

Updates

TMMIN Customer Month 2025 TMMIN: Terapkan Built in Quality Berlandaskan Customer Voice (Tingkatkan Daya Saing di Pasar Global dan Kepuasan Pelanggan)

19 June 2025 TOYOTA



Karawang--Sebagai salah satu pelaku industri otomotif global, PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia (TMMIN) memainkan peran penting dalam perekonomian nasional. Dengan komitmen yang kuat, TMMIN terus berupaya meningkatkan dan menjaga kualitas produk yang dihasilkan, baik untuk pasar ekspor maupun domestik. Sebagai bagian dari Toyota Global, TMMIN senantiasa memprioritaskan pencapaian kualitas, keandalan, dan layanan terbaik dalam setiap produk yang dihasilkan.

TMMIN memahami produk berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen tetapi juga mendukung prinsip *reliability* yang telah dibangun dari waktu ke waktu. Karena itu, pokok dari segala kegiatan Toyota selalu bermuara pada 100% *Quality Assurance* atau jaminan kualitas bagi pelanggan.

Setiap kegiatan atau tahapan dalam proses produksi selalu mengacu untuk mencapai jaminan tertinggi (100%) bagi kepuasan pelanggan, baik dari sisi kenyamanan, keselamatan dan kemudahan akses pelayanan. Namun Toyota tidak menutup diri untuk memperhatikan suara pelanggan dalam upaya untuk mewujudkan yang lebih baik lagi sejalan dengan prinsip *Continuous Improvement* Toyota.

Terkait dengan komitmen tersebut, TMMIN kembali menggelar Customer Month 2025 yang berlangsung di TMMIN Plant 1 Karawang pada 19 Mei 2025 yang lalu. Acara ini merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mempererat kerjasama dan meningkatkan kepercayaan para

distributor baik dalam maupun luar negeri terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan. Hal tersebut sejalan dengan komitmen Toyota yang selalu mengutamakan kualitas produk, serta kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai prioritas utama.



“Customer Month merupakan sarana untuk mempromosikan dan makin menegaskan komitmen Toyota Indonesia terhadap kualitas produksi kepada para distributor. Pada acara ini akan dijelaskan prinsip utama TMMIN, yaitu 100% Quality Assurance, dengan fokus pada kepuasan pelanggan dalam aspek kenyamanan, keselamatan, dan kemudahan akses layanan sebagai prioritas utama. Melalui forum ini kami juga berharap ada masukan untuk mewujudkan yang lebih baik lagi,” kata Wakil Presiden Direktur TMMIN Bob Azam, saat menghadiri Customer Month 2025 yang berlangsung di TMMIN Plant 1 Karawang, Senin (19/05) yang lalu.

Terdapat perwakilan distributor dari berbagai negara, antara lain Managing Director Abdul Latif Jameel Saudi Arabia, Emad Yusof Mariki, General Manager United Motor Works Malaysia Jason Ong Kim Hong, Direktur Astra Daihatsu Motor Kazuhiro Matsumoto, TMMIN Customer Month acara juga dihadiri perwakilan dari Asia Regional, Gulf Corporation Council (GCC), Latin America Regional dan North America Regional, serta perwakilan dari Toyota Motor Corporation (TMC), manajemen TMMIN dan PT Toyota-Astra Motor (TAM).



Product Quality dan Service Quality Sebagai Standar Kinerja

Prinsip 3M (Tidak Menerima Cacat, Tidak Membuat Cacat, dan Tidak Meneruskan Cacat) merupakan salah satu komitmen Toyota Indonesia terhadap kualitas produksi. Prinsip menjadi dasar bagi setiap karyawan untuk bertanggung jawab penuh atas kualitas pekerjaan mereka.

Untuk mencapai tujuan ini, Toyota menerapkan standar kinerja yang ketat dalam setiap proses produksinya, meliputi *Product Quality* dan *Service Quality*. Standarisasi ini bertujuan untuk menjaga kualitas produk sekaligus mengurangi jumlah produk cacat yang dihasilkan. Toyota menerapkan konsep ***Built in Quality*** di mana setiap tahap produksi diawasi dengan ketat untuk memastikan bahwa hasil akhir sesuai dengan standar yang diharapkan. Produk yang berkualitas serta kepuasan dan kepercayaan pelanggan adalah prioritas utama bagi Toyota.

Dalam hal kualitas produk, TMMIN fokus pada dua aspek utama yaitu, *Product Engineering Quality* dan *Product Manufacturing Quality*. *Product Engineering Quality* terkait dengan kemampuan desain produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, seperti efisiensi bahan bakar dan ramah lingkungan. *Product Manufacturing Quality* memastikan bahwa setiap kendaraan yang diproduksi sesuai dengan desain dan spesifikasi yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk menghilangkan cacat dan fluktuasi kualitas dalam setiap tahap produksi.



"TMMIN senantiasa mengedepankan transparansi dan tidak pernah menutupi jika ditemukan masalah pada produk. Prinsip 3M yang kami terapkan memastikan bahwa setiap pihak yang terlibat dalam kegiatan produksi wajib melakukan built in quality pada diri masing-masing. Prinsip ini menjadi dasar bagi setiap karyawan untuk bertanggung jawab penuh atas kualitas pekerjaan mereka." Ujar Presiden Direktur TMMIN Nandi Julyanto.

Toyota juga memahami pentingnya kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan produk yang berkualitas. Setiap tahap proses produksi yang dilakukan oleh Toyota selalu diarahkan untuk mencapai 100% *Quality Assurance* atau Jaminan Kualitas, bagi pelanggan.

TMMIN juga berpegang teguh pada filosofi keselamatan yang diterapkan di setiap pabrik Toyota di seluruh dunia, dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap produk yang sampai ke tangan konsumen berfungsi dengan sempurna. Upaya menjaga kepercayaan tersebut bukan hanya dilakukan pada saat proses produksi, namun juga berlanjut hingga selama produk digunakan oleh pelanggan.

Berbagai macam program *Quality Assurance* dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab kepada pelanggan, diantaranya melalui program *Customer Service Campaign* atau *Recall*, untuk memastikan bahwa semua fungsi kendaraan bekerja dengan baik.

"Recall bukanlah hal yang kami lihat sebagai hal yang negatif. Kami melihat aktivitas recall sebagai salah satu bentuk tanggung jawab Toyota terhadap pengguna. Jika ada permasalahan yang terdeteksi, dan kami dapat menanggulangi kesalahan tersebut melalui recall maka langkah tersebutlah yang bijak untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pengguna produk Toyota," ucap Wakil Presiden Direktur TMMIN Bob Azam

Selain menjaga kualitas produk, Toyota juga berfokus pada pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Prinsip *"We Make People Before We Make Product"* yang ditanamkan oleh pendiri Toyota, Eiji Toyoda, menjadi landasan bagi perusahaan dalam mengembangkan SDM yang kompeten dan berdaya saing tinggi. TMMIN, sebagai bagian dari Toyota Global, berkomitmen untuk terus membangun pola pikir proaktif, berpikir positif, dan berbicara berdasarkan fakta dan data. Program pelatihan internal dan eksternal, baik di dalam negeri maupun luar negeri, terus diadakan untuk memperkaya pengalaman dan kemampuan SDM Toyota.

Quality Control Cycle untuk Tingkatkan Kompetensi SDM

Sebagai bagian dari proses pengembangan SDM yang berkelanjutan, Toyota Indonesia, setiap tahun secara konsisten menyelenggarakan *Quality Control Cycle (QCC)*, *Suggestion System (SS)*, *Quality Control Project (QCP)* dan *Secretariat Innovation* sebagai bagian dari perangkat kendali mutu, yang melibatkan karyawan Toyota Indonesia hingga merangkul keterlibatan Toyota Indonesia *Supply Chain*.



Quality Control Circle (QCC) dengan filosofi Kaizen diharapkan mampu mendorong perbaikan dan menjadi sikap hidup. Dengan penerapan 8 (delapan) Langkah QCC sebagai tolok ukur peningkatan kendali mutu, dapat dijadikan sebagai pedoman atau standar untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia. Perbaikan harus tetap dilakukan meski kecil dan jika dilakukan terus menerus akan menghasilkan perubahan yang dapat memberikan dampak yang besar bagi karyawan dan Perusahaan.

“Komitmen ini mencerminkan tujuan jangka panjang Toyota untuk menjadi pemimpin global dalam mobilitas yang berkelanjutan, sekaligus berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi nasional melalui inovasi dan standar kualitas yang tinggi,” kata Bob Azam (*)

Untuk informasi lebih lanjut, silakan menghubungi:

Junita B./Galuh/Dena/M. Yamin/Sasa

Corporate Public Relations

PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia

Press Room Website: <https://newsroom.toyota.co.id/>

junita@toyota.co.id

galuh.wulan@toyota.co.id

denasty.putri@toyota.co.id

m.yamin@toyota.co.id

saphira.kusbandiyah@toyota.co.id