

ABSTRACT

In the current era of globalization companies are required to be able to produce high quality products at a competitive price because of competition in the business world today is increasing. This is what underlies the idea of the necessity of an integrated management system such as Total Quality Management in order to produce a variety of products and services of high quality. The purpose of this study was to determine the application of Total Quality Management in the Industrial Machinery Division PT Pindad, competitive advantage in the Industrial Machinery Division PT Pindad, and the link between Total Quality Management with a competitive advantage in the Industrial Machinery Division PT Pindad.

The method used are descriptive analysis and case studies. To measure the application of Total Quality Management and competitive advantage, then distributed questionnaires to the respondents related. The data collection techniques are carried out through interviews, questionnaires and documentation.

Results from this study stated that the application of Total Quality Management and competitive advantage in Pindad show both criteria. The application of TQM can be one of the success factors of competitive advantage because TQM focuses on customers by doing continuous improvement in every process, products and services. So that, in any activity that is in the enterprise can be performed optimally by involving all members of the organization in order to produce quality products and services at competitive prices in order to achieve customer satisfaction. Therefore, the good application of Total Quality Management, then it would be good too for the companies competitive advantage.

Keywords: Total Quality Management and Competitive Advantage.

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk yang bermutu tinggi dengan harga jual yang kompetitif karena persaingan di dunia usaha saat ini semakin meningkat. Hal inilah yang mendasari pemikiran akan perlunya suatu sistem manajemen terpadu seperti *Total Quality Management* agar dapat menghasilkan berbagai produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* pada Divisi Mesin Industrial PT Pindad, keunggulan bersaing pada Divisi Mesin Industrial PT Pindad, dan kaitan antara *Total Quality Management* dengan keunggulan bersaing pada Divisi Mesin Industrial PT Pindad.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis dan studi kasus. Untuk mengukur penerapan *Total Quality Management* dan keunggulan bersaing, maka disebarakan kuesioner kepada responden yang terkait. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan adalah melalui wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Penerapan *Total Quality Management* dan keunggulan bersaing pada PT Pindad menunjukkan kriteria baik. Penerapan *TQM* dapat menjadi salah satu faktor kesuksesan keunggulan bersaing karena *TQM* berfokus pada pelanggan dengan melakukan perbaikan berkesinambungan pada setiap proses, produk dan jasa. Sehingga, dalam setiap kegiatan yang ada di dalam perusahaan dapat dilakukan secara optimal dengan melibatkan seluruh anggota organisasi agar dapat menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang kompetitif agar tercapai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dengan penerapan *Total Quality Management* yang baik maka akan baik pula keunggulan bersaing perusahaan.

Kata Kunci: *Total Quality Management* dan Keunggulan Bersaing.

LEMBAR PERSEMBAHAN

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.*

(QS ASY-SYARH: 5-6)

“Semakin banyak Kita membaca, semakin banyak hal yang akan kita ketahui. Semakin banyak Kita belajar, semakin banyak tempat yang akan Kita jelajahi”

(Dr. Seuss)

“Banyaknya kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan ketika mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

“Sebuah karya kecil untuk kedua orang tuaku, adik, nenek, serta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayangnya”