

## ABSTRAK

Pengertian *Total Quality management* merupakan suatu konsep perbaikan yang dilaksanakan secara terus-menerus, yang melibatkan seluruh elemen dan karyawan pada setiap tingkatan organisasi dalam rangka untuk mencapai kualitas yang terbaik pada seluruh aspek organisasi melalui proses manajemen. Menurut ISO, *Total Quality Management* adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat. Tujuan utama *Total Quality Management* adalah perbaikan mutu dan pelayanan secara terus-menerus. Munculnya TQM juga dikarenakan adanya kekurangan atau kesalahan dalam menjalankan bisnis dengan menggunakan pendekatan tradisional. Beberapa kekurangan atau kesalahan tersebut (Fandy, 1995:329), antara lain sebagai berikut:

(1) Berfokus pada jangka pendek, (2) Cenderung bersifat arogan, tidak berfokus pada pelanggan, (3) Memandang rendah kontribusi potensial karyawan, (4) Menganggap bahwa mutu yang lebih baik hanya dapat dicapai dengan biaya yang tinggi, (5) Mengutamakan bossmanship bukan leadership

Sedangkan TQM itu sendiri merupakan suatu teknik yang sering digunakan oleh organisasi baik yang bergerak di bidang jasa maupun manufaktur dalam rangka membantumeningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan, dan produktifitas (Ibrahim, 2000). Persaingan yang kuat diantara sesama perusahaan menuntut setiap perusahaan berusaha dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing. Selain itu, perusahaan juga harus mampu untuk mengatasi segala kendala yang dapat menghambat perkembangan perusahaan agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terjamin. Untuk mencapai visi masa depan organisasi dan bagaimana memasukan program TQM yang tepat, mendisain proses perubahan yang komprehensif, implementasi TQM dan kaitannya dengan sistem baru, dan legalitas kelembagaan.

Namun demikian, dalam situasi pasar yang semakin kompetitif dan penuh dengan ketidakpastian, maka dari itu diperlukan pengelolaan secara seksama sehingga dapat meningkatkan kualitas produknya, itu semua dapat dilakukan dengan membenahi kinerja operasi perusahaan.

## ABSTRACT

Understanding Total Quality Management is a concept that is implemented improvements on an ongoing basis, which involves all elements and employees at every level of the organization in order to achieve the best quality in all aspects of the organization through the process of management. According to ISO, TQM is a management approach in an organization, focusing on quality and based on the participation of the entire human resources and aimed at long-term success through customer satisfaction and provide benefits to members of the organization (human resources) and the community. The main objective of Total Quality Management is the improvement of quality and service continuously. The emergence of TQM also due to deficiencies or errors in running the business using the traditional approach. Some of the deficiencies or errors (Fandy, 1995: 329), among others, as follows:

(1) Focusing on the short term, (2) Tend to be arrogant, do not focus on the customer, (3) Looking at the lower potential contribution of employees, (4) Assume that a better quality can only be achieved at a high cost, (5) Prioritize bossmanship not leadership

While TQM itself is a technique often used by baikyang organizations engaged in services and manufacturing in order membantumeningkatkan customer satisfaction, employee satisfaction, and productivity (Ibrahim, 2000) .Persaingan strong amongst companies demanding setiapperusahaan trying as best as possible to improve masing.Selain its performance, the company also must be able to untukmengatasi any obstacles that may hinder the development of the company's survival perusahaanagar can be guaranteed. To reach the front visimasa organization and how to incorporate appropriate TQM program, design a comprehensive change process, the implementation of TQM dankaitannya with the new system, and institutional legality.

However, in an increasingly competitive market situation and fraught with uncertainty, and therefore required careful management so as to improve the quality of its products, it all can be done by improving the operating performance of the company.