

Market-Driven Quality : Sebuah Pendekatan Manajemen Mutu Terpadu IBM Corp. Evaluasi Pengukuran dan Manajemen Proses Bisnis : Sebuah Studi Kasus Pada PT USI/IBM

Yudia Krisnadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20184825&lokasi=lokal>

Abstrak

Perhatian terhadap mutu (baik untuk proses bisnis maupun output organisasi) menjadi penting bila perusahaan ingin tetap bertahan dalam persaingan. Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan suatu pendekatan yang dimaksudkan untuk memperbaiki mutu sesuai dengan harapan pelanggan (baik internal maupun eksternal) secara terus menerus. Sumber data dan informasi diperoleh melalui dokumen intern dan wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten dari USVIBM serta studi kepustakaan. Evaluasi dilalukan dengan membandingkan langkah-langkah perbaikan proses dan berbagai teknik pengukuran yang diterapkan oleh perusahaan-perusahaan lain yang dianggap sukses mengimplementasikan pendekatan MMT-nya dengan apa yang dilakukan oleh pihak USI/IBM. Para penulis textbook menganggap bahwa suatu perusahaan dianggap berhasil mengimplementasikan pendekatan MMT-nya bila memperoleh hasil perbaikan yang signifikan ataupun berhasil memenangkan kompetisi perbaikan mutu, seperti Malcolm Baldrige National Quality Award di Amerika Serikat. Hal ini dilakukan karena MMT bukan merupakan ilmu yang mempunyai standar-standar baku, selain karena konsep MMT yang terus berevolusi. Hasil observasi menunjukkan bahwa USI/IBM telah melakukan upaya-upaya yang cukup dalam langkah-langkah perbaikan mutunya. Namun demikian pengukuran atas hasil yang diperoleh belum dilakukan secara optimal. Selain itu konsep USI/IBM atas enough quality tidak dinyatakan dan diukur secara jelas.