

Usulan penerapan sistem pengendalian mutu terpadu pada perusahaan jasa studi kasus pada restoran X

Dwi Andriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20184691&lokasi=lokal>

Abstrak

Timbulnya era baru dalam persaingan pasar dewasa ini, akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, menyebabkan harga tidak lagi menjadi aid utama dalam memenangkan persaingan, melainkan kualitas. Inilah yang mendorong berkembangnya sistem Pengendalian Mutu) Terpadu (PMT) yaitu sistem pengendalian kualitas yang selain menghasilkan kualitas produk yang lebih baik juga menghasilkan penurunan biaya. Selama ini sistem tersebut baru diterapkan pada perusahaan manufaktur. Dalam skripsi ini penulis ingin mencoba mempelajari kemungkinan penerapan PMT pada perusahaan jasa, yaitu restoran. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan melalui berbagai buku, artikel majalah dan surat kabar serta skripsi-skripsi yang berkaitan. Selain itu penulis juga melakukan peninjauan langsung ke restoran "X" sebagai obyek penulisan skripsi. Hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa restoran "X" telah melaksanakan beberapa prinsip dalam mengelola kualitas jasa dan pengendalian terhadap berbagai fasilitas dalam usahanya meningkatkan mutu produk dan pelayanan serta terpenuhinya standar produk yang telah ditetapkan. Selain itu beberapa prasyarat penerapan PMT dan faktor-faktor pendukung pelaksanaan PMT telah dimiliki pula, seperti sistem manajemen, aspek organisasi serta aspek pendidikan dan latihan. Akhirnya penulis menyimpulkan bahwa sistem PMT tidak hanya dapat diterapkan pada perusahaan manufaktur tetapi juga dapat diterapkan pada perusahaan jasa. Tetapi penerapannya tentu tidak sama dengan perusahaan manufaktur, karena perlu adanya modifikasi tertentu dan juga tidak dapat disamaratakan antara satu perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya. Hal terpenting dalam penerapan PMT adalah perencanaan yang matang dan kesediaan semua pihak dalam perusahaan untuk aktif berperan serta dalam pelaksanaan sistem PMT.