The JICP is proceeding series aims to publish proceedings from conferences on the theories and methods in fields of economics, business and management research. All proceedings in this series are open access, i.e. the articles published in them are immediately and permanently free to read, download, copy & distribute. Each volume is published under the CC BY-NC 4.0 user license which defines the permitted 3rd-party reuse of its articles. The Authors presenting in the international conferences get opportunity to showcase their work online and secure their intellectual property rights. The online publication of each proceedings is sponsored by the conference organizers and hence no additional publication fees are required. JICP helps the Conference Organisers to increase impact of their conference with Online Abstract Book and also fullpaper book and Indexed Publication of the abstracts. The Authors presenting in the international conferences get opportunity to showcase their work online and secure their intellectual property rights.

The JICP vision is to publishing scholarly empirical and theoretical research articles, which offer its authors, and readers a combination of academic rigor and professional development. We cannot achieve our mission without the contribution of authors who write and produce the articles of the highest quality. We are continue to develop a community that composed of professionals and experts with backgrounds in a variety of subject areas concentrating on business, management and economics and from different parts of countries. The editor of JICP is inviting excellent authors to submit their papers for our next publication schedule.

Proceedings of the 6th International Conference of Project Management (ICPM) Malang 2020

Theme: “Advancing the Thinking of Business Policy and Practice in 4.0 Industry Era”


Keynote Speakers:
Dr. Daisy Kee Mui Hung (Universiti Sains Malaysia, Malaysia)
Dr. Kate Hughes (Stamford University, Thailand)
Dr. Gary Leong
Dr. Gwee Sai Ling

The 6th International Conference of Project Management (ICPM) Malang 2020 proposes the contributions regarding to the issues that explain Business current situation which theme "Advancing the Thinking of Business Policy and Practice in 4.0 Industry Era". Please click here http://aibpm.org/index.php/icpm/2020-malangicpm for the conference website.

Table of Contents
### Editorial Board

**Chief Editor**

1. Liem Gai Sin, Ph.D, President of AIBPM (Association of International Business and Professional Management)

**Editorial Boards**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Name</th>
<th>Position</th>
<th>Country</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Rizan Machmud, S.Kom M.si</td>
<td>Head of Management Program of Gorontalo State University</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Dr. Scott Hipsher</td>
<td>Professor</td>
<td>Webster University, Thailand</td>
</tr>
<tr>
<td>Prof. Majdi Anwar Quatinah</td>
<td>Professor</td>
<td>Kuwait University</td>
</tr>
<tr>
<td>Prof. John Thanopoulos</td>
<td>Professor</td>
<td>University of Piraeus, Greece</td>
</tr>
<tr>
<td>Dr. Ankit Katriodia</td>
<td>Professor</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Dr. Ronald Suryaputra</td>
<td>Professor</td>
<td>UPH Surabaya, Indonesia</td>
</tr>
<tr>
<td>Dr. Artee Aggrawal</td>
<td>Professor</td>
<td>Amity University, Mumbai, India</td>
</tr>
<tr>
<td>Miguel Ignacio Córdova Espinoza</td>
<td>Professor</td>
<td>Pontificia Universidad Católica del Perú, Peru</td>
</tr>
<tr>
<td>Kapareliotis Ilias Ph.D.</td>
<td>Professor</td>
<td>The American College of Greece, Greece</td>
</tr>
<tr>
<td>Ayu Krishna</td>
<td>Lecturer</td>
<td>Universitas Pendidikan Indonesia</td>
</tr>
<tr>
<td>Prof. John Thanopoulos</td>
<td>Professor</td>
<td>University of Piraeus, Greece</td>
</tr>
<tr>
<td>Dr. Ankit Katriodia</td>
<td>Lecturer</td>
<td>University of KwaZulu-Natal</td>
</tr>
<tr>
<td>Dr. Ronald Suryaputra</td>
<td>Vice Rector</td>
<td>UPH Surabaya</td>
</tr>
<tr>
<td>Enrique J Arce Gonzalez</td>
<td>Professor</td>
<td>Capilano University, Canada</td>
</tr>
<tr>
<td>Dr. Deepak Sangroya</td>
<td>Lecturer</td>
<td>Bennett University, India</td>
</tr>
<tr>
<td>Dr. Artee Aggrawal</td>
<td></td>
<td>Amity University, Mumbai</td>
</tr>
<tr>
<td>Miguel Ignacio Córdova Espinoza</td>
<td>Professor</td>
<td>Pontificia Universidad Católica del Perú</td>
</tr>
<tr>
<td>Omar Salgado, PhD (Cantab)</td>
<td>Professor</td>
<td>Universidad de las Américas Puebla</td>
</tr>
<tr>
<td>Kapareliotis Ilias Ph.D.</td>
<td>Professor</td>
<td>The American College of Greece</td>
</tr>
<tr>
<td>Rapp, William V.</td>
<td>Professor</td>
<td>New Jersey Institute of Technology</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Published by:
AIBPM Publisher

Editorial Office:
Indonesia
Association of International Business and Professional Management (AIBPM) Jl. Kahuripan No. 9 Hotel Sahid Montana, Malang, Indonesia
Phone: +62 341 366222
Email: aibpm.publisher@gmail.com
Website: http://aibpm.org/

Kuwait
Kuwait University
Prof Majdi Anwar Quatinah (Advisor)
Jamil Abdul Nasser St, Kuwait

ISSN 2622-0989 (Print)
ISSN: 2621-993X (Online)

INDEXED:

INDEX ON PROCESS:
Journal Contact

Mailing Address
Association of International Business and Professional Management (AIBPM)
Jl. Kahuripan No. 9 Hotel Sahid Montana, Malang, Indonesia
Phone: +62 341 366222

Principal Contact

Liem Gai Sin, Ph.D
Chief Editor
Association of International Business and Professional Management
Jl. Kahuripan No. 9 Hotel Sahid Montana, Malang, Indonesia
Email: lemgaiaisn@aibpm.org

Support Contact

Ira Kristiana
Phone: +62 895 413297376
Email: infoaibpm@gmail.com

Published by:
AIBPM Publisher

Editorial Office:

Indonesia
Association of International Business and Professional Management (AIBPM) Jl. Kahuripan No. 9 Hotel Sahid Montana, Malang, Indonesia
Phone: +62 341 366222
Email: aibpm.publisher@gmail.com
Website: http://aibpm.org/

Kuwait

Kuwait University
Prof Majdi Anwar Quatinah (Advisor)
Jamal Abdul Nasser St, Kuwait
ISSN 2622-0989 (Print)
ISSN: 2621-993X (Online)

INDEXED:

Google
S-Netli
PKP
Papernode
Crossref

INDEX ON PROCESS:

BASE
DOAJ
Scopus
Proceedings of the 2nd International Conference of Project Management (ICPM) Gorontalo 2018

Theme: “Emerging Technology & Business Innovation in the Global World”

Gorontalo, November 24th- 25th, 2018


Table of Contents

Articles

The Influence of Transformational and Transactional Leadership on Employee Performance: Empirical Study on Employee of Banking Company at North Sulawesi
Yance Tawas
PDF

The Effect of Leadership Effectiveness on the Work Effectiveness of the Staffs
Hennij Lennij Suot
PDF

Business Management of MSMEs in Manado City its Problem and Development Strategy
Agus Supandi Soegoto, Frederik G. Worang
PDF

The Effect of Institutional Ownership and Investment Decisions on Manufacturing Company Value in Indonesia Stock Exchange
Joseph P. Kambey, Rusel Mangintiku
PDF

Protection of Farmers Copyright Rights in a Cleaning Agreement by Regional Government (Study in Clove Production Centers in North Sulawesi)
Deasy Soeikromo
PDF

The Analysis of Factors That Affecting the Tourist Visiting in Minahasa Regency
Stanny S Rawung
PDF

Employee Fit, Trust, Knowledge Sharing and Innovation Capabilities: Empirical Study on Indonesia Creative Industry
Nikolas Fajar Wuryaningrat, Paulus Kindangen, Greis Sendouw, Bode Lumanouw
PDF

Is SMEs Able to Construct Business Strategy to Improve Its Performance Using Its Own Ability? (Study On SMEs Karawo Handicraft in City of Gorontalo, Indonesia)
Ariawan Ariawan, Made Subarma, Djumahir Djumahir, Ghozali Maski
PDF

Protection of Community Economic Rights in Mining Areas in North Sulawesi
Cacilia Waha
PDF

Tax and Poverty in Indonesia
Lydia Ivana Kumajas, Steven Tumbelaka, Merry L. Kumajas
PDF

Transformational and Transactional Leadership Improve Performance: Evidence From Lecture Faculty of Economics University of Ichsan Gorontalo
Juriko Abdussalam, Ariawan Ariawan
PDF

The Impact of Quality Aspects of Hospital Services Towards Hospitalized Patients’ Interest In Treatment at Regional Public Hospital Prof. Dr. Aloe Saboe, Gorontalo City
Fruki Rashman
PDF
The Development of The Government's Stimulus Model Policy on Harrod-Domar Economic Growth Model Relevant With Resources in Sulawesi Utara
Jeanne Runawir

Inventory Management is a Crucial Issue in Supply Chain Management / Al Ain Hospital
Aymen Mustafa Al Armouti, Amal Salem Al Kabi

Examining Marketing Mix Strategy on Consumer Intention To Buy: Empirical Study on Alfa Mart Retail Store at Manado City
Juliana Ohy

Funding Decision and Dividend Policy and Its Implications on Firm Value Through Profitability
Siti Murniati

Effect of Commitment, Compensation, and Leadership on Employee Performance and Sharia Engagement as Variable Intervening
Indira Basalamah, Mansyur Ramli, H. Bahar Sinring, Roslina Alam

The Effect of Company Image on Satisfaction and Customer Loyalty in Insurance Jiwasraya in City of Makassar
Hafipah Hafipah, H. Mahfudunnurahmahuddin, H. Sabri Hasan, Ilham Labasse

The Influence of Decision Investment, Capital Structure and Growth on Profitability and Company Value in Manufacturing Company Listed in Indonesia Stock Exchange
Hikma Niar

Influence of Is Amount of Channeling of Credit to Profit Bank Credit People Bank of Millenia in Manado (Study Case in The Year 2014-2018)
Alzefin Yolandi Roos Moreike Sinolungan

Influence Factors of Capital and Entrepreneurial Succes in Small Industries
Maya Salindeho

The Influence of Firm Characteristics on Corporate Social Responsibility and Its Impact on Stock Prices
Linda A.O. Tanor

Design and Manage Integrated Marketing Communication
Hapsawati Taan

Analysis of the Needs of Concrete Iron Material Availability in The Work of the Chhazan Space Through the Eoq Approach Method (Case study: Project for Building a Bank Indonesia Representative Office for Gorontalo Province)
Stella Junus, Muh. Yasser Arifat, Dwi Noviani, Sofiay H. Sabaya

Implementation of Social Security Protection for Workers at the Village Level (Research Study in Langsa-Aceh City)
Bustami Bustami, Rini Fitriani, Liza Agnesta Krisna

Analysis of Institutional Financial Management in Realizing Good Governance and Accountability of Financial Performance at Manado State University
Freddy S. Kawatu, Ramon Arthur Ferry Tumiwa, Merry Natalia Rumagit, Nova Mamuaya

The Influence of Leadership Effective, Work Ethic, and Collective Relation on the Organizational Commitment: A Survey at Junior High Schools in Minahasa Regency
Sem Simson Dehoop

Reciprocal Management in MAPALUS As A Model of Community Economic Empowerment in Southeast Minahasa, North Sulawesi
Treesje Imran

Internal Governance Mechanisms: Evidence from Islamic Banks
Majdi Anwar Quttainah, Liem Gai Sin

The Motivation to Work and Environmental Influences Working Against Employees of The Employment Department of Education, Youth and Sports District Minahasa
Roddy Albert Runutawarouw, Jerry RH Wuisang

Technopreneurship For Local Economic Empowerment by Innovative Learning Module
Herwin Maparagga, Frahmawati Bumulo
The Mediating Role of Return on Equity in The Influence of Intellectual Capital on The Islamic Social Responsibility
Chandra Zaki Maulana, Fernando Africano, Lidia Desiana, Yuyus Suryana, Dwi Kartini, Erie Febrian

Do Managerial Abilities Influence Organization Member Satisfaction (Evidence From Koperasi Pegawai Negeri Sehati SMK Negeri 3 Tahuna)
Gilly Marlya Twow, Christian Habel

Jones Xaverius Pontoh, Agnes Punu

Analyzing the Application of The Global Virtual Team (GVT) Model in Developing International Business Skills in Indonesia Higher Education
Liem Gai Sin, Stevi Jimny Poluan

A Modified Hill Cipher For Better Security
Johni S Pasaribu

Relationship of Employee's Placement With The Employees' Performance Faculty of Economics of Manado State University
Nancy Jenny Kaligis

Solid Waste Management in India: A Review and Road Rhead
Artee Aggrawal, Gunchita Kaur Wadhwa

Increased Equality of Opportunity Thorough International Tourism
Scott A. Hipsher

The Effect of Leadership Competences on Job Satisfaction in Government Organization in Minahasa Region
Deyano V.F. Ranti

The Effect of Remuneration on Lecturer Performance in Gorontalo State University
Melki Ramon Amati, Heidy Vanni Alam, Valentina Monoarfa

Analysis of Determination Factors on Human Resources Development and Performance of Employees, Culture, Youth and Sports of Gorontalo
Andi Yusniar Mendo

Performance Assessment Using Balance Scorecard in Kosika Gorontalo State University Students
Zulkii Bokiu, Hartati Tuli, Lukman Pakaya

The Influence of Operation Strategy on Culinary Business Performance in Malang City
Fien Zulkarijah

Competency of Human Resources as Part of Performance Assessment in the Effort to Increase Organizational Performance
Lisda L. Ali

The Causality Between Human Resource Planning, Career Development, and Work Achievement of Employees in PT. Peteka Karya Gapura Gorontalo Region
Melan Angriani Anwari

The Usage of E-Learning of Academic Information System (SIAT) as Communication Media for Lecturer and Students at State University of Gorontalo
Wandi Iswanto Nalole, Zulaeha Laisa, Citra Dano Putri

Increasing Income Through Community Empowerment Programs in Kerawang Handicraft Crafts Industry Group in Dumati Village Kecamatan Telaga Biru Gorontalo District
Rusli Isa

Are The Profitability of Companies Influenced by Working Capital and Liquidity?
Ramon Arthur Ferry Tumiwa, Nova Christian Mamuaya

The Influence of Investment and Managerial Ownership on Firm Value on Manufacturing Companies in the Consumer Goods Industry Sector Listed on the Indonesia Stock Exchange
Lihard Stevanus Lumapow

Knowledge Management for Professional Staffs in Hospital
Diah Mutiarasari
How To Entice Employees?: an Attempt to Reduce Labor Turn Over
Andi Juanna, Agus Hakri Bokingo Hakri Bokingo

The Effectiveness of Integrated Management Quality (MMT) in JNE Main Branch Gorontalo
Dei Ayu Hartinah, Abd. Rahman Pakaya, Sri Yuriyanty Mozin

Analysis of Good Corporate Governance Implementation in Improving Banking Performance in Gorontalo Province
Hais Dama

Managerial Ability in Managing Accountability in Financial Statements School Operational Costs at the Elementary School Level in Gorontalo City
Muchtar Ahmad, Abdurrahman Pakaya, Nurflolia Kadir, Dzakaria Lababa

The Role of Customer Satisfaction as Mediating the Influence of Brand Communication, Brand Evidence, and Gamification on Customer Loyalty: Case of Starbucks Store Manado Consumers
Rudy S. Wenas, Richo E. Suratman

Evaluation of Asset Management Policies in Increasing Learning Quality in the Gorontalo State Junior High School
Yanti Aneta, Husin Ali

Implementation of Total Quality Management (TQM) in Efforts to Improve the Quality of Higher Education (Case Study at Gorontalo State University)
Sri Yuriyanty Mozin, Irina Popoi

Analysis of Factors that Influence the Enterprises interests of Gorontalo State University Students
Idris Yanto Niode

Circular Migrant Livelihood Adaptation Informal Sector in Gorontalo City
Sri Endang Saleh, Syarwani Canon

The Implementation of Problem Based Learning model to Improve Students Achievement on Economics Subject, Class in Grade 2 of IPS XI at SMA Negeri 2 Gorontalo Utara
Melizubaida Mahmud

Analysis of Return Effectiveness of People's Business Credit (KUR) in Gorontalo Province
Lanto Miriatin Amali, Wahid Kurniawan Pulukadang

Strategic Analysis using TIROCA Model: Case Study at PT Steel Pipe Industry of Indonesia, Tbk. (PT SPINDO, Tbk.).
Khoirun Nisa Bahri, Nadia Meirani, Popy Rufaidah

The Effect of Key Success Factors Based on Business Functions on Competitive Advantage
Anggita Ulfazia Rahmi, Popy Rufaidah

Swot Analysis Based on Total Quality Environmental Management: Case Study at PT. Yanaprima Hastapersada, Tbk.
Lira Mustika Sari, Ratna Asri Salihati, Popy Rufaidah

Strategic Group in Textile Industry: Case Study at PT. Sunson Textile Manufacture, Tbk
Sarah Sentika, Nurhasanah Nurhasanah, Popy Rufaidah

The Role of Entrepreneurship Orientation and Competitive Strategies Toward Business Performance
Putri Tresnawati, Popy Rufaidah

The Effect of Competitive Strategy and Quality Product on the Business Performance
Zenita Apriani, Popy Rufaidah

The Determinant Factors of Rice's Marketed Surplus in Bone Bolango Regency
Yuliana Bakari

The Effect of System Quality, Information Quality and Service Quality on Use Intensity and Satisfaction of Integrated Academic Information System (SIAT) Users in Gorontalo State University
Rizan Machmud

Published by:
AI BPM
The Effectiveness of Integrated Management Quality (MMT) in JNE Main Branch Gorontalo
Dwi Ayu Hartinah, Abd. Rahman Pakaya, Sri Yulianty Mozin

Abstract
This study aims to describe the effectiveness of Integrated Management Quality (MMT) in JNE Main Branch Gorontalo in terms of (1) socialization program, (2) understanding program, (3) target accuracy, (4) goal achievement, and (5) real change. The method of this research is qualitative with the type of case study research through (i) triangulation of data sources through comparison of the results of interviews with the contents of related documents; (ii) data collection techniques through in-depth interviews with informants and documentation studies; (iii) data analysis techniques through data reduction, data presentation, verification and conclusion.

The results of the study are: First, the MMT socialization is carried out less effectively, there were still employees and community customers who had not received complete information about the quality management model implemented in the company. The intensity of the dissemination still needs to be improved through routine breeding to employees and service advertisements for the community. Second, understanding MMT is effective. After getting information about MMT, employees understand about the quality management model implemented in the company. Employees have knowledge of performance quality standards targeted in SOPs. Employees feel easy in following the performance quality standards set by the company. Third, the accuracy of MMT targets is effective. The customer community is satisfied with the effectiveness, efficiency and flexibility of the services provided by the company, so it always makes JNE the first choice in the shipping and receiving services of goods. Fourth, the goal of MMT is implemented effectively. Along with the demand for service needs, the company carries out HR development through recruitment of competent staff and includes employees in technical training and training, adds a fleet of transportation facilities for sending and receiving goods, and updates the internet needs. The goal of MMT is achieved to the maximum. Fifth, real changes from MMT are carried out effectively. The community is easy to access JNE services located in downtown Gorontalo, handled well at affordable costs. Gorontalo Main Branch JNE service meets the expectations and expectations of the customer community. This study concluded that Integrated Quality Management (MMT) at JNE Main Branch of Gorontalo is carried out effectively.

Keywords: Effectiveness, Integrated Management Quality.
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di JNE Cabang Utama Gorontalo ditinjau dari (1) sosialisasi program, (2) pemahaman program, (3) ketepatan sasaran, (4) pencapaian tujuan, dan (5) perubahan nyata.

Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus melalui (i) triangulasi sumber data melalui perbandingan hasil wawancara dengan isi dokumen terkait; (ii) teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada informan dan studi dokumentasi; (iii) teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan.


Kata kunci : Efektivitas, Manajemen Mutu Terpadu.
BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian


MMT dalam pelaksanaannya berarti mengadakan perubahan yang fundamental dan integral dari sistem manajemen sebelumnya (tradisional). Oleh sebab itu, penolakan terhadap perubahan pasti akan ada, meskipun hal tersebut merupakan perilaku yang umum dan biasa terjadi dalam bidang apa saja. Di samping itu, diperlukan adanya kesiapan sumber daya manusia untuk melaksanakan manajemen mutu tersebut, serta menuntut adanya komitmen jangka panjang dari semua personal yang terlibat. Dalam kondisi seperti inilah sering kali tantangan utama yang dihadapi oleh berbagai organisasi yang melaksanakan MMT adalah menyangkut efektivitas dari pelaksanaan MMT tersebut.

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dalam pelaksanaan MMT dapat tercapai. Jika hasil pelaksanaan MMT semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Setidaknya ada beberapa ukuran untuk menilai efektivitas pelaksanaan MMT di organisasi.

Terlepas dari adanya berbagai faktor yang menghambat dalam efektivitas pelaksanaan MMT di perusahaan, MMT merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan beroorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota perusahaan. MMT dalam perusahaan dilaksanakan dengan meningkatkan pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan dari para pelanggan. Oleh karenanya, peneliti meyakini pelaksanaan MMT di perusahaan sangat tepat, karena MMT sebagai suatu sistem, MMT tidak hanya mengurangi masalah perusahaan, tetapi sekaligus sebagai model yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan, MMT menawarkan filosofi, metode, dan strategi baru perbaikan mutu perusahaan.

Satu diantara perusahaan yang melaksanakan MMT dalam manajemen operasionalnya adalah JNE Cabang Utama Gorontalo yang berupaya melakukan perbaikan kinerja melalui pelaksanaan MMT dibawah kepemimpinan manajer yang memiliki komitmen tinggi terhadap perbaikan mutu perusahaan. Pentingnya manajemen kualitas bagi JNE Cabang Utama Gorontalo dalam rangka pencapaian keunggulan kompetitif adalah melalui kinerja JNE Cabang Utama Gorontalo.
khususnya kinerja operasional perusahaan. Dalam persaingan ekonomi yang semakin tajam JNE Cabang Utama Gorontalo dituntut untuk melaksanakan sistem manajemen yang baik, dimana dijadikan sebagai alat dalam meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja operasionalnya. Hal ini menjadi urgent dan penting mengingat manajemen JNE Cabang Utama Gorontalo perlu menciptakan suatu perencanaan dan pengaturan agar tercipta suatu proses atau operasional yang baik dalam mengelola dan menjalankan JNE Cabang Utama Gorontalo, sehingga berdampak pada pelaksanaan atau tercapainya kinerja secara maksimal dan bermutu.

Mengingat peran JNE Cabang Utama Gorontalo sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman barang/ dokumen dan agen terpercaya dalam mengantar barang ke sejumlah daerah, maka sebagai perusahaan yang melakukan banyak pengiriman barang dan selalu menjadi partner para pelaku toko online yang menggunakan jasa ini, pelaksanaan MMT oleh manajemen JNE Cabang Utama Gorontalo diharapkan untuk mencapai hasil kerja dan tingkat keberhasilan kerja secara keseluruhan sesuai dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Namun seiring upaya manajemen JNE Cabang Utama Gorontalo untuk meningkatkan kualitas dan kinerja perusahaan melalui pelaksanaan MMT, JNE Cabang Utama Gorontalo diperhadapkan pada tantangan dan isu aktual yaitu efektivitas pelaksanaan MMT belum optimal dan belum memenuhi harapan manajemen. Berbagai kendala dan permasalahan dalam efektivitas pelaksanaan MMT yang belum memenuhi harapan dapat dilihat dari lima aspek efektivitas program yang terindikasi memiliki permasalahan, yaitu (1) sosialisasi program, (2) pemahaman program, (3) ketepatan sasaran, (4) pencapaian tujuan, dan (5) perubahan nyata.

mengherankan masih ada sikap karyawan yang belum mengedepankan mutu pelayanan dalam bekerja.

Kedua, fenomena permasalahan yang terjadi di JNE Cabang Utama Gorontalo dapat dilihat dari aspek pemahaman program. Program MMT tidak hanya harus dipahami oleh pihak pelaksana saja dalam hal ini karyawan JNE Cabang Utama Gorontalo, tetapi juga harus dipahami oleh masyarakat sebagai penerima layanan pengiriman dan penerimaan barang JNE Cabang Utama Gorontalo. Informasi dalam wawancara awal memaparkan bahwa pemahaman karyawan yang rendah terhadap kebijakan manajemen mutu yang diberlakukan berdampak pada lemahnya komitmen dari beberapa karyawan dalam pelaksanaan MMT. Sementara itu, sebagai salah satu upaya untuk memberikan pemahaman mengenai program ini kepada masyarakat, manajemen JNE Cabang Utama Gorontalo mengeluarkan website berbasis online yang menginformasikan standard mutu perusahaan dan berbagai upaya manajemen perusahaan untuk manajemen mutu. Namun nampaknya upaya ini sepertinya tidak diketahui oleh semua masyarakat karena hanya dipublikasikan melalui media internet, sehingga timbul beberapa masalah seperti kurangnya pemahaman masyarakat secara luas mengenai program MMT ini, salah satunya masalah pada unsur kecepatan pelayanannya, khususnya pada aspek pilihan waktu pengiriman. Kebanyakan dari masyarakat belum paham mengenai sistem pengiriman JNE.


B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan fokus penelitian ini, yaitu: "Bagaimanakah efektivitas Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di JNE Cabang Utama Gorontalo ditinjau dari (1) sosialisasi MMT, (2) pemahaman MMT, (3) ketepatan sasaran MMT, (4) pencapaian tujuan MMT, dan (5) perubahan nyata dari MMT?".

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di JNE Cabang Utama Gorontalo ditinjau dari (1) sosialisasi MMT, (2) pemahaman MMT, (3) ketepatan sasaran MMT, (4) pencapaian tujuan MMT, dan (5) perubahan nyata dari MMT.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
   Memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan baru sebagai suatu pemikiran untuk kemajuan ilmu manajemen khususnya dalam upaya mengembangkan manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat praktis
   a. Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi para pimpinan organisasi untuk melakukan berbagai program kegiatan yang erat kaitannya dengan upaya meningkatkan efektivitas Manajemen Mutu Terpadu (MMT).
   b. Penelitian ini diharapkan memberi masukan yang bermanfaat bagi para karyawan untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.
c. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan acuan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan ilmu manajemen.

3. Manfaat metodologis
   Prosedur wawancara dan observasi untuk menganalisis secara holistik dan memperoleh informasi dalam waktu dan biaya yang relatif ekonomis dan efisien.
BAB II
KAJIAN TEORITIS

Bab kajian teori ini, secara berturut-turut membahas tentang: (1) pengertian efektivitas, (2) pengukuran dan indikator efektivitas, (3) Manajemen Mutu Terpadu (MMT), (4) karakteristik, prinsip MMT dan tahapan pelaksanaan MMT, (6) hambatan dan pemecahan masalah dalam pelaksanaan MMT.

A. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah kata sifat berasal dari kata dasar efektif dalam bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Pengertian efektivitas dalam penelitian ini adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauhmana rencana dapat tercapai. Dalam konteks Manajemen Mutu Terpadu (MMT), maka semakin banyak rencana yang dapat dicapai dalam pelaksanaan MMT, semakin efektif pula pelaksanaan MMT dalam organisasi atau perusahaan. Suatu program bisa dikatakan efektif ketika memenuhi kriteria yang mampu memberikan pengaruh, perubahan atau dapat membawa hasil.

B. Pengukuran dan Indikator Efektivitas Program

Pengukuran dalam pelaksanaan program atau kegiatan sebuah organisasi sangat perlu untuk mengetahui sejauh mana langkah efesiensi dilakukan dalam organisasi tersebut. Sutrisno (2010:125-126) mengidentifikasi hasil studi para ahli mengenai ukuran efektifitas program didalam sebuah organisasi, yaitu: (1) pemahaman program: dilihat sejauhmana masyarakat dapat memahami kegiatan kegiatan program, (2) tepat sasaran: dilihat dari apa yang dikehendaki tercapai atau menjadi kenyataan, (3) tepat waktu: dilihat melalui penggunaan waktu untuk pelaksanaan program yang telah direncanakan tersebut apakah telah sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya, (4) tercapainya tujuan: diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan, (5) perubahan nyata: diukur melalui sejauhmana kegiatan tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat ditempat. Lain halnya Budiani (2009:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut: (1) ketepatan sasaran progra: sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya, (2) sosialisasi program: kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program, sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya, (3) tujuan program: sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya, (4) pemantuan program: kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Memperhatikan uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa efektivitas program dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan indikator dalam pengukuran dimana pengukuran efektivitas tersebut menjadi suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/ kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.
Mendasarkan pada berbagai cara pengukuran efektivitas program sebagaimana dijelaskan di atas, maka dapat dikonstruksi ukuran efektivitas program dalam penelitian ini sebagai cara untuk mengukur sejauhmana MMT di JNE Cabang Utama Gorontalo tersebut dapat berjalan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mengukur efektivitas MMT di JNE Cabang Utama Gorontalo dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut: (1) sosialisasi program, (2) pemahaman program, (3) ketepatan sasaran, (4) pencapaian tujuan, dan (5) perubahan nyata.

C. Manajemen Mutu Terpadu (MMT)

Yamit (2014:61) mengutip Kit Sadgrove yang membahas pengertian MMT dapat diuraikan dari tiga kata yang dimilikinya, yaitu: Total (keseluruhan); Quality (kualitas, derajat/ tingkat keunggulan barang atau jasa); Management (tindakan, seni, cara menghandle, pengendalian, pengarahan). Rangkaian ketiga kata tersebut memberikan pengertian TQM sebagai sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (costumer satisfaction) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (right first time), melalui perbaikan berkesinambungan (continuous improvement) dan memotivasi karyawan. Manajemen Mutu Terpadu dalam penelitian ini adalah seperangkat prinsip-prinsip, tahapan-tahapan, proses-proses dan prosedur-prosedur mengelola mutu perusahaan secara terpadu dan sistematis sebagai upaya memperbaiki kinerja secara terus menerus dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pada pengguna jasa perusahaan.

D. Kerangka Konsep Pemikiran

Berdasarkan pemaparan dan kajian teoritis serta penelitian terdahulu, maka dapat dikonstruksi kerangka konsep penelitian ini sebagaimana Gambar 2.1 di bawah ini.

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Pemikiran
Sumber: Analisis Peneliti Tahun 2018
Konstruksi kerangka konsep penelitian pada Gambar 2.1 dapat dijelaskan bahwa efektivitas program merupakan cara untuk mengukur sejauhmana program tersebut dapat berjalan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mengukur efektivitas program dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut: (1) sosialisasi program adalah kemampuan perusahaan dalam melakukan sosialisasi program, sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada karyawan dan masyarakat, (2) pemahaman program, dilihat sejauhmana karyawan dan masyarakat dapat memahami kegiatan program, (3) ketepatan sasaran, dilihat dari apa yang dikehendaki dari pelaksanaan program tercapai atau menjadi kenyataan, (4) pencapaian tujuan, diukur melalui pencapaian tujuan pelaksanaan program yang telah dilaksanakan, (5) perubahan nyata, diukur melalui sejauhmana program memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi karyawan dan masyarakat di tempat.
DAFTAR PUSTAKA


