

ABSTRACT

The growing global competition will encourage firms to try to maintain their competitive advantage. One way that can be done by giving full attention to the quality. With regard to this, so this research tries to identify the variables that affect the quality of a company's products. The variables used include Total Quality Management (TQM) and performance measurement systems. Performance measurement system include product development and cost efficiency. Samples taken by using purposive sampling method. The purpose of this research was to 1) know how much influence TQM in measuring performance, improving cost efficiency, and perform product development in the company's operations; 2) to determine the importance of the role of TQM in improving the company's competitive advantage; and 3) to determine strengths and weaknesses in the practice of TQM. The results showed that performance measurement systems have a positive impact on Total Quality Management.

Key Words: Total Quality Management, Performance Measurement Systems, Product Development, Cost Efficiency

ABSTRAK

Semakin berkembangnya persaingan secara global akan mendorong perusahaan untuk berusaha mempertahankan keunggulan daya saing mereka. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan perhatian yang penuh pada kualitas. Berkenaan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi kualitas produk suatu perusahaan. Adapun variabel yang digunakan meliputi *Total Quality Management* (TQM) dan sistem pengukuran kinerja. Sistem pengukuran kinerja meliputi pengembangan produk dan efisiensi biaya. Sampel diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Tujuan penelitian ini adalah untuk 1) mengetahui seberapa besar pengaruh TQM dalam mengukur kinerja, meningkatkan efisiensi biaya, dan melakukan pengembangan produk dalam operasi perusahaan; 2) untuk mengetahui pentingnya peranan TQM dalam meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan; dan 3) untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan dalam praktek TQM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh positif terhadap *Total Quality Management*.

Kata-kata kunci: *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, Pengembangan Produk, dan Efisiensi Biaya.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran.....	6
1.6 Metodologi Penelitian.....	10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11

BAB II TINJUAUN PUSTAKA

2.1 Kualitas.....	12
-------------------	----

2.1.1 Definisi dan Arti Pentingnya Kualitas.....	12
2.1.2 Perspektif Terhadap Kualitas.....	14
2.1.3 Dimensi Kualitas.....	15
2.1.4 Sumber Kualitas.....	16
2.1.5 Biaya Kualitas.....	17
2.2 <i>Total Quality Management</i>	21
2.2.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	21
2.2.2 Dimensi Akar TQM.....	22
2.2.3 Elemen-elemen Pendukung TQM.....	25
2.2.4 Pedoman dalam Penerapan TQM.....	28
2.2.5 Prinsip-prinsip Utama TQM.....	30
2.2.6 Metode-metode TQM.....	32
2.2.7 Fase-fase Implementasi TQM.....	37
2.2.8 Hambatan Penerapan TQM.....	43
2.2.9 Faktor-faktor yang Dapat Menyebabkan Kegagalan TQM.....	46
2.2.10 Budaya TQM.....	48
2.3 Pengukuran Kinerja.....	50
2.3.1 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja yang Efektif.....	51
2.4 Pengembangan Produk.....	52
2.4.1 Pengertian Pengembangan Produk.....	52
2.4.2 Karakteristik Pengembangan Produk.....	52
2.4.3 Tantangan Pengembangan Produk.....	54

2.5 Efisiensi.....	56
2.5.1 Pengertian Efisiensi.....	56
2.5.2 Konsep Efisiensi.....	57

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	59
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	59
3.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan PT.BINTANG ALAM SEMESTA.....	60
3.1.3 Ruang Lingkup Usaha.....	66
3.1.4 Kegiatan Produksi PT.BINTANG ALAM SEMESTA.....	67
3.1.4.1 Bahan Baku yang Digunakan.....	67
3.1.4.2 Fasilitas Produksi.....	68
3.1.4.3 Proses Produksi.....	68
3.2 Metodologi Penelitian.....	71
3.2.1 Sumber Data.....	71
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	72
3.2.3 Metode Analisis Data.....	74
3.2.4 Variabel Penelitian.....	74

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Ruang Lingkup Pembahasan dan Tujuan Pembahasan.....	76
4.2 Elemen-elemen Pendukung <i>Total Quality Management</i> PT.BINTANG ALAM SEMESTA.....	76

4.3 Karakteristik Pengembangan Produk PT BAS.....	81
4.4 Efisiensi Biaya PT.BINTANG ALAM SEMESTA.....	83
4.5 Analisis Biaya Kualitas Terhadap Pengendalian Mutu PT.BINTANG ALAM SEMESTA.....	85
4.6 Analisis Hubungan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Sistem Pengukuran Kinerja PT.BAS.....	89
4.7 Pengendalian Mutu Produk.....	90
4.7.1 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai.....	91
4.7.2 Tindakan Korektif dan Tindakan Pencegahan.....	91
4.7.3 Perbaikan Berkesinambungan.....	93
4.8 Kekurangan Penerapan <i>Total Quality Management</i> PT.BINTANG ALAM SEMESTA.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	115

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Siklus PDCA.....	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Perbandingan Filosofi Kualitas.....12
Tabel II	Biaya Pengembangan Produk.....83
Tabel III	Efisiensi Biaya Produksi.....84
Tabel IV	Laporan Biaya Mutu.....85

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Struktur Organisasi PT.BINTANG ALAM SEMESTA.....	106
Lampiran B Proses Produksi PT.BINTANG ALAM SEMESTA.....	107
Lampiran C Surat Jalan.....	109
Lampiran D Surat Order Pembelian.....	110
Lampiran E Daftar Pertanyaan Wawancara.....	111