

## ABSTRAK

### EVALUASI KESIAPAN PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) STUDI KASUS PADA PT. SUMBER DJANTIN, PONTIANAK

Hendrica Christina Dessie  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2001

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesiapan penerapan *Total Quality Management* pada perusahaan. Jenis penelitian adalah studi kasus, tempat penelitian di PT. Sumber Djantin, Pontianak, mulai dari bulan Desember 1999 sampai dengan Februari 2000. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisa data berupa perbandingan antara unsur *Total Quality Management* dengan yang terjadi di perusahaan yaitu: 1) fokus pada pelanggan, 2) obsesi terhadap kualitas, 3) pendekatan ilmiah, 4) komitmen jangka panjang, 5) kerja sama tim (*teamwork*), 6) perbaikan berkesinambungan, 7) Pendidikan dan Pelatihan, 8) kebebasan yang terkendali, 9) adanya kesatuan tujuan, 10) pelibatan dan pemberdayaan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data dapat diketahui bahwa perusahaan sudah menerapkan sistem manajemen modern dan mempunyai prosedur sistem mutu yang berlaku mulai tanggal 1 Januari 1996. Dengan demikian, perusahaan telah mempunyai fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*teamwork*), perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, pelibatan dan pemberdayaan karyawan.

Dengan penerapan sistem manajemen modern dan adanya prosedur sistem mutu tersebut, sebenarnya perusahaan sudah siap untuk menerapkan *Total Quality Management*.

## ABSTRACT

### AN EVALUATION ON YHE COMPANY READYNES TO APPLY THE TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) CASE STUDY AT PT. SUMBER DJANTIN, PONTIANAK

Hendrica Christina Dessie  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2001

This research aimed at evaluating the readiness of the company to apply the Total Quality Management. This research was a case study at PT. Sumber Djantin, Pontianak conducted from December 1999 to February 2000. The data collecting techniques were interviews, documentation, and observation. The data were analyzed using questions concerning the Total Quality Management elements, namely 1) consumers focus, 2) quality obsession, 3) scientific approach, 4) long term commitment, 5) teamwork, 6) continuous repair, 7) education and training, 8) restrained of freedom, 9) purpose unit, 10) employee involvement and deceit.

Based on the data analysis, the research showed that the company was ready to apply a modern management system at the company, and already had a quality system procedures prevailing from 1 January 1996. Thus, the company already possessed a consumers focus, quality obsession, scientific approach, long term commitment, teamwork, continuous repair, education and training, restrained of freedom, purpose unit, employee involvement and deceit.

Having applied a modern management system and a quality system procedures, actually the company was ready to apply the Total Quality Management.