

ABSTRAK

Dewasa ini persaingan dunia usaha semakin gencar terjadi, pada masa kini para pelanggan atau kita sebut saja konsumen sudah berkembang menjadi semakin kritis dan terdidik. Ragam jenis produk yang beredar di pasar relatif memiliki ragam jenis dan kualitas yang sama. Tingkat persaingan yang semakin tajam pada saat ini ditambah dengan perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi memunculkan tantangan-tantangan dan peluang dalam bisnis. Perusahaan harus mempunyai kinerja yang baik, terutama dalam hal kualitas produk yang dihasilkan agar menjadi lebih unggul dalam bersaing dari kompetitornya.

Berdasarkan pemikiran di atas, penulis mencoba melakukan penelitian pada perusahaan dan hasilnya akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul **"HUBUNGAN KOMPONEN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN (*QUALITY GOAL*) TERHADAP KINERJA KUALITAS PADA SPEED POWER RACING"**. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui *quality goal* sebuah perusahaan yang telah memadai, dan mengetahui tingkat hubungannya dalam meningkatkan kinerja kualitas suatu perusahaan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan obyek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyajikan serta menganalisis berbagai macam data yang ditemukan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada Speed Power Racing adalah adanya hubungan antara *quality goal* terhadap kinerja kualitas. Penelitian ini yang menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,230 yang memiliki arti korelasi positif yang bersifat lemah tetapi pasti.

Kata kunci: Quality Goal, Total Quality Management

ABSTRACT

Recently, competition of business world more hard happen. This period, the customer to be more critical and educational. The type of products are circulate in the market have a variety and a same quality at relative. Competition level at this period more sturdy, with add the customers appetite alteration, technology progress, and economy social change make a challenges and opportunity of business. The company must have a good work result, especially for result of quality's product so that to be more superior to compete with their competitors.

From the opinion above, the writer tried to do the research of are company and the result of this have wrote in a script, the title **"HUBUNGAN KOMPONEN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN (QUALITY GOAL) TERHADAP KINERJA KUALITAS PADA SPEED POWER RACING"**. This research purpose have been knowing from this company of one company who have appropriate quality goal, and the level of correlation in quality work result increase. On this research, the writer used the description method, which is have a purpose to describe an investigation object situation based from a facts by collected, processed, supplied and analyzed all sorts of things data which found to get the conclusion.

Based on the result of the research have done on "*Speed Power Racing*" company were correlation between quality goal of quality work result. This research pointed to the correlation coefficient value 0,230, were meaning a positive correlation have the weak character but it is certain.

Key words: Quality Goal, Total Quality Management

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Rerangka Pemikiran	5
1.6. Metodologi Penelitian	13
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Sistem Pengendalian Manajemen	16
2.1.1. Sistem	16
2.1.2. Pengendalian	17
2.1.3. Manajemen	18

2.1.4. Pengendalian Manajemen	19
2.1.5. Perumusan Strategi	20
2.1.6. Pengendalian Tugas	21
2.2. <i>Quality Goal</i> (Sasaran)	21
2.2.1. Program Pencegahan (<i>Prevention</i>)	24
2.2.2. Program Penilaian (<i>Appraisal</i>)	24
2.2.3. Kegagalan Internal (<i>Internal Failure</i>)	25
2.2.4. Kegagalan Eksternal (<i>External Failure</i>)	26
2.3. Kinerja Kualitas	27
2.3.1. <i>Total Quality Management</i> (TQM)	27
2.3.1.1. Pentingnya TQM	29
2.3.1.2. Faktor-Faktor TQM	31
2.3.1.3. Implementasi TQM	45

BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	48
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	48
3.1.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	49
3.1.3. Ikhtisar Kebijakan Kinerja Kualitas	51
3.2. Metode Penelitian	52
3.2.1. Teknik pengumpulan data	53
3.2.2. Populasi dan Sampel	54
3.2.3. Operasionalisasi Variabel	55
3.2.4. Skala Variabel	58

3.2.5. Teknik Pengembangan Instrumen	59
3.2.6. Pemilihan Uji Statistik	60
3.2.7. Menetapkan Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif	65

BAB IV. PEMBAHASAN

4.1. Proses Pencapaian Quality Goal pada Speed Power Racing	67
4.2. Profil Responden	69
4.3. Instrumen Kuesioner	71
4.4. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner	71
4.4.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner	72
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	76
4.5. Analisis Kuesioner	79
4.5.1. Analisis Terhadap Variabel <i>Quality Goal</i>	79
4.5.1.1. Analisis Terhadap Variabel <i>Quality Goal</i> pada dimensi “Program Pencegahan”	79
4.5.1.2. Analisis Terhadap Variabel <i>Quality Goal</i> pada dimensi “Program Penilaian”	83
4.5.1.3. Analisis Terhadap Variabel <i>Quality Goal</i> pada dimensi “Kegagalan Internal”	88
4.5.1.4. Analisis Terhadap Variabel <i>Quality Goal</i> pada dimensi “Kegagalan Eksternal”	93
4.5.2. Analisis Terhadap Variabel Kinerja Kualitas	98

4.5.2.1. Analisis Terhadap Variabel Kinerja Kualitas pada Dimensi “Fokus Kepada Pelanggan”	98
4.5.2.2. Analisis Terhadap Variabel Kinerja Kualitas pada Dimensi “Keterlibatan Semua Karyawan”	102
4.5.2.3. Analisis Terhadap Variabel Kinerja Kualitas pada Dimensi “Pengembangan Sistem dan Perbaikan Terus-Menerus”.	106
4.6. Hipotesis Kuesioner	110
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	113
5.2. Saran	114
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	
 RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hirarki Keterlibatan Kaizen	45
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	56
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden	69
Tabel 4.4	Pendidikan Terakhir Responden	70
Tabel 4.5	Usia Kerja Responden	70
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas untuk Variabel <i>Quality Goal</i>	73
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kinerja Kualitas	74
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan untuk Variabel <i>Quality Goal</i> .	76
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel <i>Quality Goal</i>	77
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan untuk Variabel Kinerja Kualitas	77
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kinerja Kualitas	78
Tabel 4.12	Perusahaan melakukan perbaikan di dalam proses produksi	79
Tabel 4.13	Perusahaan merancang produk agar lebih mudah diproduksi	80

Tabel 4.14	Perusahaan telah memberikan pelatihan kepada karyawan tentang prosedur dan tata cara produksi	81
Tabel 4.15	Perusahaan telah mengusahakan untuk mendapatkan bahan baku yang baik dari pemasok	82
Tabel 4.16	Hasil Jawaban atas Pertanyaan Dimensi “Program Pencegahan”	83
Tabel 4.17	Perusahaan telah menerapkan inspeksi yang baik terhadap bahan baku yang datang dari pemasok	84
Tabel 4.18	Manajer produksi telah secara aktif untuk melakukan inspeksi dan penilaian terhadap barang yang berada dalam proses produksi	85
Tabel 4.19	Perusahaan telah secara berkala melakukan perawatan terhadap alat penggetesan mutu produk	86
Tabel 4.20	Perusahaan telah mengevaluasi dan memeriksa keadaan bahan baku dan barang jadi yang terdapat dalam gudang penyimpanan	87
Tabel 4.21	Hasil Jawaban atas Pertanyaan Dimensi “Program Penilaian”	88

Tabel 4.22	Barang jadi yang telah diproduksi banyak mengalami kegagalan produksi sehingga tidak dapat diperbaiki	89
Tabel 4.23	Perusahaan telah melakukan kebijakan produksi terhadap bahan baku sisa hasil produksi	90
Tabel 4.24	Perusahaan melakukan kebijakan untuk mengerjakan ulang produk yang mengalami kegagalan produksi	91
Tabel 4.25	Perusahaan telah melakukan pengendalian terhadap kualitas barang yang diproduksi	92
Tabel 4.26	Hasil Jawaban atas Pertanyaan Dimensi “Kegagalan Internal”	92
Tabel 4.27	Perusahaan memberikan jaminan atau garansi untuk barang yang telah sampai kepada konsumen	93
Tabel 4.28	Perusahaan memberikan perbaikan dan penggantian barang yang cacat yang telah sampai kepada konsumen	94
Tabel 4.29	Perusahaan memiliki fasilitas transportasi dalam memberikan pelayanan perbaikan produk atau penggantian produk	95

Tabel 4.30	Perusahaan memberikan ganti rugi kepada konsumen, bila kesalahan yang terjadi di dalam produk itu berakibat kepada kerugian konsumen	96
Tabel 4.31	Hasil Jawaban atas Pertanyaan Dimensi “Kegagalan Eksternal”	97
Tabel 4.32	Perusahaan senantiasa berusaha untuk memahami atribut produk yang dibutuhkan oleh pelanggan	98
Tabel 4.33	Umpan balik yang berasal dari pelanggan digunakan sebagai dasar pengembangan ukuran kualitas	99
Tabel 4.34	Respon dari pelanggan dalam berbagai bentuk seperti keluhan dan saran digunakan untuk meningkatkan penyempurnaan produk	100
Tabel 4.35	Aktivitas yang dilakukan merupakan aktivitas yang dapat menambah nilai guna dari produk yang dihasilkan untuk kepuasan pelanggan	101
Tabel 4.36	Hasil Jawaban atas Pertanyaan Dimensi “Fokus kepada Pelanggan”	102

Tabel 4.37	Setiap karyawan terlibat aktif dalam mendukung upaya perusahaan memenuhi kepuasan pelanggan	103
Tabel 4.38	Manajemen perusahaan senantiasa menyediakan sumber daya yang memadai yang menunjang berbagai pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme karyawan	104
Tabel 4.39	Karyawan diberikan pengarahan teknis untuk membantu menyelesaikan masalah kualitas	105
Tabel 4.40	Hasil Jawaban atas Pertanyaan Dimensi“Keterlibatan Semua Karyawan”	106
Tabel 4.41	Perbaikan proses yang ditunjang dengan perbaikan kualitas secara berkelanjutan mampu mendukung penciptaan produk yang berkualitas sesuai dengan keinginan pelanggan	107
Tabel 4.42	Pengidentifikasian masalah senantiasa dilakukan dalam proses perbaikan kualitas	108
Tabel 4.43	Penelusuran mengenai akar penyebab masalah senantiasa dilakukan	109

Tabel 4.44	Hasil Jawaban atas Pertanyaan Dimensi “Pengembangan Sistem dan Perbaikan Terus-Menerus”	110
Tabel 4.45	Hasil Analisis	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Elemen-elemen Proses Kendali	18
Gambar 2.2	Siklus <i>Plan Do Check Act</i> dari Deming	42

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Rerangka Pemikiran	13
-----------	--------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.
Lampiran 2	Hasil Tabulasi Jawaban Kuesioner.
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas Variabel X
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Variabel Y
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y & Hasil Uji Analisis Kuesioner
Lampiran 7	Surat Penelitian
Lampiran 8	Berita Acara Bimbingan
Lampiran 9	Surat Pernyataan