

## Analisis aktivitas QCC sebagai usaha peningkatan kinerja perusahaan pada PT. CMKS Indonesia

Herman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71321&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Persaingan dalam bidang industri akan terus berlangsung secara terus menerus, untuk memperebutkan pangsa pasar di berbagai wilayah di belahan bumi ini. Pada saat ini persaingan antar perusahaan telah mencapai pada tingkat yang lebih tinggi, yaitu keunggulan produk, distribusi, informasi, teknologi, dan efisiensi. Suatu perusahaan akan segera tertinggal dan mati jika tidak dapat mengikuti arus perubahan, yang terus diusahakan oleh setiap perusahaan dalam memenangkan persaingan.

Salah satu cara untuk melakukan hal di atas adalah dengan menerapkan strategi perubahan manajemen. Aktivitas perubahan manajemen dapat dilakukan dengan melalui aktivitas QCC, yaitu suatu aktivitas yang dilakukan oleh team work (kelompok kerja) dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan. Di antara peningkatan kinerja yang dapat dilakukan oleh kelompok kerja tersebut adalah: meningkatkan produktivitas, kualitas dan tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam tesis ini adalah: untuk melihat seberapa besar peningkatan kinerja perusahaan yang diperoleh PT. CMKS INDONESIA dalam melakukan QCC. Pengukuran yang dilakukan oleh penulis adalah melalui perbandingan tingkat produktivitas yang dicapai oleh perusahaan pada waktu sebelum aktivitas QCC, dengan tingkat produktivitas yang dicapai oleh perusahaan pada waktu sesudah aktivitas QCC. Dalam bidang kualitas pengukuran yang dilakukan adalah sama seperti pada bidang produktivitas, tetapi satuan yang digunakan adalah tingkat kerusakan PCB sebagai produk yang di hasilkan selama proses produksi. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan Pelanggan, penulis melakukan survey dengan mengajukan serangkaian pertanyaan terhadap persepsi dan harapan Pelanggan terhadap perusahaan. Dari hasil penelitian atas dampak aktivitas QCC di dalam perusahaan, dapat diketahui bahwa: pada bidang produktivitas, terjadi kenaikan tingkat produksi sesuai dengan yang ditargetkan oleh perusahaan; pada bidang kualitas, terjadi penurunan tingkat kerusakan PCB selama proses produksi. Sedangkan pada tingkat kepuasan Pelanggan, diketahui bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh adalah 80 dari skala 100. Nilai ini cukup tinggi meskipun belum mencapai 100% dari semua yang dikehendaki Pelanggan.

Alternatif yang dapat diajukan adalah: aktivitas QCC hendaklah terus dilakukan secara berkala dengan tema dan waktu yang disesuaikan pada kondisi perusahaan. Masih terdapat peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas yang lebih tinggi lagi, sehingga diperoleh tingkat yang maksimal, serta tingkat kerusakan mencapai 0%. Demikian juga dalam bidang pelayanan, melalui kajian-kajian yang lebih mendalam tentang keinginan dan harapan Pelanggan, serta potensi yang dimiliki, perusahaan masih dapat memberikan apa yang menjadi keinginan Pelanggan.