**Organization Development**

****

**Disusun Oleh:**

**Alno Hendrawan (MB-38-04/ 1401144237)**

**Ananda happy rezandhi (MB-38-04/ 1201134042)**

**Anindithia Dwi Putri (MB-38-04/ 1401140015)**

**Telkom University**

**Bandung**

**2017**

**Soal Hal 195**

1. ***Why do you think it is important for an organization to be concerned about continuos improvement in its processses?***

*Continuous improvement* atau yang sering disebut sebagai *Total quality management* adalah pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematik dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk dan pelayanan suatu organisasi.

*Total Quality Management* sangat penting dilakukan perusahaan karena membuat perusahaan berfokus pada keinginan pasar, dapat menginspirasi pekerja untuk memberikan mutu terbaik dalam setiap aktifitas, menyalurkan prosedur yang penting untuk memperoleh hasil yang unggul, membantu untuk secara kontinyu menguji semua proses untuk membuang hal yang tidak diperlukan dan hal yang tidak produktif, mendukung perusahaan untuk benar-benar mengerti persaingan yang ada dan untuk membangun strategi perang yang efektif, membantu untuk membangun prosedur yang baik untuk komunikasi dan menghargai kerja yang baik, membantu untuk mengulas proses apa yang diperlukan untuk membangun strategi perkembangan secara kontinyu.

Tujuan utama *Total Quality Management* sendiri bagi karyawan ialah untuk dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan mengoptimalkan kemampuan dan sumber-sumber yang dimiliki perusahaan secara berkesinambungan, sehingga dapat memperbaiki kualitas barang dan jasa. Secara umum TQM merupakan suatu sistem manajemen dengan tujuan untuk dapat meningkatkan produktivitas karyawan, atau dengan kata lain TQM dimaksudkan untuk dapat memproduksi barang dan atau jasa yang berkualitas tinggi dengan metode yang memadukan keterampilan manajerial dan operasional secara efektif dan efisien, sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi semua pihak yaitu tenaga kerja, perusahaan, dan pelanggan.

Hal tersebut membuktikan bahwa penerapan TQM di perusahaan sangatlah penting untuk kinerja dan kemajuan perusahaan kedepannya. Hal ini akan membawa dampak yang positif sehingga perusahaan dapat memanfaatkan proses ini untuk mencapai tujuan perusahaan.

1. ***There is no consensus in the value of determining best practices. Do you think best practises obtained in other organizations is of value or not? Why?***

Ada, nilai niai *best practice* seperti itu sangatlah berpengaruh bagi perusahaan karena selain anggota baik individu maupun kelompok bisa terangkat skill , dan knowledge secara profesional, sehinga para ahli dapat melahirkan seorang leadership yg profesional. maka dalam menjalankan kegiatan organisasi dpt terjadwal dan terstrukutr serta ter maintenance dgn baik sehingga nantinya dapat dievaluasi dengan metode yang benar sesuai dengan intervensi untuk permasalahan terkait.

Hal ini yg menyebabkan value dalam organisasi dapat terangkat dan bisa berkembang.

1. ***If you were going to benchmark your company or your school with another, what process might you consider using? What steps would you follow, and what would be required on your part?***

Benchmarking sebagai pencarian secara berkesinambungan dan penerapan secara nyata praktik-praktik yang lebih baik yang mengarah pada kinerja kompetitif unggul. Apabila saya melakukan *bencmarking* Universitas Telkom dengan universitas lainnya, saya akan menggunakan proses *Competitive Benchmarking* yaitu memposisikan kualitas pendidikan terhadap kualitas universitas lain yang diterapkan untuk meningkatkan daya saing serta mampu menyetarakan akreditasi universitas pada level tertinggi. Melalui *competitive benchmarking* akan diperoleh informasi tentang standar kualitas yang dimiliki oleh universitas lain sehingga informasi ini dapat digunakan sebagai acuan Universitas Telkom agar lebih baik dalam meningkatkan kualitas pendidikannya.

Selanjutnya langkah yang akan diikuti yaitu:

1. Melakukan perencanaan dengan mengidentifikasi hal-hal yang membutuhkan perbaikan untuk *benchmarking,* kemudian mencari universitas lain yang memiliki akreditasi lebih baik untuk dijadikan acuan *benchmarking*.
2. Melakukan analisis dengan mengumpulkan data lalu diolah untuk mengetahui kinerja universitas pesaing agar ditemukan letak kesenjangan antara kedua pihak, serta menentukan perbaikan target kinerja yang akan dicapai.
3. Apabila hasil analisis menunjukkan bahwa perubahan untuk menerapkan sistem baru tersebut layak dan mendapatkan dukungan dari seluruh pihak maka selanjutnya akan menyusun perencanaan implementasinya untuk mencegah timbulnya hambatan dan gangguan yang mungkin muncul.
4. Melakukan implementasi sesuai yang telah direncanakan dan sesuai prosedur. Apabila sistem baru berjalan lancer maka kualitas pendidikan Universitas Telkom akan meningkat pesat, dan akan dijadikan sebagai pelaksanaan perbaikan yang berkesinambungan.
5. Fase kematangan akan tercapai pada saat seluruh sistem digabungkan dalam arti mengadopsi sistem-sistem terbaik dari universitas pesaing dan mengimplementasikannya di Universitas Telkom dengan lebih baik.

Adapun hal-hal yang dibutuhkan untuk melakukan *benchmarking* yaitu:

1. Kemauan dan komitmen.
2. Menetapkan prinsip untuk menjadi yang terbaik, bukan hanya untuk melakukan perbaikan.
3. Keterbukaan terhadap ide-ide.
4. Pemahaman yang sama dengan seluruh tim.
5. Melakukan dokumentasi untuk mengukur peningkatan kinerja.
6. Keterampilan analisis proses, riset, komunikasi, dan solidaritas tim.