

Penerapan Deming Management Method untuk Meningkatkan Kinerja Manajemen Kualitas dalam Proyek Telekomunikasi di Indonesia = Application of Deming Management Method to Improve Quality Management Performance Telecommunication Projects in Indonesia.

Sigit Budi Jatmiko, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504605&lokasi=lokal>

Abstrak

Ide dan teori manajemen kualitas dari W. Edward Deming telah diimplementasikan di dunia dalam industri manufacture dan jasa. Fokus penelitian ini adalah untuk menguji Deming Management Method dengan memasukan interfensi indikator pengukur dalam proyek telekomunikasi dengan studi kasus industri telekomunikasi di Indonesia. Dalam penelitian ini akan dianalisis pengaruh indikator pengukur yang diinterfensikan dan korelasi dari hubungan yang dihipotesiskan semuanya terkait secara positif, diawali dengan analisa hubungan antar variabel dengan menggunakan analisa PLS-SEM. Selanjutnya dianalisa apakah ada dukungan kuat untuk menerapkan ajaran dan gagasan W. Edwards Deming ke peningkatan manajemen kualitas proyek telekomunikasi. Dari rumusan masalah akan dianalisa apa saja yang perlu dievaluasi dari hubungan antara Deming Management Method dan peningkatan manajemen kualitas, dan strategi aplikasi yang dapat meningkatkan manajemen kualitas proyek telekomunikasi di Indonesia. Analisa pemetaan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan strategi pengembangan yang didapat akan dilihat pengaruhnya dengan studi kasus Project Cloud Phase 2 (sebelum penerapan) dan Project Cloud Phase 3 (setelah penerapan) di PT. XYZ. Pengaruh sebelum dan sesudah diukur dengan angka kepuasan stakeholder dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Deming Management Method dapat memberikan pengaruh positif dan dapat meningkatkan kinerja manajemen kualitas dalam proyek telekomunikasi di Indonesia.

.....Quality management ideas and theories from W. Edward Deming have been implemented in the world, especially in the manufacturing and service industries. The focus of this research is to examine the Deming Management Method by including the intervening of the measuring indicators in the telecommunication project with the telecommunications industry case study in Indonesia. In this research, we will analyze the effect of the measured indicators and the correlations of the hypothesized relationships that are all positively related, begin with an analysis of the relationship between variables with the PLS-SEM approach. From the formulation of the problem will be analyzed what needs to be evaluated from the relationship between the Deming Management Method and improving quality management, and strategy that can improve the quality management of telecommunications projects in Indonesia. Mapping analysis use Importance Performance Analysis (IPA) method and development strategies obtained will be seen its influence with the Project Cloud Phase 2 (before application) and Project Cloud Phase 3 (after application) case studies at PT. XYZ. The influence before and after is measured by stakeholder satisfaction figures using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The results showed that the application of Deming Management Method can have a positive influence and can improve the performance of quality management in telecommunications projects in Indonesia.