

Tulis satu kasus masalah TQM yang ada pada organisasi bp/ibu.

## **Tugas TQM**

Kualitas manajemen Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.

- Pelayanan front office kurang maksimal
- Perbankan sering gangguan
- Wajib pajak ingin dilayani lebih cepat
- Ruang tunggu pembayaran pajak sempit
- Disiplin wajib pajak kurang

Nama : Annisatul Mardiah

NIM : 182910029

Tugas ke 7

Buatlah contoh kasus di tempat saudara bekerja.

Menurut saya sendiri contoh yang dapat di ambil, di dalam kelas ketika mengajar dimana kita harus memiliki *plan* atau rencana dimana kita harus sudah memikirkan strategi pendekatan yang digunakan. Kita harus dapat meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh mahasiswa dalam hal ini peningkatan kualitas yang dimaksud dapat berupa peningkatan nilai dan pengurangan jumlah mahasiswa yang mengulang.

*Tulis satu kasus masalah TQM yang ada pada organisasi Bp/Ibu.*

Saat ini iklim usaha penuh dengan persaingan, tak terkecuali dalam bidang penerbitan surat kabar, ketika antar perusahaan yang menawarkan jasa komunikasi saling bersaing memberikan yang terbaik dari produknya untuk merebut tempat di hati masyarakat, dalam hal ini kualitas memegang peranan yang sangat penting. Agar perusahaan dapat menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas tinggi, memiliki competitive advantage, dan meningkatkan produktivitas, perusahaan harus mempunyai suatu strategi yang tepat untuk permasalahan tersebut. Penerapan Total Quality Management diharapkan menjadi suatu solusi untuk permasalahan di atas karena perspektif Total Quality Management terhadap kepuasan pelanggan pada hakikatnya adalah bahwa pelanggan merupakan penilai terakhir dari kualitas sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas adalah memiliki alat yang handal mengenai penilaian konsumen terhadap perusahaan, selain itu Total Quality Management merupakan konsep yang jauh lebih luas yang tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Masalahnya adalah apakah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi ini dapat secara konsisten diterapkan pada perusahaan dengan perbaikan yang terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya? Sehingga salah satu dampaknya adalah terjadinya peningkatan pada pendapatan perusahaan. (\*)