

ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN MUTU MANUFAKTUR DAN JASA PADA PT. DAHANA (PERSERO) SUBANG

Alvi Nur Rasyidah¹, Arrizqah Bariroh², Dyah Emi Rahmawati³

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Email: aldarasyidah05@gmail.com¹, bariroharrizqah@gmail.com², dyahemirahma77@gmail.com²

Abstract

This article discusses Total Quality Management in improving the quality of manufacturing and services. The purpose of this paper is to determine the analysis of Total Quality Management in improving the quality of manufacturing and services at PT. DAHANA (Persero) Subang and to find out the impact of the implementation of TQM on companies and how companies can survive intense competition among fellow industries engaged in the same field. By using qualitative methods with data collection techniques used in this research is literature study or collecting information and data with the help of various existing materials such as journals, books, articles and several websites related to the title of the article discussed. The results of the research show that the principles of Total Quality Management have been running well in PT. DAHANA (Persero) Subang, in addition to that, the management system was updated by designing SIMADA (Dahana Quality Management System) so that the quality of services and manufacturing is maintained.

Keywords: Total Quality Management, Services, Industrial development

Abstrak

Artikel ini membahas mengenai Total Quality Management dalam meningkatkan mutu manufaktur dan jasa. Tujuan dari penulisan ini ialah untuk mengetahui analisis Total Quality Management dalam meningkatkan mutu manufaktur dan jasa pada PT. DAHANA (Persero) Subang dan untuk mengetahui dampak dari adanya penerapan TQM pada perusahaan serta bagaimana perusahaan tetap bertahan menjalani persaingan yang ketat antar sesama industri yang bergerak di bidang yang sama. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi pustaka atau mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada seperti Jurnal, buku, artikel serta beberapa situs website yang berhubungan dengan judul artikel yang dibahas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip Total Quality Management sudah berjalan dengan baik dalam PT. DAHANA (Persero) Subang, selain itu pembaharuan sistem manajemen dilakukan dengan dirancangnya SIMADA (Sistem Manajemen Mutu Dahana) agar kualitas jasa dan Manufacturingnya tetap terjaga kualitasnya.

Kata kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Jasa Pelayanan, Perkembangan Industri

PENDAHULUAN

Perkembangan industri Indonesia terus berkembang. Pada triwulan II tahun 2017, sektor industri memiliki pengaruh yang besar terhadap pembentukan PDB. Dari dampak tersebut, 20,26% terjadi di sektor pengolahan dan 17,94% di industri pengolahan non migas. Kuartal kedua tahun 2017 melihat pertumbuhan di berbagai industri, termasuk sub industry logam, kimia, farmasi, makanan dan minuman, mesin dan peralatan sektar sektor IT. Di industri logam, pertumbuhan terkuat tercatat, sebesar 7,5% dari total (Embu 2017).

Perusahaan industri adalah organisasi yang melakukan kegiatan ekonomi dengan tujuan menghasilkan barang atau jasa dalam suatu bangunan atau tempat tertentu. Dapat juga

diartikan sebagai organisasi yang dijalankan oleh orang-orang yang bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan membutuhkan manajemen yang dapat meningkatkan kemajuan mereka dengan meningkatkan kualitas. Memastikan kualitas tertinggi membutuhkan upaya terus-menerus untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan, proses dan kondisi. Cara terbaik untuk terus meningkatkan komponen ini adalah dengan menerapkan Total Quality Management.

Beberapa perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur dan peledakan, antara lain PT. Dahana (Persero). PT Dahana merupakan perusahaan produk dan jasa bahan peledak yang didirikan pada tahun 1973. Dalam perkembangannya saat ini, PT. Dahana memasok bahan peledak secara nasional bahkan internasional. Tidaklah mudah bagi PT. Dahana untuk terus mengembangkan bisnisnya dengan kompetitor di sektor yang sama seperti PINDAD dan Multi Nitrotama Kimia. Produk ketiga perusahaan ini sama, yaitu. jasa bahan peledak dan produksi bahan peledak.

Salah satu tantangan yang dihadapi industri saat ini adalah rendahnya daya saing di pasar internasional. Faktor yang menurunkan daya saing adalah kenaikan biaya energi, biaya ekonomi yang tinggi dan pelayanan birokrasi yang tidak memadai. Tantangan lainnya adalah terbatasnya produksi produk setengah jadi dan suku cadang dalam negeri, terbatasnya industri teknologi tinggi, kesenjangan kekuatan ekonomi antar daerah dan ketergantungan ekspor produk tertentu. Namun pada PT. Dahana Terus meningkatkan kualitas produk sehingga dapat menghadapi tantangan ini dengan baik.

Pertumbuhan produksi PT. Dahana terus tumbuh, 3 industri utama seperti jasa, pengeboran dan peledakan serta produksi bahan peledak terus meningkat. Untuk mempertahankan eksistensinya di bidang jasa dan pembuatan bahan peledak, PT. Dahana terus meningkatkan semua bidang bisnis dengan menerapkan Total Quality Management/Integrated Quality Management. Penerapan manajemen mutu menekankan kebutuhan pengguna jasa di dalam dan luar negeri. Peningkatan kualitas yang diterapkan dalam Total Quality Management berfokus pada peningkatan kualitas produksi dan pengurangan biaya produksi sementara produktivitas dan kualitas terus meningkat. Perbaikan dari PT. Dahana menggunakan ISO 9001:1994 pada tahun 2001 dan saat ini menjadi PT. Dahana (Persero) telah menerapkan kebijakan mutu ISO 9001:2008 dan akan terus mengembangkan sistem manajemennya untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas produk dan jasa yang diproduksi oleh PT. Dahana agar dapat terus bersaing dengan manufaktur dan jasa bahan peledak lainnya.

Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Perusahaan dapat membantu perusahaan menghadapi persaingan yang semakin ketat. Total Quality Management mengacu pada perubahan organisasi, dimulai dengan perubahan struktur, tujuan, peran manajer dan peran karyawan. Penerapan TQM dalam organisasi memiliki dampak positif pada karakteristik kerja (Lamato, Jan, and Karuntu 2017). Serta TQM mampu untuk meningkatkan mutu manufacturing dan juga jasa dalam suatu perusahaan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin membahas lebih lanjut terkait dengan peningkatan mutu manufacturing dan jasa pada suatu perusahaan melalui penerapan Total Quality yang ditulis dalam judul “Analisis Total Quality Managemnt dalam meningkatkan mutu manufacturing dan Jasa pada PT. Dahana (persero) Subang”

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Total Quality Management

Total quality management adalah strategi manajemen bisnis yang dirancang untuk meningkatkan daya saing perusahaan melalui perbaikan terus-menerus terhadap produk, jasa, sumber daya manusia dan lingkungannya (Vitara 2019). Total Quality Management juga disebut dengan Integrated Quality Management (manajemen mutu terpadu). TQM adalah gabungan dari semua fungsi manajemen, semua bagian dari organisasi dan semua alsafah holistik yang berdasarkan kualitas, kerjasama tim, produktivitas dan kepuasan pelanggan (Firdausiyah 2020). Dalam penerapan TQM, tidak hanya manajemen yang bertanggung jawab untuk memenuhi permintaan pelanggan, tetapi seluruh anggota juga berperan aktif dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa dihasilkannya.

Unsur-Unsur dalam *Total Quality Management*

Terdapat 10 unsur dalam TQM menurut M.N Nasution diantaranya (Kondojo, Nangoi, and Gerungai 2017) :

1) Fokus Pelanggan

Organisasi atau perusahaan berfokus pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan menjadi fokus pertama sebuah perusahaan karena tanpa adanya pelanggan maka perusahaan tidak akan bertahan lama. Dengan begitu, perusahaan harus memperhatikan unsur ini, caranya dengan memahami dan memberikan pelayanan yang terbaik melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik. Sehingga akan tercipta sebuah kepuasan pelanggan yang dimana akan meningkatkan

2) Obsesi terhadap kualitas

Penerapan total quality management pada perusahaan yang menjadi komponen penting adalah kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Perusahaan harus memenuhi standar kualitas yang ditentukan.

3) Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah pada total quality management sangat diperlukan, terutama dalam merencanakan pekerjaan, menentukan pilihan dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang direncanakan.

4) Komitmen jangka panjang

TQM merupakan sebuah model bisnis baru sehingga perusahaan perlu mengubah budaya bisnis yang baru pula. Dengan demikian penerapan total quality management dapat berjalan dengan baik melalui unsur komitmen jangka panjang (Sri 2018).

5) Kerjasama tim

Kerjasama tim dapat diwujudkan dengan menciptakan atau menjalin hubungan antar partner bisnis, organisasi, pemerintah, masyarakat lokal, karyawan perusahaan dan pemasok.

- 6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan
Setiap barang atau jasa yang diproduksi harus menggunakan prosedur tertentu sesuai dengan sistem. Oleh sebab itu, sistem ini harus terus ditingkatkan agar kualitas yang diperoleh semakin baik.
- 7) Pendidikan dan pelatihan
Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor penting. Pada unsur ini, karyawan akan mendapatkan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan profesional dalam menghadapi pekerjaan.
- 8) Kebebasan yang terkendali
Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah merupakan hal yang penting dalam penerapan total quality management.
- 9) Kesatuan tujuan
Sebuah perusahaan membutuhkan kesatuan tujuan atau misi dalam menerapkan total quality management. Dengan demikian, kesatuan tujuan dapat menjadi fokus utama dalam seluruh kegiatan.
- 10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan
Unsur ini sangat penting dalam pengambilan keputusan, pembangunan atau perencanaan yang baik karena hal ini melibatkan seluruh pikiran dan pandangan karyawan untuk mendapatkan solusi dalam kondisi kerja. Selain itu, unsur ini menumbuhkan rasa tanggung jawab dan rasa memiliki terhadap keputusan yang telah ditetapkan.

Prinsip Total Quality Management

Prinsip total quality management dibagi menjadi empat. Keempat prinsip tersebut diantaranya (Azisa 2018):

- 1) Kepuasan Konsumen
Dalam TQM, kepuasan konsumen menjadi penentu dari sebuah kualitas. Perusahaan akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam segala hal termasuk harga, keamanan dan ketepatan waktu. Nilai yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan standar hidup pelanggan akan sama dengan kualitas yang dihasilkannya. Hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan nilai yang diberikan (Elvirawati 2013).
- 2) Respek terhadap setiap orang
Dalam berbisnis, sumber daya manusia elemen yang penting. Oleh karena itu, perusahaan harus memperlakukan karyawan dengan baik dan memberikan kesempatan untuk

berpartisipasi dalam menentukan kesepakatan. Hal ini karena setiap mitra atau karyawan di perusahaan memiliki potensi dan kreativitas yang tinggi (Damayanti 2018).

3) Manajemen berdasarkan fakta

Bisnis kelas internasional berorientasi pada fakta. Artinya, pengambilan keputusan tidak hanya berdasarkan pendapat atau penilaian tetapi juga didasari dengan data yang kuat.

4) Perbaikan berkesinambungan

Perencanaan dan pelaksanaan tindakan kolektif dalam mencapai hasil merupakan proses dari perbaikan berkesinambungan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang menggambarkan data dan informasi berdasarkan fakta yang diperoleh dari berbagai informasi, dan menganalisis informasi tersebut serta menarik kesimpulan dari hasil analisa. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang dilakukan dalam bentuk kata-kata atau gambar. Langkah penting lain yang perlu dilakukan dalam suatu kegiatan penelitian sebelum peneliti menarik kesimpulan atau penelitian berakhir adalah pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi pustaka atau mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai bahan yang ada seperti Jurnal, buku, artikel serta beberapa situs website. Terdapat beberapa langkah dalam menganalisis data dalam penelitian kualitatif deskriptif analisis, diantaranya adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan yang terakhir yakni verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum PT.Dahana (Persero) Subang

PT. Dahana (Persero) merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang bahan berenergi tinggi yang menyediakan layanan bahan peledak terpadu untuk sektor Pertambangan umum, kuari, konstruksi, minyak dan gas serta pertahanan. Awalnya, perusahaan ini merupakan proyek Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI) yang beroperasi pada tahun 1966 dan berlokasi di Tasikmalaya, Jawa Barat. Proyek ini dikenal dengan sebutan proyek menang. Pada tahun 1973 perusahaan ini ditetapkan sebagai perusahaan umum dan pada tahun 1991 ditetapkan sebagai perusahaan persero. Yang menjadi fokus pada perusahaan ini adalah Explosives Manufacturing, Drilling & Blasting, Related Services, dan Defence Related untuk pelanggan di seluruh Indonesia dan dunia. PT. Dahana (Persero) memenuhi semua persyaratan dalam proses peledakan karena perusahaan ini dikenal sebagai pelopor perusahaan peledak yang memiliki reputasi baik, penghasil bahan peledak dan penyedia jasa peledakan yang lengkap.

Analisis Total Quality Management pada PT Dahana (Persero) Subang

1. Fokus pada Pelanggan

Pelanggan adalah elemen yang paling dibutuhkan dalam keberlangsungan kegiatan bisnis untuk meningkatkan keuntungan. Tanpa adanya pelanggan, bisnis yang dijalankan akan terombang-ambing dan lebih beresiko. Pelanggan muncul karena adanya kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua pihak yaitu penyedia jasa dan pengguna jasa. Tidak adanya kerja sama yang menguntungkan maka tidak ada pelanggan. tidak adanya kerjasama yang menguntungkan maka tidak akan ada proses pembelian barang atau jasa secara berulang-ulang di waktu lainnya.

Pada PT. Dahana (Persero) berorientasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas masyarakat umum khususnya pada pelanggan. PT Dahana (Persero) berusaha menjalankan tugas dan kewajiban untuk melayani pelanggan dalam memenuhi permintaan bahan peledak untuk sektor Migas, Pertambangan umum, kuari dan konstruksi serta sektor pertahanan keamanan dengan baik. Dengan begitu, PT Dahana (Persero) mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan maksimal.

2. Obsesi terhadap Kualitas

PT. DAHANA (Persero) Subang selalu mengutamakan kualitas produk prima yang diproduksi langsung di lokasi proyek sehingga memberikan keuntungan continuous Supply dan mempersingkat waktu pengadaan dengan harga yang lebih kompetitif. Selain itu, PT. Dahana juga menyediakan fasilitas produksi langsung di daerah operasional pelanggannya dengan menggunakan teknologi On-Site Plant (OSP). Dengan menawarkan layanan tersebut, layanan ini akan meningkatkan efisiensi produksi dan menurunkan biaya pengiriman. Selain itu, konsumen dapat mengurangi surplus permintaan yang dapat meningkatkan efisiensi keuangan.

3. Komitmen Jangka Panjang

PT. Dahana (persero) Subang selalu mengambil keputusan berdasarkan visi misi yang ada. Hal ini dilakukan setiap perusahaan merasa terdorong untuk memberikan kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan perusahaan. PT. Dahana selalu mengutamakan kualitas dari setiap produk-produknya untuk meningkatkan citra perusahaan yang lebih baik.

4. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Dalam unsur ini, Pimpinan PT. Dahana (Persero) Subang melaksanakan tugasnya untuk memberikan motivasi kepada karyawan dan melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. PT Dahana (Persero) Subang juga memberikan pelatihan untuk meningkatkan mutu karyawan sehingga kerjasama sesama tim bisa terwujud dengan baik. Dengan adanya kerjasama sama tim yang baik, perusahaan akan lebih mudah untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

5. Pemusatan perhatian pada proses

Peningkatan proses menjadi landasan dasar dalam sistem manajemen TQM. Proses yang dimaksud adalah rangkaian yang berisi tentang langkah-langkah mulai dari penerimaan input baru suplier internal dan eksternal serta mentransformasikan menjadi output yang akan dikirimkan kepada pelanggan.

Pada PT. DAHANA (Persero) memiliki beberapa bagian dalam perusahaan, seperti bagian keuangan, pemasaran, operasional dan lainnya. Bagian-bagian tersebut memiliki tanggungjawab dan tugas masing-masing yang dibawah oleh kepala dan manajer. Kepala dan manajer tersebut bertanggungjawab atas semua kegiatan yang dilaksanakan. Pimpinan PT. DAHANA (Persero) juga bertugas untuk mengawasi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

6. Perbaiki sistem secara berkesinambungan

Adanya peningkatan berkelanjutan dapat mendorong perusahaan untuk menganalisis dan menciptakan cara yang lebih kompetitif dan efisien untuk mencapai tujuan dan harapan yang diinginkan. Karyawan PT. Dahana (Persero) Subang mendapatkan pelatihan agar dapat berkontribusi dalam menciptakan barang dan jasa yang berdaya saing tinggi dibidang produk berenergi tinggi dan ramah lingkungan. Selain itu, didukung pula oleh Sistem Manajemen Cabang atau SAMADA untuk menyempurnakan atau memperbaiki sistem (“Profil PT. DAHANA (Persero) Subang,” n.d.).

7. Pendekatan strategi dan sistematis

Pendekatan strategi dan sistematis ini sangat penting untuk mencapai suatu visi, misi, dan tujuan perusahaan. proses ini sering disebut dengan perencanaan strategis atau manajemen strategis. Perencanaan strategis melibatkan pelaksanaan, penilaian dan perencanaan strategis berguna untuk mengintegrasikan standar kualitas secara penuh ke dalam strategi bisnis.

PT. Dahana (Persero) Subang berupaya menjalankan bisnis bahan peledak yang ramah lingkungan dan berdaya saing tinggi. Manajemen PT. Dahana (Persero) Subang secara terus menerus mengawasi apakah rencana yang telah dirancang telah dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik.

Dari pernyataan diatas, PT. Dahana (Persero) Subang telah melakukan kinerja yang baik dengan menerapkan total quality management (TQM). Penerapan total quality management (TQM) akan menguntungkan bagi pelaku bisnis, khususnya PT. Dahana (Persero). Penerapan TQM pada PT. Dahana (Persero) telah memenuhi unsur utama dari TQM yaitu fokus pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, perbaikan sistem secara berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dsb. Hal tersebut menjadi salah satu langkah yang digunakan dalam memperbaiki kinerja manajerial dan meningkatkan mutu kualitas pelayanannya. Penerapan TQM merupakan salah satu cara untuk memperbaiki kemampuan SDM, proses, lingkungan dan lain-lain demi menjamin kualitas yang terbaik serta menjaga kepuasan pelanggan yang menggunakan produk dari PT. Dahana (Persero) Subang. Total Quality Management telah diterapkan di PT. Dahana (Persero) Subang. Dengan begitu PT. Dahana (Persero) dapat meningkatkan kualitas penawarannya untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan meningkatkan strategi layanan pelanggan, meningkatkan kualitas tenaga kerjanya dan meningkatkan strategi bisnisnya.

KESIMPULAN

PT. DAHANA (Persero) Subang merupakan perusahaan milik negara yang menjadi pionir dalam industri bahan peledak, diawali dengan proyek Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI) tahun 1966 di Tasikmalaya, Jawa Barat yang dikenal sebagai pemenang proyek. Berdasarkan data yang diperoleh, PT DAHANA (Persero) subang telah menerapkan Total Quality Management secara menyeluruh dengan baik. Penerapan Total Quality Management sendiri memberikan dampak yang sangat positif bagi perusahaan terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan guna memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat.

PT. DAHANA (Persero) Subang telah memenuhi unsur-unsur yang terdapat dalam Total Quality Management. Unsur-unsur tersebut antara lain ialah Fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, pemusatan perhatian pada proses, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Pendekatan strategi dan sistematis.

Dalam menerapkan unsur Total Quality Management yang pertama yakni, Fokus pada Pelanggan, PT Dahana (Persero) berusaha menjalankan tugas dan kewajiban untuk melayani pelanggan dalam memenuhi permintaan bahan peledak untuk sektor Migas, Pertambangan umum, kuari dan konstruksi serta sektor pertahanan keamanan dengan baik. Lalu unsur yang kedua yakni obsesi terhadap Kualitas, PT. DAHANA (Persero) Subang selalu mengutamakan kualitas produk prima yang diproduksi langsung di lokasi proyek sehingga memberikan keuntungan continous Supply dan mempersingkat waktu pengadaan dengan harga yang lebih kompetitif. Yang ketiga yakni unsur Komitmen Jangka Panjang, PT. Dahana (persero) Subang selalu mengambil keputusan berdasarkan visi misi yang ada. Yang keempat yaitu unsur Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, Pimpinan PT Dahana (Persero) Subang melaksanakan tugasnya untuk memberikan motivasi kepada karyawan dan melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. PT Dahana (Persero) Subang juga memberikan pelatihan untuk meningkatkan mutu karyawan sehingga kerjasama sesama tim bisa terwujud dengan baik. Yang kelima yakni unsur pemusatan perhatian pada proses, PT DAHANA (Persero) memiliki beberapa bagian dalam perusahaan, seperti bagian keuangan, pemasaran, operasional dan lainnya. Bagian-bagian tersebut memiliki tanggungjawab dan tugas masing-masing yang dibawah oleh kepala dan manajer. Yang ke enam yakni unsur Perbaikan sistem secara berkesinambungan, PT. DAHANA (Persero) memberikan pelatihan kepada karyawan agar bisa menjalankan tugas dalam pelayanan penyediaan bidang bahan benergi tinggi dengan menghasilkan barang dan jasa yang berdaya saing tinggi dan ramah lingkungan. Dan unsur yang terakhir yakni Pendekatan strategi dan sistematis, Pimpinan PT. Dahana (persero) selalu mengawasi pelaksanaan strategi yang telah ditetapkan dan semangawasi seluruh kegiatan pelayanan, apakah kegiatan tersebut sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azisa, Nurul. 2018. “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makassar.” Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Damayanti, Yosinta. 2018. “Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Konvensional Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Uin Sunan Ampel Surabaya.” *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)* 1 (2): 24–38. <https://doi.org/10.15642/manova.v1i2.349>.
- Elvirawati. 2013. “Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Berbintang Di Darrah Istimewa Yogyakarta.” Universitas Atma Jaya Yogyakarta. <https://e-journal.uajy.ac.id/1264/3/2EA17926.pdf>.
- Embu, Wilfridus Setu. 2017. “Triwulan II-2017, Menperin Sebut Sektor Industri RI Naik.” 2017. <https://www.merdeka.com/uang/triwulan-ii-2017-menperin-sebut-sektor-industri-ri-naik.html>.
- Firdausiyah, Vita. 2020. “Penerapan Total Quality Management Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Kota Malang” 1 (2): 177–88.
- Kondo, F C O, G B Nangoi, and N Y T Gerungai..... 2017. “Analisis Penerapan Total Quality Management Dan Sistem Penilaian Kinerja Pada Pt Bank Sulutgo Analysis Implementation of Total Quality Management and Performance Appraisal System in Pt Bank Sulutgo.” *Jurnal EMBA* 5 (2): 1011–19.
- Lamato, Brian, Arrazi Jan, and Merlyn Karuntu. 2017. “Analisis Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Asegar Murni Jaya Desa Tumuluntung Kab. Minahasa Utara.” *Jurnal Emba* 5 (2): 423–32.
- “Profil PT. DAHANA (Persero) Subang.” n.d. <https://www.dahana.id/system/simada/>.
- Sri, Hajijah. 2018. “Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada PTPN V Pekanbaru (Kasus Bagian Keuangan).” Universitas Islam Riau. <https://repository.uir.ac.id/401/>.
- Vitara, Anggi Nor. 2019. “Praktik Jual Beli Valuta Asing (Sharf) Pada Jasa Perbankan Syariah Di Palangka Raya.” <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/2338/>.
- Kriswanto, K, and A A Yusuf. 2021. “The Implementation of Total Quality Management with Fishbone Method in PT. Kaliaren Jaya Plywood.” ... *Business and Management* 1 (August): 151–57. <http://bbijbm.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/15>.

Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Manufaktur dan Jasa Pada PT. Dahana (Persero) Subang

Alvi Nur Rasyidah, Arrizqah Bariroh, Dyah Emi Rahmawati.

DOI: <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i12.475>

ISSN 2809-8544

