ABSTRAK

Haslina, Anwar Parawangi dan Muhammad Yusuf. 2021. Pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Pelayanan Konsumen Di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Telekomukasi (Witel) Makassar.

Pelaksana *Total Quality Management (TQM)* merupakan program untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempertahankan minat pelanggan, mampu memaksimumkan daya saing perusahaan dalam penyediaan jasa telekomukasi.

Penelitian ini dilaksakan selama dua bulan yakni bulan Agustus hingga November di Kota Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah sembilan orang berasal dari Manager dan karyawan PT Telkom Witel yang dianggap mengetahui tentang pelaksanaan Total Quality Management. Data penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan media review. Pengabsahan data dilakukan melalui trigulasi sumber, teknik dan waktu kemudian dianalisis melalui teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan *Total Quality Management* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Telekomukasi (Witel) Makassar dilihat dari aspek. Pelaksanaan TQM dalam pelayanan fokus pelanggan, perbaikan kesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan pelibatan dan pemberdayaan karyawan sudah diterapkan dengan baik. Dengan menyediakan jasa telekomukasi masyarakat dapat mengakses internet dengan cepat dan sangat stabil. Dalam proses kerja, perbaikan sistem dan perbaikan proses perusahaan dapat mempertahankan eksistensinya dan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan pendidikan dan pelatihan karyawan memiliki *agility* yang tinggi dalam bekerja termasuk membentuk *tribe* dan *squad* lintas fungsi dan lintas keahlian dalam mengembangkan produk layanan. Pelibatan dan pemberdayaan karyawan dapat memberikan yang terbaik sesuai dengan janji dan berkomitmen untuk menciptakan dan mengembangkan teknologi baru serta memberikan layanan terbaik pada pelanggan dan memberikan solusi atas kebutuhan dan mampu menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kualitas, Kepuasan pelanggan.