

Peranan sistem merit dalam meningkatkan sistem manajemen mutu

Abdul Hadi HS

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20439283&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Mutu produk baik industri jasa maupun industri manufaktur merupakan salah satu kriteria pengukuran kinerja suatu industri tersebut. Dalam era industrialisasi, pengendalian mutu menjadi semakin penting, terutama setelah adanya kebijakan dan banyaknya seminar-seminar tentang Gugus Kendali Mutu dan Pengendalian Mutu Terpadu yang makin digalakkan oleh pemerintah akhir-akhir ini.

Gugus Kendali Mutu (GKM) dan Pengendalian mutu terpadu (PMT) adalah sistem manajemen yang mengikut sertakan seluruh karyawan pada suatu perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan segala kegiatan yang dilakukan di perusahaan diarahkan untuk kepuasan pelanggan.

Pada kesempatan peresmian kerja sama GKM?PMT antar BUMN Departemen Pekerjaan Umum yang diselenggarakan pada tanggal 29 November 1990, PT Jasa Marga (Persero) menampilkan sebuah Gugus Kendali Mutu dengan tema : Pelayanan Gardu Cepat. Hasil GKM tersebut kini telah diterapkan pada Cabang-Cabang yang volume lalu lintasnya besar diseluruh Indonesia.

PT Jasa Marga (Persero) yang bergerak dibidang Industri Jasa dan bukan industri manufaktur, maka penerapan GKM dan PMT dirasakan kurang lancar seperti apa yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh salah satu kekhasan sektor jasa itu sendiri yaitu mutu jasa sangat dipengaruhi faktor kemanusiaan, maka erat kaitannya dengan tingkah laku individu pemberi jasa tersebut.

Gugus Kendall Mutu dan Pengendalian Mutu Terpadu menuntut ide?ide yang baru tanpa henti-hentinya dan kreativitas yang timbul dari tenaga keria di bagian operasionial. Pada sisi lain sistem Merit merupakan salah satu alat untuk menimbulkan dan mendorong motivasi kerja pegawai dalam bentuk pemberian irnbal jasa sesuai dengan prestasi yang dikorelasikan dengan performansi pegawai ybs. Jadi dengan Sistem Merit yang sesuai, akan

mendorong kreativitas dan membantu menemukan ide?ide yang baru tanpa henti?hentinya.

Upaya perusahaan dalam melaksanakan sistem merit pada tahun 1991 secara sederhana dengan mengaitkan besarnya tunjangan (transport dan uang makan) dengan jumlah kehadiran pegawai ybs, membuahkan hasil yang positif, sehingga pada tahun 1992 sistim ini akan diimplementasikan secara penuh, dengan harapan ikinia kenia yang sehat, dinamis dan kompetitif, ?reward and punishment? secara efektif dapat dilaksanakan guna menunjang manajemen perusahaan secara lebih profesional.

Sebagai konsekwensi sistim ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas dan produktivitas, Juga akan mendorong profesionalisme pegawai khususnya pada level?level manajer menengah yang dalam pelaksanaan tugas?tugasnya memerlukan daya inovasi yang tinggi.

Keterlibatan sumber daya manusia menjadi sangat penting dalam pengendalian mutu terpadu, dimana para karyawan tidak hanya bekerja secara fisik untuk berkarya, akan tetapi juga dituntut untuk menyumbangkan pemikirannya demi peningkatan dirinya sendiri dan perusahaan. Sejalan dengan misi perusahaan bahwa pemerataan pembangunan, fungsi perusahaan adalah mengembangkan, memelihara dan mengoperasikan jalan tol. Serta tujuan operasional perusahaan adalah pemupukan keuntungan, maka pola ?Training and Development? di PT Jasa Marga (Persero) ditekankan untuk mengatasi kebutuhan jangka pendek, sudah tepat yaitu memenuhi keterampilan yang diperlukan saat ini. Antisipasi kebutuhan keterampilan untuk masa depan melalui pengembangan karyawan dalam proses persiapan akhir? akhir ini.

Guna memformulasikan sistim merit yang akan diimplementasikan secara penuh dan dengan upaya terus menerus, Tim GKM-PMT yang telah dibentuk perusahaan berusaha keras dengan cara pendekatan dan menggalakkan GKM di Tingkat Operasional (Cabang?cabang) PT Jasa Marga (Persero) seluruh Indonesia, sehingga ?Sistem Merit? dan penerapan GKM-PMT PT Jasa Marga (Persero) seluruh Indonesia yang diselenggarakan pada tanggal 24?25 Pebruari 1992, dirasakan manfaatnya.

Pengalaman nyata tersebut menunjukkan bahwa peranan Sistem

Merit bermanfaat dalam meningkatkan manajemen kualitas perusahaan dan sejalan dengan jiwa Sistem Merit yang lebih menekankan pada kualitas kerja karyawan dibanding dengan kuantitas kerja.