

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI
UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK
PADA CV. PROFESIONAL DADAPREJO BATU**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen



Disusun Oleh :

SUPIT ANDRIANING WAHYU LAILATUL FITRIYAH
02.22.0090

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2006

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Supit Andrianing Wahyu Lailatul Fitriyah
Nomor Pokok : 02220085
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Judul Skripsi : Penerapan Total Quality Management Sebagai Upaya
Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pada
CV. Profesional Dadaprejo Batu.

Malang, 2 Januari 2006

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi

Pembimbing

Dra. Erna Setijani, MM

Drs. Udi Sudarmaji, MM

Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Maxion Sumtaky, M.Si

Thank's To

1. ALLOH SWT , yang telah memberikan rahmatnya kepadaku sehingga aku dapat menyelesaikan kuliahku
2. Nabi Muhammad SAW , yang telah menuntun umat manusia kejalan yang diridhoi ALLOH
3. Kedua orang tuaku , yang telah memberikan aku semangat,nasehat dan biaya sampai aku selesai pendidikan S1
4. Keluarga besarku (Kedua adikku Yoka dan Ansa,Emak,Mbah Kung dan Mencus),terimakasih telah memberiku semangat untuk selalu rajin kuliah
5. My Lope,terimakasih atas semua yang telah diberikan kepadaku
6. Sahabat karibku yang baik (Ria dan Risa) , kita akan tetap bersahabat sampai kapanpun
7. Seluruh sahabatku yang telah mendukungku untuk terus maju
8. Dosen pembimbingku yang telah membimbing skripsiku dengan baik
9. Seluruh dosen yang telah memberikan aku ilmu selama aku di bangku kuliah

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
A. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	5
1. Pengertian	5
2. Manfaat <i>Total Quality Management</i>	8
3. Prinsip dan Unsur Pokok <i>Total Quality Management</i>	10
4. Piranti <i>Total Quality Management</i>	13
B. Kualitas Produk.....	16
1. Pengertian Kualitas Produk	16
2. Ukuran Kualitas Produk.....	17
3. Dimensi Kualitas.....	17
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	18
C. Perbedaan <i>Total Quality Management</i> dengan Metode Manajemen Modern Lainnya	20
1. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Modern Lainnya Berdasarkan Perkembangannya	20

2.	Konsep Mengenai Pemasok dan Pelanggan.....	22
3.	Mengatasi Masalah Kerusakan	23
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	26
A.	Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel	26
1.	Identifikasi Variabel	26
2.	Definisi Konseptual Variabel.....	26
B.	Definisi Operasional Variabel.....	27
C.	Ruang Lingkup Penelitian	28
D.	Lokasi Penelitian.....	28
E.	Sumber Data.....	28
F.	Teknik Pengumpulan Data	29
G.	Teknik Analisa Data.....	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .	31
A.	Hasil Penelitian	31
1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	31
2.	Bentuk Hukum Perusahaan.....	32
3.	Lokasi Perusahaan.....	32
4.	Struktur Organisasi.....	33
5.	Pelaksanaan Manajemen Organisasi Perusahaan.	38
6.	Tujuan Perusahaan	49
B.	Analisis Hasil Penelitian.....	51

BAB V	KESIMPULAN	83
	A. Kesimpulan.....	83
	B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan dan Difusi TQM dengan Metode Manajemen Lainnya	21
Tabel 2. Jumlah dan Tingkat Pendidikan Karyawan	38
Tabel 3. Jumlah Mesin dan Peralatan yang Dipergunakan untuk Proses Produksi Perusahaan	42
Tabel 4. Harga Jual Produk Furniture	48
Tabel 5. Data Target, Realisasi Produk dan Tingkat Kerusakan Produk.....	51
Tabel 6. Data Tingkat Kerusakan Produk Sebelum Pemecahan Masalah	53
Tabel 7. Data Hasil Produksi Furniture yang Mengalami Penyimpangan Kualitas Setelah Pemecahan Masalah.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Manfaat TQM.....	9
Gambar 2. Manfaat TQM.....	10
Gambar 3. Struktur Organisasi	34
Gambar 4. Proses Produksi.....	44

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Proporsi Kerusakan Produk Furniture Sebelum Pemecahan	
Masalah	56
Grafik 2. Proporsi Kerusakan Produk Furniture Setelah Pemecahan	
Masalah	80

ABSTRAKSI

Memasuki pasar bebas saat ini perusahaan-perusahaan di Indonesia akan menghadapi persaingan yang lebih intens dan dinamis daripada yang sudah-sudah. Produk-produk berkualitas yang dibuat melalui proses yang berkualitas akan memiliki sejumlah keistimewaan yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Total Quality Management merupakan salah satu system manajemen kualitas yang dapat diandalkan untuk meningkatkan daya saing sampai saat ini.

Metode penelitian yang digunakan ada dua yaitu: identifikasi variable dan definisi konseptual variable. Teknik analisa data yang digunakan adalah Flow Chart dan Control Chart. Perusahaan menetapkan standart kerusakan barang sebesar 5% tetapi terjadi penyimpangan sebesar 0,9% dari standart yang diberikan perusahaan menjadi 5,9% pada tahun 2000-2004, hal ini disebabkan karena perusahaan belum menerapkan TQM dalam perusahaannya. Pada tahun 2004 target produksi sebesar 20.400 unit kerusakan produksi 1.200 unit. Setelah perusahaan menerapkan TQM penyimpangan yang terjadi pada tahun 2005 menurun menjadi 0,09% dari 0,9%, hal ini menunjukkan bahwa dengan TQM maka kerusakan produk dapat diperkecil jumlahnya.

TQM bukanlah pendekatan yang dilakukan secara langsung atau hasilnya dapat diketahui secara cepat, tetapi membutuhkan waktu yang sistematis. Untuk menerapkan TQM diperlukan tahap-tahap yaitu: proses produksi di fokuskan pada pelanggan dan perbaikan system produksi dilakukan secara berkesinambungan.