

Penerapan Time Based Competition Melalui Kegiatan TQC/QCC/QCP Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Daya Saing Perusahaan : Studi Kasus Pada AUTO 2000

Lien Lien Anggrahini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20184843&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian dilakukan dalam rangka memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar kesaijanaan. Disamping itu tujuan lainnya adalah untuk mencari alternatif perbaikan kualitas pelayanan dalam manajemen waktu dan biaya serta peningkatan daya saing perusahaan. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif analitis dengan melakukan riset lapangan yaitu penelitian langsung ke perusahaan yaitu PT AUTO 2000 yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Disamping itu juga melakukan riset perpustakaan yaitu dengan mencari dan memahami literatur-literatur yang berhubungan dengan tujuan dan tema penelitian. Melalui studi kasus yang telah dilakukan penulis, dapat dibuktikan bahwa metode Time Based Competition yaitu metode manajemen yang menekankan pada persaingan dalam waktu telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing perusahaan. Konsep Time Based Competition adalah konsep yang bertujuan menciptakan keunggulan bersaing melalui kecepatan pelayanan dengan manajemen waktu yang efisien dan efektif. Dan dalam pelaksanaannya PT AUTO 2000 melakukan perpaduan dengan konsep Total Quality Control yaitu konsep pengendalian kualitas yang mengikutsertakan setiap personil dalam siklus pelayanan melalui gugus-gugus kendali mutu (QCC/QCP) sehingga waktu pelayanan dapat dipersingkat dan mutu tetap dapat dipertahankan. Dan pada akhirnya juga akan menyebabkan penghematan biaya dan peningkatan laba perusahaan. Kesimpulan yang penulis dapatkan dari penelitian ini adalah bahwa perpaduan konsep Time Based Competition dan Total Quality Control memberikan peningkatan kualitas pelayanan sehingga kepuasan konsumen meningkat. Disamping itu biaya juga dapat ditekan dan akhirnya keunggulan kompetisi dapat diraih.