



Dari : Reina

Nim : 38090150

Untuk : Dr.Hanif Ismail

## 1. Latar Belakang Masalah

Keunggulan daya saing perusahaan untuk memenangkan persaingan bisnis salah satunya melalui pencapaian kualitas produk / jasa yang memiliki kualitas unggulan dan mampu memuaskan pelanggan dengan segala atribut yang diinginkan pelanggan. Kesuksesan kinerja organisasi perusahaan tidak lagi semata-mata dilihat dari perspektif / indikator finansial, namun juga melalui perspektif kepuasan pelanggan, kinerja operasional maupun kapabilitas organisasi di dalam perusahaan tersebut. Salah satu strategi bisnis yang banyak digunakan sebagai standar praktek global saat ini adalah implementasi inisiatif TQM (Total Quality Management) melalui berbagai bentuk variannya

Total quality manajemen (TQM) berasal dari kata “*Total*” yang berarti keseluruhan atau terpadu, “*Quality*” yang berarti mutu, dan “*Management*” diartikan dengan pengelolaan. Manajemen didefinisikan sebagai proses *planning, organizing, staffing, dan controlling* terhadap seluruh kegiatan dalam organisasi. Dalam pengertian mengenai organisasi *Total Quality Manajemen*, penekanan utama adalah pada mutu yang didefinisikan dengan mengerjakan segala sesuatu dengan baik sejak dari awalnya dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Hal inilah yang melatar belakangi konsep *zero defect*.

Peneliti tertarik pada metode TQM dibandingkan dengan ilmu lainnya dikarenakan saat ini TQM diyakini merupakan alat peningkatan kinerja bisnis di dalam memperbaiki kualitas produk, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya yang paling banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan kelas dunia, sehingga juga dapat menjadi alat utama di dalam manajemen perubahan untuk menciptakan budaya perusahaan.

Sistem manajemen mutu yang berlaku di Indonesia secara internasional adalah ISO 9000 (The International Organization for Standardization). ISO 9000 adalah suatu

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.



rangkaian dari lima standar mutu internasional yang dikembangkan oleh *The International Organization for Standardization* yang terdiri dari lima model yaitu : Pertama, ISO 9000 yang merupakan standar manajemen dan jaminan mutu-pemandu untuk pemilihan dan penggunaan standar. Kedua, ISO 9001 yang merupakan sistem mutu-model untuk jaminan mutu dalam perancangan atau pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan jasa. Merupakan standar lengkap yang melibatkan semua unsur sistem mutu. Ketiga, ISO 9002 yang merupakan sistem mutu- model untuk jaminan mutu dalam produksi dan instalasi. Merupakan suatu sistem mutu yang didesain dan spesifikasi terhadap produknya telah ditetapkan terlebih dahulu. Sehingga sistem mutu tersebut lebih terfokuskan pada kemampuan produksi dan instalasi. Keempat, ISO 9003 yang merupakan sistem mutu-model untuk jaminan mutu dalam inspeksi akhir dan tes. Sistem mutu yang terfokuskan pada kemampuan inspeksi dan tes. Kelima, ISO 9004 merupakan elemen-elemen manajemen mutu dan sistem mutu pemandu/pedoman.

### **Formulasi Masalah Penelitian**

Dalam menghadapi masalah seperti yang telah disajikan diatas,maka terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi,yaitu :

1. Bagaimana gambaran pengendalian mutu yang diterapkan PT.Sanghiang Perkasa?
2. Apakah terdapat perbedaan antara Manajemen Kualitas Terpadu yang diterapkan PT.Sanghiang Perkasa dengan konsep teori Manajemen Kualitas Terpadu (TQM) yang ada ?
3. Dampak apa yang diberikan dari penerapan TQM pada PT.Sanghiang Perkasa?

## **2. METODE PENELITIAN**

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.



### A. Penelitian Kualitatif

Penelitian ini berdifat kualitatif dengan desain penelitian yang dipakai dalam adalah metode deskriptif, yaitu penulis menghendaki kajian atas objek tertentu selama kurun waktu tertentu.

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode induktif. Metode induktif adalah metode berfikir dengan mengambil kesimpulan dari data-data yang bersifat khusus dengan menarik suatu kesimpulan terhadap hal-hal atau peristiwa-peristiwa dari data-data yang telah dikumpulkan melalui observasi,wawancara,dan dokumentasi,yang nantinya dapat digeneralisasikan (ditarik ke arah kesimpulan umum),maka dengan kata lain metode induktif ini untuk menilai fakta-fakta empiris yang ditemukan lalu dicocokkan dengan teori yang ada.

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan maka peneliti bersedia untuk menjadi tenaga kerja partisipan dalam PT.Sanghiang Perkasa tersebut untuk kurun waktu tertentu.

### B. Pengumpulan Data

#### 1. Data Informan

NO	NAMA	JABATAN	LAMA BEKERJA
1	Aloysius	Manager Quality Control	2.5 tahun
2	Felixius Pranata	Manager Costing	8 bulan
3	Yuti	Supervisor Finance Accounting	7 tahun

#### 2. Data Dokumentasi

Pertanyaan : Bagaimana bentuk pengendalian mutu yang diterapkan pada PT.Sanghiang Perkasa?Apakah TQM yang diterapkan PT.Sanghiang Perkasa

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.



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.

ini memiliki elemen-elemen yang sama/memiliki perbedaan dengan TQM berdasarkan teori yang ada?

Jawaban : Secara garis besar dan secara tidak langsung PT.Sanghiang Perkasa ini menerapkan semua elemen-elemen yang ada pada teori TQM itu sendiri,tetapi dengan nama yang berbeda.PT.Sanghiang Perkasa menerapkan sistem pengendalian mutu yang berfokus pada dua titik yang saling melengkapi satu dengan yang lainnya,yaitu :

### 1) Operasional

Pada setiap kegiatan operasional yang ada di perusahaan berdasarkan atau berfokus pada TPM (Total Productive Management) yang memiliki 8 pilar didalamnya,adalah sebagai berikut :

1. *Focused Improvement*
2. *Autonomous Maintenance*
3. *Planned Maintenance*
4. *Training & Education*
5. *Early Management (Product & Equipment)*
6. *Quality Maintenance*
7. *Office TPM (TPM in Administrative and support Depts.)*
8. *SHE (Safety,Health,&Environment)*

### 2) Process

Proses sangat penting dikendalikan karena jika suatu proses dapat dikendalikan dimana berkaitan dengan kegiatan-kegiatan operasional yang ada sehingga dapat menghasilkan suatu hasil yang optimal.PT.Sanghiang Perkasa menerapkan KN-QHSE (Kalbe



Nutritionals-Quality Health Safety Environment) untuk mengendalikan proses yang ada disitu.

Pertanyaan : Dampak apakah yang ditimbulkan dari penerapan TPM dan KN-QHSE terhadap proses dan operasional yang ada di PT.Sanghiang Perkasa ini?

Jawaban : Memberikan banyak dampak yang penting dan positif bagi *company* diantaranya adalah :

- 1) *Financial*
- 2) *Customer*
- 3) *Internal Process*
- 4) *Learning and Growth*

Dampak-dampak mempunyai hubungan yang baik satu dengan yang lainnya dan saling berkaitan,yang dapat dilihat dan dijelaskan pada gambar dibawah ini

Pertanyaan : Dalam penerapan TPM dan KN-QHSE ini,apakah dibutuhkan kerjasama dan pasrtisipasi antara atasan dengan bawahan atau masing-masing departemen serta divisi yang ada?

Jawaban: Dalam penerapan TPM dan KN-QHSE pada perusahaan kami sangat diperlukan bentuk partisipasi dan kerja sama setiap divisi dan departemen yang ada pada PT.Sanghiang Perkasa. Bentuk kerja sama dan partisipasi antar masing-masing divisi dan departemen dihubungkan dengan “*Linement*.”

Fungsi *Linement* adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk memastikan apa yang dirancangkan oleh corporate telah didukung oleh divisi-divisi,departemen-departemen,dan seksi-seksi dibawahnya.
- 2) Sebagai penghubung antar *company*,divisi dan departemen yang ada

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.



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.

3) Merupakan *powerfull contribution* bagi masing-masing divisi dan departement

*Linement* itu sendiri terdiri dari dua bentuk,yaitu:

1. *Vertical*

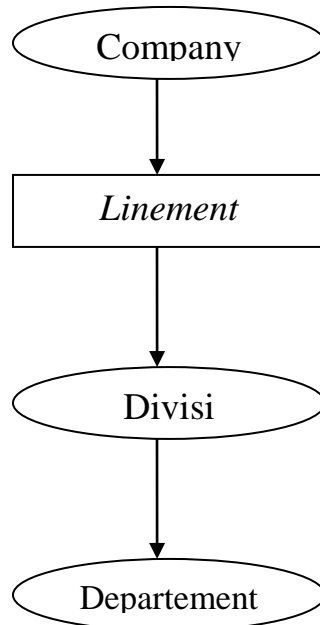
Merupakan bentuk kerja sama antar divisi dan departemen yang dapat mendukung struktur yang ada di atasnya.

2. *Horizontal*

Merupakan bentuk kerjasama antar divisi dan departemen lain yang dapat mendukung struktur yang ada dan saling melengkapi satu dengan yang lainnya.

Peran *Linement* didalam mengcorporate suatu company dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

**`Peran Linement dalam suatu Company**



Pertanyaan : Apa strategi PT.Sanghiang Perkasa sehingga dapat menganalisa produk-produk yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan?



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.

Jawaban : Strategi *customer focus*'lah yang selalu diterapkan PT.Sanghiang Perkasa untuk mengerti dan mengetahui *customer needs* sehingga dapat menghasilkan *customer satisfaction*.

Customer focus yang diterapkan memiliki beberapa sumber penting,yaitu:

- a. Pemerintah (BPOM)
- b. Focus Group Discussion
- c. Customer Care
- d. Customer Complain

Sumber utama adalah BPOM yang telah ditetapkan oleh pemerintah merupakan paduan utama bagi setiap *corporate* (perusahaan), tapi itu hanya sebagai standarisasi dasar yang harus dipatuhi oleh setiap *corporate* yang ada,tetapi agar perusahaan lebih dapat mengetahui apa yang diinginkan pelanggan maka tiap-tiap perusahaan perlu mengadakan perkembangannya.

Pertanyaan : Apakah semua produk yang diproduksi dan dipasarkan PT.Sanghiang Perkasa sudah memnuhi standarisasi produk baik yang telah ditetapkan pemerintah baik dari segi kualitas,kesehatan,keamanan dan lingkungannya?

Jawaban : Semua produk kita baik makanan,minuman dan obat-obatan yang diproduksi dan dijual ke pasaran telah memenuhi standarisasi produk baik yang ditetapkan oleh pemerintah baikpun standarisasi produk yang ditetapkan oleh PT.Sanghiang Perkasa itu sendiri.

Pertanyaan : Apakah PT.Sanghiang Perkasa selalu melakukan perbaikan berkelanjutan yang berkaitan dengan proses produksi dan kegiatan operasional perusahaan?

Jawaban : Ya, PT.Sanghiang Perkasa selalu melakukan perbaikan berkelanjutan baik baik dalam proses maupun kegiatan operasionalnya.Maka kita menerapkan TPM dan KN-QHSE ini.Dimana dengan TPM dan KN-QHSE ini bila dijalankan dengan sebaik-baiknya,maka kita dapat melihat perkembangan yang terjadi di proses dan kegiatan operasional yang ada dalam



perusahaan. Jika terjadi penurunan atau terjadi hal yang tidak diinginkan, maka dapat diketahui sebab dan akibatnya sehingga dapat segera melakukan penanganan secepatnya, tetapi jika tidak ada kendala atau masalah apapun maka harus dipertahankan dan sebisa mungkin ditingkatkan.

Pertanyaan : Kendala apa yang dihadapi PT. Sanghiang Perkasa ini dalam menerapkan TPM dan KN-QHSE ini?

Jawaban : Kendala yang dihadapi adalah partisipasi karyawan yang kurang karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan karyawan akan pengetahuan dan tujuan TPM dan KN-QHSE didalam penerapannya.

### C. Analisis Data

Penerapan TQM pada PT. Sanghiang Perkasa yang berfokus pada bagian operasional dikenal dengan TPM (Total Productive Management) yang didalamnya terdapat 8 pilar penting. Masing-masing pillar mempunyai sasaran tersendiri dan berbeda-beda dimana penggerak semuanya itu nantinya akan dilakukan oleh departemen/divisi yang berbeda-beda juga. Berikut adalah penjelasan secara singkat mengenai 8 pilar yang ada pada TPM, yaitu:

#### 1) *Focus Improvement*

Terfokus untuk selalu melakukan perbaikan yang ada di perusahaan dengan maksud dan tujuan dapat mengilangkan *zero breakdown & defect* maka dengan sendirinya laju operasi mesin akan meningkat, biaya berkurang, *inventory minimal*, dan produktivitas pekerja meningkat.

Dalam *Focus Improvement* ini biasanya dilakukan oleh bagian/divisi produksi dan *engineering*.

#### 2) *Autonomus Maintenance*

Autonomus Maintenance adalah sekumpulan aktivitas perawatan yang dilakukan oleh operator Produksi untuk memelihara mesin dan peralatan yang mereka gunakan sehari-hari dengan tidak tergantung mutlak pada bagian Engineering.

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.





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.

Tujuan/sarsan dari *autonomous maintenance* adalah :

1. Mengembangkan operator yang mampu mendeteksi berbagai sinyal dari kerugian (*loss*).
2. Menciptakan tempat kerja yang rapih dan bersih sehingga setiap penyimpangan dari kondisi normal dapat terdeteksi dalam waktu sekejap.

### 3) *Planned Maintenance*

Merupakan perawatan terencana terhadap suatu peralatan yang akan mendapat giliran perbaikan sesuai dengan interval waktu yang telah ditentukan sedemikian rupa sehingga kerusakan besar dapat dihindari. Yang dapat digolongkan menjadi 2 jenis yaitu :

#### 1) Preventive Maintenance

Suatu metode pemeliharaan yang bertujuan untuk mengurangi terjadinya gangguan pada operasional sekecil mungkin.

#### 2) Predictive Maintenance

Memonitor dan mendiagnosa kondisi mesin saat beroperasi dengan menggunakan alat-alat diagnostik sehingga dapat meramalkan dan memberikan suatu prediksi waktu terhadap kegagalan fungsi mesin.

Kedua jenis pemeliharaan tersebut dilakukan secara terencana yang dilakukan oleh divisi perawatan mesin secara sinergitik

### 4) *Trainning & Education*

Mengadakan pelatihan dan pendidikan terhadap seluruh pekerja agar dapat meningkatkan keterampilannya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dimana dilakukan oleh divisi *trainning & education* /bagian operator dan produk *maintenance*.

### 5) *Early Management (Product & Equipment)*

Ada dua bagian untuk Manajemen Awal, yaitu:

1. Manajemen Peralatan Dini



© 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.

Tujuannya adalah untuk memperkenalkan kerugian dan cacat proses bebas sehingga downtime peralatan minimal (nol kerusakan), dan biaya pemeliharaan semua dianggap dan dioptimalkan, dari komisioning dan seterusnya

## 2. Manajemen Produk Awal

Bertujuan untuk mempersingkat pengembangan lead, dengan tim yang bekerja pada kegiatan simultan sehingga mulai vertikal up dapat dicapai dengan nol kehilangan kualitas (zero defect).

Implementasi Manajemen dini yang efektif akan memberikan mengurangi produk dan proses pengenalan lead, meningkatkan Peralatan Keseluruhan Efektivitas dan kemampuan untuk memberikan volume pada kualitas yang tepat dari produksi start-up. Penghematan biaya akan disampaikan baik selama fase pengenalan dan seluruh peralatan atau siklus hidup produk

## 6) *Quality Maintenance*

Pemeliharaan kualitas ini diadakan dengan tujuan, sebagai berikut:

1. Meningkatkan nilai OEE
2. Menghilangkan Downtime
3. Menurunkan biaya *maintenance*
4. Turunnya reject dibarengi semakin banyaknya tindakan pencegahan dibanding *corrective*

## 7) *TPM Office*

Dalam TPM Office ini merupakan langkah yang fokus terhadap tindakan-tindakan yang memiliki tujuan jelas dan terukur, mengidentifikasi hubungan dan mengisolasi masalah yang ada, memformulasikan dan memonitor tindakan pencapaian



secara berkala, dan melakukan pengulangan serta dibakukan pada setiap keberhasilan yang terjadi.

#### 8) *Safety, Health & Environment (SHE)*

Keselamatan dan Kesehatan Kerja adalah pilar penting dalam Produktivitas. Tingkat kehadiran, moral kerja, kondisi tempat kerja yang nyaman untuk bekerja dan bersahabatnya proses kerja (dan bisnis) adalah dambaan setiap pekerja untuk menghasilkan pencapaian yang hebat. Sebab setiap pekerja selalu berharap dapat memberikan yang terbaik bagi hasil kerja dan menjadi bagian sukses dari organisasi yang diikutinya.

Terdapat 5 definisi TPM sebagai berikut :

- 1) Bertujuan untuk membangun budaya perusahaan yang senantiasa berupaya meningkatkan efektifitas mesin (OEE)
- 2) Membangun sistem PM (*Productive Magement*) yang terintegrasi untuk memerangi losses
- 3) Melibatkan semua departemen yang terkait dengan perawatan mesin
- 4) Melibatkan setiap anggota organisasi mulai dari *Top Management* hingga lapis terdepan
- 5) Mencapai *zero losses* melalui kegiatan kelompok kecil (SQA)

Kata “Total” dalam TPM, memiliki 3 arti penting yaitu:

- 1) Total Efektifitas
- 2) Total Sistem Perawatan

Maintenance Prevention Design

Maintainability Improvement

Preventive Maintenance

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

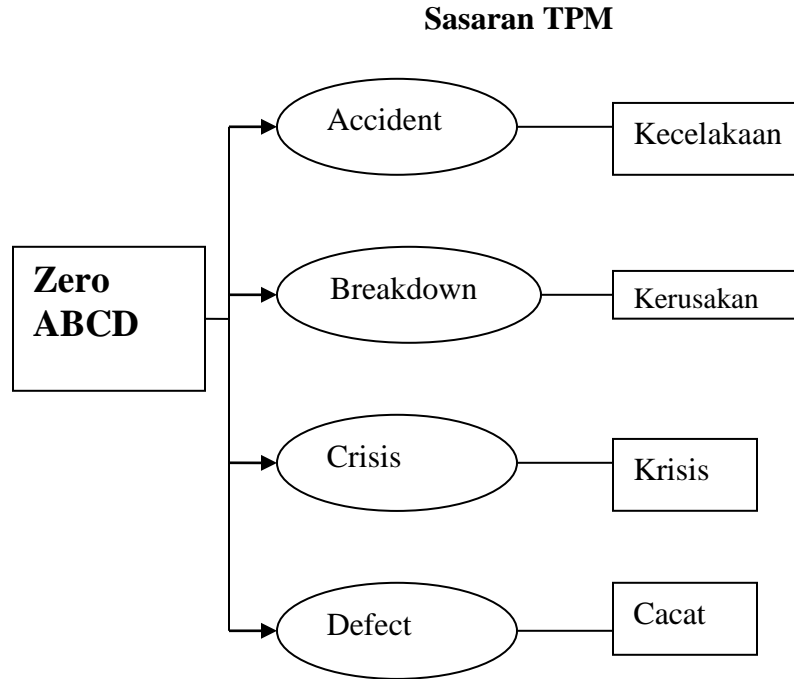
**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.



3) Total Partisipasi Seluruh Karyawan

TPM juga memiliki sasaran penting yang dapat dilihat pada Gambar 4.6 dibawah ini



Sumber : Wawancara dengan Manager Quality Control

Penerapan TQM pada PT.Sanghiang Perkasa yang berfokus pada bagian prosesnya dikenal dengan KN-QHSE (Kalbe Nutritionals – Quality Health Safety Environment)

Uraian KN-QHSE

Elemen-elemen	Uraian
Quality	Terkait pada produk yang dihasilkan,yaitu : (1) Produk yang dihasilkan harus berkualitas  Cara pendekatannya yaitu dengan <i>Quality Management System (ISO 9000:1)</i> (2) Produk yang dihasilkan harus aman dikonsumsi konsumen

**© 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.



	Cara pendekatannya dengan <i>Food Safety Management</i> (HACCP / ISO 22000)
<p><b>C</b> Health &amp; Safety</p>	<p>Terkait dengan kesehatan dan keselamatan pekerja yang memerlukan perhatian khusus yang dilakukan dengan pendekatan, sebagai berikut ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Occupational Health Safety System (OHSAS 18001)</li> <li>2. SMKKK (Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja)</li> </ol>
<p><b>E</b> Environment</p>	<p>Terkait dengan lingkungan sekitar yang harus di jaga dari pencemaran lingkungan yang dapat timbul karena disebabkan dari proses produksi yang dilaksanakan PT.Sanghiang Perkasa, dengan cara pendekatan yaitu <i>Environment Management System (ISO 14001)</i></p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut

Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### D. Kesimpulan

Dengan demikian maka dapat dilihat perbedaan yang dapat dibandingkan antara manajemen kualitas terpadu yang diterapkan pada PT.Sanghiang Perkasa dengan konsep teori TQM yang ada, tetapi secara garis besar dan tidak langsung sebenarnya didalam TPM dan KN-QHSE itu sendiri telah mengandung lima unsur penting yang berada pada konsep teori TQM yang ada. Bila kita uraikan secara terperinci adalah sebagai berikut ini :

##### 1. Customer Focus

Pada PT.Sanghiang Perkasa ini pasti diterapkan elemen penting ini. Dalam customer focus ini kita harus dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan akan produk sehingga perusahaan dapat memproduksi produk yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut. Dengan demikian maka dapat dilihat dalam customer focus ini PT.Sanghiang Perkasa

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

telah mengcovernya dengan adanya call care dan divisi marketing kami selalu mengadakan riset ulang terhadap perkembangan pertumbuhan keinginan pasar yang ada.

2. Process Improvement

Dalam proses ini jelas sekali telah di cover oleh elemen utama yang ada pada TPM. Proses ini dilakukan atau diadakan dengan tujuan utama yaitu *zero Breakdoen & Defect* dimana biasanya dilakukan oleh bagian divisi produksi dan engineering.

3. Process Management

Pada proses ini PT.Sanghiang Perkasa telah mengcovernya baik pada KN-QHSE'nya dan TPM dalam elemen early managementnya. Dalam KN-QHSE telah melakukan proses managementnya terhadap empat elemen yang ada :

1. Kualitas : Quality Management System (ISO 9000:1) & Food Safety Management System ( HACCP / ISO 22000)
2. Kesehatan : Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja (SMKK)
3. Safety : Occupational Health Safety System (OHSAS 18001)
4. Environment : Environment Management System ( ISO 14001)

Jika dilihat dalam early management yang ada pada TPM sendiri yaitu memajemenkan mesin-mesin produksi yang ada agar mesin tersebut dapat bekerja semaksimal mungkin dan operator-operator yang memadai. Ini semua biasa dilakukan pada divisi produksi, design engineering & Staff perawatan maintenance.

4. Planning Process

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.



**© 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.

Pada proses ini TPM juga telah mengcovernya dalam Planned maintenance. Disini perusahaan sebisa mungkin membuat perencanaan dalam perawatan mesin produksi yang ada sehingga semua mesin-mesin produksi dapat bekerja semaksimal mungkin dengan umur ekonomis yang sesuai dengan perkiraan selain itu agar dapat menekan biaya perawatan mesin. Yang berperan disini adalah tim perawatan mesin yang ada dalam perusahaan.

5. Total Participant

Pada tahap ini digantikam oleh Office TPM yang merupakan administration and support yang adad didalam TPM. Dalam Office TPM adalah partisipasi seluruh karyawan dan staff office yang ada untuk mendukung agar kegiatan TPM & Admin dapat berjalan dengan lancar dan seharusnya. Pihak yang berperan disini adalah seluruh partisipasi karyawan yang berperan sebagai pensupport & sebgai admin.

Dari uraian diatas terlihat jelas bahwa TPM dan KN-QHSE ini dalam memanajemenkan suatu kualitas agar tercipta keterpaduan lebih terperinci dan spesifik terhadap semua internal proses dan kegiatan yang berkaitan dengan kelangsungan hidup perusahaannya agar dapat bertahan, terus berkembang dan berkesempatan untuk menjadi pemenang didalam dunia bisnis yang memasuki era globalisasi ini.