

PENENTUAN STRATEGI PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA PT. PRIMA INTITRANS LOGISTIK

Priyanto Setyo Harbowo¹, Dr. Denny Nurkertamanda, S.T., M.T.²

e-mail: priyantosh@students.undip.ac.id

^{1,2} *Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro*

Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

Abstrak

*Jasa logistik merupakan salah satu industri yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun secara signifikan. PT. Prima Intitrans Logistik (PT. PIL) adalah salah satu jasa logistik dengan kepemilikan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Berdasarkan data perusahaan diketahui terdapat penurunan order per customer pada tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2020. Hal itu disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan kepada pelayanan perusahaan. TQM dapat menjadi salah satu cara bagi PT. PIL untuk membantu perusahaan memperbaiki proses bisnis dan meningkatkan kinerjanya. Perusahaan membutuhkan strategi dan faktor faktor penting yang dapat mendorong kesuksesan implementasi TQM. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang dapat menjadi pendorong kesuksesan implementasi TQM pada PT. PIL agar dapat melakukan *improvement* pada kualitas pelayanannya. Hal tersebut dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Decision Making Trial and Evaluation Laboratory* (DEMATEL). Variabel yang termasuk dalam kelompok variabel sebab (*cause*) adalah *Top Management Commitment*, *Employee Training*, *Employee Empowerment* dan *Teamwork Structures*. Sedangkan variabel yang termasuk kedalam variabel akibat (*effect*) adalah *Service Design*, *Role of Quality Department*, *Supplier Quality Management*, *Statistical Process Control*, *Quality Information Usage*, *Customer Focus* dan *Benchmarking*.*

Kata kunci: *total quality management, delphi, DEMATEL*