakan pada area layanan yang mana klien sudah merasa puas ataupun tidak puas, jangan lupa untuk meminta masukan pada klien bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan.



# Survei Kepuasan Klien

Kebijakan personel dan manajemen SDM yang baik sangat berpengaruh pada kualitas manajemen dalam perusahaan konsultan, dimana kualitas dapat ditingkatkan dengan melakukan hal-hal berikut :

1. Standar dalam rekrutmen pegawai baru dan pemilihan rekanan.
2. Memberikan training kompetensi yang diperlukan pada staf konsultan
3. Coaching, membantu dan mensupervisi pegawai dalam pekerjaan
4. Penilaian pada tugas yang dilakukan setiap pegawai dan menjadi masukan bagi long term development dan juga promosi.
5. Membentuk tim berdasarkan kompetensi, keterampilan, dan juga pengalaman yang dimiliki oleh pegawai
6. Hasil feedback yang diperoleh dari survei kepuasan klien bisa dijadikan sebagai salah satu aspek penilaian dan pelatihan pegawai
7. Membuat kode etik dalam perusahaan serta mendukung pegawai untuk tergabung dalam asosiasi atau lembaga konsultan profesional.



**People  
Management**



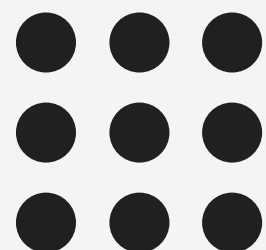
Dalam perusahaan konsultan, pimpinan yang bertanggung jawab harus memiliki kerangka kerja yang dapat menjamin program mutu yang dibuat memiliki arahan dan dukungan dari perusahaan, serta diterapkan secara konsisten di dalam perusahaan konsultan tersebut. Hal ini termasuk pada :

1. Tujuan dari kebijakan yang dibuat berdasar pada kepuasan klien
2. Ada atau tidak ada standar kualitas kerja yang sudah diterima di lingkungan pekerjaan (contoh : ISO)
3. Area-area kerja mana saja yang menerapkan standar tersebut (contoh : teknis, klien relations, biaya, waktu, dll)
4. Nama orang-orang yang bertanggungjawab

Quality Programme butuh didukung oleh organisasi mutu yang sesuai dan harus memiliki tujuan yang jelas melalui langkah-langkah berikut :

1. mereview aktivitas yang dilakukan (melalui feedback dari klien)
2. Menentukan prioritas dalam peningkatan kualitas perusahaan
3. Menentukan pendekatan dalam mencapai peningkatan kualitas kerja (melalui prosedur, best practice, training, dll)
4. Memastikan bahwa training yang dilakukan, penilaian, dan performance yang diukur mendukung prioritas yang telah disepakati.

# Quality Programme Management







# MEMPERTAHANKAN KUALITAS

Dapat disimpulkan bahwa permintaan klien dan persaingan yang terjadi pada sesama perusahaan konsultan telah secara langsung meningkatkan kualitas dari manajemen perusahaan itu sendiri. Untuk pertumbuhan dan perkembangan jangka panjang, baik perusahaan konsultan yang besar maupun kecil harus lebih proaktif ketika melakukan kerjasama dengan klien untuk meningkatkan kualitas.

Seperti halnya perkembangan pada umumnya, kejelasan tujuan, standar, peran, dan tanggung jawab merupakan hal awal yang sangat penting.

Keputusan mengenai manajemen dan jaminan mutu serta langkah-langkah yang diambil dalam meningkatkan kualitas kerja tergantung dari bagaimana tekad dan cita-cita perusahaan konsultan untuk mencapai standar yang diinginkan.

