

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan penulis pada PT.BINTANG ALAM SEMESTA, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *Total Quality Management* pada PT.BINTANG ALAM SEMESTA cukup memadai. Hal ini dapat terlihat dari elemen-elemen pendukung yang telah diteliti sebagai berikut:

- a. Fokus Pada Pelanggan

PT.BINTANG ALAM SEMESTA telah melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan pelanggan atas kualitas yang dihasilkan serta melakukan langkah-langkah yang tepat dan sesuai dengan permintaan pasar.

- b. Obsesi Terhadap Kualitas

PT.BINTANG ALAM SEMESTA selalu mengutamakan mutu produk dan pelayanan yang terbaik untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

- c. Pendekatan Ilmiah

PT.BINTANG ALAM SEMESTA terutama menyangkut desain pekerjaan, proses pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah

telah didasari pada konsep serta teori-teori yang berkaitan dengan *Total Quality Management (TQM)*.

d. Komitmen Jangka Panjang

PT.BINTANG ALAM SEMESTA terus meningkatkan daya saingnya secara maksimal dengan berusaha berpedoman terhadap visi, misi, dan kebijakan mutu perusahaan dan menyebarluaskan visi, misi, dan kebijakan mutu tersebut kepada seluruh karyawan guna untuk dapat merealisasikan komitmen perusahaan secara bersama-sama.

e. Kerjasama Tim

PT.BINTANG ALAM SEMESTA sangat memperhatikan kerjasama tim dalam melakukan kegiatan operasionalnya, dari proses awal sampai produk jadi dari proses bisnis yang dilakukan serta aktivitas-aktivitas yang pendukung berjalannya proses produksi tersebut.

f. Perbaikan Secara Berkesinambungan

PT.BINTANG ALAM SEMESTA melakukan perbaikan secara terus-menerus terhadap sumber daya manusia, mesin-mesin produksi, dan metode produksi yang digunakan. Perusahaan juga selalu melakukan pertimbangan atas masukan yang datang baik dari karyawan, pemasok, maupun konsumen guna untuk meningkatkan semua aspek kualitas.

g. Pendidikan dan Pelatihan

PT.BINTANG ALAM SEMESTA selalu memperhatikan kualitas sumber daya manusia perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan

dan kemampuan karyawan dalam mendukung proses operasi perusahaan.

h. Kebebasan yang Terkendali

PT.BINTANG ALAM SEMESTA selalu memberikan kebebasan kepada para karyawan dalam mengeluarkan pendapat dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah berdasarkan standar dan ketentuan yang berlaku dalam perusahaan.

i. Kesatuan Tujuan

Seluruh anggota PT.BINTANG ALAM SEMESTA memiliki satu tujuan yang sama yang berkaitan dengan peningkatan mutu produk dan selalu mengutamakan kualitas dalam proses produksi.

j. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

PT.BINTANG ALAM SEMESTA selalu menganggap bahwa karyawan merupakan aset penting dalam perusahaan dalam proses pencapaian produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kualitas produk yang dihasilkan.

3. PT.BINTANG ALAM SEMESTA telah melakukan pengembangan produk yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi spesifik yang digunakan untuk menilai kinerja usaha pengembangan produk sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

PT.BINTANG ALAM SEMESTA telah menghasilkan produk hasil pelepasan kulit untuk bahan sepatu balet dan sarung tangan yang

menghasilkan kualitas yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan para pelanggan.

b. Biaya Produk

Biaya yang dikeluarkan untuk produk meliputi biaya bahan baku, biaya bahan kimia, biaya tenaga kerja, dan biaya overhead pabrik. Harga jual produk ditetapkan di atas harga pokok produk, sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan dari hasil penjualan kepada pelanggan.

c. Waktu Pengembangan Produk

Proses pengembangan produk PT.BINTANG ALAM SEMESTA dimulai pada bulan Februari 2009 dan perusahaan memerlukan waktu untuk memproses pelemasan kulit selama 10 (sepuluh) hari dari proses awal sampai dengan proses hasil (*packaging*).

d. Biaya Pengembangan

Biaya pengembangan yang dikeluarkan oleh PT.BINTANG ALAM SEMESTA meliputi biaya bahan baku, biaya bahan kimia, biaya tenaga kerja, dan biaya overhead pabrik.

e. Kapabilitas Pengembangan

PT.BINTANG ALAM SEMESTA memiliki sumber daya manusia yang memiliki pengalaman dan kemampuan yang baik dalam menghasilkan produk yang berkualitas, memiliki fasilitas-fasilitas produksi seperti peralatan dan mesin-mesin dengan kuantitas yang cukup dan kualitas yang baik, serta memiliki manajemen mutu yang

responsif, aktif, dan bertanggung jawab terhadap keseluruhan aktivitas perusahaan.

4. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dibuktikan bahwa PT.BINTANG ALAM SEMESTA telah mencapai tingkat efisiensi biaya produksi rata-rata sebesar 6% dimana nilai biaya produksi aktual lebih kecil dari nilai biaya standar. Hal ini berarti bahwa perusahaan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan mutu, baik terhadap produk maupun pelanggan.
5. Dalam mengupayakan peningkatan mutu produk perusahaan, banyak biaya harus dikeluarkan. Biaya-biaya yang dikeluarkan PT.BINTANG ALAM SEMESTA untuk melaksanakan pengendalian mutu adalah sebagai berikut:

- a. Biaya Pencegahan (*Prevention Cost*)

Biaya pencegahan pada PT.BINTANG ALAM SEMESTA mengalami penurunan. Penurunan biaya ini memiliki manfaat bagi perusahaan untuk perencanaan mutu menjadi lebih baik, sumber daya manusia perusahaan menjadi lebih terampil dan bekerja secara efektif, melakukan peninjauan produk sebelum dikirim kepada pelanggan, pengendalian proses produksi, dan pengawasan dan pengevaluasian terhadap perencanaan mutu secara keseluruhan.

- b. Biaya Penilaian (*Appraisal Cost*)

Biaya penilaian mengalami kenaikan di tahun 2009. Hal ini memberikan manfaat bagi perusahaan untuk dapat mengurangi adanya produk cacat yang diterima dari pemasok dan pesanan sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan oleh pelanggan, dapat melaksanakan pemeriksaan mutu produk dalam proses produksi maupun produk jadi,

dan dapat mendeteksi serta mencegah terjadinya penurunan mutu produk.

c. Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*)

Biaya kegagalan internal PT.BINTANG ALAM SEMESTA mengalami penurunan di tahun 2009. Hal ini memberikan beberapa manfaat untuk perusahaan dalam melakukan penekanan biaya kerugian yang ditimbulkan akibat kesalahan dalam proses produksi, dapat mengubah produk cacat menjadi produk yang memiliki nilai jual bagi pelanggan, pemanfaatan waktu proses produksi menjadi lebih efektif dan efisien, dan dapat mengurangi adanya sisa bahan baku yang tidak terpakai dalam upaya memenuhi tingkat mutu yang diharapkan.

d. Biaya Kegagalan Eksternal (*External Failure Cost*)

Biaya kegagalan eksternal PT.BINTANG ALAM SEMESTA mengalami penurunan di tahun 2009. Hal ini memberikan beberapa manfaat untuk menghemat biaya, mengurangi persediaan dana yang digunakan sebagai pertanggungjawaban atas kegagalan perusahaan dalam memenuhi standar mutu produk, dan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas dari pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

6. Setelah peneliti melakukan penelitian yang lebih lanjut terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada sistem pengukuran kinerja dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* pada PT.BINTANG ALAM SEMESTA memiliki pengaruh positif terhadap sistem

pengukuran kinerja perusahaan yang meliputi proses pengembangan produk dan tingkat efisiensi biaya.

7. PT.BINTANG ALAM SEMESTA melakukan pengendalian mutu produk yang meliputi pengendalian produk yang tidak sesuai, melakukan tindakan korektif dan tindakan pencegahan, serta melakukan perbaikan berkesinambungan. Hal ini dilakukan untuk dapat mempertahankan keunggulan mutu yang dimiliki perusahaan dan untuk mempertahankan keunggulan daya saing perusahaan.
8. PT.BINTANG ALAM SEMESTA memiliki beberapa kekurangan dalam penerapan *Total Quality Management* diantaranya adalah terjadinya kesalahan/kegagalan dalam berproduksi, penerapan sistem audit yang kurang efektif di dalam perusahaan, dan pengendalian pesanan pelanggan yang kurang efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Fokus terhadap kualitas dan pelanggan harus tetap dipertahankan.
2. PT.BINTANG ALAM SEMESTA diharapkan selalu bertindak lebih kreatif dan inovatif dalam melakukan pengembangan produk dan lebih teliti terhadap kesalahan dalam proses produksi agar biaya yang dihasilkan menjadi efisien.
3. PT.BINTANG ALAM SEMESTA diharapkan melakukan pengauditan keseluruhan aktivitas yang terjadi di dalam perusahaan dengan memakai

seseorang yang ahli agar pengendalian mutu dan sistem operasi dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

4. PT.BINTANG ALAM SEMESTA diharapkan meminta surat pesanan pembelian (*purchase order*) dari pelanggan sebagai bukti pemesanan untuk menghindari kesalahan dan ketidakcocokan dalam kuantitas pesanan yang diinginkan.