Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia **eISSN : 2987-3770**
Vol.2, No.2, Desember 2024, 1-12

THE EFFECT OF IMPLEMENTING TOTAL QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. SANSYU PRECISION INDONESIA

PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SANSYU PRECISION INDONESIA

Muhammad Taufik Rifandi [1,*], Sugeng Prayetno[2]

[1] Manajemen; Universitas Panca Sakti Bekasi; e-mail: taufikrifandi18@gmail.com
[2] Manajemen; Universitas Panca Sakti Bekasi; e-mail: sugengprayetno61@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: taufikrifandi18@gmail.com

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang konsep Total Quality Management Sistem dan implementasi Total Quality Management Sistem pada PT. Sansyu Precision Indonesia. Dalam penelitian ini , peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriftif. Hasil penelitian ini menggambarkan, bahwa konsep Total Quality Management Sistem di PT. Sansyu Precision Indonesia, yang pertama mengacu pada sistem manajemen mutu yaitu : ISO 9001 : 2008, K3 dan Manajemen Lingkungan sesuai standard OHSAS 18001 : 2007, ISO 140001;2004 dan IATF 16949 : 2016. Kedua, untuk menjalankan serta mengontrol implementasi sistem manajemen mutu tersebut, PT. Sansyu Precision Indonesia memberikan pelatihan sistem manajemen mutu tersebut kepada karyawan yang baru masuk dan melakukan pelatihan berkala kepada karyawan lama. Implementasi Total Quality Management Sistem pada PT. Sansyu Precision Indonesia ada 3 fase yaitu : Fase Persiapan, Fase Perencanaan,dan Fase Pelaksanaan. Diantaranya adanya General Manager yang focus untuk kontrol kualitas, adanya kegiatan PDCA (Plan-Do-Check-Adjust) dalam sistem kontrol kualitas serta adanya sistem evaluasi terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan.
Kata kunci: Total Quality Management (TQM). Kepuasan Pelanggan.

Abstract: *The purpose of this research is to find out about the concept of the Total Quality Management System and the implementation of the Total Quality Management System at PT. Sansyu Precision Indonesia. In this research, researchers used qualitative research methods with a descriptive research type. The results of this research illustrate that the concept of Total Quality Management System at PT. Sansyu Precision Indonesia, first refers to the quality management system, namely: ISO 9001: 2008, K3 and Environmental Management according to OHSAS 18001: 2007, ISO 140001; 2004 and IATF 16949: 2016 standards. Second, to run and control the implementation of the quality management system , PT. Sansyu Precision Indonesia provides quality management system training to new employees and carries out regular training to existing employees. Implementation of Total Quality Management System at PT. Sansyu Precision Indonesia has 3 phases, namely: Preparation Phase, Planning Phase, and Implementation Phase. These include a General Manager who focuses on quality control, PDCA (Plan-Do-Check-Adjust) activities in the quality control system and an evaluation system for employee performance and customer satisfaction.*
Keywords*: Total Quality Management (TQM).Customer Satisfaction*.

1. Pendahuluan

Di era globalisasi ini, dimana teknologi dan komunikasi berkembang pesat, setiap bidang dunia usaha kini penuh dengan persaingan yang ketat. Semua perusahaan bersaing dan menawar "kualitas" produk atau layanan mereka. Kepuasan pelanggan juga menjadi faktor penting keberhasilan perusahaan. Salah satu metode yang paling umum digunakan

oleh perusahaan adalah dengan mencoba menerapkan manajemen mutu, yaitu manajemen mutu berarti memperkuat kualitas yang menggerakkan seluruh perusahaan, mulai dari pemasok hingga pelanggan (Render dan Heizer, 2001). Manajemen kualitas total adalah metode peningkatan kualitas sistematis yang menggunakan berbagai ukuran dan digunakan secara luas oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas, dan profitabilitas. Menurut Tjiptono dan Diana (2004), Manajemen Terpadu adalah suatu cara menjalankan bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan organisasi dengan meningkatkan produk, layanan, manusia, proses dan lingkungan. Tanggung jawab manajemen mutu pelanggan ditugaskan ke semua tingkat manajemen namun dalam praktiknya masih dikendalikan oleh manajemen puncak. Secara umum penerapan manajemen mutu harus menjadi bagian dari semua organisasi karena merupakan upaya komprehensif untuk melihat metode pengelolaan yang diinginkan memenuhi visi dan tujuan, setelah itu penekanan pada mutu akan memegang peranan penting dalam proses tersebut. . .manajemen mutu (TQM) dan mutu terkait dengan semua upaya manajemen (TQM).Manajemen kualitas total telah bertransformasi menjadi model bisnis dan strategi pemasaran baru. Ruang lingkupnya mencakup persyaratan sistem manajemen mutu global untuk memenuhi kebutuhan bisnis pelanggan. Strategi bisnis berfokus pada keberlanjutan dan kepuasan pelanggan serta berupaya merencanakan kebutuhan dan menyesuaikan solusi.Persaingan antar perusahaan di industri manufaktur makin hari semakin sangat ketat. Oleh karna itu, suatu perusahaan harus meningkatkan kinerja perusahaannya, dimana peningkatan kinerja perusahaan melalui peningkatan kualitas, kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan yang lebih baik tentu akan mampu meningkatkan dan menciptakan perkembangan perusahaan menjadi lebih maju dan mampu bertahan dalam situasi persaingan pasar yang sangat ketat.Semakin berkembangnya teknologi industri manufaktur di indonesia, perusahaan harus mampu meningkatkan juga kualitas manajemennya untuk tetap mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menciptakan pelanggan yang baru. Peningkatan kualitas manajemen harus dilakukan oleh perusahaan karena persaingan ketat di industri manufaktur.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah Metode Kualitatif. Dengan pertimbangan permasalahan yang diteliti dinamis, dan penuh makna sehingga

tidak memungkinkan data pada situasi yang dinamis dan belum jelas masalahnya tersebut terjawab dengan metode penelitian kuantitatif. Selain itu penggunaan metode kualitatif ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang sangat mendalam tentang pengaruh implementasi Total Quality Management System pada PT. Sansyu Precision Indonesia.Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, karena analisis data dipaparkan secara verbal, untuk mendapatkan informasi secara menyeluruh dan literatur perusahaan tersebut dan jurnal serta makalah tentang Total Quality Management System. Komponen dan prosedur dalam metode penelitian kualitatif antara lain ; alasan menggunakan metode kualitatif, tempat atau lokasi penelitian, instrumen penelitian, informan dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan rencana pengujian keabsahan data Sugiyono (2013:1) "mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulas (gabungan), Analisa data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi"

3. Hasil dan Pembahasan

Konsep Total Quality Management Sistem di PT. Sansyu Precision Indonesia

Dalam hal Total Quality Management atau TQM, PT. Sansyu Precision Indonesia memiliki cara tersendiri dalam menjalankan operasional produksi massal produk yang berkualitas dan memenuhi pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. PT. Sanyu Precision Indonesia juga sangat mengedepankan delivery item produk dengan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan customer untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.Selain itu data sistem manajemen mutu yang berkaitan dengan konsep implementasi Total Quality Management pada PT. Sansyu Precision Indonesia diuraikan oleh Informan 1 yaitu : "Sistem manajemen mutu yang di implementasikan PT. Sansyu Precision Indonesia untuk mendukung implementasi dari Total Quality Management yaitu : ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, dan IATF 16949. Secara teori dan praktek sudah di implementasikan. Namun, tingkat konsistensi dalam menjalankan sistem tersebut masih harus di tingkatkan lebih baik lagi. Untuk meningkatkan konsistensi dalam menjalankan sistem manajemen mutu tersebut PT. Sansyu Precision Indonesia sering

memberikan training kepada seluruh karyawan secara berkala". IN. 1, Senin, 22 April 2024. Dalam pemaparan tersebut, informan 1 menjelaskan bahwa terkait sistem manajemen mutu yang menyokong implementasi dari Total Quality Management yaitu : ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, dan IATF 16949 sudah diimplementasikan. Namun, masih harus di tingkatkan kembali. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh indorman 2. " Secara teori dan praktek konsep Total Quality Management sudah di implementasikan. Namun, tingkat konsistensi dalam menjalankan sistem tersebut masih harus di tingkatkan lebih baik lagi. Untuk meningkatkan konsistensi dalam menjalankan sistem manajemen mutu tersebut PT. Sansyu Precision Indonesia telah memberikan training kepada seluruh karyawan secara bergantian. Biasanya kita memberikan kuesioner atau form pertanyaan terkait training tersebut. Hal ini untuk memastikan bahwa seluruh karyawan yang mengikuti training tersebut dan sudah memahami serta diharapkan dapat segera berkontribusi dalam peningkatan Total Quality Management Sistem ".

IN. 2, Selasa, 23 April 2024. Dari pemaparan diatas, tersebut informan 2 menjelaskan bahwa secara teori dan praktek konsep Total Quality Management sudah di implementasikan. Untuk meningkatkan konsistensi dalam menjalankan sistem manajemen mutu tersebut PT. Sansyu Precision Indonesia telah memberikan training kepada seluruh karyawan secara bergantian dan berkala. Untuk memonitoring dan memastikan bahwa materi tersampaikan dan di mengerti oleh karyawan. Staff Quality Management Sistem memberikan kuesioner atau form pertanyaan terkait materi yang disampaikan.

Tujuan Dan Manfaat Total Quality Management Sistem di PT. Sansyu Precision Indonesia

Tujuan utama dari Total Quality Management adalah meningkatkan mutu pekerjaan. Memperbaiki produktivitas dan efisiensi. Total Quality Management sebagai suatu prosedur untuk mencapai kesuksesan, dinilai berhasil meningkatkan mutu dari suatu pekerjaan meningkat lebih baik kualitas dari sebelumnya. Produktivitas tinggi yang ditujukan dengan hasil kerja berupa produk dan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan lebih banyak dan lebih baik dari sebelumnya. PT. Sansyu Precision Indonesia memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi para customernya dan sistem operasional

dengan tujuan agar dapat bersaing dengan perusahaan manufaktur sejenis lainnya. PT. Sansyu Precision Indonesia sangat mengedepankan kepuasan pelanggan mereka. Berikut ini beberapa klarifikasi dari beberapa divisi yang sudah merasakan dampak pengaruh dari implementasi Total Quality Management Sistem : "Dengan adanya implementasi Total Quality Management, PT. Sansyu Precision Indonesia bisa mengikuti kemauan pelanggan tanpa ada pihak yang dirugikan seperti Staff Quality Assurance, Customer maupun PT. Sansyu Precision Indonesia sendiri. , Adanya implementasi Total Quality Management, PT. Sansyu Precision Indonesia juga bisa meningkatkan kemampuan daya saing, dan pelayanan kepuasan pelanggan yang baik". IN. 3, Selasa, 23 April 2024. Dari pemaparan data diatas, Informan 3 menjelaskan bahwa, adanya implementasi Total Quality Management Sistem bisa meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan. Selanjutnya, klarifikasi dari Staff Quality Contol : "Pengaruh implementasi Total Quality Management, PT. Sansyu Precision Indonesia telah banyak membantu Divisi Quality Control dalam menganalisa permasalahan kualitas produk dan perbaikan proses. Dengan adanya perbaikan yang berkesinambungan maka secara perlahan PT. Sansyu Precision Indonesia bisa menjaga konsistensi dan meningkatkan kualitas produk". IN. 4, Selasa, 23 April 2024. Dari pemaparan data diatas, Informan 4 menjelaskan bahwa, adanya implementasi Total Quality Management Sistem bisa membantu Divisi Quality Control menemukan solusi dan membantu perbaikan proses dalam rangka perbaikan kualitas produk. Selanjutnya, klarifikasi dari Group Head Production Planning Inventory Control: "Implementasi Total Quality Management, PT. Sansyu Precision Indonesia telah membantu Divisi Production Planning Inventory Control dalam merencanakan skema produksi jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Dengan Implementasi Total Quality Management yang baik dan konsisten diharapkan juga bisa membantu Divisi Production Planning Inventory Control di PT. Sansyu Precision Indonesia membuat Perencanaaan Produksi yang lebih efektif dan efisien dengan bertujuan untuk mencegah adanya delay delivery atau bisa mengirimkan produk sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan oleh customer". IN. 5. Rabu, 24 April 2024.Dari pemaparan data diatas, Informan 5 menjelaskan bahwa, adanya implementasi Total Quality Management Sistem bisa membantu Divisi Production Planning Inventory Control dalam menyusun perencanaan produksi yang lebih efektif dan efisien dan mencegah adanya delay delivery sehingga bisa mengirimkan produk sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh

customer. Selanjutnya, klarifikasi dari Staff Production Planning Inventory Control : "Dampak dari Implementasi Total Quality Management, PT. Sansyu Precision Indonesia telah membantu Staff Production Planning Inventory Control dalan membuat jadwal produksi dan melakukan judgement planning dengan akurat sehingga GAP yang terjadi antara planning dan actual tidak jauh berbeda ". IN. 6. Rabu, 24 April 2024. Dari pemaparan data diatas, Informan 6 menjelaskan bahwa, adanya pengaruh implementasi Total Quality Management Sistem bisa membantu Divisi Production Planning Inventory Control dalam membuat jadwal produksi dan melakukan judgement planning dengan akurat sehingga GAP yang terjadi antara planning dan actual tidak jauh berbeda. Selanjutnya, klarifikasi dari Staff K3 : " Pengaruh Dampak dari Implementasi Total Quality Management, PT. Sansyu Precision Indonesia telah membantu Staff K3 dalam mengindentifikasi resiko dan berhasil menurunkan rasio kecelakaan kerja menjadi zero accident ". IN. 7. Kamis, 25 April 2024. Dari pemaparan data diatas, Informan 7 menjelaskan bahwa, adanya pengaruh dari implementasi Total Quality Management Sistem sangat membantu Divisi K3 dalam mengidentifikasi dan mencegah adanya kecelakaan kerja, serta berhasil menurunkan rasio kecelakaan kerja secara efektif . Selanjutnya, klarifikasi dari Group Head Warehouse : "Banyak sekali dampak dan pengaruh dari implementasi Total Quality Management Sistem. Pengaruhnya memberikan perbaikan yang cukup efektif di Divisi Warehouse. Beberapa perbaikan yang merupakan dampak dari implementasi tersebut seperti : Akurasi stock data dan actual yang akurat, lay out warehouse yang rapi dan tersusun secara efektif , dan perbaikan SOP yang efektif". IN. 8. Jum'at, 26 April 2024. Dari pemaparan data diatas, Informan 8 menjelaskan bahwa, beberapa manfaat dari implementasi Total Quality Management Sistem telah memberikan kontribusi yang efektif dan membuat perubahan di Divisi Warehouse. Selanjutnya, klarifikasi dari Staff Logistik : " Pengaruh dari Implementasi Total Quality Management, PT. Sansyu Precision Indonesia telah membantu staff logistic dalam mengelola dan mendistribusikan produk serta mengelola keluar masuk barang dari warehouse secara efektif dan efisien ". IN. 9. Senin, 29 April 2024. Dari pemaparan data diatas, Informan 9 menjelaskan bahwa, manfaat dari implementasi Total Quality Management Sistem sangat berperan penting dalam logistic mengelola dan mendistribusikan produk secara efektif dan efisien. Selanjutnya, klarifikasi dari Staff Sales :" Banyak sekali perbaikan yang telah dilakukan oleh PT. Sansyu Precision

Indonesia dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggaan. Salah satunya adalah dengan mengimplementasikan Total Quality Management Sistem. Dampaknya adalah meningkatnya kepuasan pelanggan dan semakin meningkatnya order yang datang ke perusahaan serta adanya customer yang baru. Implementasi Total Quality Management Sistem memudahkan tim sales dikarenakan tim sales semakin mudah berkoordinasi dengan divisi lainnya. Tim sales juga mampu melakukan negosiasi dengan pihak customer dengan data yang tersedia dan akurat untuk mencari solusi atas permasalahan yang terjadi di divisi yang mengalami hambatan ".IN. 10. Selasa, 30 April 2024. Dari pemaparan data diatas, Informan 10 menjelaskan bahwa, manfaat dari implementasi Total Quality Management Sistem sangat berperan penting dalam peningkatan daya saing dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan adanya dampak implementasi Total Quality Management Sistem tim sales dapat bernegosiasi secara efektif dengan customer untuk bernegosiasi dan mencari solusi atas permasalahan yang terjadi.

Merujuk pada hasil penyajian data yang telah peneliti sajikan pada sub bab sebelumnya dengan melakukan penyesuaian terhadap dasar teori – teori yang ada, maka dalam analisis data. Penemuan hasil penelitian terkait focus penelitian akan dijabarkan secara sistematis dan terperinci dengan penyesuaian terhadap hasil penelitian. Dalam penyajian data, dijelaskan bahwa PT. Sansyu Precision Indonesia memiliki acara tersendiri dalam melakukan implementasi Total Quality Management Sistem. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan PT. Sansyu Precision Indonesia sangat mengedepankan ketepatan waktu delivery produk sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pelanggan. Hal ini sudah menunjukan PT. Sansyu Precision Indonesia sudah mengerti salah satu faktor kepuasan pelanggan adalah ketepatan waktu pengiriman permintaan pelanggan. Kedua, tentang teori konsep Implementasi Total Quality Management Sistem. Hal ini tentunya sangat diperlukan, untuk menjadi acuan dalam melakukan Implementasi Total Quality Management Sistem dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam penyajian data, dijelaskan bahwa, dalam melakukan Implementasi Total Quality Management Sistem PT. Sansyu Precision Indonesia melaksanakan penerpan 8 elemen utama Total Quality Management Sistem, yaitu : Fokus pada pelanggan (Customer Focussed), Keterlibatan karyawan secara keseluruhan (Total Employee Involvement), Pemusatan perhatian pada proses (Process-Centered), Sistem yang terintegrasi (Intergrated System), Pendekatan strategis dan sistematik (Strategy And Systematic Approach), Peningkatan

yang berkesinambungan (Continual Improvement), Keputusan berdasarkan fakta (Fact-Base On Decision Making), dan Komunikasi (Communications). Analisis yang bisa penulis sampaikan adalah PT. Sansyu Precision Indonesia sudah melakukan implementasi dari konsep teori 8 elemen utama Total Quality Management Sistem. Dengan adanya penerapan 8 elemen utama Total Quality Management Sistem diharapkan akan memberi perbaikan yang signifikan terhadap operasional PT. Sansyu Precision Indonesia.

Fase Implementasi Total Quality Management Sistem di PT. Sansyu Precision Indonesia
Pada PT. Sansyu Precision Indonesia, terdapat 3 fase dalam mengimplementasikan Total Quality Management Sistem, yaitu :

a. Fase Persiapan

Teori dalam fase ini menjelaskan bahwa pada fase ini membutuhkan komitmen penuh dari Top Management atau manajemen puncak atas waktu dan sumber data yang di butuhkan pada proses ini. Langkah langkah pada fase ini antara lain : 1). Membentuk Tim. 2). Membentuk Total Quality Management Steering Committee. 3). Pelatihan Total Quality Management. 4). Menyusun Pernyataan Visi dan Prinsip sebagai Pedoman. 5). Menyusun Tujuan Umum. 6). Komunikasi dan Publikasi. 7). Identifikasi Pendukung Dan Penolak 8). Memperkirakan Sikap Karyawan. 9). Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan. 10). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Dalam penyajian data dan ketika di hubungkan dengan teori, analisis yang dapat peneliti sampaikan bahwa PT. Sansyu Precision Indonesia mempunyai pihak dalam mengontrol mutu pelayanan, yaiu Section Head Procurement, Sales, and EXIM & Section Head Quality. Dalam hal ini dibuktikan dengan adanya data tentaung PT. Sansyu Precision Indonesia yang telah mempercayakan posisi tersebut kepada salah satu staff mereka di divisi mereka masing – masing yang di anggap mampu menangani keluhan pelanggan dan melakukan pemecahan masalah yang ada. Selain itu posisi mereka juga di tentukan berdasarkan pengalaman mereka bekerja. Dalam penyajian data dan Ketika di hubungkan dengan teori, analisis yang dapat peneliti sampaikan bahwa PT. Sansyu Precision Indonesia mempunyai tim dalam mengontrol kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan adanya Staff Sales & Staff Quality Assurance yang akan melayani semua keluhan pelanggan dan mencari solusi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penyajian data dan ketika di hubungkan dengan teori, analisis yang dapat peneliti

sampaikan bahwa PT. Sansyu Precision Indonesia telah melakukan pelatihan Total Quality Management Sistem terhadap seluruh karyawan secara berkala yang di lakukan oleh Staff Quality Management Sistem PT. Sansyu Precision Indonesia. Terkait adanya pelatihan tersebut PT. Sansyu Precision Indonesia mengharapkan agar seluruh karyawannya dapat meningkatkan pengetahuan dan skill mereka agar dapat berkontibusi maksimal pada paerusahaan. Jika dikaitkan antara teori dan data yang disajikan diatas, analisis yang bisa peneliti sampaikan bahwa PT. Sansyu Precision Indonesia mempunyai langkah yang sangat efisien dalam menjalankan perusahaan industri manufaktur tersebut. . Dalam hal ini PT. Sansyu Precision Indonesia sangat berkomitmen dalam implementasi Total Quality Management Sistem. Hal ini dibuktikan dengan adanya Divisi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan dan mengontrol implementasi Total Quality Management Sistem di PT. Sansyu Precision Indonesia. PT. Sansyu Precision Indonesia juga telah memfasilitasi seluruh karyawannya dengan memberikan pelatihan secara berkala terkait dengan Total Quality Management Sistem.

b. Fase Perencanaan

Penjelasan di Fase Perencanaan yaitu, pada fase perencanaan ini merencanakan tentang bagaimana melakukan pendekatan implementasi, kemudian menggunakan siklus PDCA (Plan, Do, Check, and Adjust) yang dilakukan oleh General Manager kepada bawahannya. Diantaranya adalah memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahannya untuk membuat perencanaan masing - masing, memberikan tugas kepada karyawan, melakukan kontrol dan evaluasi kepada setiap karyawan. Hal ini dilakukan untuk mengontrol kinerja seluruh karyawan agar bekerja sesuai dengan tugasnya masing – masing dan tetap terjaga kualitas kerjanya. Selain itu, jika dijelaskan dengan data dan dihubungkan dengan teori dalam fase ini, PT. Sansyu Precision Indonesia telah melakukan pengolahan komposisi pada tim operasional dan memberi pelatihan kepada anggotanya terkait proses perencanaan implementasi Total Quality Management Sistem.

c. Fase Pelaksanaan

Terkait penjelasan teori fase pelaksanaan yaitu, Umpan Balik Kepada Steering Committee, Penggiatan tim, Umpan Balik Dari Pelanggan, Umpan Balik Dari Karyawan, dan Memodifikasi Infrastruktur. PT. Sansyu Precision Indonesia

melakukan Implementasi Total Quality Management Sistem berupa penerapan beberapa sistem manajemen mutu seperti : ISO 9001 : 2008, K3 dan Manajemen Lingkungan sesuai standard OHSAS 18001 : 2007, ISO 140001;2004 dan IATF 16949 : 2016. Dengan menerapkan beberapa sistem manajemen mutu tersebut, PT. Sansyu Precision Indonesia telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan kinerja karyawan, dan meningkatkan keefektifitasan operasional yang cukup signifikan. Dalam penyajian data sebelumnya, ketika peneliti menganalisa dengan teori dapat disampaikan bahwa PT. Sansyu Precision Indonesia juga memiliki komitmen yang sangat kuat dalam mengimplementasikan Total Quality Management Sistem dalam rangka melakukan improvisasi kedalam sistem operasionalnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelatihan terkait Total Quality Management yang diberikan kepada seluruh karyawannya. Dengan adanya pelatihan tersebut, diharapkan dapat membawa pengaruh yang besar dan positif dalam perkembangan dan kemajuan PT. Sansyu Precision Indonesia di masa yang akan datang

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menggambarkan, bahwa konsep Total Quality Management Sistem PT. Sansyu Precision Indonesia mengacu pada sistem manajemen mutu yaitu : ISO 9001 : 2008, K3 dan Manajemen Lingkungan sesuai standard OHSAS 18001 : 2007, ISO 140001;2004 dan IATF 16949 : 2016. Kedua, untuk menjalankan serta mengontrol implementasi sistem manajemen mutu tersebut, PT. Sansyu Precision Indonesia memberikan pelatihan sistem manajemen mutu tersebut kepada karyawan yang baru masuk dan melakukan pelatihan berkala kepada karyawan lama. Implementasi Total Quality Management Sistem di PT. Sansyu Precision Indonesia memiliki 3 fase yaitu : Fase Persiapan, Fase Perencanaan, dan Fase Pelaksanaan.

Daftar Referensi

Tri Haryanto,Hutomo & Hendayani, Ratih. 2015. " ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN SERVICE QUALITY.

Universitas Esa Unggul. 2020. Total Quality Management.

N. Mononimbar, Chrishye. 2013 . Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada PT. Taspen Manado. Manado : Universitas Sam Ratuangi Manado.

Melistiani, 2019 . Pengaruh Impelentasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. INDOKOM SAMUDRA PERSADA. Bandar Lampung : Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya.

Huriyah, Lilik & Endraswari. 2016 . Penerapan Total Quality Management Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya. Surabaya : Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya.

Hamdani, Abi & Irsutami. 2015 . Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Efisisiensi Biaya Kualitas. Batam : Politeknik Negeri Batam.

Diniyah, Fellasufah, 2019. Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah Pada PT. Mustika Kartika Samudera. Surabaya ; Universitas Airlangga.

Aziz, RZ Abdul. 2019. Total Quality Management : Tahapan Implementasi TQM & Gugus Kendali Mutu Usaha Mikro Dan Menengah (UMKM). Bandar Lampung : Darmajaya (DJ) Press.

Rangkuti, Freddy. 2013. Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001 : Mengukur Pelayanan Jasa Plus Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rifa'I, S.E. M.Si, Dr. Khamdan. 2019. Membangun Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta : Hikam Pustaka.

Artiyono. 2013. Mahir Menjaga Hubungan Baik Dengan Kolega Dan Pelanggan. Jakarta Barat : Multi Kreasi Satu Delapan.

Curatman, S.P., Msi, Aang, Prof. Dr. Agus Suroso, M.S dan Prof. Dr. Suliyanto, S.E., M.M. 2020. Program Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta : Grup Penerbitan CV. BUDI UTAMA.

Suryati, S.E, MM., AMA., CITA , Dr. Lili. 2015. Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta : Grup Penerbitan CV. BUDI UTAMA.

Sandi Wiranata S.E., M.M.,Ak.Ca, DR (C) Surnita dan Dr. Yofi Syarkani, CRP. 2021. Inovasi Produk ; Orientasi Pelanggan, Orientasi Pesaing Dan Koordinasi Lintas Fungsi. Sukabumi : CV. Jejak, Anggota IKAPI.

G. Barnes, James. 2001. The McGraw-Hill; Secrets Of Customer Relationship Management (C) Copyright 2003. E-ISBN : 978-979-29-0096-5. Yogyakarta; ANDI Yogyakarta.

Sutrisno, Rico Ilham dan Didit Darmawan. 2022 . Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Kewirausahaan Vol. 2, No. 1, Mei 2022, Hal 1 – 12 ; Pengaruh Promosi Penjualan, Disversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Surabaya : Universitas Sunan Giri Surabaya.

Firmansyah, M. Anang dan Mochammad Mochklas. 2018 . Jurnal Eksekutif Volume 15 No. 1 Juni 2018 ; Analisa Strategi Produk, Harga, Promosi, Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Giras Di Surabaya. Surabaya : Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Maulana, Ade Syarif. 2016. Jurnal Ekonomi Volume 7 No. 2 ; Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jakarta ; Universitas Esa Unggul Jakarta.

Arfifahani, David . 2018 . Jurnal Ekonomi Bisnis Dewantara Vol. 1 No. 3 Maret 2018 : Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan . Yogyakarta ; Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.

Rahayu, Sari. 2023. Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya (JPPISB) Vol. 2 No. 1 Januari 2023 Ha. 109 – 113 ; Strategi Pemasaran Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Sumatera Barat ; Universitas Sumatera Barat Pariaman.

Permana, Made Virma. Jurnal Dinamika Manajemen. 4 (2) 2013, 115 – 131 ; Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan. Semarang ; Universitas Semarang.