

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



**MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
MENTENG JAKARTA PUSAT

---

Bapak/Ibu yang saya hormati,

Saya mahasiswa Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta, dalam hal ini saya sedang mengadakan penelitian tugas akhir (tesis). Kuesioner ini berhubungan dengan kriteria yang menjadi faktor prioritas keberhasilan dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) di industri *module maker*.

**Yayan Saputra**

---

#### Data Responden (Identitas Diri)

Nama lengkap (beserta gelar) : .....

Nama Perusahaan : .....

Jabatan (saat ini) : .....

Alamat : .....

Jenis Kelamin : Pria/Wanita \*

Usia : ... .. Tahun

Pendidikan Tertinggi : SMU/akademik/S1/S2/S3 \*

\*Coret yang tidak perlu

## KUESIONER PENENTUAN KRITERIA

Petunjuk Pengisian :

1. Untuk memeberikan penilaian terhadap elemen-elemen permasalahan dari setiap level yang sedang diteliti prioritasnya, penilaian dinyatakan dalam skala numerik (skala 1 hingga 9) dengan menggunakan skala sebagai berikut :  
 Skala 1 = Sama pentingnya (*equal importance*)  
 Skala 3 = Sedikit lebih penting (*moderate importance of one over another*)  
 Skala 5 = Jelas lebih penting (*essential importance*)  
 Skala 7 = Sangat jelas lebih penting (*demonstrated importance*)  
 Skala 9 = Mutlak lebih penting (*extreme importance*)  
 Skala 2, 4, 6, dan 8 adalah nilai antara (*intermediate value*) merupakan nilai tengah diantara dua perbandingan yang berdekatan. Nilai ini diberikan jika terdapat keraguan diantara kedua penilaian yang berdekatan tersebut.
2. Kuesioner ini menggunakan metode ranking untuk menilai besarnya bobot proritas perbandingan antara satu hal dengan hal lainnya (beri tanda silang pada kotak yang anda pilih).
3. Jika elemen pada kolom sebelah kiri lebih penting dari elemen pada kolom sebelah kanan, nilai perbandingan ini diisikan pada kolom sebelah kiri, dan Jika sebaliknya, maka diisikan pada sebelah kanan (lihat contoh).

Pilihan A	9	8	7	6	5	4	3	2	<del>1</del>	2	3	4	5	6	7	8	9	Pilihan B
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

Artinya : Pilihan A “sama pentingnya” dengan pilihan B

Pilihan A	9	8	7	6	5	4	<del>3</del>	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pilihan B
-----------	---	---	---	---	---	---	--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

Artinya : pilihan A “sedikit penting” dibandingkan dengan pilihan B

Pilihan A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	<del>5</del>	6	7	8	9	Pilihan B
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------	---	---	---	---	-----------

Artinya : pilihan B “jelas lebih penting” dibandingkan dengan pilihan A

Pilihan A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	<del>7</del>	8	9	Pilihan B
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------	---	---	-----------

Artinya : pilihan B “sangat jelas lebih penting” dibandingkan dengan pilihan A

Pilihan A	<del>9</del>	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pilihan B
-----------	--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

Artinya : pilihan A “mutlak lebih penting” dibandingkan dengan pilihan B

Pilihan A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	<del>4</del>	5	6	7	8	9	Pilihan B
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------	---	---	---	---	---	-----------

Artinya : pilihan B berada pada nilai *intermediate* 4, karena berada pada antara nilai 5 dan 3

Pilihan A	9	8	7	<del>6</del>	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pilihan B
-----------	---	---	---	--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

Artinya : pilihan A berada pada nilai *intermediate* 6, karena berada antara nilai 7 dan 5



Berikut konstruksi struktur model kriteria implementasi TQM

GOAL	PERSPEKTIF	KRITERIA
Implementasi TQM Pada Industri <i>Module Maker</i>	Sistem Mutu (SM)	Kebijakan Kualitas (SM1)
		Manajemen Proses (SM2)
		Perencanaan (SM3)
		Kontrol Kualitas (SM4)
		Perbaikan Terus Menerus (SM5)
		Budaya Kualitas (SM6)
	Kemitraan Kepada Pelanggan dan Pemasok (KP)	Fokus Kepuasan Pelanggan (KP1)
		<i>Supplier Management</i> (KP2)
		Umpan Balik ( <i>Feedback</i> ) (KP3)
		Penurunan Keluhan Pelanggan (KP4)
	Total Keterlibatan Organisasi (KO)	Komitmen Manajemen Puncak (KO1)
		Pengembangan Visi dan Misi (KO2)
		Strategi dan Proses Perencanaan (KO3)
		Kepemimpinan (KO4)
		Pengelolaan Karyawan (KO5)
		Keterlibatan Karyawan (KO6)
		Kerja Tim (KO7)
	Pengukuran dan Informasi (PI)	Desain Produk (PI1)
		Komunikasi (PI2)
		<i>Statistical Process Control</i> (PI3)
		Ketersediaan Informasi Berkualitas (PI4)
Analisis dan Informasi (PI5)		
Pengukuran Kinerja (PI6)		
Pelatihan dan Pendidikan (PP)	Peningkatan Kompetensi Karyawan (PP1)	
	Peningkatan Kreativitas Karyawan (PP2)	

1. Perbandingan berpasangan antara perspektif dalam pencapaian tujuan implementasi TQM

KP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PP
KP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI
KP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM
KP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO
PP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI
PP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM
PP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO
PI	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM
PI	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO
SM	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO

2. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif sistem mutu

SM6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM1
SM6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM4
SM6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM2
SM6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM5
SM6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM3
SM1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM4
SM1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM2
SM1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM5
SM1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM3
SM4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM2
SM4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM5
SM4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM3
SM2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM5

SM2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM3
SM5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM3

3. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif sistem mutu dengan tujuan manajemen proses

SM6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM1
SM6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM4
SM6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM5
SM6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM3
SM1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM4
SM1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM5
SM1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM3
SM4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM5
SM4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM3
SM5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SM3



4. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif kemitraan kepada pelanggan dan pemasok

KP1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KP4
KP1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KP2
KP1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KP3
KP4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KP2
KP4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KP3
KP2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KP3

5. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif total keterlibatan organisasi

KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO7
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO6
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO1
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO2
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO6
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO1
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO2
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3
KO6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO1
KO6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
KO6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO2
KO6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3
KO1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
KO1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO2
KO1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3
KO5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO2
KO5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3
KO2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3

6. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif total keterlibatan organisasi dengan tujuan pengembangan visi dan misi.

KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO7
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO6
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO1
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO6
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO1
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3
KO6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO1
KO6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
KO6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3
KO1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
KO1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3
KO5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO3

7. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif pengukuran dan informasi

PI5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI1
PI5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI4
PI5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI2
PI5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI6
PI5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI13
PI1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI4
PI1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI2
PI1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI6
PI1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI3
PI4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI2
PI4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI5



PI4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI3
PI2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI6
PI2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI3
PI6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI3

8. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif pelatihan dan pendidikan

PP1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PP2
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

9. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam beberapa perspektif dengan tujuan kontrol kualitas

KP1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KP2
KP1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KP3
KP2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KP3

10. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam beberapa perspektif dengan tujuan budaya kualitas

KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO7
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO6
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO1
KO4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO6
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO1
KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
KO6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO1
KO6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5

KO1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO5
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

11. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam beberapa perspektif dengan tujuan fokus kepuasan pelanggan.

PI5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI1
PI5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI4
PI5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI2
PI5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI6
PI1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI4
PI1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI2
PI1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI6
PI4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI2
PI4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI6
PI2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PI6

12. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam beberapa perspektif dengan tujuan penurunan keluhan pelanggan.

KO7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KO1
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

13. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam beberapa perspektif dengan tujuan strategi dan proses perencanaan.

KP2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KP3
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

**\*TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA\***

## Lampiran 2. Focus Group Discussion (FGD)

L.2.1. Identifikasi Penyebab Utama Cacat

L.2.2. Identifikasi Konstruksi Model Penentuan Kriteria dengan Referensi Penelitian Terdahulu

L.2.3. Penentuan Hubungan Keterkaitan Semua Kriteria ANP

Diketahui perwakilan industri *module maker* :



PT. Surya Piranti Indonesia  
Yudha Wibowo



PT. Total Tanjung Indah  
Arief Syafe'i



PT. Perkakas Rekadaya Nusantara  
Ade Hendra



PT. Mitrajama Prospek Solusio  
Asep Budiarna



MITRA USAHA  
Bekasi  
Didi Nurhadi

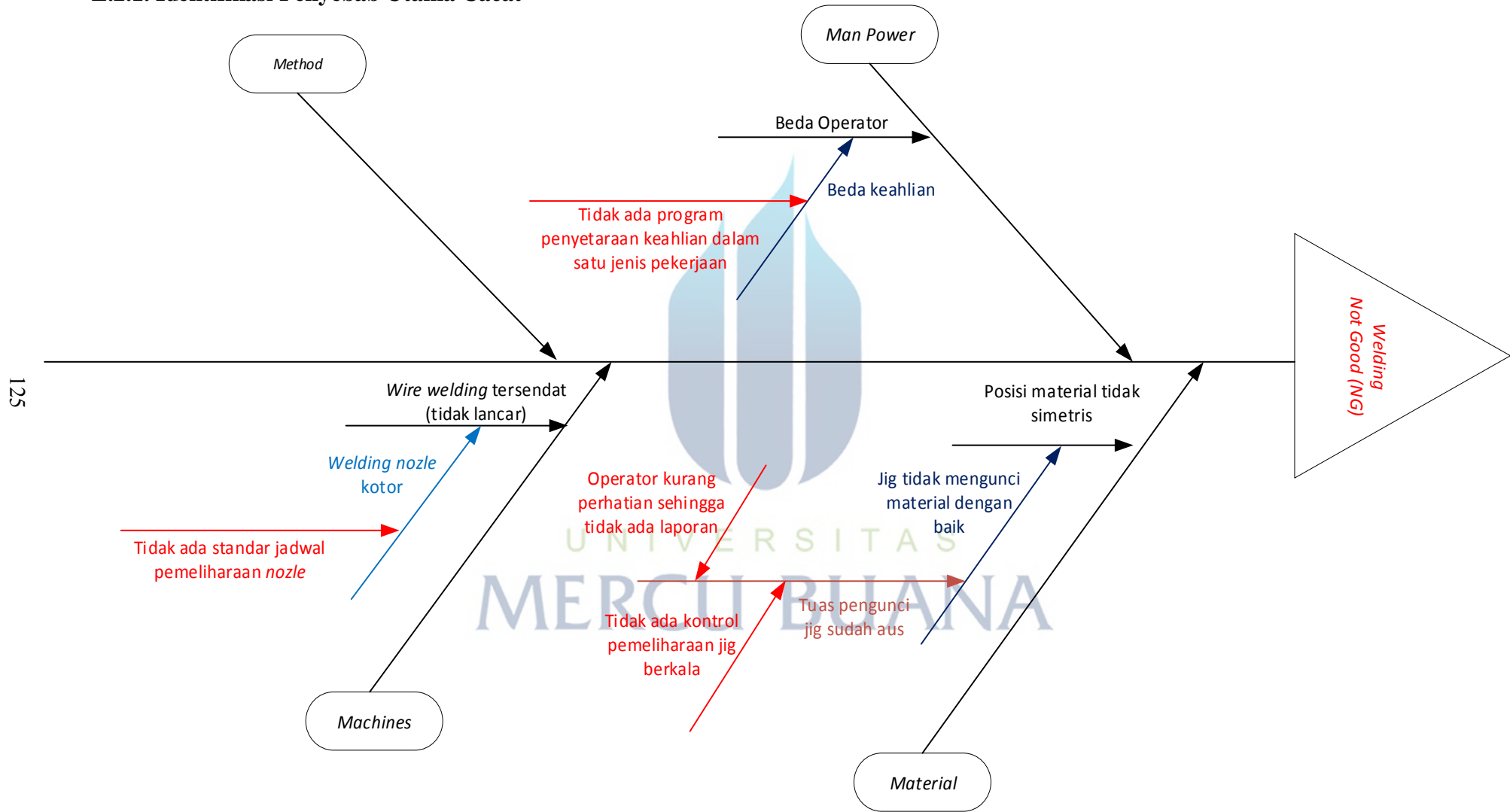


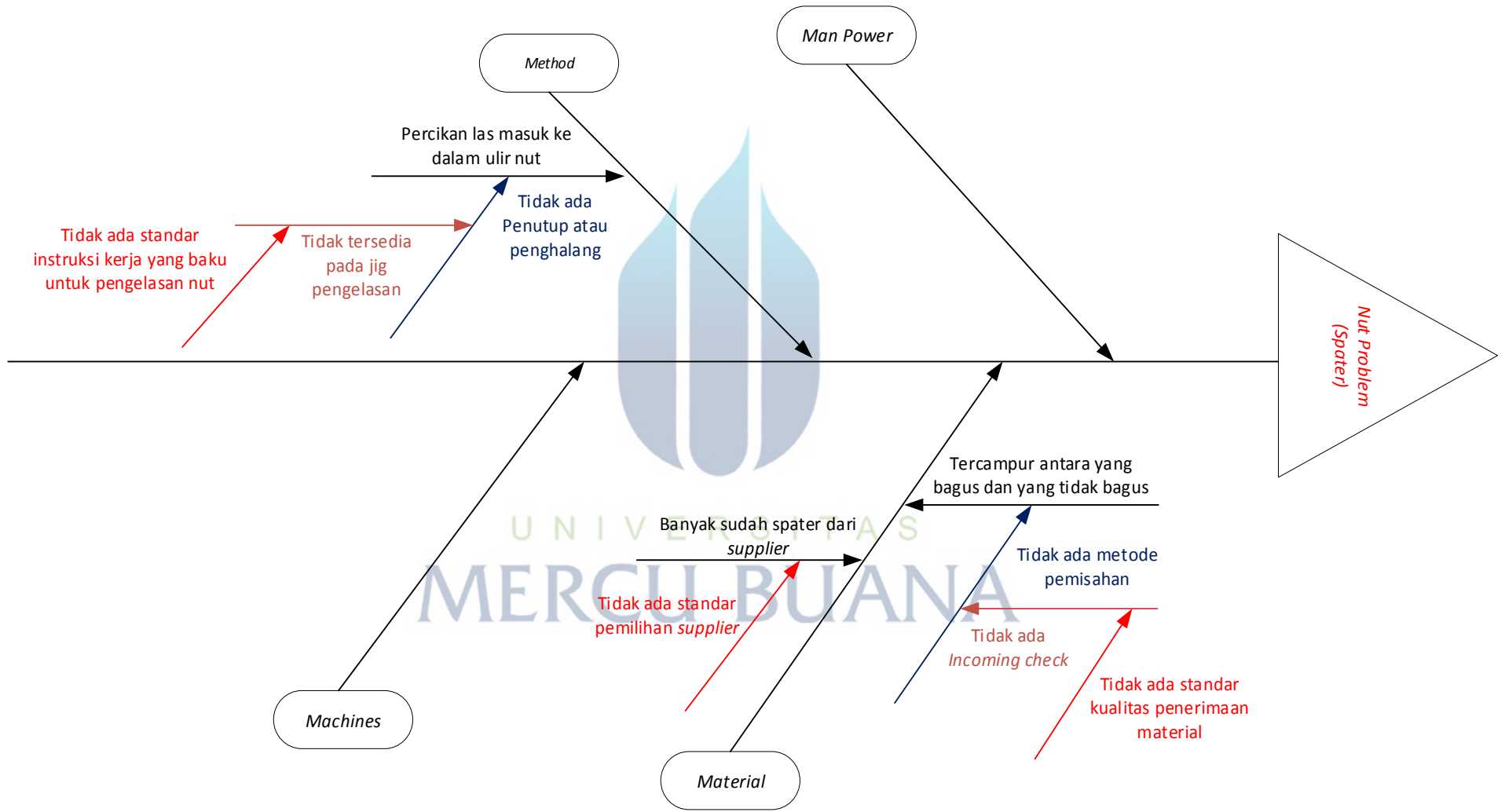
PT. HEGYN HILL  
hgh  
Arie Purnama

Disusun Ulang dan Didokumentasi Oleh :

**Yayan Saputra**

### L.2.1. Identifikasi Penyebab Utama Cacat





**L.2.2. Identifikasi Konstruksi Model Penentuan Kriteria dengan Referensi Penelitian Terdahulu**

GOAL	PERSPEKTIF	KRITERIA
Implementasi TQM Pada Industri <i>Module Maker</i>	Sistem Mutu (SM)	Kebijakan Kualitas (SM1)
		Manajemen Proses (SM2)
		Perencanaan (SM3)
		Kontrol Kualitas (SM4)
		Perbaikan Terus Menerus (SM5)
		Budaya Kualitas (SM6)
	Kemitraan Kepada Pelanggan dan Pemasok (KP)	Fokus Kepuasan Pelanggan (KP1)
		<i>Supplier Management</i> (KP2)
		Umpan Balik ( <i>Feedback</i> ) (KP3)
		Penurunan Keluhan Pelanggan (KP4)
	Total Keterlibatan Organisasi (KO)	Komitmen Manajemen Puncak (KO1)
		Pengembangan Visi dan Misi (KO2)
		Strategi dan Proses Perencanaan (KO3)
		Kepemimpinan (KO4)
		Pengelolaan Karyawan (KO5)
		Keterlibatan Karyawan (KO6)
		Kerja Tim (KO7)
	Pengukuran dan Informasi (PI)	Desain Produk (PI1)
		Komunikasi (PI2)
		<i>Statistical Process Control</i> (PI3)
		Ketersediaan Informasi Berkualitas (PI4)
Analisis dan Informasi (PI5)		
Pengukuran Kinerja (PI6)		
Pelatihan dan Pendidikan (PP)	Peningkatan Kompetensi Karyawan (PP1)	
	Peningkatan Kreativitas Karyawan (PP2)	

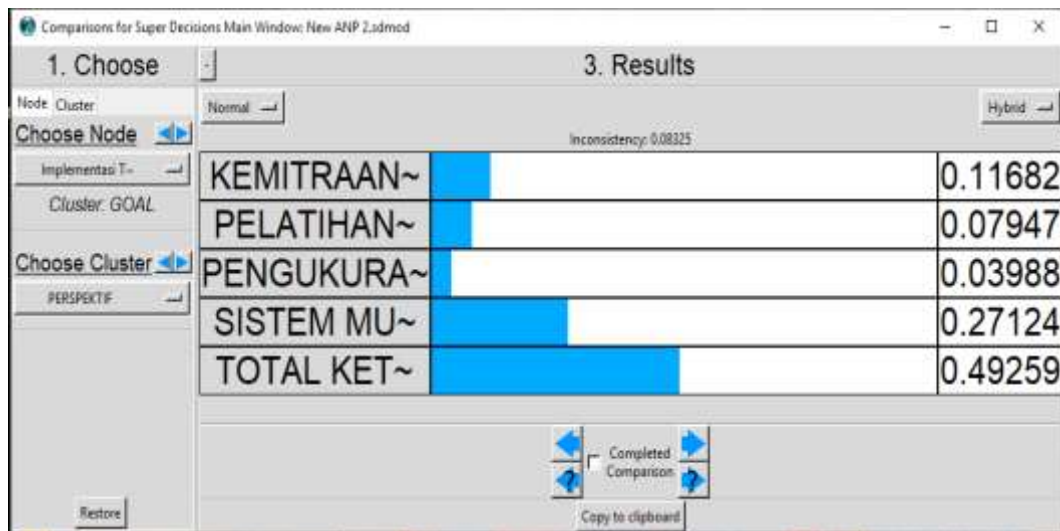
### L.2.3. Penentuan Hubungan Keterkaitan Semua Kriteria ANP

GOAL	PERSPEKTIF	KRITERIA	INNERDEPENDENCE	OUTERDEPENDENCE	
Implementasi TQM Pada Industri <i>Module Maker</i>	Sistem Mutu	(SM)	SM1		
		SM2	SM1,SM3,SM4,SM5,SM6		
		SM3			
		SM4		KP1,KP2,KP3,PI3	
		SM5			
		SM6		KO1,KO4,KO5,KO6,KO7	
	Kemitraan Kepada Pelanggan dan Pemasok	(KP)	KP1		KO1,PI1,PI2,PI4,PI5,PI6
		KP2			
		KP3			
		KP4	KP1,KP2,KP3	SM1,SM2,SM3,SM4,SM5,SM6,KO1,KO7,PP1,PP2	
	Total Keterlibatan Organisasi	(KO)	KO1		
		KO2	KO1,KO3,KO4,KO5,KO6,KO7		
		KO3			KP2,KP3,PI6
		KO4			
		KO5			
		KO6			
		KO7			
	Pengukuran dan Informasi	(PI)	PI1		
		PI2			
		PI3			
		PI4			
PI5					
PI6					
Pelatihan dan Pendidikan	(PP)	PP1			
	PP2				

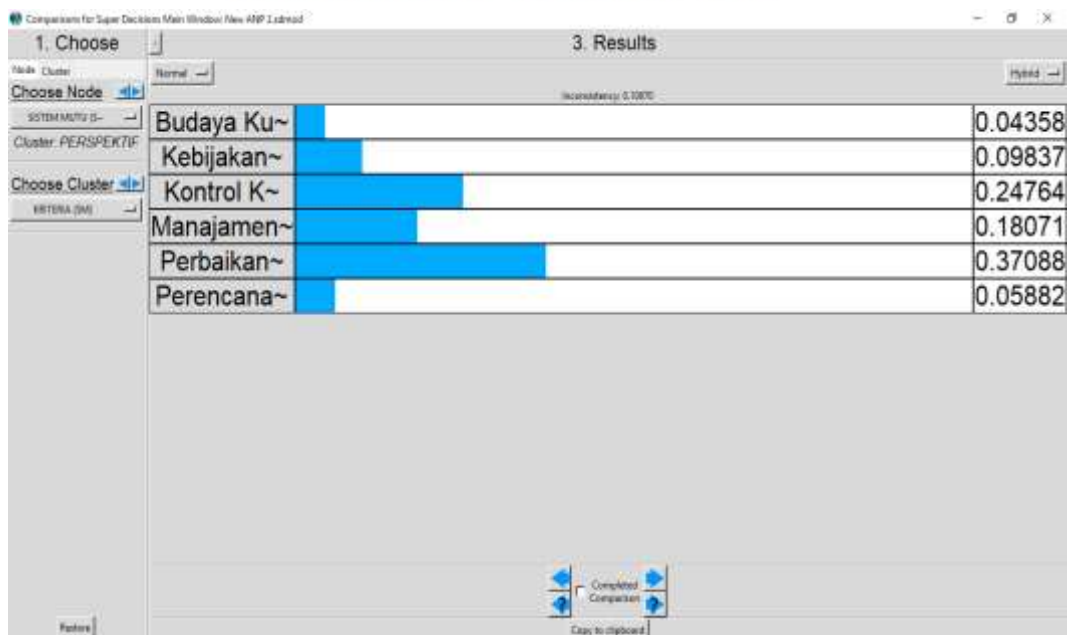
## Lampiran 3. Hasil Pengolahan ANP

### L.3.1. Perbandingan Berpasangan Hasil Kuesioner Menggunakan Super Decisions

1. Perbandingan berpasangan antara perspektif dalam pencapaian tujuan implementasi TQM

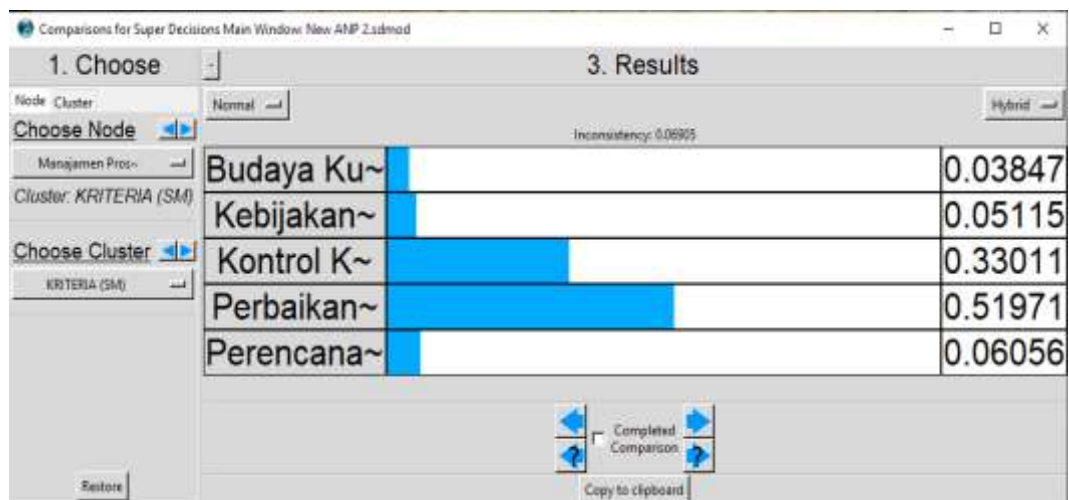


2. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif sistem mutu

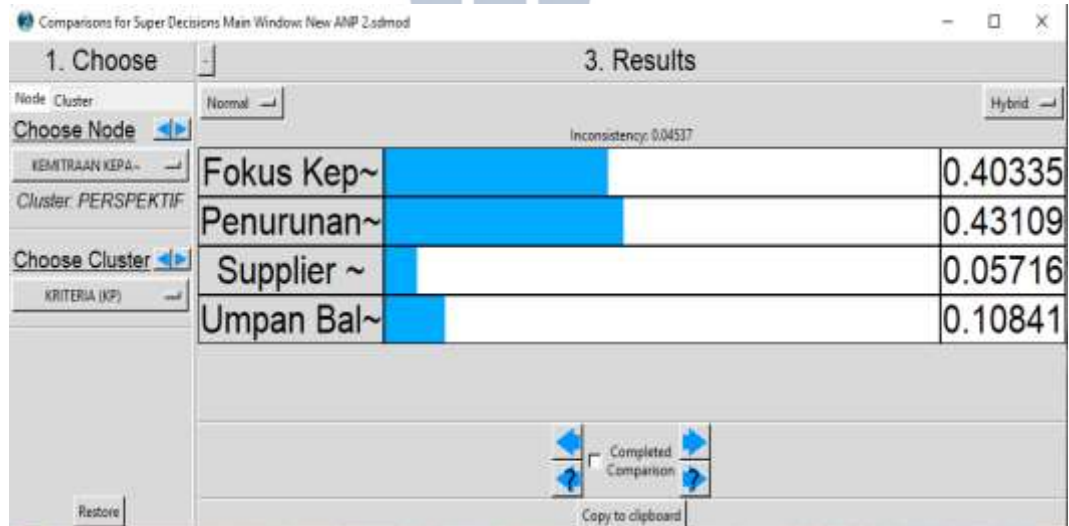




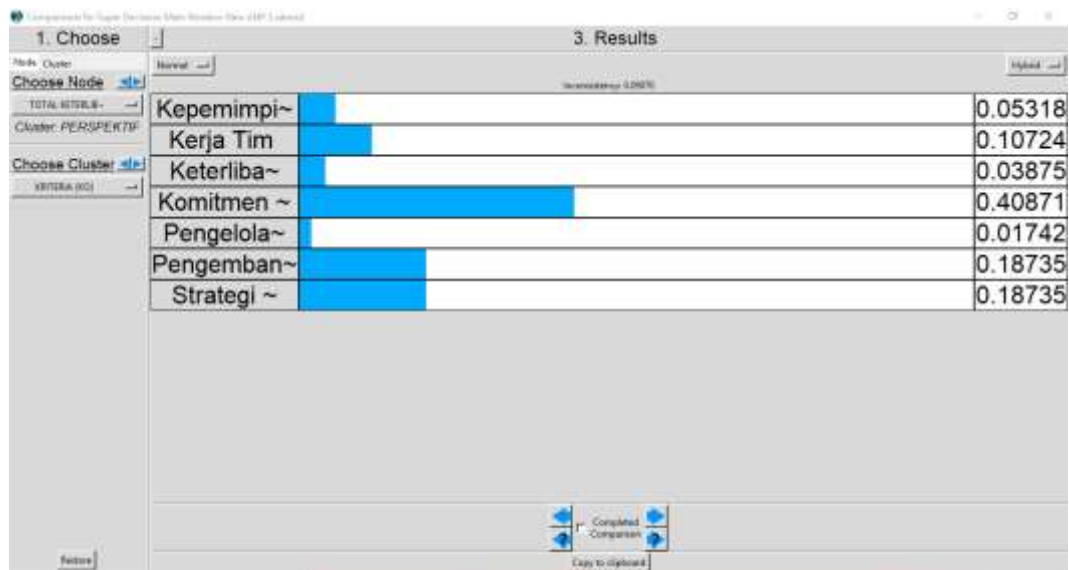
3. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif sistem mutu dengan tujuan manajemen proses



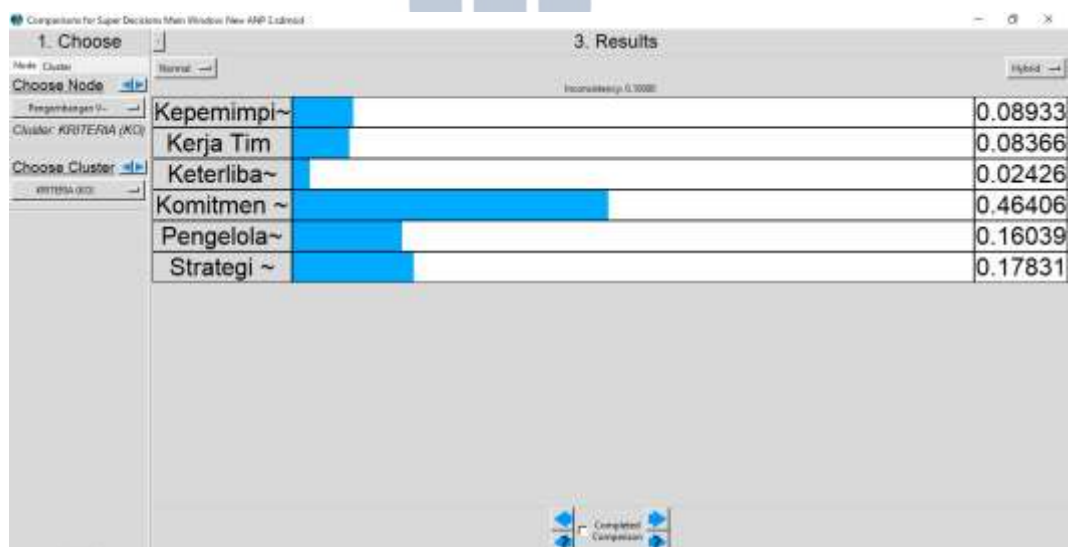
4. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif kemitraan kepada pelanggan dan pemasok



5. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif total keterlibatan organisasi



6. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif total keterlibatan organisasi dengan tujuan pengembangan visi dan misi.



7. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif pengukuran dan informasi

3. Results

Inconsistency: 0.1234

Analisis ~	0.08618
Desain Pr~	0.33403
Ketersedi~	0.05040
Komunikasi~	0.03203
Pengukura~	0.19200
Statistic~	0.30536

8. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam perspektif pelatihan dan pendidikan

3. Results

Inconsistency: 0.00000

Peningkat~	0.50000
Peningkat~	0.50000

9. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam beberapa perspektif dengan tujuan kontrol kualitas

3. Results

Inconsistency: 0.03703

Fokus Kep~	0.51093
Supplier ~	0.06906
Umpan Bal~	0.42002

10. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam beberapa perspektif dengan tujuan budaya kualitas

Comparison results for 'Budaya Kualitas' (Cluster: KRITERIA (SM)). Inconsistency: 0.00562.

Node	Value
Kepemimpi~	0.15376
Kerja Tim	0.04468
Keterliba~	0.04468
Komitmen ~	0.61122
Pengelola~	0.14566

11. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam beberapa perspektif dengan tujuan fokus kepuasan pelanggan.

Comparison results for 'Fokus Kepuasan' (Cluster: KRITERIA (KP)). Inconsistency: 0.00099.

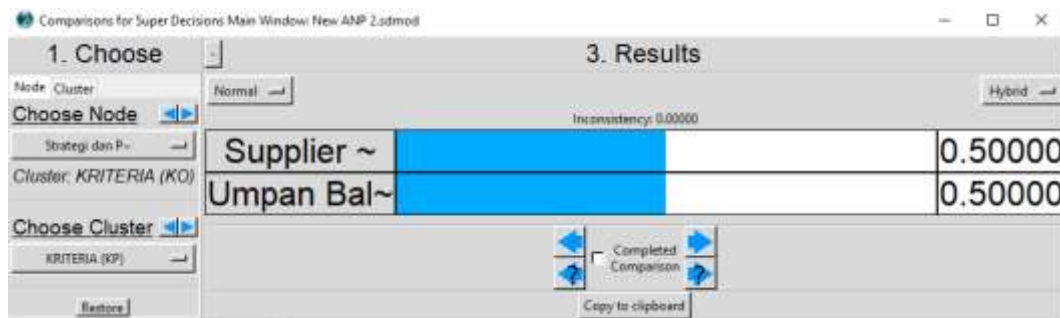
Node	Value
Analisis ~	0.20835
Desain Pr~	0.27765
Ketersedi~	0.11845
Komunikasi	0.12605
Pengukura~	0.26949

12. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam beberapa perspektif dengan tujuan penurunan keluhan pelanggan.

Comparison results for 'Penurunan Keluhan' (Cluster: KRITERIA (KO)). Inconsistency: 0.00000.

Node	Value
Kerja Tim	0.10000
Komitmen ~	0.90000

13. Perbandingan berpasangan antara kriteria dalam beberapa perspektif dengan tujuan strategi dan proses perencanaan



### L.3.2. Kriteria Prioritas Perhitungan Menggunakan Super Decisions

Super Decisions Main Window: New ANP 2.sdmod: Priorities

Here are the priorities.

Icon	Name	Normalized by Cluster
No Icon	Implementasi TQM Pada Industri Module Maker	0.00000
No Icon	Kepemimpinan	0.05674
No Icon	Kerja Tim	0.09618
No Icon	Keterlibatan Karyawan	0.03390
No Icon	Komitmen Manajemen Puncak	0.46438
No Icon	Pengelolaan Karyawan	0.03953
No Icon	Pengembangan Visi dan Misi	0.14198
No Icon	Strategi dan Proses Perencanaan	0.16729
No Icon	Fokus Kepuasan Pelanggan	0.32321
No Icon	Penurunan Keluhan Pelanggan	0.22199
No Icon	Supplier Management	0.18088
No Icon	Umpan Balik (Feedback)	0.27392
No Icon	Analisis dan Informasi	0.06366
No Icon	Desain Produk	0.13507
No Icon	Ketersediaan Informasi Berkualitas	0.03652
No Icon	Komunikasi	0.03390
No Icon	Pengukuran Kinerja	0.41331
No Icon	Statistical Process Control	0.31755
No Icon	Peningkatan Kompetensi Karyawan	0.50000
No Icon	Peningkatan Kreativitas Karyawan	0.50000

Lanjutan

No Icon	Budaya Kualitas	0.04742
No Icon	Kebijakan Kualitas	0.09373
No Icon	Kontrol Kualitas	0.25718
No Icon	Manajamen Proses	0.15261
No Icon	Perbaikan Terus Menerus	0.38592
No Icon	Perencanaan	0.06313
No Icon	KEMITRAAN KEPADA PELANGGAN & PEMASOK (KP)	0.11682
No Icon	PELATIHAN & PENDIDIKAN (PP)	0.07947
No Icon	PENGUKURAN & INFORMASI (PI)	0.03988
No Icon	SISTEM MUTU (SM)	0.27124
No Icon	TOTAL KETERLIBATAN ORGANISASI (KO)	0.49259



## Lampiran 4. Hasil Pengecekan *Similarity*

# Yayan Saputra-55317120039

by Yayan Saputra-55317120039 Yayan Saputra-55317120039



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

---

**Submission date:** 10-Feb-2020 09:14AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1254324273

**File name:** Yayan\_Saputra-55317120039.doc (606K)

**Word count:** 2316

**Character count:** 14812

# PERANCANGAN FAKTOR PRIORITAS KRITERIA KEBERHASILAN IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA INDUSTRI MODULE MAKER

Yayan Saputra<sup>1</sup>, Sawarni Hasibuan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa  
<sup>2</sup>Dosen Tetap Magister

Email korespondensi: yayanspt@... sawarni02@gmail.com

## Abstrak

Makalah ini meneliti faktor kriteria utama penentu keberhasilan implementasi *Total Quality Management* (TQM) yang akan diterapkan sebagai sandaran utama perbaikan kualitas (*core of quality improvement*) di semua unsur organisasi industri *module maker*, yang selama kurun waktu lima tahun ke belakang (2014-2018) tidak pernah ditentukan oleh pelanggan. Makalah ini telah meninjau beberapa literatur yang relevan dengan faktor prioritas penentu keberhasilan implementasi TQM dan membentuk *Focus Group Discussion* (FGD) dengan perhitungan bobot prioritas menggunakan *Analytic Network Process* (ANP) didapatkan faktor prioritas kriteria utama keberhasilan implementasi TQM adalah persektif total keterlibatan organisasi nilai 0.4926 dengan hasil bobot kriteria komitmen manajemen puncak 0.4644 sebagai kriteria tertinggi, kemudian berikutnya sistem mutu 0.2712 dengan hasil bobot kriteria perbaikan terus menerus 0.3859 sebagai kriteria tertinggi, ketiga adalah kemitraan kepada pelanggan dan pemasok 0.1168 dengan hasil bobot kriteria fokus kepuasan pelanggan 0.3232 sebagai kriteria tertinggi, prioritas keempat adalah pelatihan dan pendidikan 0.0795 yang memiliki bobot sama besar yaitu 0.5000 antara kriteria peningkatan kompetensi karyawan dan kriteria peningkatan kreativitas karyawan, terakhir urutan prioritas kelima adalah pengukuran dan informasi 0.0399 dengan hasil bobot kriteria pengukuran kinerja 0.4133 sebagai kriteria tertinggi.

**Kata Kunci:** *Quality Improvement*, ..., *Analytic Network* ...

## Abstract

This paper aims to determine the main priority factors for the implementation of *Total Quality Management* (TQM) which will be applied as the core quality improvement in all elements of the *module maker* industry organization, which during the past five years (2014-2018) did not have achieved the Key Performance Indicator (KPI) customer standard. This paper has reviewed some relevant literature with priority determinants of successful implementation of TQM and formed *Focus Group Discussion* (FGD) with the calculation of priority weights using the *Analytic Network Process* (ANP). Priority main criteria success factor is a perspective of total organizational involvement value of 0.4926 with management commitment criteria weighting top management commitment criteria 0.4644 as the highest criteria, then the next quality system 0.2712 with continuous improvement 0.3859 as the highest criterion, third is the partnership supply 0.1168 result weighting focus criteria of customer satisfaction 0.3232 as the highest criterion, fourth priority is training and education 0.0795 which has the same weight that is 0.5000 between the criteria for increasing employee competencies and criteria for increasing employee creativity, the last order of priority is the measurement and information 0.0399 with the result that the weight of the performance measurement criteria is 0.4133 as the highest criterion.

**Key words:** *Quality Improvement*, *Total Quality Management*, *Analytic Network Process*

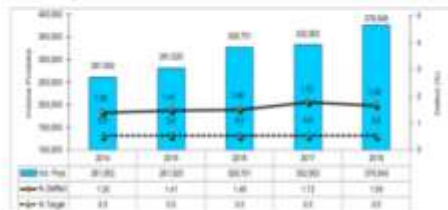


## 1. Pendahuluan

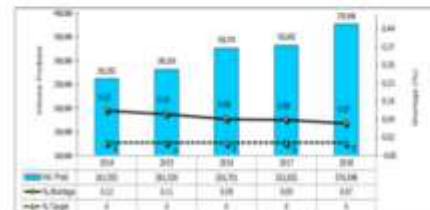
Dalam proses produksi kendaraan roda empat selain kebutuhan pasokan komponen yang tidak kalah pentingnya juga membutuhkan *packaging* yang disebut *module*, dalam bahasa sehari-hari pengertian *module* dapat diterjemahkan sebagai palet rak yang terbuat dari *steel* dan bersifat *portable* dimana fungsi utama dari *module* adalah penempatan hasil produksi (*finish good*) berupa bagian *parts* mobil baik yang berukuran besar maupun kecil yang nantinya akan diisi *parts* bagian-bagian mobil, kemudian akan dikemas sedemikian rupa dan akan diekspor ke negara-negara yang sudah ditentukan.

Mengingat sangat pentingnya *module* dalam proses produksi, maka dalam hal ini produsen industri mobil juga sangat fokus terhadap kinerja suppliernya, diantaranya *module* dalam proses produksinya selalu dipantau dan di *trial* sampai kondisi sesuai standar yang dibutuhkan *part* yang akan *loading* di dalam *module* tersebut sampai *approval* sehingga diharapkan tidak ada masalah pada saat status *part* harus *running mass production* dan saat pengiriman ekspor.

Atas dasar hal ini produsen mobil selalu mengevaluasi kualitas dari *module* tersebut dengan membuat indikator target pencapaian *module maker* atau yang biasa disebut *Key Performance Indicator (KPI)*, dimana ada 3 indikator utama, yaitu fokus di *quality*, *shortage delivery*, *delay delivery*.



Gambar 1.1. *Module Defects Base on Problem Finding*  
Sumber : Laporan KPI perusahaan Otomotif, (data diolah, 2018)



Gambar 1.2. *Shortage Delivery Module*  
Sumber : Laporan KPI perusahaan Otomotif, (data diolah, 2018)



Gambar 1.3. *Delay Delivery Module Base on Receiving*  
Sumber : Laporan KPI perusahaan Otomotif, (data diolah, 2018)

Melihat dari laporan hasil KPI dari perspektif *module defect* pada lima tahun ke belakang terdapat *gap* antara aktual dengan target yang akan dicapai, dimana rata-rata *gap* cacat (*defect*) adalah 1,01% dari target yang seharusnya tidak melebihi 0,5%, rata-rata *gap* *shortage delivery* adalah 0,10% dari target yang seharusnya tidak melebihi 0% (harus tepat jumlah), rata-rata *gap* *shortage delivery* adalah 0,09% dari target yang seharusnya tidak melebihi 0% (harus tepat waktu). Mengingat adanya fenomena yang belum berubah terjadi dalam kurun waktu 5 tahun ke belakang baik melihat secara umum tidak tercapainya KPI dan secara khusus tidak tercapainya target kualitas adalah alasan yang sangat mendasar *customer* meminta segera dilakukannya perbaikan kualitas secara menyeluruh dan terus menerus. Respon dari Asosiasi Industri *module maker* adalah melakukan tindakan *preventive* menuju perubahan ke arah manajemen mutu yang bersifat lebih unggul, terstruktur, dan terintegrasi di semua lini perusahaan, salah satu tindakan yang akan dilakukan adalah berencana melakukan implementasi *Total Quality Management*

(TQM), maka penulis dengan persetujuan asosiasi mencoba untuk membantu dalam rencana tersebut dengan merancang faktor-faktor prioritas kriteria keberhasilan dalam implementasi TQM.

Penelitian terdahulu yang serupa dengan topik ini sudah dilakukan oleh [redacted] (2016) dimana dalam penelitian tersebut tujuan utama adalah untuk menentukan faktor-faktor kriteria kritis sebagai faktor penentu keberhasilan penerapan TQM di industri konstruksi dan industri lainnya.

Dalam penelitian ini untuk teknis analisis data implementasi TQM maka semua faktor-faktor kriteria yang menunjang dalam penerapan TQM disajikan baik melalui konsep-konsep teori dari para ahli manajemen kualitas maupun melalui kajian studi penelitian terdahulu lalu diproses pembobotan dengan menggunakan metode ANP, sehingga akan memberikan hasil berupa angka. Angka tersebut merupakan angka yang merepresentasikan faktor-faktor prioritas kriteria yang digunakan dalam merancang implementasi TQM di industri *module maker*.

## 2. Landasan Teori

### 2.1. Infrastruktur TQM

Menurut Juran (1998) bahwa TQM memiliki infrastruktur dimana setiap kriteria infrastruktur yang dimaksud akan menopang terwujudnya pencapaian implementasi TQM dalam organisasi, kriteria tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2.1. Kriteria Infrastruktur TQM  
Sumber : Juran's Quality Handbook Fifth Edition

Penentuan kriteria penulis merujuk kepada beberapa penelitian terdahulu dan kemudian diberikan oleh para pengambil keputusan perusahaan industri *module maker* yang terbentuk dalam sebuah *Focus Group Discussion* (FGD). Berikut tabel kriteria yang berhasil dikumpulkan dari penelitian terdahulu :

Tabel 2.1. Referensi Kriteria Implementasi TQM Penelitian Terdahulu

KRITERIA TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)		REFERENSI																TOTAL					
		Kadhimah, M. et al. (2012)	Nisa, S. et al. (2011)	Rifas, A.M. et al. (2014)	Yardani, A. et al. (2013)	Panachathirathorn, P. et al. (2010)	Khosna, H.K. et al. (2011)	Blah, S.H. (2010)	Agil, S.O. et al. (2013)	Daynes, S.A. et al. (2010)	Ghorbal, N. et al. (2012)	Zahara, N. et al. (2012)	Talib, F. et al. (2011)	Talib, F. et al. (2010)	Abubakar, A. et al. (2017)	Kadir, A. P. et al. (2016)	Albayrak, M. M. et al. (2014)		Perant, M. M. et al. (2011)	Sirendeh, et al. (2010)	Wahab, B. E. et al. (2019)	Muningsih, A. M. (2013)	
Kondisi Manajemen Pabrik (KMP)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	20
Pengembangan Via dan Mui (PVM)	X		X	X	X		X	X		X	X	X	X		X	X		X	X		X	X	14
Fokus Kepuasan Pelanggan (FKP)	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	19
Supplier Management (SMT)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18
Peningkatan Kompetensi Karyawan (PKP)	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18
Peningkatan Kualitas Karyawan (PKK)	X	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18
Pengujian Karyawan (PKN)		X	X	X		X	X	X	X		X	X	X		X	X	X		X	X		X	15
Manajemen Proses (MP)	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	17
Sistem Kualitas (SKS)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	20
Keterlibatan Karyawan (KK)	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18
Keterlibatan Informasi Berkelanjutan (KIB)	X	X		X	X		X	X	X		X	X		X	X	X	X		X	X		X	14
Analisis dan Informasi (ADI)	X	X		X	X		X	X	X	X		X	X		X	X	X		X	X		X	14
Feedback (FB)	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18
Pengukuran Kinerja (PK)					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	11
Kontrol Kualitas (KKW)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	20
Strategi dan Proses Perencanaan (SPP)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18
Dewan Produk (DP)		X	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	17
Kerja Tim (KT)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	15
Statistical Process Control (SPC)	X		X		X	X	X	X		X	X	X	X		X	X	X		X	X		X	13
Kebijakan Kualitas (KK)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	20
Perencanaan (PN)	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	14
Pelaksanaan Tera Murni (PTM)	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	19
Bahasa Kualitas (BK)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	15
Komunikasi (KM)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18
Kepentingan (KP)	X	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	14
Pemantauan Kinerja Pelanggan (PKP)	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18

Sumber : Data Sekunder

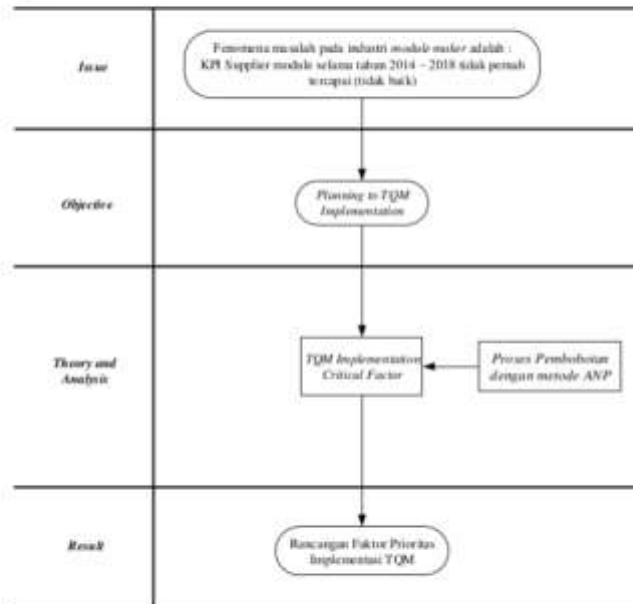


ANP adalah metode pembobotan dimana dalam hasilnya membutuhkan pernyataan representasi bukti hubungan saling keterkaitan antara kriteria dan sub kriteria. Untuk mengetahui bobot dalam sebuah sistem model yang telah dibuat, diperlukan dua kontrol khusus yang harus diperhatikan. Pertama perlu memperhatikan kontrol hirarki yang dapat diartikan adanya saling keterkaitan antara kriteria dan subkriteria. Kedua adalah memperhatikan kontrol saling berkaitannya antara kriteria dan cluster (Saaty, 1996).

Dominasi pengaruh antara pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam hubungannya dengan kriteria merupakan teori pengukuran yang digunakan di dalam ANP. Konsep dominasi tersebut diperlukan untuk mencari hasil perbandingan seluruh elemen hirarki yang ada dalam satu model tertentu dalam upaya pemenuhan suatu kriteria. Suatu kriteria disimpulkan mendominasi terhadap kriteria lain jika kriteria tersebut dianggap lebih penting atau cenderung lebih utama (Saaty, 2008). Konsep dan metode ini adalah suatu perkembangan dari AHP, dimana adanya

ketergantungan dan keterkaitan antara sub kriteria dengan cluster kriteria yang lain, ini lah yang memberikan ciri khas perbedaan antara ANP dan AHP. Proses perhitungan pengolahan data penelitian ini akan digunakan aplikasi *super decisions*.

### 3. Metodologi

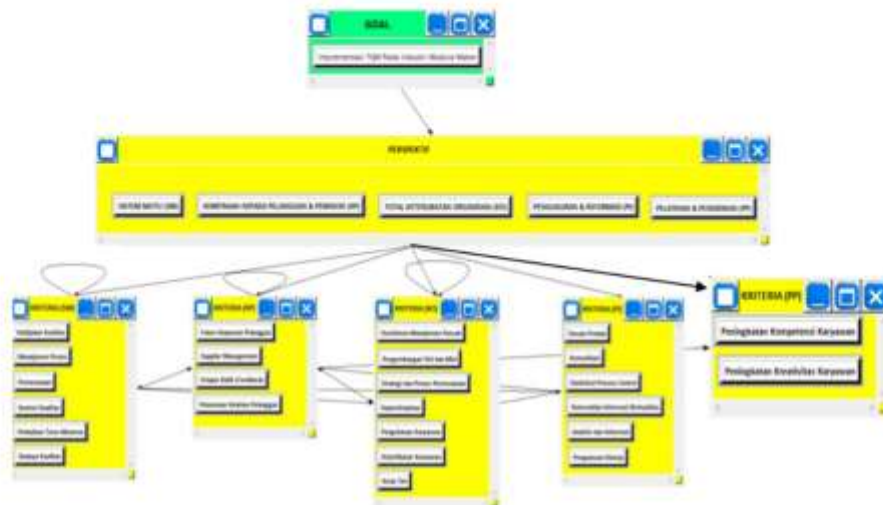


Gambar 2.2. Kerangka Metodologi

Penelitian iniawali dengan adanya fenomena pada industri *module maker* yang selama kurun waktu 5 tahun (2014-2018) tidak pernah mencapai target KPI yang telah ditentukan oleh *customer* sehingga perlu dilakukannya rencana menuju perubahan ke arah manajemen mutu yang bersifat lebih unggul, terstruktur, dan terintegrasi di semua lini perusahaan, salah satu tindakan yang akan dilakukan adalah berencana melakukan implementasi *Total Quality Management* (TQM). Tahap awal dalam pelaksanaannya dibutuhkan terlebih dahulu dengan merancang faktor-faktor prioritas kriteria keberhasilan dalam implementasi TQM, dimana penentuan faktor prioritas kriteria tersebut menggunakan teori pembobotan metode ANP, dengan hasil rancangan faktor prioritas kriteria akan dijadikan sebagai sandaran atau acuan langkah-langkah tindakan yang perlu dilakukan dalam pencapaian implementasi TQM pada industri *module maker*.

### 4. Hasil dan Diskusi

Berdasarkan Tabel 2.1. didiskusikan dalam FGD dihasilkan Struktur Model Hubungan Keterkaitan ANP seperti pada gambar berikut :



Gambar 4.1. Struktur Model Hubungan Keterkaitan ANP  
 Sumber : Data Primer Hasil Pengolahan *software super decisions*

Sehingga didapatkan hasil pembobotan perspektif dan kriteria seperti tabel berikut :

Tabel 4.1. Hasil Pembobotan Perspektif dan Kriteria Dengan *Super Decisions*

GOAL	PERSPEKTIF	BOBOT	KRITERIA	BOBOT
Implementasi TQM Pada Industri Makanan	Sistem Mutu (SM)	0.2712	Kebijakan Kualitas (SM1)	0.0937
			Manajemen Proses (SM2)	0.1526
			Perencanaan (SM3)	0.0631
			Kontrol Kualitas (SM4)	0.1672
			Perbaikan Terus Menerus (SM5)	0.3859
			Budaya Kualitas (SM6)	0.0474
Implementasi TQM Pada Industri Makanan	Kemitraan Kepada Pelanggan dan Pemasok (KP)	0.1168	Fokus Kepuasan Pelanggan (KP1)	0.3232
			Supplier Management (KP2)	0.1809
			Umpan Balik (Feedback) (KP3)	0.2739
			Penurunan Keluhan Pelanggan (KP4)	0.2220
Implementasi TQM Pada Industri Makanan	Total Keterlibatan Organisasi (KO)	0.4926	Komitmen Manajemen Puncak (KO1)	0.4644
			Pengembangan Visi dan Misi (KO2)	0.1420
			Strategi dan Proses Perencanaan (KO3)	0.1673
			Kepemimpinan (KO4)	0.0567
			Pengelolaan Karyawan (KO5)	0.0395
			Keterlibatan Karyawan (KO6)	0.0339
			Kerja Tim (KO7)	0.0962
Implementasi TQM Pada Industri Makanan	Pengukuran dan Informasi (PI)	0.0399	Desain Produk (PI1)	0.1351
			Komunikasi (PI2)	0.0339
			Statistical Proses Control (PI3)	0.3176
			Ketersediaan Informasi Berkualitas (PI4)	0.0365
			Analisis dan Informasi (PI5)	0.0637
			Pengukuran Kinerja (PI6)	0.4133
Implementasi TQM Pada Industri Makanan	Pelatihan dan Pendidikan (PP)	0.0795	Peningkatan Kompetensi Karyawan (PP1)	0.5000
			Peningkatan Kreativitas Karyawan (PP2)	0.5000

20 (data)

Super Decisions Main Window: New AFP Lathoni Prihatin

Here are the priorities.

Icon	Name	Normalized by Cluster
No Icon	Implementasi TQM Pada Industri Module Maker	0.3089
No Icon	Kepemimpinan	0.05674
No Icon	Kerja Tim	0.0962
No Icon	Keterlibatan Karyawan	0.0339
No Icon	Komitmen Manajemen Puncak	0.4644
No Icon	Pengelolaan Karyawan	0.0395
No Icon	Pengembangan Visi dan Misi	0.1420
No Icon	Strategi dan Proses Perencanaan	0.1673
No Icon	Feksur Kapasitas Pelanggan	0.2321
No Icon	Renungan Kalukan Pelanggan	0.2199
No Icon	Supplier Management	0.1899
No Icon	Ungpan Balik (Feedback)	0.1799
No Icon	Analisis dan Informasi	0.0686
No Icon	Desain Produk	0.1387
No Icon	Ketersediaan Informasi Berkualitas	0.0892
No Icon	Komunikasi	0.0399
No Icon	Pengukuran Kinerja	0.4131
No Icon	Statistical Process Control	0.2179
No Icon	Peningkatan Kompetensi Karyawan	0.3089
No Icon	Peningkatan Kreativitas Karyawan	0.3089
No Icon	Budaya Kualitas	0.0474
No Icon	Kebijakan Kualitas	0.0937
No Icon	Kontrol Kualitas	0.2572
No Icon	Manajemen Proses	0.1526
No Icon	Perbaikan Terus Menerus	0.3859
No Icon	Perencanaan	0.0631
No Icon	KEMERTRAAN KEPADA PELANGGAN & PEMASOK (KP)	0.1462
No Icon	PELATIHAN & PENDIDIKAN (PP)	0.2747
No Icon	PENGUKURAN & INFORMASI (PI)	0.0889
No Icon	SISTEM MUTU (SM)	0.2712
No Icon	TOTAL KETERLIBATAN ORGANISASI (KO)	0.492

Kriteria 20 prioritas Perhitungan Menggunakan Super Decisions

## 5. Kesimpulan

rancangan faktor kriteria keberhasilan dalam implementasi TQM pada industri *module maker* :

**Prioritas ke-1 Perspektif Total Keterlibatan Organisasi (0.492) dengan prioritas kriteria :**

1. Komitmen Manajemen Puncak (0.4644)
2. Strategi dan Proses Perencanaan (0.1673)
3. Pengembangan Visi dan Misi (0.1420)
4. Kerja Tim (0.0962)
5. Kepemimpinan (0.0567)
6. Pengelolaan Karyawan (0.0395)
7. Keterlibatan Karyawan (0.0339)

**Prioritas ke-2 Perspektif Sistem Mutu (0.2712) dengan prioritas kriteria :**

1. Perbaikan Terus Menerus (0.3859)
2. Kontrol Kualitas (0.2572)
3. Manajemen Proses (0.1526)
4. Kebijakan Kualitas (0.0937)
5. Perencanaan (0.0631)
6. Budaya Kualitas (0.0474)

**Prioritas ke-3 Perspektif Kemitraan Kepada Pelanggan dan Pemasok (0.1168) dengan prioritas kriteria :**

1. Fokus Kepuasan Pelanggan (0.3232)
2. Upan Balik (*Feedback*) (0.2739)
3. Penurunan Keluhan Pelanggan (0.2220)
4. *Supplier Management* (0.1809)

**Prioritas ke-4 Perspektif Pelatihan dan Pendidikan (0.795) dengan prioritas kriteria :**

Untuk Kriteria Peningkatan Kompetensi Karyawan dan Peningkatan Kreativitas Karyawan memiliki bobot sama besar yaitu (0.5000)

**Prioritas ke-5 Perspektif Pengukuran dan Informasi (0.0399) dengan prioritas kriteria :**

1. Pengukuran Kinerja (0.4133)
2. *Statistical Process Control* (0.3176)
3. Desain Produk (0.1351)
4. Analisis dan Informasi (0.0637)
5. Ketersediaan Informasi Berkualitas (0.0365)
6. Komunikasi (0.0339)

**Daftar Pustaka**

14. [Redacted] Factor [Redacted] at [Redacted] of Salford Manchester, [Redacted] 43863.
19. [Redacted] Emerald Group Publishing Limited. [Redacted] and [Redacted]
11. [Redacted] and [Redacted] (2018). [Redacted] Volume [Redacted] Number [Redacted]. Dayton, N. J. (2010).
9. [Redacted] Organizations, [Redacted]
4. [Redacted]
23. [Redacted], ISSN 1990-9233. [Redacted]
1. [Redacted], *IJRST* – [Redacted], Volume [Redacted] Issue 09, ISSN (online): 2349-6010.
10. [Redacted] Emerald Group Publishing Limited. [Redacted] Ekkuluri, [Redacted] Study o [Redacted] Elsevier [Redacted] 3, 55 – 61.

3 [redacted] (2013). [redacted]

2 Vol. [redacted] No. [redacted].  
[redacted] and [redacted]

17 [redacted]

20 [redacted]

6 *International Journal of Applied* [redacted], ISSN 0976-4259.

7 [redacted], Emerald Group Publishing Limited.

9 Management Practices in TQM and Non TQM Firm Findings From ASEAN Automotive Industry, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 27 No. 9, Emerald Group Publishing Limited.

10 [redacted]

[redacted] Network [redacted]. Pittsburgh: Ellsworth Avenue.

[redacted], Copyright [redacted] Group, LLC.

24 ISSN: 1533-2969.

16 [redacted], 31 May - 1 June), [redacted]

13 [redacted] Services [redacted], *The First* [redacted] Thailand.

11 Tool for Sustainable Customer Loyalty in a Competitive Environment: A Critical Review, *Academy of Strategic Management Journal*, Vol: 18 Issue: 3, Print ISSN: 1544-1458; Online ISSN: 1939-6104.

10 Quality Management Implementation and Prioritization with AHP-Case Study : Pars Oil and Gas Company, *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, vol.2, No. 3(s), pp. 1624-1633, ISSN 1805-3602.

8 [redacted] Md., [redacted]



ORIGINALITY REPORT

<b>28%</b>	<b>23%</b>	<b>18%</b>	<b>27%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>www.emeraldinsight.com</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>mpra.ub.uni-muenchen.de</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to University of Huddersfield</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to RDI Distance Learning</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>emrbi.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>oapub.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>pdfs.semanticscholar.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Mattias Jacobsson, Timothy L. Wilson. "The Construction Company Through the Lens of Service Management: Inferences From Sweden", Services Marketing Quarterly, 2012</b> Publication	<b>1%</b>

9	<a href="http://bmrccmu.net">bmrccmu.net</a> Internet Source	1%
10	Submitted to City University of Hong Kong Student Paper	1%
11	Submitted to <u>Universidade Estadual Paulista</u> Student Paper	1%
12	Submitted to <u>Universitas Mercu Buana</u> Student Paper	1%
13	<a href="http://dr-ama.com">dr-ama.com</a> Internet Source	1%
14	<a href="http://usir.salford.ac.uk">usir.salford.ac.uk</a> Internet Source	1%
15	Submitted to <u>iGroup</u> Student Paper	1%
16	<a href="http://ijmr.net.in">ijmr.net.in</a> Internet Source	1%
17	<a href="http://www.ijmc.org">www.ijmc.org</a> Internet Source	1%
18	<a href="http://www.bartleby.com">www.bartleby.com</a> Internet Source	1%
19	Submitted to Coventry University Student Paper	1%
20	Submitted to <u>Universitas Internasional Batam</u>	

	Student Paper	1%
21	Submitted to Sheffield Hallam University Student Paper	<1%
22	Submitted to Ghana Technology University College Student Paper	<1%
23	fedorani.ni.ac.rs Internet Source	<1%
24	Submitted to Nottingham Trent University Student Paper	<1%
25	Submitted to PSB Academy (ACP eSolutions) Student Paper	<1%
26	Submitted to University of Witwatersrand Student Paper	<1%
27	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

On