

**EVALUASI PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA
PT.SANGHIANG PERKASA (KALBE NUTRITIONALS)**

Oleh:

Nama : Reina

NIM : 38090150

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Akuntansi Manajemen



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

OKTOBER 2013

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

**EVALUASI PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PT.SANGHIANG PERKASA
(KALBE NUTRITIONALS)**

Diajukan Oleh:

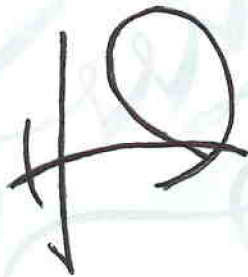
Nama : Reina

NIM : 38090150

Jakarta , 12 Oktober 2013.

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



(Dr.Hanif Ismail)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2013

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





ABSTRAK

Reina (38090150/2009/Evaluasi Penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada PT.Sanghiang Perkasa (Kalbe Nutritionals)/Akuntansi Manajemen/Pembimbing : Dr.Harif Ismail

Perusahaan yang mampu beradaptasi dengan perkembangan pasar yang sedang mengalami era globalisasi dan juga kemajuan teknologi, perusahaan tersebut akan mampu bertahan, berkembang dan berkesempatan untuk menjadi pemenang didalam dunia bisnis. Maka haruslah perusahaan memiliki kemampuan untuk dapat menganalisa keinginan dan kebutuhan pasar / pelanggan, melakukan perbaikan berkelanjutan terus-menerus, dan melakukan inovasi sehingga perusahaan dapat unggul dalam menghasilkan barang / jasa dengan mutu dan pelayanan yang terbaik. Itu semua merupakan suatu persyaratan yang fundamental dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu perusahaan sehingga menjadi yang unggul dari perusahaan sejenis lainnya.

Total Quality Management adalah salah satu teknik untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang sering digunakan oleh perusahaan-perusahaan. Dengan teknik TQM ini diharapkan dapat membantu peningkatan produktivitas,kepuasan pelanggan,keluhan pelanggan dan juga financial perusahaan.

Penelitian ini melakukan pengevaluasi penerapan yang terjadi didalam suatu perusahaan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode induktif dalam menganalisa masalah-masalah yang ada didalamnya dengan melakukan observasi, dokumentasi dan wawancara terhadap pihak internal perusahaan yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini dapat menggambarkan manajemen kualitas terpadu yang diterapkan pada perusahaan yang diteliti dan juga dapat melihat perbedaan yang ada antara konsep teori yang ada dengan yang diterapkan oleh perusahaan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah PT.Sanghiang Perkasa ini melakukan penerapan manajemen kualitas terpadu yang memberikan dampak positif bagi perusahaan baik secara financial, customer, internal process dan learning & growth. Dan dapat menjadikan PT.Sanghiang Perkasa ini menjadi salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia yang bergerak di dunia farmasi,baik dalam bidang makanan dan minumannya juga

© Hak Cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Reina 8090150/2009/Evaluation of the Implementation of Total Quality Management (TQM) in PT.Sanghiang Perkasa (Kalbe Nutritionals)/Management Accounting/Advisor : Dr.Harif Ismail.

Companies that are able to adapt to market developments that are entering the era of globalization and technological advancement, the company will be able to survive, thrive and have the opportunity to be a winner in the business world . Therefore, the company must have the ability to be able to analyze the needs and wants of the market / customers, perform continuous improvement and innovation so that companies can excel in the production of goods, services with the best quality and service. It all is a fundamental requirement in order to maintain the existence of an enterprise so as to be superior than other similar companies.

In improving the company's performance Total Quality Management is one technique of many other existing techniques, which are more frequently used by the company. This technique is believed to help increase productivity , customer satisfaction, customer complaints and also financial companies.

This research used evaluating the implementation that occurs within a company .

This research using inductive method in analyzing the problems that are inside the observation documentation and interviews with parties related to the company's internal research .

Result of this study can describe the Total Quality Management to the company that researched and also be able to see the differences that exist between the existing theoretical concepts applied by the company .

The conclusion of this study is PT.Sanghiang Perkasa perform an integrated quality management application that provides a positive impact for the company, both financial, customer, internal process and learning and growth. And can make PT.Sanghiang Perkasa has become one of the leading companies in Indonesia engaged in the pharmaceutical world, both in the field of food and drink as well.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan dapat terselesaikan. Tujuan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan agar dapat memperoleh Sarjana Ekonomi ini jurusan Akuntansi di Kwik Kian Gie School of Business.

Penulisan ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dorongan dari pihak-pihak yang berpartisipasi dan atensinya sangat berarti bagi penulis hingga terwujudnya skripsi ini.

Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Dr.Hanif Ismail , selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya,membantu,dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Hasbi, selaku Dosen Wali yang telah menjadi dosen wali saya selama ini
3. Pimpinan serta seluruh karyawan dan staff PT.Sanghiang Perkasa yang telah memperbolehkan penulis melakukan observasi, wawancara, memberikan informasi, dan data-data yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School of Business beserta staff, yang telah ikut berpartisipasi mendukung proses belajar mengajar sehingga penulis mendapat ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas ketika berada di bangku kuliah.



5. Untuk kedua orang tua dan saudara kandung penulis yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Special teman-temanku Kevinanto, Meyliana Kumala, Vina Indriyanti, Precilia Johan dan Aura Mediana yang selalu memberikan dukungan, saran-saran dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang selama ini telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa sebenarnya skripsi ini masih banyak sekali yang memiliki kekurangan dan jauh dari titik sempurna. Untuk itu semua kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri dan bagi pembaca.

Jakarta, Oktober 2013

Penulis,

(Reina)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI



1.	JUDUL		i
	PENGSAHAN		
	ABSTRAK	ii
	ABSTRACT	iii
	KATA PENGANTAR	v
	DAFTAR ISI	vii
	DAFTAR TABEL	viii
	DAFTAR GAMBAR	ix
	DAFTAR LAMPIRAN	1
	BAB I PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	5
	B. Rumusan Masalah - <i>Problem</i>	5
	C. Rumusan Masalah Penelitian- <i>Research Problem</i>	5
	D. Rumusan Pertanyaan Penelitian- <i>Research Questions</i>	6
	E. Tujuan Penelitian	7
	F. Manfaat Penelitian	9
	BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	9
	A. Pengantar	10
	B. Telaah Pustaka	10
	1. Kualitas/Mutu	10
	a. Definisi Mutu/Kualitas	11
	b. Dampak Perhatian Khusus pada Mutu/Kualitas	12
	c. Evolusi Mutu	14
	d. Konsep Mutu	15
	2. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	15
	a. Definisi TQM	16
	b. Sejarah Perkemabangan Konsep TQM	18
	c. Manfaat TQM	18
	d. Prinsip-PrinsipTQM	22
	e. Struktur Organisasi dalam Penerapan TQM	23
	f. Elemen-elemen TQM	26
	g. Keunggulan TQM dibandingkan sistem manajemen lain	29
	C. Kerangka Pemikiran	29

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Pengantar	31
B. Desain Penelitian	31
C. Obyek Penelitian	33
D. Metode Pengumpulan Data	33
E. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Pengantar	37
B. Proses Data <i>Screening</i>	37
C. Hasil Penelitian	55
D. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	78
Daftar Pustaka.....	79

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Sejarah Singkat Perkembangan TQM.....	14
Tabel 4.1	:Perbandingan antara Konsep teori TQM dengan Penerapan TQM pada PT.Sanghiang Perkasa	64
Tabel 2	: Uraian KN-QHSE	66
Tabel 3	: Perbandingan Sasaran yang ada pada Konsep Teori TQM dengan TPM dan KN-QHSE.....	71

© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

	Gambar 2.1 : Bagan Evolusi Mutu	14
	Gambar 2.2 : Struktur Organisasi yang Menerapkan TQM	22
	Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran	28
	Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	29
	Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT.Sanghiang Perkasa	41
	Gambar 4.2 : Dampak Positif dari Penerapan TPM dan KN-QHSE	49
	Gambar 4.3 : Peran <i>Linement</i>	51
	Gambar 4.4: Siklus <i>Control Operasional in Process Production</i> PT.Sanghiang Perkasa	54
	Gambar 4.5 : <i>The Pillars of TPM</i>	56
	Gambar 4.6 : Sasaran TPM	62
	Gambar 4.7 : Kerangka KN-QHSE	63

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian Perusahaan.....	81
Lampiran 2 Daftar Wawancara pada PT.Sanghiang Perkasa	82
Lampiran 3 Sertifikat ISO 9001:2008	84
Lampiran 4 Sertifikat ISO 22000:2005	85
Lampiran 5 Sertifikat OHSAS 18001: 2007	86
Lampiran 6 Sertifikat ISO 14001:2004	88
Lampiran 7 Produk-produk PT.Sanghiang Perkasa	90
Lampiran 8 Revenue Grothw PT.Sanghiang Perkasa	91

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.