

ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA CV. MITRA JAYA UTAMA BANJARBARU

ABSTRAK

Gonim Murogomam¹, Syahrani², Teguh Wicaksono³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17.31.0690

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1125097401

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1116028801

Email : gonimmurogomam@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Total Quality Manajemen (TQM) Pada CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru selama ini dan Total Quality Manajemen (TQM) Pada CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru yang sebaiknya

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan fenomena fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia, berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Penelitian dilakukan dan dilakukan selama 3 (tiga) bulan.

Hasil penelitian menunjukkan CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru selama ini dalam usahanya penyewaan alat berat sudah sangat berfokus kepada kepuasan pelanggan dengan tujuan untuk menangkan persaingan bisnis dan bertahan pada usaha penyewaan alat berat, selain itu perusahaan juga menekankan untuk respek kepada semua orang, manajemen berdasarkan fakta dimana semua penyewaan diawali terlebih dahulu dengan kontrak perjanjian serta perbaikan berkesinambungan walaupun alat berat yang dimiliki CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru tergolong baru namun perusahaan konsisten untuk melakukan perawatan secara berkala serta *Total Quality Manajemen (TQM)* pada CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru yang sebaiknya kedepannya terus meningkatkan kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama dalam pelayanan penyewaan alat berat, kemudian respek kepada semua orang karena CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru bekerja dengan rekan kerja perusahaan lain dimana harus saling respek, manajemen berdasarkan fakta yaitu perusahaan dalam mengambil keputusan atas dasar data dan fakta dengan melihat pada fakta yang telah dikumpulkan dan diolah menjadi data, maka dapat diketahui kondisi perusahaan yang akurat dan Perbaikan berkesinambungan dimana agar semua perusahaan masing-masing bagian mengetahui job desk-nya dan saling melaporkan kemajuan maupun kemunduran yang terjadi.
Kata kunci : *Total Quality Manajemen (TQM)*.

The purpose of this study was to determine the Total Quality Management (TQM) in CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru congratulations on this and Total Quality Management (TQM) on CV. The best partner Jaya Utama Banjarbaru is

The method used is descriptive qualitative, namely describing existing phenomena, both natural phenomena and man-made phenomena, in the form of forms, activities, characteristics, changes, relationships, similarities, and differences between one phenomenon and another. The research was conducted and carried out for 3 (three) months.

The results of the study show CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru so far in utilizing heavy equipment rental has been very focused on customer satisfaction with the aim of winning business competition and surviving in the heavy equipment rental business, besides

that the company also provides everyone, based on the fact that all rentals begin first with a contract agreement. and repairs against heavy equipment owned by CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru is relatively new but the company is consistent to carry out regular maintenance and Total Quality Management (TQM) on CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru which in the future will continue to improve customer satisfaction which is the main goal in heavy equipment rental services, then respect everyone because CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru works with colleagues from other companies where they must respect each other, management based on facts, namely the company in making decisions on data and facts by looking at the facts that have been collected and processed into data, so that accurate company conditions can be known and improvements where so that all each part of the company knows its job desk and reports to each other the progress and setbacks that occur.

Keywords: *Total Quality Management (TQM)*.

PENDAHULUAN

Objek dalam penelitian ini adalah CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru yang merupakan perusahaan jasa rental alat berat, dalam aktivitasnya menyewakan alat berat kepada perusahaan-perusahaan atau kepada orang pribadi yang memerlukan alat berat. Untuk itu diperlukan lingkungan kerja yang baik dari karyawan agar produktivitas dalam bekerja menjadi baik seperti sarana serta fasilitas kerja yang dipenuhi dengan baik oleh perusahaan serta hubungan kerja yang baik sesama karyawan juga dengan rekanan yang menyewa alat berat, persaingan perusahaan alat berat di Kalimantan Selatan saat ini semakin ketat dimana semakin banyaknya perusahaan yang menyediakan jasa penyewaan alat berat serta banyaknya perusahaan skala besar nasional yang masuk ke wilayah Kalimantan, akibat hal tersebut maka CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumennya dengan sebaik-baiknya yang dalam memberikan jasa pelayanan sebaik-baiknya agar konsumen yang sudah terbiasa menggunakan jasa penyewaan alat berat dari CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru tetap menggunakan jasa rental dari perusahaan tidak terpengaruh dengan tawaran perusahaan pesaing karena pimpinan perusahaan sudah melakukan *Total Quality Management (TQM)* dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik menyusun skripsi ini

dengan judul “**Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru.**”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Satori (2011: 23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambargambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Selain itu, Sugiono (2012: 9) juga mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada hasil penelitian diatas maka dapat di initerprestasikan dalam pembahasan dalam penelitian ini :

1. Kepuasan pelanggan
Berdasarkan pada hasil penelitian diatas maka dapat di initerprestasikan dalam pembahasan penelitian ini CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru selama ini dalam usahanya penyewaan alat berat sudah sangat berfokus kepada kepuasan pelanggan dengan tujuan untuk menangkan persaingan bisnis dan bertahan pada usaha penyewaan alat berat
2. Respek terhadap semua orang
selain itu perusahaan juga menekankan untuk respek kepada semua orang, manajemen berdasarkan fakta dimana semua penyewaan diawali terebih dahulu dengan kontrak perjanjian, respek kepada semua orang karena CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru bekerja dengan rekan kerja perusahaan lain dimana harus saling respek
3. Manajemen berdasarkan fakta
Manajemen berdasarkan fakta yaitu perusahaan dalam mengambil keputusan atas dasar data dan fakta dengan melihat pada fakta yang telah dikumpulkan dan diolah menjadi data, maka dapat diketahui kondisi perusahaan yang akurat dan Perbaikan berkesinambungan dimana agar semua perusahaan masing-masing bagian mengetahui job desknya dan saling melaporkan kemajuan maupun kemunduran yang terjadi.
4. Perbaikan berkesinambungan
Perbaikan berkesinambungan walaupun alat berat yang dimiliki CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru tergolong baru namun perusahaan konsisten untuk melakukan perawatan secara berkala serta *Total Quality Manajemen (TQM)* pada CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru yang sebaiknya kedepannya terus meningkatkan kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama dalam pelayanan penyewaan alat berat

PENUTUP

1. Total Quality Manajemen (TQM) Pada CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru selama ini.

- 1) Kepuasan pelanggan
Kepuasan pelanggan merupakan strategi utama CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru selama ini dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu dimulai dari admin kantor CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru yang akan melayani konsumen yang bertanya mengenai kebutuhan alat berat yang akan disewa serta tarif dan prosedur sewa, pengantaran unit ke lokasi yang ingin dikerjakan dengan alat berat.
- 2) Respek terhadap semua orang
Perusahaan selama ini menganggap kesuksesan perusahaan tidak luput dari hasil kerja yang baik dari karyawan selain itu juga terus respek kepada konsumen menghargai pendapatan saran dan kritik dari konsumen yang ditujukan kepada CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru.
- 3) Manajemen berdasarkan fakta
Manajemen perusahaan CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru saat ini sudah bekerja berdasarkan fakta, seperti pada alat berat yang disewakan saat ini perusahaan memiliki data riwayat perbaikan dan perawatan yang dilakukan terhadap alat berat serta komponen oli dan lainnya yang harus diganti secara berkala sudah di jadwalkan oleh perusahaan
- 4) Perbaikan berkesinambungan
Perbaikan berkesinambungan juga terus dilakukan CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru baik pada karyawan maupun pada alat berat yang akan disewakan yaitu karyawan akan dilakukan evaluasi secara berkala bagaimana pekerjaan yang dikerjakannya

apakah karyawan bisa bekerja dengan baik sesuai dengan apa yang ditugaskan perusahaan dan apakah karyawan terus berusaha melakukan peningkatan kinerjanya.

2. Total Quality Manajemen (TQM) Pada CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru yang sebaiknya

- 1) Kepuasan pelanggan
Kedepannya CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru walaupun sudah mengedepankan kepuasan pelanggan harus terus berusaha meningkatkannya yaitu dengan meningkatkan kualitas produknya serta cepat tanggap kepada keinginan konsumen, sistem pemasaran yang saat ini masih berhubungan secara langsung bisa dilakukan secara online berbasis aplikasi.
- 2) Respek terhadap semua orang
CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru karena pekerjaan dalam alat berat dari pengantaran alat, pengoperasian hingga kembali lagi ke perusahaan memerlukan koordinasi dan kerjasama team yang baik, untuk itu apa yang menjadi ide – ide dan gagasan karyawan yang merupakan pengalaman dalam bekerja juga harus ditanggapi dengan baik oleh perusahaan agar karyawan merasa terlibat dalam upaya kemajuan perusahaan.
- 3) Manajemen berdasarkan fakta
CV. Mitra Jaya Utama Banjarbaru agar manajemen berdasarkan fakta seperti manajemen perusahaan membuat SOP aturan kerja penyewaan alat berat seperti alat berat sebelum dikirim ke lokasi agar di lakukan general cek up serta test drive dilampirkan hasil cek up dan video test drive yang bisa dilampirkan menjadi lampiran dalam mengirim alat berat hal ini dilakukan agar konsumen menjadi

puas karena alat berat yang disewanya sudah dilakukan pengecekan dan test terlebih dahulu sehingga akan bekerja dengan baik, serta mengolah data riwayat perbaikan alat berat masing – masing unit yang harus dilakukan perawatan dan perbaikan oleh mekanik.

- 4) Perbaikan berkesinambungan
Sebaiknya kedepannya perbaikan berkesinambungan dilakukan mulai dari karyawan yang ada diperusahaan yaitu dengan mengikutsertakan karyawan dalam pendidikan dan pelatihan secara berkala selain dari segi sumber daya manusia juga perlu peningkatan sistem perusahaan yang mana saat ini masih banyak dilakukan dengan offline kedepannya harus dikembangkan dengan online seperti aplikasi keuangan serta aplikasi penyewaan alat berat hal ini dilakukan agar semua tercatat dengan baik tidak ada kecurangan dan yang tidak kalah penting adalah alat berat sebagai usaha utama harus dilakukan perbaikan dan perawatan secara berkala dengan memakai part resmi dan original sehingga alat terus dapat beroperasi dengan maksimal dan melakukan perencanaan perawatan bagi alat berat yang udah berusia tua.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri. S (2012) *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.

- Bergman & Klefjso (2011) *The Influence of Acceptance And Commitment Therapy (ACT) for the Psychological Well Being of Mothers Raising a child diagnosed with an Autism Spectrum Disorder*. Masters Thesis. Finnish Lakeland: The University of Jyväskylä, Departement of Psychology.
- Bungin (2011) *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah. Ragam Varian Kontemporer*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Gabriela E, et al. (2014) Evaluasi Penerapan Total Quality Management Pada Kinerja Manajerial Di PT. Telkom Manado
<https://ejournal.unsrat.ac.id/>.
Diakses 05 mei 2021.
- Hapsari, Tunjung (2011) *Pengaruh Infrastruktur terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Herjanto, E (2012) *Manajemen Operasi*, ed: Revisi, Gramedia, Jakarta
- Heizer. J & Rander. B (2012) *Manajemen Operasi*. (11th ed). Jakarta: Salemba Empat
- Indri H.L. (2014) *Penerapan Total Quality Management (TQM) Sebagai Upaya Membangun Kepuasan Pelanggan*
<http://jurnal.amaypk.ac.id/>.
Diakses 05 mei 2021.
- Lilik. H. E. (2016) Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik Uin Sunan Ampel Surabaya
<http://jurnalpps.uinsby.ac.id/>.
Diakses 05 mei 2021.
- Nasution, M. (2015) *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Pardede. M (2013) *Manajemen Operasi Dan Produksi*. Yogyakarta: Andi. Offset.
- Prawirosentono, S (2012) *Kinerja*. Bandung .Alfabeta.
- Satori, D (2011) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung .Alfabeta.
- Siagian (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Soekanto (2012) *Sosiologi Suatu pengantar*. Jakarta. PT Raja Grafindo. Persada.
- Sugiono (2012) *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung. Alfabeta.
- Stevenson. W. J (2011) *Operation Management*. (8th ed) . Boston: Irwin Mc Graw-Hill,
- Tjiptono, F & Diana, A (2011) *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta. Andi Offset.
- Usman H. (2012) *Manajemen Teori Praktik dan. Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.