
PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN KINERJA MANAJERIAL PADA PT. PLN (PERSERO) CABANG MANADO

*THE IMPLEMENT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT TO IMPROVE MANAGERIAL
PERFORMANCE AT PT. PLN (PERSERO) CABANG MANADO*

Alfi Richo Toar¹, Drs. Sifrid S. Pangemanan², Drs. Harijanto Sabijono³

^{1,2,3} *Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Samratulangi, Manado 95115, Indonesia
Email : alfi_toar@gmail.com*

ABSTRAK

Perkembangan perusahaan sangat pesat pada masa perdagangan bebas seperti saat sekarang. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana konsumen akan mempertimbangkan, biaya, nilai, dan manfaat sebuah produk. Perkembangan perdagangan dunia menuntut perusahaan-perusahaan yang sudah ada untuk tetap dapat bertahan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang akan bermunculan, dan tetap terus memperoleh keuntungan. Total Quality Management atau manajemen kualitas terpadu adalah suatu cara meningkatkan kinerja secara terus menerus (continuous performance improvement) pada setiap level operasi atau proses dari setiap area fungsional suatu organisasi. Menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Objek dalam penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) Cabang Manado. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Total Quality management dapat meningkatkan kinerja manajerial.

kata Kunci : Manajemen, Total Quality Management, Kinerja Manajerial)

ABSTRACT

Development company is very rapid at the time of the free trade now. its global competition provide many options for the customer. where the customer will be considering cost, value, and benefit of a product. The development of world trade suing companies existing companies to continue to survive in order to compete with companies that will emerge and continue to make a profit. Total Quality Management or integrated quality management is away of continuously improve performance at every level of operations of processes of each functional area of an organization. The object of this study is PT. PLN (Persero) Cabang manado research methods that are used in this research is descriptive analysis. And of the result of research conducted can be concluded that the total quality management can improve managerial performance.

Keywords : management, Total Quality Management, Managerial Performance)

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan perusahaan sangat pesat pada masa perdagangan bebas seperti saat sekarang. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana konsumen akan mempertimbangkan, biaya, nilai, dan manfaat sebuah produk. Perkembangan perdagangan dunia menuntut perusahaan-perusahaan yang sudah ada untuk tetap dapat bertahan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang akan bermunculan, dan tetap terus memperoleh keuntungan. Perusahaan yang dulu bersaing hanya pada tingkat lokal regional dan nasional, kini harus pula bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh dunia. Dalam bersaing perusahaan dapat menggunakan tiga ide dasar untuk menghasilkan produk yang berkualitas, yaitu : (1) setiap tindakan perusahaan dalam menghasilkan produk selalu berorientasi pada pelanggan, (2) melibatkan seluruh entitas yang berkaitan dengan jalannya perusahaan baik pihak internal (karyawan) dan pihak eksternal (pemasok dan pelanggan), (3) menggunakan data dan alasan yang ilmiah dalam memperbaiki kinerja yang efeknya akan memberikan keuntungan untuk perusahaan.

Sampai saat ini sistem yang paling cocok sebagai alat untuk membuat perusahaan tetap *going concern* adalah *Total Quality Management (TQM)* atau di Indonesia dikenal dengan istilah pengendalian mutu terpadu (PTM). *Total quality management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Kompetisi yang semakin ketat ini, menyebabkan setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dunia industri, akan memberikan perhatian yang penuh pada kualitas. Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak positif kepada dampak bisnis melalui dua cara yaitu, dampak kepada biaya produksi dan dampak kepada pendapatan. Dampak terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konformansi (*conformance*) yang tinggi terhadap standar standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang mungkin terjadi.

Total Quality Management atau manajemen mutu adalah sistem terstruktur dengan serangkaian alat, teknik dan filosofi yang di desain untuk menciptakan budaya perusahaan yang memiliki fokus terhadap pelanggan, melibatkan partisipasi aktif para pekerja, dan perbaikan kualitas yang berkesinambungan, yang menunjang tercapainya kepuasan pelanggan secara total dan terus menerus. (Sumarsan 2015 : 197).

Dengan demikian *Total Quality Management* merupakan sistem akuntansi manajemen yang mengangkat kualitas strategi usaha, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melihat seluruh anggota organisasi.

Selain itu penerapan *Total Quality Management* perlu ada dalam perusahaan agar supaya sistem akuntansi manajemen sebagai suatu mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara untuk memaksimalkan kinerja karyawan. Dengan kemudahan tersebut maka perusahaan akan mampu meningkatkan kinerja karyawannya agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, karena perlu kita ketahui bahwa perusahaan jasa tersebut adalah kepercayaan pelayanan. Maka diperlukan keberhasilan sistem perusahaan dalam menumbuhkan usaha termasuk menumbuhkan minat kepercayaan masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang terdapat pada latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat masalah tentang bagaimana penerapan Total Quality Management untuk meningkatkan kinerja manajerial pada PT. PLN (Persero) Cabang Manado ?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management*, untuk meningkatkan kinerja manajerial pada PT.PLN (Persero) Cabang Manado.

Konsep Akuntansi

Akuntansi merupakan proses pengidentifikasian pengukuran, pencatatan, penggolongan, pengiktisaran, serta pelaporan informasi keuangan dalam ukuran moneter (uang) dalam suatu perusahaan atau organisasi yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam rangka pengambilan keputusan (Efendi 2014 : 1). Akuntansi didefinisikan sebagai seni untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, mencatat dan menghasilkan laporan, yaitu laporan keuangan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) baik pihak di dalam perusahaan atau pihak di luar perusahaan. (Sumarsan 2013 : 1).

Akuntansi Manajemen

Akuntansi manajemen adalah salah satu cabang ilmu akuntansi yang menghasilkan informasi untuk manajemen atau pihak intern perusahaan. Pengguna utama informasi manajemen adalah para manajer, yang bertugas merencanakan kegiatan, menerapkan rencana, mengarahkan serta mengendalikan kegiatan organisasi agar kegiatan tersebut berjalan sesuai rencana. Informasi yang dihasilkan oleh akuntansi manajemen akan dimanfaatkan oleh para manajer untuk membantu melaksanakan tugasnya (Krismiaji. 2011 : 1). Akuntansi Manajemen merupakan bidang akuntansi yang berfokus pada penyediaan termasuk pengembangan dan penafsiran informasi akuntansi bagi para manager untuk digunakan sebagai bahan perencanaan, pengendalian operasi, dan dalam pengambilan keputusan. Sesuai fungsi tersebut.

Manajemen dan Informasi Yang Diperlukan

Setiap organisasi baik kecil maupun besar, memiliki seorang manajer yaitu orang yang bertanggung jawab untuk melaksanakan aktifitas penyusunan rencana (*Planning*), pengorganisasian sumber sumber daya (*Organizing*), pengarahan karyawan (*Directing dan motivating*), dan pengendalian kegiatan perusahaan (*controlling*). (Krismiaji 2011 : 1)

Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem pengendalian manajemen adalah suatu alat pengumpulan data untuk membantu dan mengkoordinasikan pembuatan keputusan dalam organisasi. Dalam pendekatan kovesional para manajer dan akuntan menerapkan sistem pengendalian manajemen melalui perincian teknis pengolahan data, atau pelaporan keuangan eksternal, menekankan pada kepatuhan terhadap aspek-aspek hukum yang berlaku, atau pendeteksian kecurangan. Dalam perkembangan terakhir diperlukan perluasan fokus dari sistem tersebut. (Samryn 2012 : 258). Sistem pengendalian manajemen adalah suatu rangkaian tindakan dan aktivitas yang terjadi diseluruh kegiatan organisasi yang berjalan secara terus-menerus. Pengendalian manajemen bukanlah suatu sistem terpisah dalam suatu organisasi,

melainkan harus dianggap sebagai bagian penting dari setiap sistem yang dipakai manajemen untuk mengatur dan mengarahkan kegiatannya.

Tujuan Sistem Pengendalian Manajemen

Menurut Sumarsan 2013 :6) Tujuan perancangan suatu sistem pengendalian manajemen adalah :

1. Diperolehnya keandalan dan integritas informasi
2. Kepatuhan terhadap rencana, prosedur, peraturan, dan ketentuan yang berlaku
3. Melindungi harta perusahaan
4. Pencapaian kegiatan yang ekonomis dan efisien .

Total Quality Management

Total Quality management atau manajemen mutu terpadu didefinisikan sebagai suatu pendekatan dalam usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. (Siswanto 2015 : 195). Total Quality Management atau Manajemen mutu terpadu adalah sebuah metode dengan budaya, sikap, struktur, organisasi dari sebuah perusahaan yang berusaha untuk menyediakan pelanggan dengan produk dan jasa yang memenuhi atau melebihi kebutuhan mereka dengan melibatkan manajemen dan seluruh karyawan dalam perbaikan terus menerus terhadap produk dan jasa yang diproduksi dengan mengurangi kerugian akibat praktik-praktik pemborosan, pembuangan dan cacat.

Aspek-aspek *Total Quality Management*

Untuk mencapai manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) perlu diperhatikan aspek-aspek sebagai berikut (Siswanto 2015 : 195)

1. Perhatian pada pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap mutu
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah
4. Memiliki komitmen jangka panjang
5. Membutuhkan kerja sama tim
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
8. Memberikan keterbatasan yang terkendali
9. Memiliki kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Karakteristik *Total Quality Management*

Menurut (Thomas Sumarsan 2013 : 191) karakteristik Total Quality Management atau manajemen mutu terpadu adalah sebagai berikut :

1. Focus pada pelanggan
2. Perencanaan mutu
3. Peningkatan mutu
4. Pengendalian mutu

Prinsip *Total Quality Management*

Total quality management merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perusahaan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. ada empat prinsip utama dalam *total quality management*. Keempat prinsip tersebut adalah (Nasution 2010 : 30) yaitu :

1. Kepuasan pelanggan
2. Respek terhadap semua orang
3. Manajemen berdasarkan fakta
4. Perbaikan berkesinambungan

Konsep Kinerja Manajerial

Kinerja adalah prestasi kerja dari yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan sumber daya manusia yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (Bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi (Abdullah 2015 :3). Performance sering juga diartikan penampilan kerja atau perilaku dalam bekerja. Dalam ensiklopedi administrasi performance diartikan sebagai hasil pekerjaan atau pelaksanaan tugas pekerjaan (Darodjat 2015 : 105).

Sistem Penilaian Kinerja

Sistem Penilaian Kinerja atau Sistem Penilaian prestasi kerja adalah suatu sistem formal yang berskala yang mendukung kesuksesan organisasi atau yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya. (Darodjat 2015 :119). Sistem penilaian kinerja atau evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi. (Abdullah 2015 : 20).

Manfaat Sistem Penilaian Kinerja

Menurut Abdullah 2015 :22) manfaat atau kegunaan dari sistem penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Memperkuat posisi tawar antara perusahaan dengan karyawan.
2. Memperbaiki kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan.
3. Menyesuaikan pembayaran kompensasi kepada karyawan.
4. Sebagai dasar pembuatan keputusan dalam menempatkan karyawan.
5. Sebagai dasar untuk menetapkan pelatihan dan pengembangan.
6. Sebagai dasar untuk menyusun perencanaan dan pengembangan karyawan.
7. Sebagai dasar untuk melakukan proses staffing.
8. Sebagai dasar defisiensi (meninjau ulang) prosedur penempatan karyawan.

Tujuan Sistem Penilaian Kinerja

Sistem penilaian kinerja pada dasarnya memiliki dua tujuan yaitu : tujuan evaluasi dan tujuan pengembangan. Tujuan pertama, manajer memberi pendapat atas kinerja karyawan dengan menggunakan rating deskriptif, tujuan penilaian tersebut diantaranya untuk pengambilan keputusan-keputusan promosi demosi, terminasi dan kompensasi. Sistem penilaian kinerja karyawan pada dasarnya bertujuan untuk menghasilkan informasi yang akurat, valid, berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi dan perusahaan. Selain itu penilaian kinerja bertujuan untuk mendorong peningkatan kinerja (Dr. Tubagus. Achmad Darodjat 2015 : 120)

Elemen-elemen Penilaian Kinerja

Menurut Abdullah 2015 : 152) elemen-elemen penilaian kinerja yaitu :

1. Efektif
2. Efisien
3. Kualitas
4. Ketepatan waktu
5. Produktivitas
6. Keselamatan

Penelitian Terdahulu

Juditshira Lempoy (2013) dengan judul Penerapan *total quality management* terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada PT. PLN (PERSERO) wilayah suluttenggo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan *total quality management* terhadap efisiensi biaya pada PT. PLN (persero) Wilayah SulutTenggo. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu, *total quality management* berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi biaya pada PT. PLN (persero) Wilayah SulutTenggo. Lowing (2014) dengan judul evaluasi penerapan *total quality management* terhadap kinerja manajerial PT. Pegadaian (persero) Kanwil V Manado. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil V Manado. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu, penerapan *total quality management* berpengaruh positif terhadap pencapaian kinerja manajerial.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan dan menguraikan tentang penerapan Total Quality Manajemen untuk meningkatkan kinerja manajerial pada PT. PLN (Persero) Cabang Manado.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) Cabang Manado yang beralamat di jalan Ahmad Yani No. 32 Manado sedangkan waktu penelitian ini dimulai sejak bulan Agustus 2016

Jenis Data

Data adalah informasi yang telah diterjemahkan kedalam bentuk yang lebih sederhana untuk melakukan suatu proses.(Wahyudi 2008 : 2). Data merupakan suatu kerangka kerangka yang diperoleh dari suatu penelitian yang dapat digunakan untuk menganalisa permasalahan yang dihadapi, dan selanjutnya untuk memilih alternatif yang sesuai dengan pemilihan ini berupa data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kuantitatif adalah data yang disajikan dalam skala numerik (angka) sedangkan Data Kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dengan skala numerik (kuncoro 2009 : 146) data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kualitatif yaitu data yang

menggambarkan tentang kinerja manajerial dan penerapan Total Quality Manajemen untuk meningkatkan kinerja manajerial pada PT. PLN (Persero) Cabang Manado.

Sumber data

Data primer yaitu data yang diperoleh dengan survey lapangan dan menggunakan metode pengumpulan data original. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan telah diaplikasikan kepada masyarakat pengguna data (Kuncoro 2009: 148). Dalam penelitian ini sumber data yang diperoleh yakni data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pihak yang diteliti, data berupa wawancara dan kuisioner yang diedarkan pada pimpinan dan staf perusahaan tempat diadakanya penelitian, yaitu pada PT.PLN (Persero) Cabang Manado yang merupakan Badan usaha milik Negara BUMN.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Field Research (penelitian lapangan) yaitu mengumpulkan data data primer dengan datang langsung ke PT. PLN (Persero) Cabang Manado dan melakukan :

- a. Wawancara : dengan bertanya secara langsung kepada para karyawan/pihak pihak yang bersangkutan.
- b. Study dokumentasi : dilakukan dengan melakukan penelusuran dokumen dokumen yang mendukung penelitian.

Metode Analisis Data

Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis yaitu metode pembahasan permasalahan yang bersifat menggambarkan, menguraikan, dan membandingkan suatu data atau keadaan serta melukiskan dan menerangkan suatu keadaan sedemikian rupa sehingga dapat menarik kesimpulan.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sejarah singkat PT. PLN (Persero) Cabang Manado

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Perusahaan pembangkit tenaga listrik tersebut berkembang menjadi untuk kepentingan umum, diawali dengan perusahaan Swasta Belanda yaitu : NV NIGM yang memperluas usahanya dibidang gas kebidang tenaga listrik. Selama perang dunia ke II berlangsung perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang, dan setelah kemerdekaan Indonesia tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan listrik tersebut direbut oleh Pemuda-Pemuda Indonesia pada Bulan September 1945 dan diserahkan kepada Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 27 Oktober 1945. Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan gas dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik hanya sebesar 157,5 mw saja.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU PLN (Badan Pimpinan Umum Listrik Negara) yang bergerak dibidang listrik, gas, kokas. Untuk Cabang Manado PT.PLN Persero melayani pelanggan rumah tangga dan pelanggan Industri. Tanggal 1 Januari 1965, BPU PLN dibubarkan dan dibentuk 2 Perusahaan Negara, yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas.

Saat itu kapasitas Pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MW. Tahun 1972, Pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Negara (PLN). Pada tahun 1990 melalui perhatian Pemerintah dalam UU No. 15/1985 PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenaga listrik. Tahun 1992 Pemerintah memberikan kesempatan kepada Sektor Swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan diatas, pada Bulan Juni status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Aktivitas Institusi dan Perkembangan

PT.PLN (Persero) merupakan badan usaha milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa penyediaan listrik baik untuk industri maupun Rumah tangga Sektor ketenagalistrikan seperti halnya sektor-sektor jasa lainnya dituntut untuk menjaga tingkat pelayanan kerja yang baik dimata masyarakat dalam menjalankan operasionalnya. Adapun PT. PLN (Persero) memiliki tugas umum dan tugas pokok yang tercantum dalam fungsi pelayanan pelanggan, berikut ini adalah uraiannya Fungsi pelayanan pelanggan atau (SPL) adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang cara perhitungan besarnya biaya, persyaratan dalam informasi lainnya yang berhubungan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan serta masyarakat umum lainnya. Serta pelayanan pemberian penyambungan tenaga listriknya, perubahan data yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian

Struktur Organisasi Perusahaan

Di dalam satu perusahaan adanya Struktur Organisasi mempunyai tujuan supaya efisiensi pekerjaan dalam suatu perusahaan dapat terjamin dan tidak terjadi kesimpangsiuran dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan juga memiliki banyak manfaatnya dimana bisa mengevaluasi atau mengukur keberhasilan dan kemampuan kerja dari masing – masing bidang dan bagiannya disamping jalur kerja dari suatu organisasi. Selain itu juga bisa memudahkan bagi orang lain yang sangat membutuhkan informasi tentang Perusahaan tersebut. Sehingga dapat dilihat bagaimana prosedur atau jalannya aktifitas dari suatu perusahaan.

Penerapan Total Quality Management pada PT. PLN (Persero) Cabang Manado

1. Fokus pada Pelanggan (customer focused)

Pelanggan merupakan pihak yang menentukan apakah kualitas produk maupun jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut memenuhi kebutuhan atau tingkatan kualitas yang diinginkannya. Apapun yang dilakukan oleh sebuah organisasi/perusahaan seperti pelatihan karyawan, perbaikan proses, penggunaan mesin canggih, ataupun adopsi teknologi terbaru, yang pada akhirnya pelangganlah yang menentukan apakah upaya-upaya tersebut bermanfaat atau tidak. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya atau masyarakat umum PT. PLN (Persero) Cabang Manado berusaha menjalankan tugas dan kewajibannya untuk memberikan pelayanan penyediaan tenaga listrik dengan baik sehingga kebutuhan pelanggan atau masyarakat bisa terpenuhi.

2. Keterlibatan karyawan secara keseluruhan (Total Employee Involvement)

Karyawan merupakan sumber daya perusahaan yang penting dalam mencapai tujuan yang telah direncanakannya. Oleh karena itu, keterlibatan karyawan secara keseluruhan dapat mendukung

perusahaan dalam melakukan peningkatan proses dan kualitas yang berkesinambungan yang kemudian menghasilkan produk dan layanan yang terbaik untuk pelanggannya dalam pemberdayaan karyawan diperlukan pelatihan, dan peningkatan terhadap keterampilan karyawan. Dalam mengerjakan tugasnya. Pimpinan PLN persero cabang manado memotivasi seluruh karyawan dalam melaksanakan semua tugas-tugasnya memberikan pelatihan pelatihan untuk meningkatkan kualitas karyawannya serta memupuk kerja sama tim agar semua tujuan yang telah ditetapkan bisa tercapai dengan adanya kerjasama antara tiim maka rencana dan tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai.

3. Pemusatan perhatian pada proses (Proces Sentered)

Perhatian pada peningkatan proses merupakan fondasi dasar dalam sistem manajemen TQM. Proses merupakan serangkaian langkah-langkah yang dimulai dari penerimaan input dari supplier internal maupun eksternal dan mentransformasikannya menjadi output yang akan dikirimkan kepada pelanggan. Seperti perusahaan perusahaan lainnya, PLN juga memiliki beberapa bagian dalam perusahaannya seperti bagian niaga yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan, bagian pemasaran dan bagian keuangan dan bagian-bagian lainnya dimana setiap bagian mempunyai proses bisnis yang harus dijalankan dan setiap bagian memiliki kepala atau manager yang bertanggung jawab atas semua kegiatan yang dilaksanakan dan pimpinan PLN selalu mengawasi setiap kegiatan perusahaannya apakah sudah berjalan sesuai dengan rencana Agar tujuan perusahaan bisa tercapai.

4. Pendekatan strategi dan Sistematis (Stratetegy and systematic approach)

Salah satu bagian yang penting dalam kualitas adalah pendekatan strategi dan sistematis dalam mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan. Proses tersebut biasanya disebut perencanaan strategi atau manajemen strategi yang melakukan perumusan dan perencanaan strategi dalam mengintegrasikan konsep kualitas ke dalam strategi perusahaan secara keseluruhan. Seperti yang telah kita ketahui bahwa tujuan PLN adalah memberikan pelayanan penyediaan tenaga listrik kepada masyarakat umum. Pimpinan PLN selalu mengawasi pelaksanaan strategi yang telah ditentukan dan mengawasi semua kegiatan pelayanan yang ada apakah sudah berjalan sesuai dengan baik.

5. Perbaikan system secara berkesinambungan

Peningkatan yang berkesinambungan mendorong perusahaan untuk melakukan analisis dan menciptakan cara-cara yang lebih bersaing dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan dan memenuhi semua harapan pihak yang berkepentingan. Dengan memperbaiki strategi menjadi lebih baik pihak perusahaan juga memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan menambah keahlian karyawan sehingga semua strategi bisa terlaksana dengan baik dan tujuan perusahaan bisa tercapai pimpinan PLN memberikan pelatihan kepada karyawan karyawannya agar bisa menjalankan tugas dalam pelayanan penyediaan tenaga listrik dengan lebih baik

Kinerja Manajerial PT. PLN (Persero) Cabang Manado

Seperti yang telah kita ketahui bahwa PT. PLN (Persero) Cabang Manado merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan penyediaan listrik kepada masyarakat. Umum. Dalam menjalankan tugas tugasnya perusahaan menerapkan strategi pelayanan pelanggan yang meliputi strategi *Relationship Marketing*, strategi *Superior Customer Service*, strategi *Unconditional Guarantess/ Extraordinary guarantees*, strategi penanganan keluhan, serta strategi

peningkatan kinerja diharapkan dapat meningkatkan pelayanan semaksimal mungkin guna mencapai kepuasan pelanggan.

Faktor pendukung dalam pelayanan adalah didukungnya fasilitas sarana yang memadai dan canggih seperti SIGO, AMR, serta customer service yang akan memudahkan pelayanan kepada pelanggan. Setiap karyawan berusaha untuk menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat selain itu pihak manajerial juga memberikan kebijakan kebijakan seperti memberikan berbagai kemudahan kepada masyarakat untuk dapat mengakses dan mendapatkan pelayanan dari PT. PLN (Persero) Cabang Manado

Hasil Pembahasan

Dalam menjalankan tugas-tugasnya untuk memberikan pelayanan penyediaan tenaga listrik kepada masyarakat PT. PLN (Persero) Cabang Manado dituntut untuk berkerja keras dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan mereka tersebut. Untuk itu perusahaan harus melakukan perbaikan perbaikan kinerja manajerial dan peningkatan mutu kualitas pelayaannya. Oleh karena itu pendekatan yang paling baik digunakan dalam memperbaiki mutu kinerja manajerial adalah pendekatan Total Quality Management.

Karena Total Quality Management merupakan 518system terstruktur untuk meningkatkan kinerja manajerial dengan melakukan perbaikan perbaikan secara terus menerus atas aktivitas perusahaan, strategi, kinerja karyawan, kualitas mutu pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelaggan. Dengan diterapkannya Total Quali Management pada PT.PLN (Persero) Cabang Manado. Maka PLN dapat meningkatkan kinerja manajerialnya untuk mmemberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan memperbaiki strategi pelayanan, pemberbaikan terhadap kualitas pekerjaan dan memperbaiki strategi perusahaannya.

4. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Total Quality Manajemen atau manajemen mutu terpadu adalah suatu sistem terstruktur yang digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan perbaikan perbaikan kualitas perusahaan dan berfokus pada kepuasan pelanggan Total Quality manajemen sangat baik digunakan oleh perusahaan perusahaan dalam memajukan perusahaannya dan meningkatkan kinerja perusahaan untuk mencapai tujuan. Karena dalam TQM terdapat perbaikan perbaikan visi, misi, dan strategi perusahaan untuk menjadi lebih baik lagi, adanya kerja sama tim dan fokus pada kepuasan pelanggan smembuat semua karyawan akan bekerja sama dan berusaha lebih baik dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga kinerja manajerial perusahaan pun bisa meningkat .

Saran

Sebagai penulis saya menyarankan bahwa sebaiknya untuk tahun-tahun kedepannya PT. PLN (Persero) Cabang Manado menggunakan TQM dalam rangka meningkatkan kinerja manajerial .

DAFTAR PUSTAKA***Paper dalam Jurnal***

- [1] Ahmad Syafi’I Syakur. (2015). *Intermediate Accounting*. Penerbit. Buku Pembuka Cakrawala Jakarta.
- [2] Hery, (2014). *Accounting Principles*. Penerbit PT. Crassindo Jakarta
- [3] Rizal Efendy. (2014). *Accounting Principles. Prinsip prinsip Akuntansi berbasis SAK ETAP*. Penerbit Rajawali Pers
- [4] Thomas Sumarsan. (2013), *Sistem Pengendalian Manajemen, Konsep, Aplikasi, Dan Pengukuran Kinerja Edisi Kedua*, Penerbit PT. Indeks Jakarta
- [5] Krismiaji .Y. Anni Aryani, (2011), *Akuntansi Manajemen Edisi Kedua UPP STIM YKPN*. Yogyakarta
- [6] L.M. Samryn (2012), *Akuntansi Manajemen informasi Biaya untuk mengendalikan Aktivitas Operasi dan Investasi*, Penerbit kencana Prenada media Group
- [7] M .Nur. Nasurion (2010), *Akuntansi Manajemen Edisi Ketiga*. Penerbit Ghalia Indonesia
- [8] V. Wiratna Sujarweni (2015), *Sistem Akuntansi*. Penerbit Pustaka Baru Press
- [9] Dr . H. B. Siswanto (2015), *Pengantar Manajemen*.penerbit Bumi Aksara
- [10] Hery (2013), *Akuntansi Keuangan Menengah*. Penerbit CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- [11] Dr. Tubagus Achmad Darodjat (2015). *Konsep Konsep Dasar Manajemen Personalia Masa kini* Penerbit PT. Refika Aditama Badung
- [12] Dr. H. M. Ma’ruf Abdullah,(2015). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* Penerbit Aswaja Presindo Yogyakarta