



Digital Receipt

This receipt acknowledges that **Turnitin** received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Abd. Rahman Pakaya
Assignment title: For writers
Submission title: EFEKTIVITAS MANAJEMEN MUTU...
File name: tegrated_Management_Quality_MM...
File size: 201.72K
Page count: 10
Word count: 3,050
Character count: 20,605
Submission date: 02-Sep-2020 01:33PM (UTC+0700)
Submission ID: 1378092944

EFEKTIVITAS MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT)
DI JNE CABANG UTAMA GORONTALO

Dwi Ayu Hartinah¹, Abd. Rahman Pakaya², Sri Yulianty Mozin³

¹Mahasiswa Prodi S1 Manajemen

²Dosen Prodi S1 Manajemen

³Dosen Prodi S1 Administrasi Publik

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo

e-mail : yulmozin@ung.ac.id

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.

Hasil penelitian bahwa: Pertama, sosialisasi MMT terlaksana kurang efektif, masih ada karyawan dan masyarakat pelanggan yang belum mendapatkan informasi secara utuh mengenai model manajemen mutu yang dilaksanakan di perusahaan. Intensitas pelaksanaan sosialisasi masih perlu ditingkatkan melalui *briefing* rutin kepada karyawan dan iklan layanan bagi masyarakat. Kedua, pemahaman MMT terlaksana efektif. Setelah mendapatkan informasi mengenai MMT, karyawan paham mengenai model manajemen mutu yang dilaksanakan di perusahaan. Karyawan telah memiliki pengetahuan mengenai standar mutu kinerja yang ditetapkan perusahaan. Ketiga, ketepatan sasaran MMT terlaksana efektif. Masyarakat pelanggan puas dengan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga selalu menjadikan JNE sebagai pilihan utama dalam jasa pengiriman dan penerimaan barang. Keempat, tujuan MMT terlaksana efektif. Seiring dengan tuntutan kebutuhan pelayanan, perusahaan melakukan pengembangan SDM melalui rekrutmen tenaga yang kompeten dan mengikutsertakan karyawan dalam *training* dan pelatihan teknis, menambah armada fasilitas angkutan pengiriman dan penerimaan barang, serta mengupdate kebutuhan kelancaran internet. Tujuan MMT tercapai secara maksimal. Kelima, perubahan nyata dari MMT terlaksana secara efektif. Masyarakat mudah dalam mengakses pelayanan JNE yang berlokasi di pusat kota Gorontalo, ditangani dengan baik dengan biaya terjangkau. Pelayanan JNE Cabang Utama Gorontalo memenuhi harapan dan ekspektasi masyarakat pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di JNE Cabang Utama Gorontalo terlaksana secara efektif.

Kata kunci : Efektivitas, Manajemen Mutu Terpadu.

EFEKTIVITAS MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DI JNE CABANG UTAMA GORONTALO

by Abd. Rahman Pakaya

Submission date: 02-Sep-2020 01:33PM (UTC+0700)

Submission ID: 1378092944

File name: tegrated_Management_Quality_MMT_in_JNE_Main_Branch_Gorontalo.pdf (201.72K)

Word count: 3050

Character count: 20605

EFEKTIVITAS MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DI JNE CABANG UTAMA GORONTALO

Dwi Ayu Hartinah¹, Abd. Rahman Pakaya², Sri Yulianty Mozin³

¹Mahasiswa Prodi S1 Manajemen

²Dosen Prodi S1 Manajemen

³Dosen Prodi S1 Administrasi Publik

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo

e-mail : yulmozin@ung.ac.id

² 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.

Hasil penelitian bahwa: Pertama, sosialisasi MMT terlaksana kurang efektif, masih ada karyawan dan masyarakat pelanggan yang belum mendapatkan informasi secara utuh mengenai model manajemen mutu yang dilaksanakan di perusahaan. Intensitas pelaksanaan sosialisasi masih perlu ditingkatkan melalui *briefing* rutin kepada karyawan dan iklan layanan bagi masyarakat. Kedua, pemahaman MMT terlaksana efektif. Setelah mendapatkan informasi mengenai MMT, karyawan paham mengenai model manajemen mutu yang dilaksanakan di perusahaan. Karyawan telah memiliki pengetahuan mengenai standar mutu kinerja yang ditargetkan dalam SOP. Karyawan merasakan mudah dalam mengikuti standar mutu kinerja yang ditetapkan perusahaan. Ketiga, ketepatan sasaran MMT terlaksana efektif. Masyarakat pelanggan puas dengan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga selalu menjadikan JNE sebagai pilihan utama dalam jasa pengiriman dan penerimaan barang. Keempat, tujuan MMT terlaksana efektif. Seiring dengan tuntutan kebutuhan pelayanan, perusahaan melakukan pengembangan SDM melalui rekrutmen tenaga yang kompeten dan mengikutsertakan karyawan dalam *training* dan pelatihan teknis, menambah armada fasilitas angkutan pengiriman dan penerimaan barang, serta *update* kebutuhan kelancaran internet. Tujuan MMT tercapai secara maksimal. Kelima, perubahan nyata dari MMT terlaksana secara efektif. Masyarakat mudah dalam mengakses pelayanan JNE yang berlokasi di pusat kota Gorontalo, ditangani dengan baik dengan biaya terjangkau. Pelayanan JNE Cabang Utama Gorontalo memenuhi harapan dan ekspektasi masyarakat pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di JNE Cabang Utama Gorontalo terlaksana secara efektif.

Kata kunci : Efektivitas, Manajemen Mutu Terpadu.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi sebagai era tanpa batas yang ditandai dengan semakin bebasnya sumber daya manusia memasuki negara lain dengan menawarkan keahliannya dan bilamana hal ini terus terjadi tanpa ada upaya yang bersungguh-sungguh untuk menanggulangnya, niscaya bangsa-bangsa yang sedang membangun tetap akan tertinggal di landasan dengan tanpa memiliki peluang untuk maju atau bersaing dengan bangsa-bangsa yang telah lebih dahulu maju. Rivai dan Sagala (2009:vii) menegaskan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia ini, utamanya sumber daya manusia perusahaan perlu dilakukan secara baik, terarah dan terencana, sehingga perusahaan dapat bersaing secara sehat dengan perusahaan lain, mengi²gat ke depan persaingan antara perusahaan akan semakin ketat. Oleh karenanya Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan salah satu pendekatan dalam menjalankan upaya yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, tenaga kerja, proses, serta lingkungannya. Nasution (2005:i) menegaskan MMT merupakan pendekatan dalam meningkatkan daya saing perusahaan dalam menghadapi era globalisasi, dimana persaingan makin kompetitif.

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 seringkali 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 berbagai² faktor yang menghambat dalam efektivitas pelaksanaan MMT di perusahaan, MMT merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepe²asan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota perusahaan. MMT dalam perusahaan dilaksanakan dengan meningkatkan pelayanan untuk memenuhi keinginan da² 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 melaksanakan² 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 mutu² perusahaan. Pentingnya manajemen kualitas bagi JNE Cabang Utama Gorontalo dalam rangka pencapaian keunggulan kompetitif adalah melalui kinerja JNE Cabang Utama Gorontalo

2 khususnya kinerja operasional perusahaan. 2 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 2 *urgent* dan penting mengingat manajemen JNE Cabang Utama Gorontalo perlu menciptakan suatu perencanaan dan pengaturan agar tercipta suatu proses atau operasional yang 2 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 2 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 1 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.

Pertama, fenomena permasalahan yang terjadi di JNE Cabang Utama Gorontalo dapat dilihat dari aspek sosialisasi program. Sosialisasi yang dilaksanakan oleh manajemen JNE Cabang Utama Gorontalo yaitu dengan mensosialisasikan pelaksanaan MMT ini kepada seluruh karyawan pada minggu ke-4 Agustus 2015. Sosialisasi ini bertujuan 1 untuk menyamakan persepsi para karyawan di JNE Cabang Utama Gorontalo agar bisa menjembatani apa yang diharapkan oleh manajemen 1 JNE pusat dan manajemen JNE Cabang Utama Gorontalo dengan karyawan, sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi. Adanya sosialisasi program ini diharapkan karyawan dapat mengetahui, memahami dan melakukan pelayanan pengiriman dan penerimaan barang secara optimal secara berkualitas atau mengedepankan standar mutu perusahaan sebagaimana filosofi manajemen mutu yang dilaksanakan perusahaan. Namun kenyataannya, sosialisasi yang dilakukan manajemen JNE Cabang Utama Gorontalo belum dilakukan secara menyeluruh. Berdasarkan wawancara dalam penelitian awal, peneliti 1 memperoleh informasi bahwa masih ada karyawan JNE Cabang Utama Gorontalo yang belum mengetahui atau mendapatkan sosialisasi mengenai program MMT yang dilaksanakan oleh perusahaan. Beberapa karyawan belum sepenuhnya memahami model manajemen mutu yang dilaksanakan dalam pelayanan JNE Cabang Utama Gorontalo. Bahkan ada karyawan yang tidak mengetahui sama sekali seperti apa bentuk pelaksanaan MMT di JNE Cabang Utama Gorontalo. Dalam observasi penelitian awal dapat dilihat di kantor JNE Cabang Utama Gorontalo tidak menyediakan brosur atau leaflet yang menyajikan beragam informasi 1 tentang apa dan bagaimana pelayanan JNE Cabang Utama Gorontalo. Dengan demikian pelaksanaan sosialisasi MMT ini belum dilaksanakan dengan baik, sehingga tidak

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.

Ketiga, fenomena permasalahan yang terjadi di JNE Cabang Utama Gorontalo dapat dilihat dari aspek ketepatan sasaran. Salah satu misi JNE adalah memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo di Indonesia. Namun masih ada masyarakat Gorontalo yang belum menjadikan JNE sebagai pilihan utama dalam pelayanan pengiriman dan penerimaan dokumen, paket dan kargo. Hal ini dapat diamati dari adanya antrian di Kantor Pos Gorontalo maupun beberapa kantor pelayanan pengiriman dan penerimaan barang lainnya di Gorontalo seperti LA Cargo mengindikasikan masyarakat masih berpihak pada pilihan yang dipandang lebih murah dan cepat.

Keempat, fenomena permasalahan yang terjadi di JNE Cabang Utama Gorontalo dapat dilihat dari aspek tujuan program. Salah satu perspektif dalam tujuan strategis adanya MMT adalah *Learning and Growth* yaitu "mewujudkan SDM yang kompeten, organisasi yang modern, serta teknologi informasi dan komunikasi yang handal. Manajemen JNE Cabang Utama Gorontalo terus berusaha untuk mencapai tujuan strategis dari pelaksanaan MMT ini. Namun sampai dengan saat ini dapat diamati pencapaian tujuan strategis di JNE Cabang Utama Gorontalo belum optimal. Tujuan untuk mewujudkan SDM yang kompeten, organisasi yang modern, serta teknologi informasi dan komunikasi yang handal nampaknya belum sepenuhnya terwujud. Hal ini dapat dilihat dari aspek peningkatan kemampuan dan sarana prasarana penunjang aktifitas kegiatan pelayanan yang belum optimal. Dari segi peningkatan kemampuan nampak dari observasi penelitian awal adanya karyawan yang kurang cekatan dalam bekerja dibandingkan dengan karyawan lainnya atau dengan kata lain kemampuan karyawan dalam menangani pelayanan belum merata. Sebagai organisasi modern karyawan JNE Cabang Utama Gorontalo masih ada yang mengeluhkan kurangnya sarana mobilitas atau angkutan darat yang handal. Sedangkan dari sarana prasarana nampak pada interkoneksi jaringan internet yang kadangkala mengalami *loading* dan bahkan terputusnya jaringan sementara.

Kelima, fenomena permasalahan yang terjadi di JNE Cabang Utama Gorontalo dapat dilihat dari aspek perubahan nyata. Perubahan nyata dari pelaksanaan MMT di JNE Cabang Utama Gorontalo dilihat melalui sejauhmana kegiatan program ini memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi seluruh aspek terkait. Pelaksanaan MMT dipandang belum mampu memberikan perubahan nyata dalam perbaikan mutu secara komprehensif bagi karyawan secara khusus dan kepada masyarakat pada umumnya.

Sehubungan dengan berbagai persoalan tersebut di atas, maka pengukuran efektivitas MMT di JNE Cabang Utama Gorontalo merupakan penilaian dalam arti tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sasaran yang tersedia. Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jadi, apabila tujuan atau sasaran MMT tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka tidak efektif. Efektivitas merupakan fungsi dari manajemen, dimana dalam sebuah efektivitas diperlukan adanya prosedur, strategi, kebijaksanaan, program dan pedoman. Tercapainya tujuan itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan bersama di JNE Cabang Utama Gorontalo. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dan menulis skripsi dengan judul: "Efektivitas Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di JNE Cabang Utama Gorontalo".

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 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 menunjukkan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/ kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

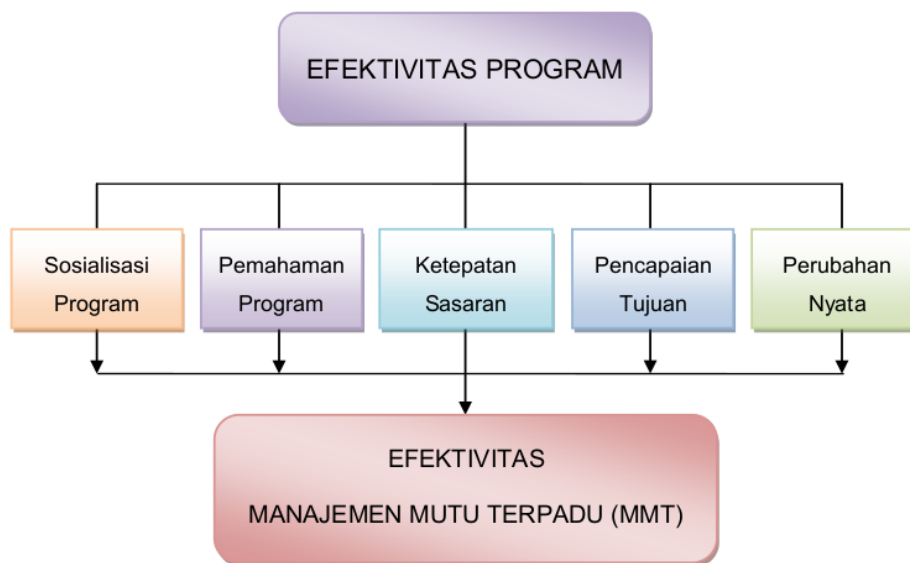
Mendasarkan pada berbagai cara pengukuran efektivitas program sebagaimana dijelaskan di atas, maka dapat dikonstruksi ukuran efektivitas program dalam penelitian ini sebagai cara untuk mengukur sejauhmana MMT di JNE Cabang Utama Gorontalo tersebut dapat berjalan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan 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 menhandel, 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 (*continous 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 dijalankan, (5) perubahan nyata, diukur melalui sejauhmana program memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi karyawan dan masyarakat di tempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. 2003. *Pengertian Efektivitas*. Universitas Negeri Yogyakarta: Lumbung Pustaka.
- Alwi, Hasan. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia.
- Yamit, Zulian. 2014. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. CV Ekonisia Yogyakarta.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas; Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Atmosoeprapto, Kisdarto. 2002. *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Echols, John M. dan Hasan Shadily. 2010. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Budiani, Ni Wayan. 2009. Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "EKA TARUNA BHAKTI" Desa Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT, Volume 2 Nomor 1*.
- Goetsch D.L & Davis D.L. 2002. *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Process, and Service*. Edisi Terjemahan. Alih Bahasa oleh Benyamin Molan. *Manajemen Mutu Total: Manajemen Mutu untuk Produksi, Pengelolaan dan Pelayanan. Jilid 1*. Jakarta: Prenhalindo.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia.

EFEKTIVITAS MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DI JNE CABANG UTAMA GORONTALO

ORIGINALITY REPORT

21%	21%	8%	15%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	media.neliti.com	12%
	Internet Source	
2	docobook.com	7%
	Internet Source	
3	repository.usu.ac.id	3%
	Internet Source	

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 3%
Exclude bibliography	On		