

## ABSTRAK

PT. *World Yamatex Spinning Mills* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang tekstil, khususnya bidang pemintalan benang. Produk yang dibuat oleh PT. *World Yamatex Spinning Mills* ini adalah benang 100% *combed*. Dalam melakukan pembuatan benang, PT. *World Yamatex Spinning Mills* selalu mengutamakan kualitas produk yang baik. Untuk menjamin kualitas produknya selalu baik, maka perusahaan pun menerapkan *Total Quality Management (TQM)* untuk menghasilkan proses dan produk yang berkualitas.

Terdapat beberapa masalah yang menjadi penyebab dilakukannya penelitian ini, yaitu adanya indikasi bahwa implementasi TQM yang dilakukan selama ini belum berhasil. Hal ini disebabkan karena produktivitas karyawan yang belum maksimal dan efisiensi produksi yang terkadang tidak mencapai target yang seharusnya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mengenai keberhasilan implementasi TQM. Selain itu, tujuannya adalah untuk melakukan pengukuran terhadap persepsi karyawan atas faktor-faktor yang mendukung keberhasilan *Total Quality Management (TQM)* yang telah dijalankan oleh perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan disini adalah metode deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner kepada 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Untuk analisis data menggunakan skala Likert, uji validitas dan reliabilitas, analisis gap, dan uji hipotesis komparatif (uji *wilcoxon*).

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, diperoleh nilai persepsi karyawan terhadap implementasi TQM yang berkisar antara 3,44 sampai dengan 3,73 artinya nilai ini menunjukkan bahwa karyawan sudah menilai baik kinerja implementasi TQM yang dilakukan. Untuk nilai ekspektasi karyawan terhadap implementasi TQM berkisar antara 3,91 sampai dengan 4,46, artinya adalah karyawan mempunyai harapan yang tinggi terhadap implementasi TQM yang dilakukan oleh perusahaan. Dari kedua nilai tersebut, terlihat bahwa terdapat selisih (*gap*) antara persepsi dan ekspektasi karena harapan karyawan lebih tinggi dibandingkan dengan persepsinya. Secara keseluruhan, selisih (*gap*) yang terjadi ini termasuk dalam kategori sedang, artinya implementasi TQM yang dilakukan selama ini belum berhasil secara keseluruhan. Adapun beberapa elemen dari dimensi TQM yang perlu diperbaiki karena mempunyai nilai *gap* yang paling tinggi yaitu memberikan kesempatan pada karyawan untuk menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kualitas (-0,92), keakuratan data dan informasi (-1,02), kerja sama dengan pemasok untuk peningkatan kualitas produk (-1,06), kerja sama dengan pemasok untuk identifikasi kebutuhan pelanggan (-1,18), dan sharing informasi dengan pemasok (-0,97). Untuk membuat kinerja implementasi TQM lebih maksimal dan berhasil, maka perlu dilakukan perbaikan terhadap elemen-elemen tersebut.

**Kata kunci:** *total quality management, gap, persepsi, ekspektasi, wilcoxon.*

## ABSTRACT

PT. World Yamatex Spinning Mills is one of company textile field, particularly in spinning yarn. The products made by PT. World Yamatex Spinning Mills is 100% combed yarns. In conducting the manufacture of yarn, PT. World Yamatex Spinning Mills always put priority of a good product quality. To ensure product quality is always good, the company apply the Total Quality Management (TQM) to generate process and product quality.

There are some problems that the cause of this study, which is an indication that the implementation of TQM is carried out so far have not succeeded. The cause is the productivity of employees not maximized and sometimes production efficiency does not reach the target .

The purpose of this study was to analyse the success of TQM. Beside that, the purpose is to measure employee perceptions of the factors that support the success of Total Quality Management (TQM) which has been run by the company.

The method used here is descriptive method with type research of case studies. Data collected through interviews and questionnaires to 100 respondents and the sampling technique used was simple random sampling. Analysis using a Likert scale, validity and reliability, gap analysis, and comparative hypothesis test (wilcoxon test).

From the data processing result, the value of employees perception toward the implementation of TQM, which ranges from 3.44 to 3.73 means that this value indicates that the employee was assess good the performance of TQM implementation. For the expected value of employees to TQM implementation ranged from 3.91 to 4.46, meaning that employees have high expectations of TQM implementation conducted by the company. From both these values, we see that the difference (gap) between the perceptions and expectations for employees expectations higher than perceptions. Overall, the difference (gap) that occurs is included in the medium category, meaning that TQM implementation is carried out so far have not succeeded as a whole. Some element of TQM dimensions that need to be repaired because it has the highest gap value. The element is to give employees the opportunity to resolve issues related to quality (-0.92), accuracy of data and information (-1.02), cooperation with suppliers to improve quality product (-1,06), cooperation with suppliers to indentification customer needs (-1.18), and sharing information with suppliers (-0.97). To create more leverage the performance of TQM implementation and successful, it needs a revision on that element.

**Key words: total quality management, gap, perceptions, expectations, wilcoxon.**