

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT* ( TQM ) TERHADAP KUALITAS  
PRODUK PADA PT.CIPTA GEMILANG  
NUSANTARA PANDAAN – PASURUAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**Disusun oleh :  
rîtri Yani Logor  
200911006**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI / MANAJEMEN  
2013**

**TANDA PERSETU JUAN SKRIPSI**

Nama : Fitri Yani Logor  
NIM : 200911006  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Produk Pada PT.Cipta Gemilang Nusantara Pandaan – Pasuruan.

Malang, 26 Juni 2013

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti, MP.

Drs. Cornelius Niwadolo,

MM

NIP/NIK:190015

NIP/NIK:185004

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua

Jurusan

Manajemen

Drs. Cornelius Niwadolo, MM

Dra. Anni Yudiastuti,

MP.

NIP/NIK: 185004

NIP/NIK:190015

Skripsi yang berjudul :

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* ( TQM )  
TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA PT.CIPTA GEMILANG  
NUSANTARA PANDAAN – PASURUAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Fitri Yani Logor

NIM : 200911006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal : 26 Juni 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1)

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Drs. Cornelius Niwadolo, MM.

NIP / NIK : 185004

DEWAN PENGUJI :

TANDA TANGAN

1. Dra. Anni Yudiastuti, MP. ....
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM. ....
3. Dr. Junianto Tjahyo, MM. ....

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* ( TQM ) TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA PT.CIPTA GEMILANG NUSANTARA PANDAAN – PASURUAN.”

Merupakan hasil karya dari :

Nama : Fitri Yani Logor  
NIM : 200911006  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan kami bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku.

Malang, 26 Juni 2013

Fitri Yani Logor

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti, MP  
MM  
NIP/NIK:190015

Drs. Cornelius Niwadolo,  
NIP/NIK:185004

Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Cornelius Niwadolo, MM.  
NIP/NIK: 185004

Dra. Anni Yudiastuti, MP.  
NIP/NIK:190015

### RIWAYAT HIDUP

Nama : Fitri Yani Logor  
NIM : 200911006  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 14 April 1990  
Agama : Kristen - Protestan  
Nama orang tua (Ayah) : Petrus Charfein Logor  
(Ibu) : Sri Sulastri  
Alamat : Jl. Raya Porong Gempol Pandaan no 41

### Riwayat Pendidikan :

1. Tahun 2003 tamat dari SDN Inpres Liwutung – Manado Sulawesi Utara
2. Tahun 2006 tamat dari SMP Sumber Daya Bekasi Timur Jawa Barat
3. Tahun 2009 tamat dari SMA Mahanaim Bekasi Timur Jawa Barat
4. Tahun 2013 tamat dari Universitas Katolik Widya Karya Malang

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat yang telah diberikan, karena dengan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Unika Widya Karya Malang.

Dalam Penelitian ini penulis mengambil judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kualitas Produk Pada PT.Cipta Gemilang Nusantara Pandaan – Pasuruan. Dari judul tersebut diatas penulis ingin mengetahui lebih banyak mengenai penerapan TQM yang berlangsung pada perusahaan tersebut.

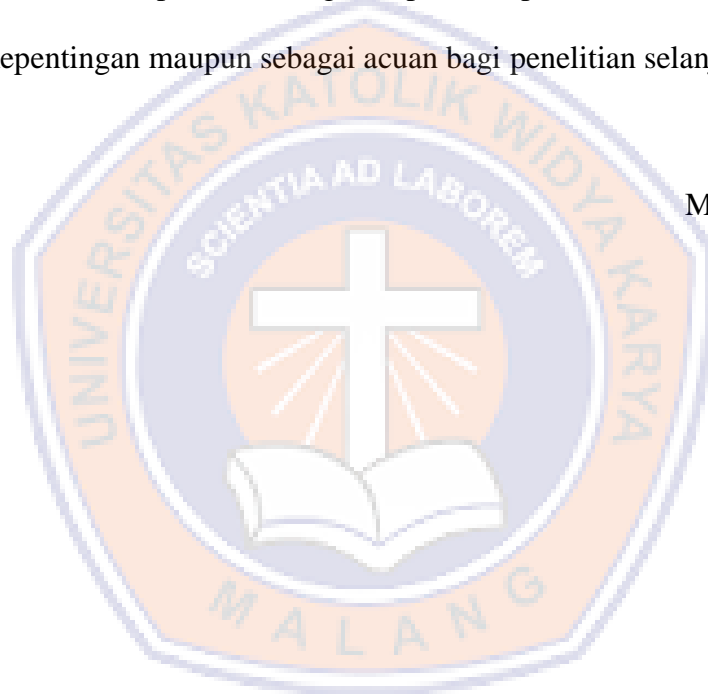
Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangsih spiritual maupun material dalam bentuk saran, kritik, dan bimbingan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Secara Khusus dan Tulus penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Drs. Cornelius Niwadolo, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Dra. Anni Yudiastuti, MP. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.

3. Drs Cornelius Niwadolo, MM. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Skripsi yang telah penulis susun masih jauh dari sempurna untuk itu penulis sangat mengharap sumbangan dalam bentuk saran dan kritik guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan maupun sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.



Malang, Juni 2013

Penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN		i
JUDUL.....		ii
HALAMAN	PERSETUJUAN	iii
SKRIPSI.....		iv
HALAMAN	PENGESAHAN	v
SKRIPSI.....		vi
HALAMAN	PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	viii
HALAMAN	RIWAYAT	x
HIDUP.....		xi
HALAMAN	KATA	xii
PENGANTAR.....		xiii
HALAMAN	DAFTAR	
ISI.....		1
HALAMAN	DAFTAR	4
TABEL.....		4
HALAMAN	DAFTAR	6
.....	GAMBAR	6
HALAMAN	DAFTAR LAMPIRAN .....	8
HALAMAN		8
ABSTRAKSI.....		9
BAB I PENDAHULUAN.....		18
A. Latar Belakang.....		18



B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	20
Penelitian.....	21
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>22</b>
A. PENELITIAN TERDAHULU.....	23
B. TEORI MENGENAI TQM.....	23
1. Definisi <i>Total Quality Management</i> .....	24
2. 10 Unsur TQM.....	24
C. TEORI MENGENAI KUALITAS.....	25
1. Definisi kualitas.....	26
2. Maanfaat kualitas.....	29
D. HUBUNGAN TQM DAN KUALITAS.....	37
E. KERANGKA PIKIR.....	37
F. HIPOTESIS.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
A. Jenis Penelitian.....	62
B. Ruang lingkup penelitian.....	84
C. Lokasi Penelitian.....	100
D. Populasi & Sampel.....	104
E. Sumber Data.....	106
F. Jenis Data.....	
G. Definisi Operasional Variabel.....	
H. Teknik Analisis Data.....	

**BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....

B. Deskripsi Penerapan TQM .....

C. Uji Instrument.....

D. Uji Asumsi Klasik.....

E. Karakteristik Responden.....

F. Deskriptif Variabel.....

G. Analisa Regresi Berganda.....

H. Uji Hipotesis.....

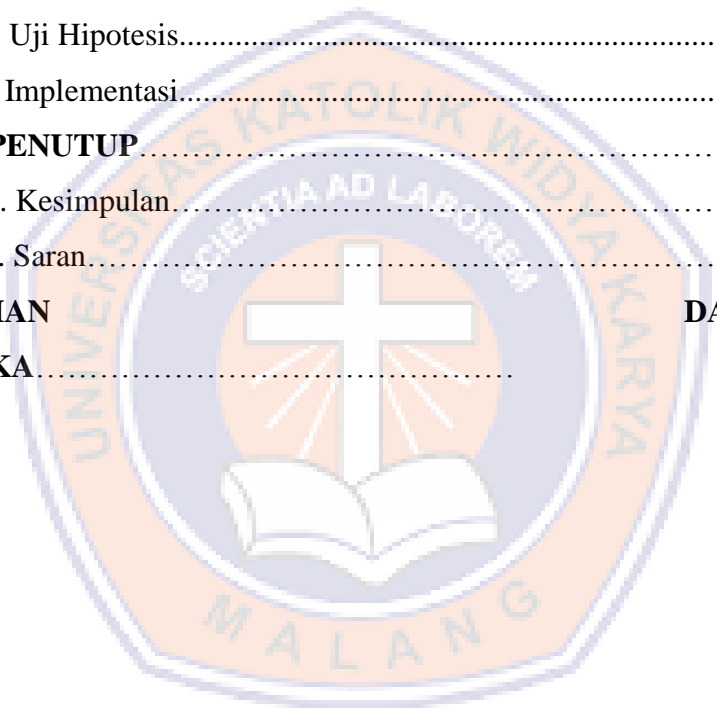
I. Implementasi.....

**BAB V PENUTUP.....**

A. Kesimpulan.....

B. Saran.....

**HALAMAN PUSTAKA..... DAFTAR**



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Penelitian terdahulu.....	6
Tabel 2.2	Perbaikan proses berkesinambungan.....	15
Tabel 2.3	Pandangan kualitas modern dan tradisional.....	19
Tabel 4.1	Uji validitas.....	55
Tabel 4.2	Uji reliabilitas.....	57
Tabel 4.3	Uji multikolinieritas.....	59

Tabel 4.4	Uji heteroskedatisitas.....	60
Tabel 4.5	Uji normalitas.....	61
Tabel 4.6	Uji autokorelasi.....	62
Tabel 4.7	Karakteristik responden berdasarkan gender.....	62
Tabel 4.8	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	63
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Bebas Fokus Pelanggan .....	64
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel Obsesi Terhadap Kualitas.....	66
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel Pendekatan Ilmiah.....	68
Tabel 4.12	Deskripsi Variabel Komitmen Jangka Panjang .....	70
Tabel 4.13	Deskripsi Variabel Kepemimpinan.....	72
Tabel 4.14	Deskripsi Variabel Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	74
Tabel 4.15	Deskripsi Perbaikan Proses Berkesinambungan.....	76
Tabel 4.16	Deskripsi Pendidikan dan Pelatihan.....	78
Tabel 4.17	Deskripsi Kebebasan Terkendali.....	80
Tabel 4.18	Deskripsi Kesatuan Tujuan.....	81
Tabel 4.19	Deskripsi variabel Terikat Kualitas Produk.....	82
Tabel 4.20	Regresi Linear Berganda.....	85
Tabel 4.21	Uji F.....	92
Tabel 4.22	Uji T.....	95

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1	Penerapan Fokus Pelanggan .....	43
Gambar 4.2	Penerapan Obsesi terhadap Kualitas .....	45
Gambar 4.3	Penerapan Pendekatan Ilmiah.....	46
Gambar 4.4	Penerapan Komitmen Jangka Panjang.....	47
Gambar 4.5	Penerapan Kepemimpinan.....	48
Gambar 4.6	Penerapan Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan..	49
Gambar 4.7	Penerapan Perbaikan Proses Berkesinambungan.....	50
Gambar 4.8	Penerapan Pendidikan dan Pelatihan.....	51

Gambar 4.9 Penerapan Kebebasan Terkendali..... 52



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner.....  
107

Lampiran 2 : Data Responden.....  
113

Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden.....  
115

Lampiran 4 : Uji Validitas.....  
121

Lampiran 5	:	Uji Reliabilitas .....
126		
Lampiran 6	:	Regresi Linear Berganda.....
137		
Lampiran 7	:	Deskriptif Butir Pertanyaan.....
141		
Lampiran 8	:	Frekuensi Butir Pertanyaan.....
144		



### **ABSTRAKSI**

Tingkat kesadaran dan pemahaman akan kualitas setiap perusahaan pun berbeda – beda. Beberapa perusahaan menganggap bahwa produk yang

berkualitas adalah produk yang sesuai dengan standart,tanpa mempedulikan apakah produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. TQM merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi”. TQM lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas setinggi mungkin. Kehadiran TQM ini ingin menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas tinggi adalah bagian dan tanggung jawab dari setiap orang atau karyawan dari semua bagian di dalam perusahaan itu sendiri,karena kinerja sebuah perusahaan dinilai baik atau buruk tidak hanya dilihat dari satu bagian saja. Oleh sebab itu pelaksanaan proses secara efektif dan efisien dalam menghasilkan produk/jasa yang berkualitas harus dilakukan sejak awal sampai akhir yang dilakukan oleh setiap karyawan dalam membangun keunggulan bersaing.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh unsur – unsur TQM terhadap kualitas produk. Jenis penelitian ini adalah penelitian korelatif. Sumber data yang digunakan yaitu primer, dan sekunder. Jenis data yang digunakan yaitu kualitatif dan kuantitatif. Metode dan teknik pengumpulan data melalui metode wawancara, kuesioner, dokumentasi. Teknik analisis data yaitu teknik analisis kualitatif dan teknik analisis kuantitatif dengan analisis regresi berganda.

Dari hasil perhitungan didapat bahwa seluruh unsur TQM yang terdiri dari fokus pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kepemimpinan, pelibatan dan pemberdayaan karyawan, perbaikan proses berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, dan kesatuan tujuan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk PT.Cipta Gemilang Nusantara Pandaan. Hal ini terbukti dengan nilai Sig F yang lebih kecil dari sig 0,05 yakni sig F sebesar 0,000. Pelaksanaan unsur TQM yang terdiri dari fokus pelanggan, obsesi kualitas, komitmen jangka panjang, kepemimpinan, pelibatan dan pemberdayaan karyawan,pendidikan dan pelatihan serta kesatuan tujuan sudah dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan filosofi TQM, sedangkan pendekatan ilmiah, perbaikan proses dan kebebasan terkendali pelaksanaannya belum sesuai dengan filosofi TQM.

Kata kunci : *Total Quality Management ( TQM )*, Kualitas produk

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A.Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia usaha kian hari semakin menjadi pesat dan kompetitif, banyak perusahaan baru yang berkembang dengan berbagai ragam produk atau jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen. Selain itu perusahaan tidak hanya bersaing dalam lingkup regional atau nasional saja, melainkan memasuki persaingan internasional ( *Global* ).

Perusahaan – perusahaan yang tidak siap menerima perubahan akan mengalami banyak kemunduran dan mungkin mengalami kegagalan dalam persaingan. Yang menjadi keunggulan sebuah perusahaan ialah kualitas produk atau jasa yang mereka miliki. Apakah produk atau jasa tersebut sudah mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga konsumen dapat mencapai kepuasannya.

Tingkat kesadaran dan pemahaman akan kualitas setiap perusahaan pun berbeda – beda. Beberapa perusahaan menganggap bahwa produk yang

berkualitas adalah produk yang sesuai dengan standart,tanpa mempedulikan apakah produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Heizer ( 2001 ) dalam Sobarsa Kosasih ( 2009 : 140 ) menyatakan “kualitas produk ialah kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan *customer*”. Pendapat lain dikemukakan oleh Deming ( 1982 :176 ) dalam Nasution ( 2005 : 3 ) menyatakan “bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar”.

Banyak strategi atau metode untuk mencapai kualitas produk atau jasa yang baik. Pada pandangan manajemen tradisional, kualitas produk dapat dilakukan dengan melaksanakan inspeksi,yakni mengecek pada langkah akhir untuk menghindari produk cacat. Namun kegiatan inspeksi tersebut dianggap sia – sia oleh sistem kualitas modern dikarenakan tidak memberikan kontribusi kepada peningkatan kualitas (*quality improvement*).Selain itu manajemen tradisional menekankan pada usaha memaksimalkan laba atau memaksimalkan kemakmuran para pemilik modal.

Saat ini hadir sebuah filosofi baru yakni *Total Quality Management*( TQM ). Kaynak, ( 2010 : 24 ) mengungkapkan “ *Recent research justifies that TQM directly as well as indirectly affects inventory,quality, and financial performance of the organizations*” .Ttjiptono ( 2001 : 328 ) mengungkapkan “TQM merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi”. TQM lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas setinggi mungkin.



Kosasih ( 2009 : 150 ) berpendapat “ Manajemen kualitas terpadu ( TQM ) merupakan manajemen kualitas secara menyeluruh, bahwa produk merupakan hasil kegiatan dari seluruh komponen yang terlibat”.

Tjiptono ( 2001 : 329 ) mengungkapkan bahwa ada 10 unsur dalam *Total Quality Management* ( TQM ) yakni, fokus pelanggan, obsesi tinggi terhadap kualitas,pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kepemimpinan dan kerja sama tim, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, perbaikan proses secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, adanya kesatuan tujuan.

Kehadiran TQM ini ingin menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas tinggi adalah bagian dan tanggung jawab dari setiap orang atau karyawan dari semua bagian di dalam perusahaan itu sendiri,karena kinerja sebuah perusahaan dinilai baik atau buruk tidak hanya dilihat dari satu bagian saja. Oleh sebab itu pelaksanaan proses secara efektif dan efisien dalam menghasilkan produk/jasa yang berkualitas harus dilakukan sejak awal sampai akhir yang dilakukan oleh setiap karyawan dalam membangun keunggulan bersaing.

Kualitas dan pengelolaannya TQM dihubungkan dengan perbaikan yang terus menerus (berkelanjutan),hal ini dilakukan agar perusahaan mampu meningkatkan kualitas dan dapat bertahan dalam persaingan,bagi perusahaan yang tidak memperhatikan hal ini tidak akan menutup kemungkinan bahwa perusahaan itu akan tertinggal.

Berdasarkan hal ini lah maka penelitian ini mengambil judul : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* ( TQM ) Terhadap Kualitas Produk Pada PT. Cipta Gemilang Nusantara Pandaan.

### **B.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada,maka dikemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *Total Quality Management* ( TQM ) pada PT. Cipta Gemilang Nusantara Pandaansudah konsisten dengan filosofi TQM ?
2. Apakah unsur - unsur dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari fokus pelanggan ( $X_1$ ), obsesi tinggi terhadap kualitas( $X_2$ ),pendekatan ilmiah ( $X_3$ ),komitmen jangka panjang ( $X_4$ ), kepemimpinan ( $X_5$ ), pelibatan dan pemberdayaan karyawan ( $X_6$ ), perbaikan proses seberkesinambungan ( $X_7$ ), pendidikan dan pelatihan ( $X_8$ ), kebebasan yang terkendali ( $X_9$ ), kesatuan tujuan ( $X_{10}$ ) berpengaruh terhadap kualitas produk (Y) PT. Cipta Gemilang Nusantara Pandaan ?

### **C.Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan konsistensipenerapan*Total Quality Management* (TQM) pada PT. Cipta Gemilang Nusantara dengan filosofi TQM.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruhunsur - unsur dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari fokus pelanggan ( $X_1$ ), obsesi tinggi terhadap kualitas( $X_2$ ),pendekatan ilmiah ( $X_3$ ),komitmen jangka panjang ( $X_4$ ), kepemimpinan ( $X_5$ ), pelibatan dan pemberdayaan karyawan ( $X_6$ ), perbaikan proses seberkesinambungan ( $X_7$ ), pendidikan dan

pelatihan ( $X_8$ ), kebebasan yang terkendali ( $X_9$ ), kesatuan tujuan ( $X_{10}$ ) terhadap kualitas produk PT. Cipta Gemilang Nusantara.

#### **D.Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen operasional khususnya *Total Quality Management* (TQM) bila di implementasikan (diterapkan) pada dunia nyata (perusahaan) pada saat ini.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai wawasan bagi perusahaan mengenai persaingan usaha yang semakin ketat di era globalisasi ini, dan sebagai pertimbangan bagi perusahaan untuk dapat menetapkan strategi perusahaan dalam mempertahankan kedudukan perusahaan dalam pasar saat ini, serta memenangkan persaingan dalam pasar domestik maupun pasar global.

3. Bagi Universitas

Sebagai wacana bagi para mahasiswa/i mengenai perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang manajemen operasional khususnya *Total Quality Management* (TQM) bila di implementasikan dalam dunia nyata (perusahaan) saat ini.

4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi wacana bagi pihak lain yang juga ingin meneliti dibidang manajemen operasional khususnya mengenai *Total Quality Management* (TQM).

