

**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA  
OPERASIONAL PADA PT. GOOD FOOD KEC. BLIMBING, MALANG.**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**REGINA DHIKI WEA**

**Nim : 2016120149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi MALANG**

**2020**

## **RINGKASAN**

Dalam perusahaan yang maju tentunya memiliki barang maupun jasa yang berkualitas dan harga bisa dijangkau oleh semua kalangan. Agar bisa mencapai semua perencanaan maka perusahaan harus lebih teliti mengenai mutu itu yang dinilai dari berbagai aspek untuk mendukung proses produksi. Dalam menunjang pekerjaan harus dilihat tenaga kerja yang aktif, dan material yang memenuhi persyaratan. maka dari itu, konsumen akan tertarik dengan produk yang dipasarkan oleh perusahaan.

Kunci: Total Quality Management, Kinerja Operasional.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era globalisasi, bisnis saat ini sangat ketat dan harus mampu menyesuaikan pada lingkungan dengan berbagai cara yang baik dan tepat agar bisa bersaing sehat dengan perusahaan lain yang pastinya memiliki kelebihan dalam segi persaingan. Keunggulan dalam bersaing merupakan ketika suatu perusahaan bisa mendapatkan hasil sesuai dengan yang direncanakan dan dapat dipublikasikan agar bisa dilihat oleh konsumen (David, 2016).

Sekarang sangat prihatin dengan adanya perdagangan bebas karena tantangan dari segi persaingan sangat sulit dalam sebuah perusahaan menjadi permasalahan utama. Agar perusahaan bisa berkembang harus menggunakan teknologi yang canggih karena dapat mengontrol semua sistem yang ada dalam perusahaan tersebut.

Dalam perusahaan yang maju tentunya memiliki berbagai barang dan jasa yang berkualitas tinggi dan harga bisa dijangkau oleh semua kalangan. Agar bisa mencapai semua perencanaan maka perusahaan harus lebih teliti mengenai mutu itu yang dinilai dari berbagai aspek untuk mendukung proses produksi. Dalam menunjang pekerjaan harus dilihat tenaga kerja yang aktif, dan material yang memenuhi persyaratan. maka dari itu, konsumen akan tertarik dengan produk yang dipasarkan oleh perusahaan.

dalam menjalankan bisnis harus melihat dengan teliti sistem manajemen yang baik dan dapat mendukung pekerjaan yaitu dengan cara

menggunakan aturan kualitas. hal ini yang mendukung semua perusahaan lebih mementingkan kepuasan konsumen (*customer satisfaction*). Aturan dalam kualitas penduduk adalah sebagai pendekatan agar bisa mempertahankan hasil dengan kualitas yang baik, proses pemeliharaan lebih difokuskan, memperbaiki semua peralatan dan mencegah atas kerusakan yang mengakibatkan gagal melakukan produksi berbagai macam produk yang akan dipasarkan (Flynn, B., Schroeder, R.G., Sakakibara, S. 2016).

apabila suatu perusahaan maju tidak terlepas dari kualitas yang selalu dijaga karena sangat memberikan kepuasan kepada pelanggan Dan perusahaan akan mendapatkan profit yang tinggi setiap periode sehingga harga produk tinggi tetapi tidak mengabaikan kualitas produk dan biaya pun bisa diminimalkan. Apabila harga produksi dalam suatu perusahaan rendah bisa melewati dengan cara mengurangi adanya “ Cost of poor Quality (COPQ) merupakan biaya yang sangat melampau akibat proses produksi gagal dan tidak memenuhi standar permintaan pelanggan (Customer). dari permasalahan ini bisa membenahi kualitas produk agar perusahaan bisa mendapatkan laba. Namun penerapan *Total Quality Management* ( TQM) sangat berkaitan dengan kinerja sumber daya manusia dalam melakukan operasional di perusahaan.

Kinerja operasional menurut Handoko (2016) merupakan perencanaan berbagai kegiatan manajerial yang dibentuk melalui pemilihan, perancangan, pembaharuan dan mengawasi semua kegiatan produksi. kinerja dalam sebuah perusahaan yang berkaitan dengan operasional bisa diukur melalui pangsa pasar (*market share*), pembuatan produk yang baru dengan kualitas berupa barang maupun jasa melalui efektivitas pemasaran dan kepuasan konsumen akan produk yang digunakan (Carton dan Hofer,2016). Apabila perusahaan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) dengan baik dan benar maka sebaiknya kegiatan operasional dalam perusahaan juga harus dilaksanakan dengan baik.

PT Good Food yakni bagian dari Japfa yang sangat terkenal di kalangan masyarakat dengan kegiatan memproduksi makanan. Pada mulanya urusan ini bernama “PT.Japfa Otto Dan Sons Incorporation (OSI) Food Industries “ pada tanggal 25 Juni 2016 didirikan PT ini. Dengan berjalannya waktu yang semakin modern dan canggih dengan menggunakan berbagai macam teknologi perusahaan selalu meningkatkan dan mengembangkan kualitas produk yang baik dan dapat diterima pada masyarakat dengan harga yang terjangkau oleh semua kalangan.

Dari permasalahan yang dipaparkan peneliti tertarik untuk mengkaji dengan judul “Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pt. Good Food “.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Pada PT.Good Food Berpengaruh Terhadap Kinerja Operasional Dalam Perusahaan?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

untuk mengkaji Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Pada Pt. Good Food.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

- a) Peneliti

sebagai pembaharuan teori yang diketahui oleh peneliti semasa di bangku kuliah dengan dunia pekerjaan khususnya tentang enerapan *Total Quality Management* Didalam Perusahaan.

b) Perusahaan

Sebagai pedoman bagi pihak perusahaan dalam melakukan Penerapan *Total Quality Management* agar bisa menyelesaikan persoalan yang terjadi dalam perusahaan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:

Rineka Cipta.

Assauri, S. (2016). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Penerbit Fakultas

Ekonomi Universitas Indonesia.

Carton, R. B., & Charles, W. H. (2016). *Measuring Organizational Performance*

*Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research*. United

Kingdom: Edward Elgar Publishing.

Daft, R. L. (2016). *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

David, F. R. (2016). *Strategic Management: Concepts and Cases*. Jakarta:

Salemba Empat.

Ferdinand, A. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*,. Semarang: Penerbit

Universitas Diponegoro.

Flynn, BB, Schroeder, RG, & Sakakibara, S. (2016). A Framework for Quality

Management Research and an Associated Measurement Instrument.

*Journal of Operations Management*, 11: 339–366.

Handoko, H. (2016). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi* : Edisi

Pertama. Yogyakarta: BPFE.

- Herjanto, E. (2016). *Manajemen Operasi Edisi Ketiga*. Jakarta: Grasindo.
- Kuncoro, M. (2016). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, D. (2016). *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Render, J. H. (2016). *Manajemen Operasi : Edisi Sembilan. Buku Satu*. Jakarta:  
Salemba Empat.
- Santoso, S. (2016). *SPSS Versi 10 : Mengolah Data Statistik Secara Profesional*.  
Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta.
- Supardi. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII  
Press.
- Supriyanto. (2016). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Umar. (2016). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka  
Utama.
- Yamit, Z. (2016). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.