

ABSTRAK

PENERAPAN PRINSIP *CONTINUAL IMPROVEMENT* DALAM KERANGKA TOTAL QUALITY MANAGEMENT

(Studi Fenomenologi pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung)

Penulis: Fauziah Nurlaeli (0901024)

Pembimbing: 1. Dra. Silviana Agustami, M.Si, Ak
2. Agus Widarsono, SE., M.Si., Ak

Dewasa ini tuntutan pelanggan dalam memperoleh produk dengan kualitas yang baik semakin meningkat. Disamping produk yang berkualitas, perusahaan juga dituntut untuk memperbaiki semua aspek yang terlibat dalam menghasilkan produk, aspek-aspek tersebut mencakup orang dan prosesnya guna menghasilkan produk yang berkualitas dan memuaskan pelanggan. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) penerapan proses perbaikan yang berkesinambungan dalam kerangka *Total Quality Management*; (2) mengetahui hambatan dan elemen pendukung selama proses perbaikan yang berlangsung secara berkesinambungan sehingga akan meningkatkan kualitas dan produktivitasnya dan mencapai kepuasan pelanggan (internal dan eksternal).

Penelitian ini dilakukan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) di kota Bandung. Metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi partisipatif pasif, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Teknik pengujian kredibilitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teori.

Penelitian ini menghasilkan suatu gambaran bahwa proses perbaikan yang diimplementasikan oleh PT. INTI (Persero) telah berhasil mencapai proses yang berkesinambungan, yaitu merencanakan tindakan perbaikan, mengimplementasikan apa yang telah direncanakan, memeriksa dan mempelajari hasil implementasi dengan

Fauziah Nurlaeli, 2013

PENERAPAN PRINSIP *CONTINUAL IMPROVEMENT*

DALAM KERANGKA TOTAL QUALITY MANAGEMENT : Studi Fenomenologi pada PT Industri
Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

prediksi yang telah direncanakan, serta melakukan tindak lanjut dari hasil pemeriksaan tersebut. Hal ini sesuai dengan siklus Deming yaitu *Plan, Do, Study / Check, dan Act*.

Kemudian untuk setiap hambatan yang dihadapi oleh perusahaan berupa kesulitan menyamakan persepsi antar level manajemen (pengkomunikasian), mengubah kultur perusahaan, berfokus pada jangka pendek dengan memperoleh hasil yang cepat, kekurang-pahaman pengetahuan akan kualitas, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya bentuk *reward* dan *punishment* yang varian, kekurang-efektifan dalam membuat pendokumentasian atas apa yang telah dikerjakan, dapat teratasi dengan penyelesaian-penyelesaian yang terencana dan terstruktur baik.

Selain itu PT. INTI (Persero) memanfaatkan setiap elemen pendukung guna tercapainya proses perbaikan yang berkesinambungan berupa adanya partisipasi pimpinan, pendidikan dan latihan yang berguna untuk meng-*upgrade knowledge* seluruh karyawan, komunikasi dengan pihak pelanggan eksternal (pembeli) maupun internal (karyawan), penetapan standar sebagai pengukuran dalam pendokumentasian dan pemenuhan kebutuhan pelanggan, struktur pendukung berupa konsultasi dengan audit internal/eksternal dalam meningkatkan suatu kualitas, *reward dan punishment* sebagai semangat dan motivasi karyawan dalam bekerja. Perusahaan melakukan pendokumentasian atas proses perbaikan telah dilakukan sehingga dapat dievaluasi dan dapat dijadikan suatu standar baru bagi perusahaan untuk perbaikan dan penyempurnaan berikutnya.

Kata Kunci: Proses Perbaikan Berkesinambungan, Hambatan Perbaikan Berkesinambungan, Pendukung Perbaikan Berkesinambungan.

ABSTRACK

PENERAPAN PRINSIP *CONTINUAL IMPROVEMENT* DALAM KERANGKA TOTAL QUALITY MANAGEMENT

(Studi Fenomenologi pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung)

Penulis: Fauziah Nurlaeli (0901024)

Pembimbing: 1. Dra. Silviana Agustami, M.Si, Ak
2. Agus Widarsono, SE., M.Si., Ak

Today the demands of customers in obtaining good quality products with ever increasing. In addition to quality products, the company also required to improve all aspects involved in producing the product, it includes people and processes that use quality products and satisfying customer. One approach that can be done is to implement Total Quality Management (TQM). TQM is an approach to doing business that attempts to maximize the competitiveness of the organization through continuous improvement of products, services, people, processes and the environment. This study aims to determine: (1) the application of the continuous improvement process within the framework of Total Quality Management; (2) knew the barriers and supporting elements during the repair process that takes place on an ongoing basis, so that it will improve quality and productivity, and meet customer requirements to customers' (internal and external) satisfaction.

This research was conducted at PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) in Bandung City. The study method used is descriptive with qualitative approaches. Data collection techniques in this study was perform a passive participant observation, interviews the informants, and collecting documentation. Data analysis used in this research is data reduction, data display, and conclusion. Technique of testing the credibility of data used is triangulation and theory triangulation.

The results obtained by the researchers describe that process improvements are implemented by PT INTI (Persero) has managed to achieve continuous process, by planning, implementing what has been planned, examine and study the results of the implementation of the predictions that have been planned, as

Fauziah Nurlaeli, 2013

PENERAPAN PRINSIP *CONTINUAL IMPROVEMENT*

**DALAM KERANGKA TOTAL QUALITY MANAGEMENT : Studi Fenomenologi pada PT Industri
Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung**

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

well as follow up of the results of the examination. This is in accordance with the Deming cycle by Plan, Do, Study / Check, and Act.

Of any barriers faced by companies such as difficulties among the perception management level (communicating), improve corporate culture, focused on short-term for quick results, lack of knowledge of unfamiliarity-quality, limited human resources, lack of reward and punishment form the variant, lack of effectiveness in creating documentation of what has been done, then can be resolved by settlement-completion well planned and structured.

As well as PT. INTI (Persero) take advantage of any supporting elements in order to achieve a continual improvement process the participation of the leadership, educational and useful exercise to upgrade the knowledge of all employees, communication with external customers (buyers) and internal (employees), as the standard-setting and measurement in documentation fulfillment of customer needs, the supporting structure in the form of consultation with internal audit or external audit in increasing the quality, reward and punishment as the morale and motivation of employees in the work. The documentation of the results can be used as a new standard that can be used to repair endlessly (continual improvement).

Keywords: *Continual Improvement Process, Barriers to Continual Improvement, Continual Improvement Support,*