

Analisis persepsi terhadap faktor-faktor keberhasilan dalam TQM pada perusahaan manufaktur : studi kasus: PT XXX = Analysis of perception in TQM success factors in manufacturing company : a case study PT. XXX

Ahmad Mario Prihandaru, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332279&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Dalam situasi persaingan yang demikian kuat seperti ini, perusahaan dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu alat manajemen kualitas yang tepat digunakan perusahaan adalah Total Quality Management (TQM). Terdapat tujuh parameter yang menjadi faktor keberhasilan TQM. Ketujuh faktor tersebut ialah komitmen manajemen, kepuasan konsumen, perbaikan secara terus menerus, kerja sama tim, pelatihan dan pemberdayaan karyawan, umpan balik dan komunikasi yang efektif. Penelitian ini menghitung nilai kinerja dari setiap faktor keberhasilan TQM tersebut di bagian produksi dan bagian non produksi PT XXX yang merupakan sebuah perusahaan manufaktur. Penelitian ini juga melihat apakah terdapat perbedaan kinerja setiap faktor antara bagian produksi dan bagian non produksi PT XXX. Hasilnya menunjukkan terdapat perbedaan persepsi antara dua bagian ini yaitu untuk faktor komitmen manajemen dan kerjasama tim. Secara umum PT XXX sudah baik dalam menerapkan sistem manajemen mutu di hampir seluruh aspek perusahaannya.

*In such a situation of strong competition such as today, the company is required to use good management system in which the management system can be used as a tool to improve company performance. One of the proper quality management tools used by the company is Total Quality Management (TQM). There are seven parameters are classified as TQM success factors. The seven factors are management commitment, customer satisfaction, continuous improvement, teamwork, training and employee empowerment, feedback and effective communication. This study calculates the value of the performance of each of the success factors of TQM in production and non- production section of PT XXX which is a manufacturing company. This study also looked at whether there is a difference between the performance of each of the factors of production and non-production section of PT XXX. The results showed that there were differences in perception between these success factor of TQM in the two sections is management commitment and teamwork factor. In general, PT XXX is already well in implementing quality management systems in almost all aspects of the company.*