

LAMPIRAN III : Kode Variabel

Konstruk	Indikator Konstruk
Filosofi (A1)	Perilaku pekerja sesuai dengan slogan bersama perusahaan sesuai yang telah di paparkan menjadi prinsip perusahaan
	Memahami isu-isu strategik masa depan untuk kemajuan perusahaan
	Upaya preventive dan berkelanjutan terhadap semua fungsi dan kualitas telah dilakukan
	Setiap perubahan dalam lingkungan manajemen perusahaan telah direncanakan
Keyakinan (A2)	Masukan dari pelanggan secara aktif diminta dan digunakan untuk meningkatkan kualitas secara terus-menerus
Quality Culture (A) Sikap : Visi, Komitmen, dan Iklim Perusahaan (A3)	Seluruh karyawan dilibatkan dan diberdayakan
	Organisasi kami secara total menunjukkan komitmen terhadap ide-ide penciptaan kepuasan pelanggan
	Daripada membuat kesalahan, maka kami “mengerjakan sesuatu hal dengan benar secara tepat pada saat pertama kali” agar menghindarkan pemborosan, sehingga akan menambah nilai kepada pelanggan untuk menciptakan 100% <i>customer satisfaction</i>
	Eksekutif manajemen menunjukkan melalui tindakan nyata mereka bahwa kepuasan pelanggan 100% adalah teramat sangat penting bagi kelangsungan hidup organisasi.
	Sasaran organisasi adalah melebihi ekspektasi dari pelanggan, meningkatkan nilai kepada pelanggan secara terus-menerus
	Menjadi berfokus pada pelanggan adalah faktor utama dalam penentuan siapa yang berprestasi dalam organisasi
	Organisasi kami menunjukkan komitmen kuat terhadap ide-ide peningkatan kualitas melalui cara-cara inovatif agar meningkatkan nilai terus-menerus kepada pelanggan Perusahaan memperhatikan kebutuhan pelanggan internal dan eksternal secara bersama, serta merupakan sasaran utama yang harus dipuaskan
Norma (A4)	Pekerjaan dilakukan dalam suatu tim
Nilai (A5)	Manager tingkat eksekutif diikutsertakan dan dilibatkan, serta tidak ada pendelegasian untuk tanggung jawab kualitas
Tradisi (A6)	Sumber daya yang memadai disediakan dimanapun dan kapanpun dibutuhkan
Prosedur (A7)	Pendidikan dan pelatihan diadakan agar karyawan pada semua tingkat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas secara terus-menerus
	Sistem penghargaan dan promosi didasarkan kepada kontribusi terhadap perbaikan kualitas secara terus menerus
Harapan (A8)	Rekan kerja dianggap sebagai pelanggan internal
	Pemasok diperlakukan sebagai mitra kerja

Konstruk	Indikator Konstruk		Kode
Implementasi TQM (X)	Leadership (X1)	Manajemen senior memiliki banyak tanggung jawab diantaranya adalah: mengawasi, bekerja bersama tim, serta berhubungan dengan konsumen internal eksternal	X.1.1
		Manajemen senior mempraktekkan filosofi “ <i>management by wandering around</i> ” (mengatur pekerja dengan berkeliling/mengetahui keadaan)	X.1.2
		Manajemen terlibat aktif mengenai hubungannya dengan <i>supplier, employee, dan customer</i>	X.1.3
		Manajer senior memberikan informasi mengenai peningkatan kualitas	X.1.4
		Manajer senior memberikan penghargaan terhadap pekerja seperti “ <i>employee of the week</i> ” pada waktu tertentu	X.1.5
		Manajer senior terlibat secara aktif dalam upaya peningkatan kualitas	X.1.6
	Customer Satisfaction (X2)	Memiliki Target spesifik untuk produk untuk jangka pendek dan jangka panjang	X.2.1
		Melakukan pengembangan produk melalui penelitian untuk mencapai target dan memberikan produk serta layanan yang sesuai	X.2.2
		Evaluasi terus menerus dan memperbaiki sesuai apa yang diinginkan konsumen	X.2.3
		Fokus pada pelanggan eksternal dan internal	X.2.4
		Memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas	X.2.5
	Employee Involvement (X3)	Semangat yang kuat serta kerjasama dalam organisasi ini	X.3.1
		Karyawan mengetahui apa yang diharapkan organisasi dari dirinya	X.3.2
		Karyawan dan manajemen bekerjasama dalam pemenuhan kebutuhan	X.3.3
		Karyawan dalam organisasi ini memperlakukan satu sama lain dengan hormat	X.3.4
		Karyawan sepenuhnya memahami tujuan, kebijakan, dan tujuan organisasi	X.3.5
		Karyawan mendapatkan informasi dengan baik mengenai peningkatan kualitas terus menerus	X.3.6
		Karyawan benar-benar diakui atas kontribusinya dalam pekerjaannya	X.3.7
		Supervisor Karyawan memberikan umpan balik tentang seberapa baik pekerjaan yang karyawan lakukan	X.3.8
		Karyawan memiliki semua pelatihan yang diperlukan	X.3.9
		Saran dan rekomendasi karyawan disambut oleh manajemen	X.3.10
		Kualitas kerja organisasi ini sangat baik	X.3.11
		Kondisi kerja dalam organisasi ini sangat baik	X.3.12
		Organisasi ini memiliki reputasi terbaik dari setiap daerah, sebagai tempat yang baik untuk bekerja	X.3.13
		Karyawan benar-benar menikmati pekerjaannya	X.3.14
		Karyawan bisa menemukan pekerjaan lain dengan gaji yang sama, maka karyawan tersebut akan mengembalikannya	X.3.15
	Continous Process Improvement (X4)	Menetapkan langkah-langkah kinerja sehubungan dengan kebutuhan pelanggan	X.4.1
Membangun umpan balik saling menguntungkan antara pelanggan dan pemasok		X.4.2	
Menetapkan langkah-langkah untuk kualitas, biaya, ketepatan waktu input dan output		X.4.3	
Meneliti penyebab terhadap resiko kemungkinan masalah		X.4.4	
Recheck semua data yang mendukung penyebab masalah yang terjadi		X.4.5	
Cek proses ketika melakukan peninjauan terhadap resiko		X.4.6	

Konstruk	Indikator Konstruk	Kode
	dengan menggunakan pendekatan siapa, di mana, kapan, bagaimana, apa, dan mengapa	
	Menggunakan desain eksperimen, rekayasa kualitas Taguchi, dan teknik-teknik canggih lainnya untuk menentukan faktor-faktor kritis dan tingkat	X.4.7
	Menyimpan sebagian data yang digunakan dalam analisis untuk mengkonfirmasi selama verifikasi	X.4.8
	Menetapkan langkah-langkah kinerja sehubungan dengan kebutuhan pelanggan	X.4.9
<i>Supplier Partnership (X5)</i>	Mengetahui rating keseluruhan kinerja pemasok bahan baku	X.5.1
	Memastikan komunikasi lengkap dengan pemasok mengenai kinerja mereka dalam bidang kualitas, pelayanan, dan setiap tindakan untuk keinginan pelanggan	X.5.2
	Memberikan setiap pemasok dengan catatan rinci dan faktual dari permasalahan untuk tindakan perbaikan	X.5.3
	Meningkatkan hubungan antara pelanggan dan pemasok	X.5.4
<i>Performance Measures (X6)</i>	Melakukan perencanaan yang termasuk desain proses, pemilihan tindakan, dan penyebaran persyaratan proses	X.6.1
	Melakukan rencana pelaksanaan	X.6.2
	Terdapat laporan kemajuan, dengan mempertimbangkan hasil internal dan eksternal	X.6.3
	Rencana revisi berdasarkan pada temuan yang tercatat di laporan kejadian masalah	X.6.4
	Semua proses yang dilakukan oleh organisasi ini telah ditentukan pemilik tanggungjawab dari setiap prosesnya	X.6.5
	Sistem yang efektif ada dalam organisasi untuk memprioritaskan proses perbaikan	X.6.6
	Standarts kinerja untuk proses telah dibentuk	X.6.7

