

ABSTRAKSI

Manajemen mutu terpadu/ *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu bukti pendekatan sistematis terhadap perencanaan dan manajemen aktivitas. TQM dapat diterapkan dengan berhasil pada setiap jenis organisasi.

Pada tahun 2010 terjadi penurunan tingkat kegiatan dalam pelaksanaan PKM dari tahun 2007 sampai 2010 untuk mendukung proses TQM yang bertujuan untuk meningkatkan hasil produksi dengan efektif dan efisien di PT. PERTAMINA Persero RU II Dumai.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui langkah-langkah yang perlu dilakukan agar pelaksanaan Proyek Kendali Mutu dapat berjalan dengan baik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *case study*-kualitatif. Dimana hanya memiliki satu variabel, yaitu : Pelaksanaan Proyek Kendali Mutu (PKM).

Pelaksanaan penelitian ini mengacu pada prinsip-prinsip yang terdapat di dalam metode *Seven Tools* sesuai yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, dimana digunakannya 3 *tools* dari *Seven Tools* yaitu, *Checksheet* untuk mencatat data, Diagram Pareto (*Pareto Chart*) adalah grafik batang yang menunjukkan masalah, Untuk menganalisis akar penyebab masalah yang terjadi digunakan alat statistic dengan menggunakan diagram Tulang ikan (*Fish Bone*).

Kesimpulan dari penelitian ini, faktor yang menjadi faktor penyebab utama dari tidak maksimalnya pelaksanaan PKM di PT. PERTAMINA Persero RU II Dumai adalah dari faktor manusia.