

DAFTAR ISI

	Halaman
Ucapan Terima Kasih	vi
Ringkasan	viii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Keterbatasan Penelitian	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Hasil Penelitian Sebelumnya	13
2.2. Strategi Keunggulan Bersaing	19
2.2.1. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	19
2.2.2. Strategi Manajemen dan Tingkatannya	20
2.2.3. Proses Penentuan Strategi	24
2.2.4. Strategi Bersaing Melalui Harga dan Non-Harga	29
2.2.5. Kemampuan Produksi dan Strategi Bersaing	29
2.2.5. Bangun Umum Keunggulan Bersaing	31
2.3. Konsep Sistem Total Quality Management	34
2.3.1. Pengertian Total Quality Management	34
2.3.2. Prinsip dan Unsur Utama Total Quality Management	41
2.3.3. Pengertian Hakiki Kualitas	43

	2.3.4. Perubahan Tiga Mindsets Dalam Lingkungan Bisnis Global.....	47
	2.3.5. Pengembangan Sistem Total Quality Management.....	54
	2.3.6. Perbaikan Kualitas Dengan Total Quality Management	56
	2.3.7. Perkaitan TQM dan Strategi Reduksi Biaya	66
	2.4 Implementasi Total Quality Management	68
	2.4.1. Persyaratan Implementasi TQM	68
	2.4.2. Peran Manajemen Dalam Implementasi TQM	71
	2.4.3. Peran Fungsi yang berbeda dalam Implementasi TQM.....	73
	2.4.4 Preskripsi Mencapai Keunggulan Kualitas	73
	2.5. Pengukuran Kinerja Bisnis	76
	2.6. Metodologi Penelitian Studi Kasus	79
BAB	3. KERANGKA KONSEPTUAL	89
	3.1. Kerangka Konseptual.....	89
BAB	4. METODE PENELITIAN	94
	4.1. Pendekatan dan Desain Penelitian	94
	4.1.1. Tinjauan Teori	96
	4.1.2. Pemilihan Kasus	96
	4.1.3. Desain Protokol Pemilihan Data	97
	4.1.4. Implementasi Studi Kasus	98
	4.1.5. Pengumpulan Data	99
	4.1.6. Penulisan Laporan Penelitian	102
	4.1.7. Analisis Data	103
	4.1.8. Penarikan Kesimpulan	106
	4.2. Pertanyaan-Pertanyaan Penelitian	106
	4.3. Unit Analisis	109
	4.4. Kriteria Interpretasi Temuan	110
	4.5. Lokasi Penelitian	111
BAB	5. ANALISIS HASIL PENELITIAN	112
	5.1. Gambaran Umum Perusahaan	112
	5.1.1. Sejarah Singkat	112

5.1.2. Struktur Organisasi GM Group	115
5.1.3. Jumlah dan Keadaan Pekerja	121
5.1.4. Fasilitas Perusahaan	125
5.1.5. Mesin dan Proses Produksi	126
5.2. Strategi Keunggulan Bersaing	139
5.2.1. Misi, Visi, dan Tujuan Perusahaan	139
5.2.2. Strategi yang Dikembangkan	140
5.3. Konsepsi Sistem TQM yang Dikembangkan	151
5.3.1. Fasilitas Organisasi dan Peralatan	152
5.3.2. Pengembangan Karyawan	155
5.3.3. Perbaikan Berkelanjutan dan Pelibatan Karyawan	159
5.3.4. Manajemen Kualitas	163
5.4. Implementasi TQM GM Group	168
5.4.1. Persyaratan Implementasi TQM	168
5.4.2. Kiprah Manajemen Dalam Implementasi TQM	171
5.4.3. Sembilan Belas Langkah Implementasi TQM	174
5.5. Perkembangan Kinerja GM Group	178
5.6. Temuan Penelitian	183
BAB 6. PEMBAHASAN	197
6.1 Strategi Keunggulan Bersaing	197
6.1.1. Strategi Integrasi Vertikal Ke Depan dan Integrasi Horizontal Ke Samping	198
6.1.2. Strategi Unit Bisnis yang Integral dan Strategi Fungsional	202
6.1.3. Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Efisiensi, Kualitas, dan Tanggapan Pelanggan	210
6.2. Konsep TQM yang Dikembangkan	213
6.2.1. Fasilitas Organisasi Translinifungsi Matriks dan Peralatan	214
6.2.2. Pengembangan Karyawan	218
6.2.3. Perbaikan Berkelanjutan dan Pelibatan Karyawan	220

6.3. Implementasi Total Quality Management	230
6.3.1. Persyaratan Implementasi TQM	230
6.3.2. Kiprah Manajemen Dalam Implementasi TQM	233
6.3.3. Sembilan Belas Langkah Implementasi TQM	236
6.3.4. Penguasaan Pekerja Menggunakan Piranti Pengendalian Kualitas	237
6.4. Kinerja Perusahaan GM Group Meningkat	239
6.4.1. Penurunan Volume Penjualan dan Hambatan Eksternal	239
6.4.2. Peningkatan Produktivitas Perusahaan dan Karyawan	240
6.4.3. Peningkatan Efisiensi	241
6.4.4. Peningkatan Kualitas	246
6.4.5. Peningkatan Tanggapan Pelanggan	248
BAB 7. KESIMPULAN DAN SARAN	251
7.1. Kesimpulan	251
7.2. Saran	257
DAFTAR PUSTAKA	260
LAMPIRAN	266