

## Perbaikan Berkelanjutan dan Pengukurannya Terhadap Beberapa Proses Kerja yang Merupakan Indikator Kualitas pada Perusahaan Jasa Telekomunikasi (Studi Kasus pada PT Telekomunikasi Indonesia)

Beny Sasmito, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20184614&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perusahaan jasa berusaha mengkonsentrasikan diri pada konsep pemahaman pasar dan pemuasan pelanggan. Hal ini dapat menjadi acuan dalam penyusunan bentuk dan kualitas jasa dengan didasari oleh Total Quality Management. Perangkat Total Quality Management harus mulai digunakan oleh perusahaan dalam mendisain dan mengukur kualitas produk yang dihasilkannya. Oleh karena itu dibuat penelitian pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang relevan dengan kualitas jasa telekomunikasi pada saat ini. Data ini akhirnya akan diproses dengan perangkat Total Quality Management. Hasil yang diperoleh dari pengolahan data adalah bahterdapat perbedaan pengaplikasian perangkat tersebut untuk perusahaan jasa dibandingkan perusahaan non jasa. Pengukuran kualitas menunjukkan adanya peningkatan kinerja proses kerja. Untuk memperkecil angka Cost of Variability dilakukan usaha dengan secara berkelanjutan penurunan angka Q. Selanjutnya untuk setiap proses terdapat standar yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pada proses dan periode tertentu. Strategi yang digunakan dalam peningkatan mutu adalah penciptaan yang merupakan strategi yang pro aktif. Saran atas hasil penelitian adalah dalam mengaplikasikan konsep Total Quality Management hendaknya pencatatan kinerja proses kerja dilakukan secara tepat. Selanjutnya sumber daya manusia yang ada harus bisa menunjang agar senantiasa tercipta perbaikan secara berkelanjutan. Perusahaan yang mengaplikasikannya harus memandang para pemasok sebagai mitra kerja jangka panjang dan bukan pihak ketiga yang tidak memerlukan evaluasi. Perangkat yang digunakan harus disesuaikan dengan tujuan dan efisiensi agar hasilnya bermanfaat bagi proses perbaikan secara berkelanjutan. Akhirnya perbaikan yang berkelanjutan jangan dijadikan suatu tujuan tetapi merupakan suatu perjalanan.