

Hubungan antara elemen manajemen proses dan konsep TQM (Total Quality Management) (Studi kasus pada perusahaan jasa konsultasi)

Gunawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75458&lokasi=lokal>

Abstrak

Model manajemen proses adalah sebuah model yang telah dikembangkan oleh Soares, 3., dan Stuart, A., 1997. Model ini merupakan suatu penggabungan antara elemen-elemen manajemen proses : process planning, process control, dan process improvement dengan konsep TQM : process focus, team work, TQM tools, dan training. Model ini merupakan pendekatan yang sistematis sehingga upaya penerapan TQM dapat tercapai dengan baik. Hasil akhir yang akan didapatkan dalam model ini adalah tercapainya suatu continuous performance improvement.

Tujuan dari penelitian ini adalah : Menguji hubungan antara masing-masing komponen pada elemen-elemen manajemen proses dan konsep-konsep TQM. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala bertingkat sebagai metode pengumpulan data. Sebagai responden adalah perusahaan-perusahaan jasa konsultasi yang telah diidentifikasi kualifikasinya. Metode statistik khususnya analisa faktor dan analisa korelasi digunakan untuk mengolah data setelah data terkumpul.

Hasil analisa menunjukkan bahwa adanya korelasi positif antara masing-masing elemen manajemen proses maupun antara elemen-elemen manajemen proses dengan konsep TQM. Hubungan yang kurang signifikan terjadi antara elemen-elemen manajemen proses dengan TQM tools dan training.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ketiga elemen manajemen proses : process planning, process control, dan improvement dapat lebih mudah untuk diterapkan secara bersama-sama dengan konsep TQM : process focus dan teamwork. Dan dengan adanya umpan balik (feedback) pada proses memungkinkan untuk terjadinya perbaikan yang berkelanjutan.

Process management model is a model developed by J. Soares and A. Stuart in 1997. The model combines the process management elements: process planning, process control, and process improvement, and the four TQM concepts: process focus, team work, TQM tools, and training. It is a systematic approach, so the implementation TQM could be done well. The result could be obtained from this model is achieving continuous performance improvement.

The objective of the research is to examine the correlations between the process management elements and the four TQM concepts, respectively. Mail questionnaire is used as the method in collecting data with rating-scale format. Respondents are consultant service companies those have been identified their qualifications. Factor analysis and correlation analysis are conducted as the statistical methods in analyzing data.

There are positive correlations among the elements and between the elements and the four TQM concepts, as appropriate. Less significant correlations are found between the elements and the two TQM concepts: TQM tools and training.

The conclusion that can be drawn from the research is that three process management elements can be simply applied together with the two TQM concepts: process focus and teamwork.