

# PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP PENINGKATAN PENDAPATAN OPERASI (STUDI KASUS PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk, KANDATEL MALANG)

---



Oleh: NIK MAROKHA. RN ( 06620158 )

Accounting

Dibuat: 2010-09-25 , dengan 10 file(s).

**Keywords:** Total Quality Management, 10 Unsur-unsur Total Quality Management (TQM), Pendapatan Operasi

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kualitatif pada PT. telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Malang dengan judul “Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Peningkatan Pendapatan Operasi Perusahaan (studi kasus pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Malang). jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif pada data sekunder.

Tujuan dari penelitian tersebut ialah untuk mengetahui apakah penerapan Total Quality Management (TQM) pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Malang telah memadai dengan melaksanakan 10 unsur-unsur Total Quality Management (TQM) dan penerapan Total Quality Management (TQM) dapat meningkatkan pendapatan operasi perusahaan. Data penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah penggunaan data kualitatif, semua data yang didapat dari hasil penelitian akan dikumpulkan, diidentifikasi lalu diinterpretasikan ke dalam data tersebut.

Hasil dari penelitian ini adalah penerapan Total Quality Management (TQM) pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Malang telah memadai dengan adanya pelaksanaan 10 unsur-unsur Total Quality Management (TQM) dengan baik dan penerapan Total Quality Management (TQM) pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Malang dapat meningkatkan pendapatan operasi perusahaan karena terdapat faktor pelaksanaan 10 unsur Total Quality Management (TQM) yaitu Fokus terhadap pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Pendekatan ilmiah, Komitmen Jangka Panjang, Kerjasama Tim, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Pendidikan dan pelatihan, Kebebasan yang Terkendali, Kesatuan Tujuan dan Adanya keterlibatan dan pemberdayaan Karyawan yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Malang dengan baik.

## ABSTRACT

This study is a qualitative study on PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Kandatel Malang entitled "The Application of Total Quality Management (TQM) toward Operating Income Improvement Company (a case study on PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Kandatel Malang). This research is a qualitative descriptive using secondary data.

The purposes of this study were to determine whether the application of Total Quality Management (TQM) in PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Malang Kandatel 10 sufficient to implement the elements of Total Quality Management (TQM) and the application of Total Quality Management (TQM) might increase the company's operating revenues. The research data used for this study were qualitative data, all data obtained from the study would be collected, identified and then interpreted into the data.

The results of this research were the application of Total Quality Management (TQM) in PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Malang adequate with the implementation of the 10 elements of Total Quality Management (TQM) and the application of Total Quality Management (TQM) in PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Malang company might increase operating income because there were 10 elements of the implementation factors of Total Quality Management (TQM) that focused on the customer, obsession for quality, scientific approach, Long-Term Commitment, Teamwork, continuous improvement systems, Education and training , the Controlled Freedom, Unity of purpose and existence of employee involvement and empowerment were conducted by. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Kandatel Malang..

Keywords: Total Quality Management, 10 elements - elements of Total Quality Management (TQM), Revenue Operations.