

## 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 operasional. 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



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