

ABSTRACT

Improving the quality of products that are considered important requires hard work and seriousness. The cost of quality can also be used as an indicator of the company's success in quality improvement programs such as identifying quality problems. TQM can be used as a tool to address global challenges and steer the company on a continuous quality improvement that support the achievement of customer satisfaction continuously. The purpose of this study was to determine the quality costs which have been applied by PT. Leading Garment Industries Bandung and to determine the application of Total Quality Management as a tool to measure the quality cost efficiency improvements. Object of this study is Total Quality Management and Quality Costs. Location of the study was conducted at PT. Leading Garment Industries Bandung. Research methods used by the author is descriptive research with a case study approach and the use of questionnaires and the study of literature as the primary data collection with a sample of 40 respondents. In conclusion there is significant influence between the application of Total Quality Management in Quality Cost Efficiency Improvement of calculation of the value of using the Pearson correlation coefficient can be concluded that the variables X (Application of Total Quality Management) with a percentage of 31.58% effect, while the remaining 68.42% is influenced by other factors.

Keywords: *Total Quality Management, Quality Costs*

ABSTRAK

Peningkatan kualitas produk hal yang dianggap penting membutuhkan kerja keras dan keseriusan. Biaya kualitas juga dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan perusahaan dalam program perbaikan kualitas seperti mengidentifikasi masalah kualitas. TQM dapat dijadikan sebagai alat untuk menjawab tantangan global dan mengarahkan perusahaan pada perbaikan kualitas yang berkesinambungan yang menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara terus-menerus. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Biaya Kualitas yang selama ini diterapkan oleh PT. Leading Garment Industries Bandung dan untuk mengetahui penerapan Total Quality Management sebagai suatu alat untuk mengukur peningkatan efisiensi biaya kualitas. Objek penelitian ini adalah Total Quality Management dan Biaya Kualitas. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Leading Garment Industries Bandung. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus serta menggunakan penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan sebagai pengumpulan data primer dengan pengambilan sampel sebanyak 40 responden. Kesimpulannya terdapat pengaruh yang signifikan antara Penerapan Total Quality Management dalam Peningkatan Efisiensi Biaya Kualitas dari perhitungan nilai koefisien korelasi dengan menggunakan Pearson dapat disimpulkan bahwa variabel X (Penerapan Total Quality Management) dengan persentase pengaruh sebesar 31,58% , sedangkan sisanya sebesar 68,42% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: *Total Quality Management*, *Biaya Kualitas*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoritis.....	5
2.1.1 Total Quality Management.....	5
2.1.1.1 Definisi Total Quality Managemen.....	5
2.1.1.2 Prinsip dan Unsur Total Quality Management.....	6
2.1.1.3 Faktor Penghambat Total Quality Manageme.....	8
2.1.1.4 Implementasi Total Quality Management.....	9
2.1.1.5 Manfaat Implementasi Total Quality Management.....	10
2.1.2 Biaya Kualitas.....	11
2.1.2.1 Definisi Biaya Kualitas.....	11
2.1.2.2 Pengukuran Biaya Kualitas.....	15
2.1.2.3 Hubungan TQM dan Biaya Kualitas.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	23
3.1.1	Sejarah dan Latar Belakang Perusahaan.....	23
3.2	Metode Penelitian.....	24
3.2.1	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.2.2	Populasi.....	25
3.2.3	Operasional Variabel	25
3.3	Jenis Data.....	27
3.4	Pengujian Hipotesis.....	28
3.5	Metode Analisis Data	28
3.5.1	Uji Validitas.....	28
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.6	Tahapan atau Prosedur Analisis.....	37
3.6.1	Analisis Korelasi.....	37
3.6.2	Uji t	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	39
4.1.1	Deskriptif Statistik terhadap Kuesioner.....	39
4.1.2	Variabel Penerapan Total Quality Management(X).....	39
4.1.2.1	Deskripsi Tanggapan Responden Atas Total Quality Management (Kepemimpinan).....	41
4.1.2.2	Deskripsi Tanggapan Responden Atas Total Quality Management (Analisis dan Informasi).....	43
4.1.2.3	Deskripsi Tanggapan Responden Atas Total Quality Management (Perencanaan Dan Kualitas Strategi)	45
4.1.2.4	Deskripsi Tanggapan Responden Atas Total Quality Management (Pengembangan Sumber Daya Manusia).....	47
4.1.2.5	Deskripsi Tanggapan Responden Atas Total Quality Management (Manajemen Kualitas	

Proses)	48
4.1.2.6 Deskripsi Tanggapan Responden Atas Total Quality Management (Hasil-Hasil Kualitas)	49
4.1.2.7 Deskripsi Tanggapan Responden Atas Total Quality Management (Kepuasan Pelanggan)	51
4.1.3 Variabel Peningkatan Efisiensi Biaya Kualitas (Y)	52
4.1.3.1 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Peningkatan Efisiensi Biaya Kualitas Perusahaan (Biaya Pencegahan)	54
4.1.3.2 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Peningkatan Efisiensi Biaya Kualitas Perusahaan (Biaya Penilaian)	55
4.1.3.3 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Peningkatan Efisiensi Biaya Kualitas Perusahaan (Biaya Kegagalan Internal)	56
4.1.3.4 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Peningkatan Efisiensi Biaya Kualitas Perusahaan (Biaya Kegagalan Eksternal)	58
4.1.4 Pengujian Hipotesis	60
4.1.4.1 Uji Regresi	60
4.1.4.2 Uji f (Uji serempak/simultan)	62
4.2 Pembahasan	64
4.2.1 Pengaruh Penerapan Total Quality Management dalam Peningkatan Efisiensi Biaya Kualitas	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Matriks Penelitian	(20)
Tabel 2.2	Kerangka Pemikiran	(22)
Tabel 3.1	Variabel Penelitian	(26)
Tabel 3.2	Skala Litert	(27)
Tabel 3.3	KMO and Bartlett's Test	(29)
Tabel 3.4	Component Matrixa	(29)
Tabel 3.5	Rotated Component Matrixa	(30)
Tabel 3.6	Component Transformation Matrix	(30)
Tabel 3.7	KMO and Bartlett's Test	(31)
Tabel 3.8	Component Matrixa	(31)
Tabel 3.9	Rotated Component Matrixa	(32)
Tabel 3.10	Component Transformation Matrix	(32)
Tabel 3.11	Reliability Statistics	(34)
Tabel 3.12	Item Statistics	(34)
Tabel 3.13	Item-Total Statistics	(35)
Tabel 3.14	Scale Statistics	(35)
Tabel 3.15	Case Processing Summary	(36)
Tabel 3.16	Reliability Statistics	(36)
Tabel 3.17	Item Statistics	(36)
Tabel 3.18	Item-Total Statistics	(37)
Tabel 3.19	Scale Statistics	(37)
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	(39)
Tabel 4.2	Variabel Penerapan Total Quality Management	(40)
Tabel 4.3	Manajemen memiliki pernyataan tentang kebijakan kualitas yang akan dijalankan perusahaan	(41)

Tabel 4.4	Karyawan mengetahui sasaran kualitas yang ingin dituju perusahaan dalam jangka panjang	(42)
Tabel 4.5	Manajemen memiliki penelitian yang tepat tentang bagaimana seharusnya kebijakan kualitas itu dijalankan	(43)
Tabel 4.6	Manajemen melaporkan data tentang semua dimensi penting dari kualitas yang diharapkan dari pelanggan	(44)
Tabel 4.7	Karyawan melaporkan data tentang semua dimensi pelayanan yang penting untuk mempertahankan pangsa pasar	(44)
Tabel 4.8	Manajemen menganalisis data tentang pandangan pemasok tentang kualitas yang ditetapkan perusahaan	(44)
Tabel 4.9	Manajemen memiliki suatu rencana operasional jangka pendek yang menggambarkan sasaran kualitas	(45)
Tabel 4.10	Karyawan dilibatkan dalam perencanaan kualitas	(46)
Tabel 4.11	Manajemen memiliki metode-metode (cara) yang jelas untuk memantau kemajuan menuju perbaikan kualitas	(46)
Tabel 4.12	Sasaran kualitas diberitahukan kepada semua karyawan	(47)
Tabel 4.13	Semua karyawan dilatih tentang konsep perbaikan kualitas	(47)
Tabel 4.14	Manajemen memberikan balas jasa (imbalan) kepada karyawan untuk usaha perbaikan kualitas yang mereka lakukan	(48)
Tabel 4.15	Kebutuhan pelanggan dimasukkan dan dilanjutkan ke dalam proses perencanaan untuk melihat kualitas	(48)
Tabel 4.16	Ide-ide tentang perbaikan kualitas dapat disampaikan secara langsung kepada manajemen puncak	(49)
Tabel 4.17	Manajemen telah menunjukkan perbaikan kualitas terus-menerus selama dua tahun terakhir	(50)
Tabel 4.18	Manajemen dapat menunjukkan perbaikan kualitas melalui departemen pendukung dan pemasok	(50)

Tabel 4.19	Manajemen dapat menunjukkan bahwa pelanggan puas atas produk yang diberikan	(51)
Tabel 4.20	Manajemen dapat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan meningkat terus menerus selama dua tahun terakhir	(51)
Tabel 4.21	Memahami pekerjaan secara tepat dapat mendukung karyawan untuk secara cepat menyelesaikan keluhan pelanggan	(52)
Tabel 4.22	Variabel Biaya Kualitas	(53)
Tabel 4.23	Pelatihan yang diberikan kepada karyawan berpengaruh terhadap berkurangnya biaya kualitas yang harus dikeluarkan perusahaan karena kesalahan karyawan	(54)
Tabel 4.24	Biaya yang dikeluarkan untuk prosedur perencanaan kualitas dan untuk mengevaluasi pelaksanaan aktivitas agar sesuai dengan rencana kualitas yang telah ditetapkan terus berkurang	(55)
Tabel 4.25	Biaya dan pengerjaan yang berkaitan dengan inspeksi kualitas atas bahan baku dan bahan penunjang yang dikeluarkan perusahaan terus berkurang	(55)
Tabel 4.26	Biaya yang dikeluarkan untuk mengaudit kualitas pada produk dalam proses dan produk akhir serta audit untuk peralatan terus berkurang jumlahnya	(56)
Tabel 4.27	Biaya-biaya yang muncul pada waktu produk diperiksa sebelum dikirim ke konsumen terus menurun	(57)
Tabel 4.28	Biaya dan pengerjaan yang dilakukan untuk menemukan dan membetulkan produk yang cacat dan gagal terus berkurang	(57)
Tabel 4.29	Pengujian ulang produk serta kerugian dengan menjual barang di bawah harga jual normal karena cacat atau kelebihan bobot terus berkurang	(58)
Tabel 4.30	Penggantian dan perbaikan kembali produk yang telah dikirim ke pelanggan semakin jarang dilakukan	(59)

Tabel 4.31	Penyelidikan dan penyelesaian keluhan yang berkaitan dengan produk cacat semakin jarang diterima dan dilakukan	(59)
Tabel 4.32	Penempatan produk cacat yang dikembalikan oleh pelanggan semakin jarang terjadi dalam perusahaan	(60)
Tabel 4.33	Model Summary	(61)
Tabel 4.34	Coefficients ^a	(61)
Tabel 4.35	Correlations ^a	(63)
Tabel 4.36	Korelasi antara Penerapan Total Quality Management dalam Peningkatan Efisiensi Biaya Kualitas Perusahaan	(63)