

## ABTRAK

Penggunaan *Total Quality Management* (TQM) sudah semakin luas digunakan. Hal ini terjadi karena banyaknya kesuksesan yang ditimbulkan akibat dari pengimplementasian TQM dalam meningkatkan mutu perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sudah baik atau tidaknya penerapan TQM yang memiliki 10 karakteristik pada PDAM TIRTANADI PROPINSI SUMATERA UTARA, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan system secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Data dalam Penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM telah diterapkan dengan cukup baik. Hal tersebut terjadi akibat tidak terdokumentasinya TQM sehingga terjadi hambatan pada pengimplementasian TQM pada perusahaan.

Kata kunci: *Total Quality Management* (TQM).