

## ABSTRAK

### **Analisis Penerapan *Total Quality Management* Sebagai Suatu Strategi Menghadapi Pasar Bebas Dunia Studi Kasus Pada PT. Denso Indonesia Bekasi**

Diana Handayani  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2005

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ketepatan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) yang diterapkan oleh PT. Denso Indonesia sebagai suatu strategi menghadapi pasar bebas dunia.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Langkah-langkah teknik analisis yang digunakan : 1) Mendeskripsikan tahap-tahap penerapan TQM yang dijalankan PT. Denso Indonesia, dengan analisis kritis yang mengacu pada tinjauan pustaka mengenai karakteristik TQM, persyaratan TQM dan implementasi TQM, menggunakan analisis komparasi, yaitu membandingkan objek penelitian dengan konsep pembandingan untuk mengetahui penerapan TQM di Denso. 2) Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi PT. Denso Indonesia, 3) Usaha perbaikan untuk mengatasi hambatan dan pengaruh pelaksanaan TQM bagi PT. Denso Indonesia untuk menghadapi pasar bebas dunia.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dapat diketahui bahwa selama ini perusahaan sudah menerapkan TQM dengan baik. Sebagian besar hambatan yang dialami PT. Denso adalah masalah sumber daya manusia dan usaha perbaikan yang peneliti ajukan adalah menggunakan strategi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang terdiri dari: 1) Peningkatan mutu kualitas sumber daya manusia, 2) Merencanakan sumber daya manusia, 3) Pengembangan organisasi, dan 4) Peningkatan sistem administrasi dan informasi. Dengan penerapan TQM yang dijalankan PT. Denso Indonesia selama ini dalam prakteknya memberikan hal yang positif bagi perusahaan untuk menghadapi pasar bebas dunia.

## ABSTRACT

### Analysis On Implementation Of Total Quality Management As A Certain Strategy To Compete In The World Free Market A Case Study at PT. Denso Indonesia, Bekasi

Diana Handayani  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2005

The objectives of the research was to find out the accuracy of Total Quality Management (TQM) implemented by PT. Denso Indonesia as certain strategy to compete in the world free market.

The techniques obtained to collect the data were interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used was *Qualitative Data Analysis Techniques*. The analysis techniques steps used were : 1) Describing the steps of implementing TQM performed by PT. Denso Indonesia with critical analysis referring to the literature review about TQM characteristics, TQM regulations and The steps of TQM implementation, using comparison analysis, that was comparing the research to the comparative concept to find out the implementation of TQM at PT. Denso Indonesia, 2) Describing the obstacles experienced by PT. Denso Indonesia in implementing TQM, 3) Describing the ways to overcome the obstacles for the improvement and TQM implementation effects by PT Denso Indonesia to compete in the world free market.

Based on the research and data analysis, it can be concluded that this company has been implementing TQM properly. Most of the obstacles which PT Denso Indonesia experienced is human resources problems, and the improvement efforts that researcher suggests is using Human Resources Management Strategy which consists of: 1) Enhancement of human resources quality, 2) Planning human resources, 3) Organization development, 4) Information and administration system enhancement. With TQM implementation having been performed by PT Denso Indonesia, it extends positive cases to the company to compete in the world free market.