

ABSTRAK

Khoroni, Ahmad. 2014. SKRIPSI. Judul: “Pengukuran Kinerja Manajerial Dalam Perspektif *Total Quality Management* (Studi pada PT. Istana Cipta Sembada Banyuwangi)”.

Pembimbing : HjMeldona, SE., MM., Ak

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja Manajerial, Perspektif *Total Quality Management*.

Total Quality Management adalah suatu sistem manajemen yang berorientasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan melalui eliminasi pemborosan, peningkatan kualitas, pengembangan keterampilan, dan pengurangan biaya produksi. PT. Istana Cipta Sembada (PT. ICS) berupaya memberikan pelayanan dan kualitas terbaik lewat filosofinya yaitu *3E Excellent product, Excellent people, dan Excellent services* sebagai upaya pencapaian kepuasan pelanggan. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja manajerial di PT. ICS dalam perspektif *Total Quality Management*.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan teknik wawancara, pengamatan lapangan serta dokumentasi.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja manajerial di PT. ICS dalam perspektif *Total Quality Management* yang terdiri dari: (a) Fokus pada pelanggan yang ditunjukkan bahwa di PT. ICS Manajer HRD dan Produksi mengadakan diskusi langsung dengan pelanggan secara intens dan rutin dalam bentuk kunjungan langsung pelanggan perusahaan, sehingga didapat informasi mengenai upaya kualitas produk serta inovasi produk baru; (b) Perbaikan proses berkelanjutan di PT. ICS ditunjukkan dengan berbagai upaya untuk peningkatan etos kerja karyawan, serta telah didukungnya oleh teknologi yang canggih; (c) Pendidikan dan pelatihan di PT. ICS diadakan secara rutin, dengan mengikut sertakan beberapa level karyawan yang memenuhi syarat dan kompetensi kerja; (d) Pengambilan keputusan dilakukan pada level manajer dan supervisor, dengan mengumpulkan segala masukan, saran dan aspirasi setiap hari dengan mendatangi langsung karyawan saat bekerja.