

## **ABSTRAK**

# **TQM SUATU STRATEGI UNTUK MEMENANGKAN PERSAINGAN GLOBAL**

**I S W A N T O**  
**UNIVERSITAS SANATA DHARMA**  
**YOGYAKARTA, 1998**

Globalisasi dalam dunia bisnis mendorong perusahaan-perusahaan mulai memikirkan arti pentingnya kualitas agar dapat sukses dalam persaingan pasar global. Akibat langsung yang dapat dirasakan dengan adanya penekanan ini adalah semakin banyak perusahaan yang mulai sadar untuk memahami filosofi TQM. Pada dasarnya 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.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tahap-tahap penerapan TQM di suatu perusahaan yang benar dan tepat, dan untuk mengetahui unsur-unsur dalam TQM yang harus diperhatikan agar dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah studi pustaka. Studi ini dilakukan dengan cara mempelajari literatur yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat menyimpulkan, pertama dalam menerapkan TQM tidak ada cara atau model standar yang dapat dipakai oleh setiap perusahaan. Artinya setiap perusahaan haruslah selektif terhadap teknik-teknik dan ide-ide yang akan diadopsi dan haruslah disesuaikan dengan kondisi perusahaan. Meskipun tidak model yang tepat, tetapi ada persyaratan-persyaratan dasar tertentu yang harus ada dan perlunya memperhatikan tahap-tahap implementasinya. Kedua, penulis menyimpulkan bahwa cara terbaik menjalankan TQM di suatu perusahaan adalah dengan melaksanakan sepuluh unsur yang ada dalam TQM, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Hal ini dapat dilihat dari langkah-langkah yang ada pada unsur-unsur tersebut pada dasarnya berorientasi pada upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas perusahaan secara menyeluruh.

## **ABSTRACT**

### **TQM : A STRATEGY TO WIN A GLOBAL COMPETITIVENESS**

**I S W A N T O  
SANATA DHARMA UNIVERSITY  
YOGYAKARTA, 1998**

Globalization in the business theater drives companies to start to think about quality as a necessary tool to compete successfully in worldwide markets. A direct impact of this emphasis drives more companies to be more determined to realize the philosophy of total quality management (TQM). In essence, TQM is an approach to doing business that attempts to maximize the competitiveness of an organization through the continual improvement of its products, services, people, processes, and environments.

The research aims to find out accurately and precisely the stages of TQM implementation in a company and to find elements of TQM that become a primary concern in order to be able to raise a company's competitive ability.

This research was library research. It was done by carefully studying related literature.

Based on this research, the writer firstly concluded that there is no standard model that can be used to implement TQM in each company. this means that a company has to be selective in adopting technics and ideas which later will be adjusted with the company's condition. Although it has no precise model, there are still some basic requirements and more important concerns toward the implementation stages. Secondly, the writer concluded that the best way to operate TQM in a company is by implementing the ten elements of TQM. They are: customer focus, obsession with quality, scientific approach, long-term commitment, team work, continual improvement of systems, education and training, freedom through control, unity of purpose, and employee involvement and empowerment. It can be observed from the steps of TQM elements in which the elements are basically oriented to the attempts of continuous improvement towards the ability of people, the process, and the environment which later can entirely improve the total quality of a company.