

# Strategi Garuda Indonesia menempatkan pada posisi bersaing internasional melalui total quality management (TQM): tinjauan analisis pada hasil riset, model TQM-GA, dan TQM untuk operasi & awak pesawat, TQM untuk teknik pemasaran & penjualan

Teddy Supriyarso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20470963&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pada penghujung abad 20 dan menjelang abad 21, terasa bahwa dunia saat ini semakin global dan semakin transparannya batas-batas wilayah antar negara. Berkembangnya teknologi canggih dan sistem informasi, menjadikan negara-negara dan perusahaan di dunia ini dituntut untuk lebih adaptif dalam berpartisipasi di kancah internasional.

Garuda Indonesia sebagai perusahaan penerbangan internasionalpun tidak lepas dari dampak perkembangan dunia saat ini, ditambah pula kondisi perekonomian dan desakail politik dunia, mengharuskan Garuda Indonesia untuk tetap bertahan. Namun demikian, teknologi eanggih saja tidaklah cukup untuk bersaing di percaturan internasional, sehingga Garuda Indonesia memandang perlu juga untuk membenahi sistem manajemennya guna menunjang strategi bisnisnya. Untuk i ulah Garuda Indonesia merasa perlu menerapkan TQM sebagai sistem manajemennya untuk membenahi proses manajemennya.

Tinjauan analisis penerapan TQM di Garuda Indonesia terutama membahas pada model TQM-GA secara global dan fleksibel bagi seluruh unit .kerja, dan berkaitan dengan penerapan TQM di fungsi-fungsi utama per.usahaan seperti Operasi & Awak Pesawat, Teknik, dan Pemasaran & Penjualan. Pengkajian ini didasarkan pada aplikasi TQM yang sudah ada di perusahaan, hasil riset, dan teori-teori yang mendukung, seperti ISO 9000, TQM jepang, TQM Amerika Serikat, value chain, service quality gap, assessment dan reward dan lain-lain. Berdasarkan hat tersebut, maka disusunlah model penerapan TQM di Garuda Indonesia, dan bagaimaria unit Operasi dengan crew, Teknik, dan Pemasaran, mempersiapkan diri untuk mengaplikasikan TQM.

Tujuan penerapan TQM di seluruh unit, adalah untuk diarahkan pada pencapaian objektif perusahaan yang dapat diukur melalui QCDSM (Quality, Cost, Delivery, Safety, Morak, yang aplikasinya melalui penerapan konsep TQM, Policy & Activity Management (PAM), Proyek Kendall Mutu (PKM), Gugus Kendall Mutu (GKM), Suggestion System (SS), dan alat-alat manajemen Iainnya. Namun TQM akan dapat diterapkan dengan balk jika dilandasi faktor-faktor komitmen Top Manajemen dan seluruh karyawan, leadership, dikiat yang konsisten, penghargaan yang memotivasi, dan standarisasi di set uruh proses yang ada.

Sebagai akhir pembahasan, disampaikan bahwa Garuda Indonesia harus segera mengadopsi ISO 9000 yang berkaitan dengan jasa yaitu ISO 9004-2, sehingga Garuda Indonesia dapat memenuhi standar pelayanan internasional bagi kepuasan pelanggan. Disamping itu, Top Manajemen sebagai penanggung jawab penuh manajemen kualitas di perusahaan harus turut andil secara nyata dan menjadi teladan, sebab komitmen akan tanggung jawab mi tidak dapat dimandatkan. Saran yang dapat menjadi masukan adalah disusunnya organisasi manajemen kualitas di tiap-tiap unit, sebagai kepanjangan tangan Lembaga Pengendalian Kualitas GA, dan menjadikan masalah kualitas sebgal agenda rapat keseharian di set uruh level perusahaan.