

Total Quality Management (TQM)

PENDAHULUAN

Manajemen Mutu Terpadu-MMT (*Total Quality Management*-TQM) dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari organisasi ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitass, dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Ishikawa dalam Pawitra, 1993: 135). Menurut Juran dan Ishikawa, MMT adalah upaya organisasi menilai kembali cara-cara, kebiasaan, praktik, dan aktivitas yang ada dan kemudian secara inovatif memfungsikan seluruh sumber dayanya kedalam proses lintas fungsi yang mengabdi pada kepentingan klien, sehingga organisasi mampu mencapai visi dan misinya.

Trainer: Surachman. ST.,MT

WAKTU PELAKSANAAN

07 - 08 Desember 2026

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

Harga

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

Dr. Joseph M. Juran adalah salah seorang guru dalam manajemen kualitas memberikan definisi tentang manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik:

- Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas.
- Sasaran kualitas dimasukkan dalam rencana bisnis.
- Jangkauan sasaran diturunkan dari *benchmarking*: fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi; disana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan.

- Sasaran disebarkan ke tingkat yang mengambil tindakan.
- Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat.
- Pengukuran ditetapkan seluruhnya.
- Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran.
- Penghargaan diberikan untuk performansi terbaik.
- Sistem imbalan (*reward system*) diperbaiki.

Tujuan Workshop

- Peserta mampu merubah institusi yang mengoperasikannya menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik dan kompetisi internal, untuk meraih sebuah tujuan tunggal, yaitu memuaskan pelanggan.
- Peserta memahami kebutuhan pelanggan yang selalu berkembang, serta menggunakan pengetahuan tersebut untuk diterjemahkan ke dalam produk-produk dan pendekatan bisnis baru.

Selama 2 hari Pelatihan ini akan mengupas secara tuntas TOTAL QUALITY MANAGEMENT, Peserta di harapkan mampu memahami dan menerapkannya di dalam perusahaan

DAY1 (ONE)

1. (Session 1) 9.00 -10.00 a.m
    - Pengertian Dasar dari Qualitas
    - Definisi Manajemen Kualitas
    - Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan
2. COFFEE BREAK 10.00 – 10.30 a.m
3. (Session 2) 10.30.00 – 12.00 a.m
    - Dimensi Mutu Produk
    - Dimensi Emosional
    - Jenis Pelanggan
4. LUNCH TIME 13.00 – 13.00 p.m
5. ALAT ALAT TQM (Session 3) 13.00 – 14.30 p.m
    - Benchmark
    - Busines Balanced Socrecard
6. COFFEE BREAK 14.30 – 15.00 p.m
7. Session 4, 15.00-17.00 p.m
    - Six Sigma
    - International Standard Organisation

DAY 2 (Two)

1. PENUSUNAN KONTRAK BISNIS,(Session 5) 9.00 – 10.00 a.m
    - Pengukuran Performace Kualitas
    - 7 Sumber Pemborosan
2. COFFEE BREAK 10.00 – 10.30 a.m

3. Session 6
    - Konsep dan Applikasi Total Quality Marketing (TQM)
    - Konsep & Applikasi Total Quality Human Resources Management(TQHRM)
    - Konsep & Applikasi Total Quality Accounting
4. LUNCH TIME 12.00 – 13.00 p.m
5. CASE STUDY (Session 7) 13.30 – 15.00 p.m
6. COFFEE BREAK 15.00 – 15.30 p.m
7. SHARING & DISCUSSION 15.30 – 16.30
8. Closing & Photo 16.30 – 17.00 p.m

Who should attend?
Supervisor and Manager Level in Operations & Production, Quality, Purchasing/Procurement, Supply Chain, Sales & Marketing, and Customer Services.

:

Instruktur Pelatihan

Surachman. ST.,MT

Adalah Profesional konsultan yang telah memiliki pengalaman sebagai praktisi industri lebih dari 22 tahun. Serta lebih dari 7 tahun sebagai konsultan manajemen, yang telah membantu banyak perusahaan Nasional dan Multinasional dalam program peningkatan daya saing perusahaan. Diharapkan dengan wawasan dan pengalaman yang luas dari para instruktur akan memberikan wawasan, inspirasi dan kompetensi baru bagi para peserta training sehingga nantinya dapat diterapkan diperusahaan tempatnya bekerja.

Surachman memiliki latar belakang Sarjana Teknik Mesin, dan Magister Teknik Industri, Sebagai lulusan AOTS Association for Overseas Technical Scholarship Japan. Yokohama Kenshu center pada bidang Quality Improvement
Berpengalaman pada dunia industri manufaktur, Jabatan terakhir adalah Dept Manager Quality Management dan Management Refresentative pada sebuah perusahaan multinasional,

Berpengalaman dalam proses pengembangan, Managerial Skill, TPM Quality Management System ISO 9001:2000, ISO TS 16949, Environment Management System 14000:2004, Business & Organization Excellence, Performance Management (Key Performance Indicator), Supplier Development, 5S, Quality innovation, dan Total Quality Management System.

CONTACT US

Operational Office

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

Phone

+62 813-8834-2078

Email

regtraining@valueconsulttraining.com

Website

www.valueconsulttraining.com