

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial. Dengan semakin maraknya TQM digunakan di dunia bisnis, banyak perusahaan yang dapat berkembang pesat serta mampu bersaing di pasarnya. Menurut Gaspersz, TQM didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey terhadap *middle-class manager* pada PT. Arisamandiri Pratama yang merupakan perusahaan manufaktur dan kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Penelitian ini menganalisa apakah ada pengaruh fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, dan adanya pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kinerja manajerial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel kerjasama tim yang berpengaruh positif signifikan, sementara variabel lainnya tidak berpengaruh signifikan. Dalam perusahaan manufaktur, kerjasama tim merupakan pokok kerja demi memastikan tingkat produksi perusahaan terjaga, dan bahkan mampu meningkat. Dengan keeratan manajer satu dengan lainnya, tugas mereka dapat terselesaikan dengan segera. Sementara fokus pada pelanggan yang justru berpengaruh negatif ditolak dikarenakan PT. Arisamandiri Pratama sebagian besar kegiatannya hanyalah merakit barang pesanan dari perusahaan lain. Mereka hanya mendapatkan pesanan dari perusahaan lain untuk memproduksi barang-barang. Oleh karena itu, perusahaan mungkin tidak terlalu memperhatikan pelanggan dan lebih baik terus berfokus pada kegiatan produksinya.

Kata kunci : Total Quality Management, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, kinerja manajerial