

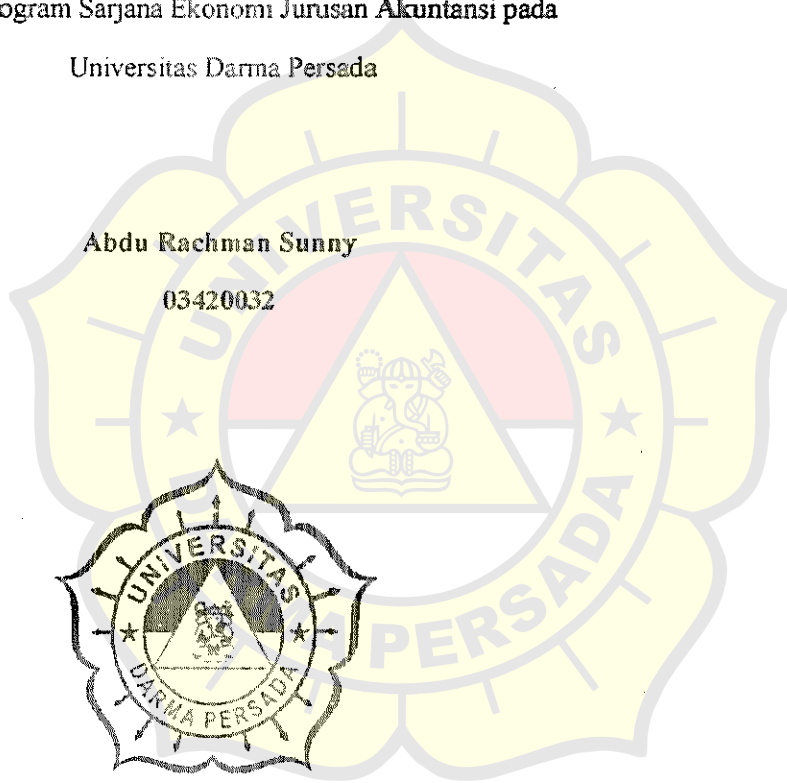
**ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP
PENINGKATAN PRODUKTIVITAS MUTU PADA PT.PERTAMINA (
PERSERO) PABRIK TABUNG ELPIJI PLUMPANG JAKARTA UTARA**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menepuh
Siding program Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada
Universitas Darma Persada

Abdu Rachman Sunny

03420032



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

JAKARTA

2008



FAKULTAS EKONOMI – UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JURUSAN AKUNTANSI

PERSETUJUAN

Skripsi yang Berjudul :

**ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (TQM)
TERHADAP PENINGKATAN PRODUKTIVITAS MUTU PADA
PT.PERTAMINA (PERSERO) PABRIK TABUNG ELPIJI PLUMPANG JAKARTA UTARA**

Oleh :

Nama : Abdu ' Rachman Sunny

NIM : 03420032

Telah disetujui untuk diujikan

Jakarta, Juni 2008

Ketua Jurusan Akuntansi

Pembimbing Materi

(Drs. Boedi S. Hartono, Ak, MM)

(Drs. Haryanto, Ak, MM)



FAKULTAS EKONOMI – UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JURUSAN AKUNTANSI

PENGESAHAN

Skripsi yang Berjudul :

**ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP
PENINGKATAN PRODUKTIVITAS MUTU PADA PT.PERTAMINA (PERSERO)
PABRIK TABUNG ELPIJI PLUMPANG JAKARTA UTARA**

Telah dipertahankan dihadapan sidang Tim Penguji Skripsi pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Juli 2008
Waktu : 14.00-18.30

Oleh :

Nama : Abdu ' Rachman Sunny
NIM : 03420032

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Drs.Haryanto, Ak, MM	Ketua
2. Drs.Boedi Setyo Hartono, Ak, MM	Anggota
3. Drs.Sunarto Widodo, Ak, MM	Anggota

LEMBAR PERNYATAAN

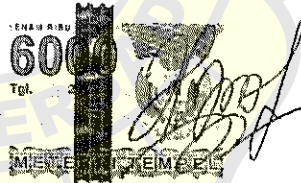
Isi yang berjudul : ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (TQM
TERHADAP PENINGKATAN PRODUKTIVITAS MUTU PADA PT.PERTAMINA (PT. PERTAMINA
SERO) PABRIK TABUNG ELPIJI PLUMPANG JAKARTA UTARA.

Isi merupakan karya ilmiah yang Penulis susun dan dibuat sebaik-baiknya dimana seluruh isi yang
terdapat dalam skripsi ini merupakan hasil karya tulis dan menjadi tanggung jawab penulis.

Demikianlah pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juni 2008

Penulis



Abdu Rachman Sunny

ABSTRAK

- (A) **Abdu ' Rachman Sunny**
- (B) **ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (TQM) TERHADAP PENINGKATAN PRODUKTIVITAS MUTU PADA PT.PERTAMINA (PERSERO) PABRIK TABUNG ELPIJI PLUMPANG JAKARTA UTARA.**
- (C) **X + 84 Halaman ; 4 lampiran ; 2008**
- (D) **Kata Kunci :** *Total Quality Management*, Peningkatan Produktivitas Mutu dengan dasar ukuran *QPR (Quality Productivity Ratio)*.
- (E) **Alasan dan Tujuan Penelitian :** untuk memperoleh gambaran lebih jelas mengenai penerapan *TQM* dan ISO 9001:2000 serta mengetahui seberapa jauh peranan yang diperoleh dari penerapan tersebut dalam meningkatkan produktivitas kualitas produk dan bahan baku pada perusahaan. Didalam metode penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis. Analisis data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Dari penerapan *TQM* yang didukung ISO 9001:2000 dilakukan analisis kualitatif dengan memberikan gambaran dari 3 prinsip *TQM* dan penerapan 17 elemen ISO 9001:2000 dibandingkan dengan teori dan standar. Sedangkan analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan diagram sebab akibat untuk mengetahui penyebab produk cacat, mengukur produktivitas kualitas produk dengan rasio produktivitas kualitas produk, dan mengukur produktivitas bahan baku dengan rasio produktivitas bahan baku.
- (F) **Hasil Penelitian :** Hasil penelitian yang didukung oleh analisis data secara kualitatif dan kuantitatif menunjukkan bahwa perusahaan mengalami peningkatan produktivitas kualitas produk dan bahan baku setelah diterapkannya *TQM* dan ISO 9001:2000. Hal ini terjadi karena tingkat produk cacat dan keluhan konsumen mengalami penurunan setelah diterapkannya *TQM* yang didukung oleh ISO 9001:2000.
- (G) **Kesimpulan dan Saran :** Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa penerapan *TQM* yang didukung ISO 9001:2000 oleh perusahaan sudah berjalan dengan baik. Saran penulis adalah, agar perusahaan tetap mempertahankan *TQM* dan ISO 9001:2000 dengan terus berupaya meningkatkan hasil yang telah dicapai.
- (H) **Daftar acuan :** (1992-2001)
- (I) **Dosen Pembimbing :** H.Drs. Haryanto Ak, MM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala karunia-NYA, sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan tepat waktu. Shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah mengantar umat Islam ke arah yang lebih baik. Skripsi ini dikerjakan berdasarkan data-data yang penulis peroleh selama penulis melakukan riset sejak tanggal 14 Januari 2008 sampai dengan tanggal 25 Februari 2008 di PT.Pertamina (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara.

Adapun penyelesaian laporan ini adalah berkat kerja sama dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu terselesainya skripsi ini, untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua 'bapak & mama', adik-adikku tercinta, serta keluarga besar H.Mardjuki atas doa dan dukungan moral serta materiil yang telah diberikan selama ini.
2. Untuk sayungku wina yang selalu menemani hari-hariku disaat susah maupun senang, terima kasih untuk semuanya.
3. Kepada Bapak H.Drs. Haryanto, Ak,MM selaku dosen pembimbing, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Pihak Jurusan Akuntansi Universitas Darma Persada, khususnya kepada Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Darma Persada Bapak Drs. Boedi Setyo Hartono, Ak,MM.
5. Seluruh pihak Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada (Dosen-dosen yang telah banyak mentransfer ilmunya kepada penulis) dan juga seluruh staf TU FE.

6. Bapak Suwardji selaku pengganti Direktur bagian Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara, Ibu Dewi selaku Sekretaris khususnya dibagian produksi dan bagian pengolahan data yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membagi pengalaman kepada penulis selama melaksanakan praktek kerja.
7. Teman-teman satu angkatan “2003” (Yunus, Uwing, Nita, Indra, Arif, Yudi, Retno, Ayu, Yohan, Yudo, Angga, Mega, Desi, dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu) terima kasih buat semua kebersamaan, kekesalan, kesedihan, dan “PERSAHABATAN” yang tidak bisa penulis lupakan.
8. Buat Alm Andi Sofyan, “you’re the best person”. Enggak akan pernah gua lupakan disaat kita suka mengobrol untuk mengisi waktu luang, terima kasih selalu menjadi orang yang ramah buat gua.
9. Sahabat Putih Abu-abuku “Yoga dan Fauzi” terima kasih atas kataan-kataan yang menghibur diri gw, keep contact bro.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran dari pembaca sekalian. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juni 2008

Abdu ‘ Rachman Sunny

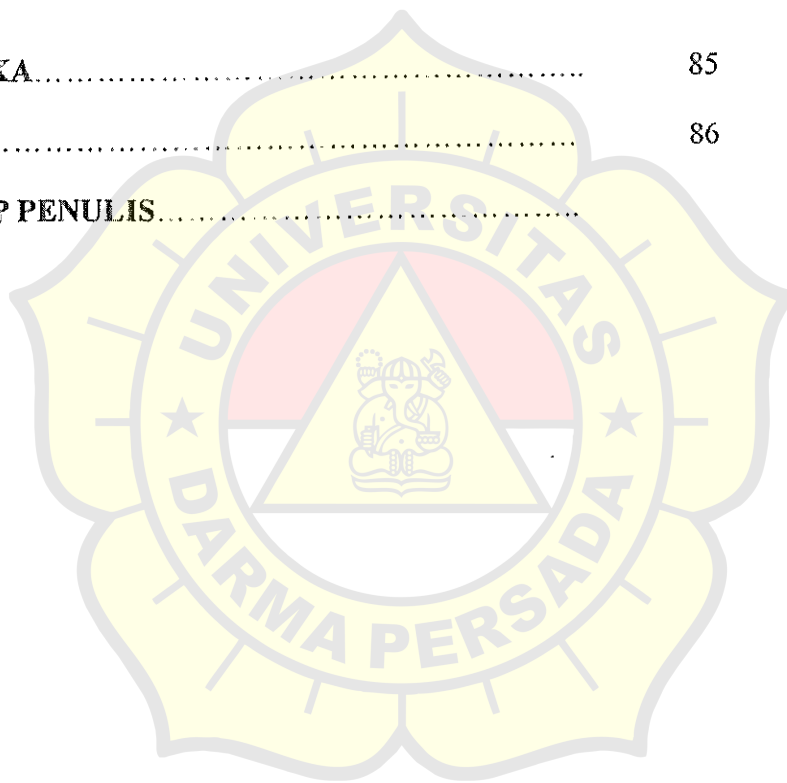
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
Bab I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Masalah.....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	6
1.2.3 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Metodologi Penelitian.....	8
1.4.1 Sumber Data.....	8
1.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	8
1.4.3 Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	9
1.5 Sistematika Penyusunan Skripsi.....	10

Bab II	LANDASAN TEORI.....	12
2.1	Pengertian Akuntansi Manajemen.....	12
2.2	Tinjauan Atas Manajemen Mutu Terpadu.....	12
	2.2.1 Pengertian Manajemen Mutu Terpadu.....	13
2.3	Tinjauan Atas Mutu.....	16
	2.3.1 Pengertian Mutu.....	16
	2.3.2 Dimensi Mutu.....	18
	2.3.3 Fungsi Mutu.....	19
2.4	Unsur-Unsur Total Quality Management.....	19
2.5	Prinsip-Prinsip Total Quality Management.....	22
2.6	Elemen-Elemen Pendukung Total Quality Management.....	25
2.7	Tujuan Total Quality Management.....	27
2.8	Hambatan-Hambatan Dalam Penerapan TQM.....	28
2.9	Gugus Kendali Mutu (Quality Control Cycle).....	29
2.10	Sarana-Sarana Yang digunakan Dalam Memecahkan Masalah Total Quality Management.....	32
2.11	Tinjauan Atas Produktivitas.....	34
	2.11.1 Pengertian Produktivitas.....	35
	2.11.2 Pengukuran Produktivitas Mutu.....	35
	2.11.3 Pengukuran Produktivitas Tenaga Kerja.....	35

Bab III GAMBARAN DAN SEJARAH PERUSAHAAN.....	37
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
3.2 Organisasi Perusahaan.....	39
3.3 Aktivitas Perusahaan PT.PERTAMINA.....	43
Bab IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada PT.PERTAMINA (Persero) PTE Plumpang	46
4.2 Penerapan ISO 9002 Pada PT.PERTAMINA (Persero) PTE Plumpang Jakarta Utara.....	52
4.3 Proses Produksi.....	60
4.3.1 Bahan Baku.....	60
4.3.2 Bahan Pembantu.....	61
4.3.3 Tenaga Kerja.....	63
4.3.4 Mesin dan Alat Bantu yang Digunakan.....	63
4.3.5 Tahap Pembuatan.....	65
4.4 Peranan Total Quality Management Terhadap Perbaikan Kualitas Produk Dan Bahan Baku Pada PT.PERTAMINA.....	67
4.4.1 Peranan Total Quality Management Terhadap Perbaikan Produktivitas Kualitas Produk dan Bahan Baku Pada PT.PERTAMINA.....	67
4.4.2 Peranan Total Quality Management Terhadap Produktivitas Bahan Baku.....	77

Bab V	PENUTUP	81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		86
RIWAYAT HIDUP PENULIS		



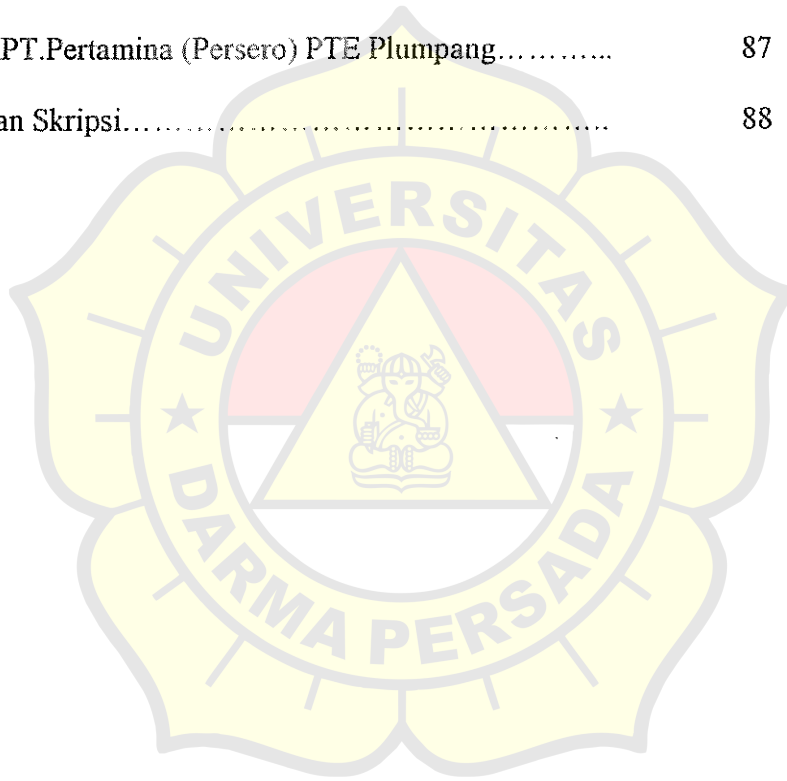
Daftar Tabel

Halaman

Tabel 4.1	Kasus Pengaduan Konsumen Sebelum dan Sesudah <i>TQM</i> yang didukung ISO 9001:2000.....	48
Tabel 4.2	Produksi dan Produksi Cacat Produk Tabung Gas PT.Pertamina (Persero) Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>TQM</i>	68
Tabel 4.3	Biaya Bahan Baku Pembuatan Tabung Gas Elpiji 12 Kg.....	71
Tabel 4.4	Biaya Bahan Baku Pembantu Tabung Gas Elpiji 12 Kg.....	72
Tabel 4.5	Ringkasan Sampel Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>TQM</i>	75
Tabel 4.6	Perhitungan Produktivitas Bahan Baku.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Struktur Organisasi PT.Pertamina (Persero) PTE Plumpang.....	86
2. Surat Keterangan Riset dari PT.Pertamina (Persero) PTE Plumpang.....	87
3. Lembar Kegiatan Penyusunan Skripsi.....	88



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi sudah tidak bisa ditawar-tawar lagi kedatangannya. Semua pihak yang telah menyepakati munculnya era tersebut mau tidak mau harus berbenah diri untuk memasukinya, demikian pula dengan dunia bisnis. Dimanapun mereka berasal, sekarang ini tidak lagi boleh berpikir lokal, tetapi harus mulai berpikir global. Ini berarti mereka harus bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari Negara lain, memproduksi barang atau jasa bertaraf internasional serta mengelola perusahaan dengan strategi mendunia.

Sementara itu, Indonesia dihadapkan kepada tantangan yang berat dengan adanya berbagai gejolak yang dimulai dari gejolak moneter, dan nilai mata uang rupiah yang terdepresiasi begitu besar terhadap dollar Amerika. Gejolak moneter kemudian diikuti dengan gejolak ekonomi dan bahkan gejolak politik ditanah air, padahal Indonesia harus bersiap diri untuk memasuki pasar bebas dunia.

Pada era pasar bebas dunia Indonesia tidak lagi dapat membendung masuknya pihak asing yang membawa produk, keahlian, dan sebagainya ke Indonesia dan bersaing merebut pasar lokal. Demikian pula sebaliknya, Indonesia pun harus mulai memikirkan untuk *Go International* dan bersaing di luar.

Yang perlu dilakukan dunia bisnis atau perusahaan Indonesia agar mampu memenangkan persaingan atau setidaknya dapat hidup dalam persaingan *global* adalah suatu strategi yang tepat. Salah satu strategi yang tepat untuk diterapkan ialah memproduksi barang atau jasa dengan harga yang efisien tetapi berkualitas tinggi. Hal ini ditujukan agar terciptanya kepuasan pelanggan yang dengan sendirinya akan memudahkan produsen untuk mendapatkan keunggulan *kompetitif*.

Kualitas merupakan senjata utama perusahaan dalam bersaing di lingkungan yang selalu berubah. Perhatian khusus terhadap kualitas didasarkan oleh kenyataan bahwa kualitas yang meningkat pada akhirnya akan meningkatkan laba perusahaan, karena peningkatan kualitas akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pelanggan dan berdampak kepada meningkatnya pangsa pasar yang memerlukan penambahan volume produksi. Melalui peningkatan pasar dan volume produksi ini diharapkan akan terjadi penurunan biaya produksi karena adanya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Kualitas yang baik tidak hanya berorientasi kepada kepuasan konsumen atau berfokus kepada konsumen *eksternal* perusahaan, tetapi juga dibarengi dengan focus terhadap konsumen *internal* perusahaan, yaitu para karyawan dan para manajer dengan cara pemberdayaan dan pelibatan mereka dalam proses peningkatan kualitas, dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan produktivitas mereka dalam memproduksi.

Dari kondisi diatas itulah dibutuhkan suatu konsep atau metode peningkatan kualitas yang bukan hanya dapat meningkatkan kualitas melainkan dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan juga laba perusahaan. *Total Quality Management (TQM)* merupakan salah satu konsep terbaik dalam menghasilkan peningkatan kualitas namun diikuti dengan biaya yang semakin efisien, penyerahan produk atau jasa yang semakin cepat kepada konsumen, produktivitas yang semakin tinggi dan kinerja keuangan yang tinggi.

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu tidak hanya membatasi pengertian kualitas sebagai kualitas produk saja, tetapi diasumsikan lebih luas lagi. Asumsi kualitas menurut *TQM* meliputi kualitas pemasok, bahan mentah dari pemasok, kualitas tenaga kerja dan kualitas dalam pendistribusian produk. Dengan menggunakan *TQM*, kualitas dijaga bukan hanya berdasarkan kepada inspeksi hasil akhir saja tetapi hal yang lebih penting dilakukan perusahaan ialah melakukan pencegahan dan perbaikan dalam proses produksi demi tercapainya peningkatan kualitas dan produktivitas.

TQM mempunyai tiga prinsip dasar yaitu berfokus pada pelanggan (*customer focus*), pemberdayaan dan pelibatan karyawan (*employee empowerment*) serta peningkatan kualitas secara berkelanjutan (*continous improvement*). Pada prinsip pertama yaitu berfokus pada pelanggan mengandung arti bahwa *TQM* menitikberatkan kepada kepuasan pelanggan.

Dalam hal ini *TQM* membagi pelanggan menjadi dua jenis, yaitu pelanggan internal yang terdiri dari para karyawan, manajer, pemasok dan pelanggan eksternal yang terdiri dari para konsumen, pemegang saham dan masyarakat luas.

Pemberdayaan dan pelibatan karyawan adalah prinsip *TQM* yang kedua. Dalam persaingan yang sangat ketat, karyawan dituntut untuk memiliki keahlian kerja dan pengetahuan yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Keahlian kerja ini haruslah diperluas, tidak hanya menyelesaikan tugas-tugas utama, tetapi juga meliputi keahlian dalam menyelesaikan masalah guna mengubah cara pandang perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya. Oleh karena itu perusahaan yang menerapkan *TQM* dituntut untuk menyediakan lebih banyak pelatihan-pelatihan dan kesempatan untuk melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan.

Sedangkan prinsip *TQM* yang terakhir ialah peningkatan kualitas secara berkesinambungan. Hal ini ditujukan agar perusahaan dapat mengetahui arah perkembangan bisnis dan mendorong proses kemajuan dimasa yang akan datang akibat perubahan lingkungan bisnis yang terjadi secara terus-menerus. Prinsip ini mengkondisikan terdapatnya suatu komitmen para top manajer dan karyawan terhadap usaha peningkatan kualitas agar perusahaan dapat tetap mampu memuaskan keinginan pelanggan yang senantiasa berubah. Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan akan mutu yang baik (*good quality*), maka diperlukan suatu standar mutu sebagai ukuran. Standar mutu tersebut dapat berbeda-beda satu dengan yang lainnya, karena jumlah produk dan kebutuhan pelanggan berbeda-beda.

Penerapan *TQM* pada suatu perusahaan mempunyai peranan penting dalam pencapaian standar mutu tersebut, dan menjaga konsistensi mutu produk yang dihasilkannya. Dengan menerapkan *TQM* pada suatu perusahaan diharapkan mampu memperbaiki mutu produk dan jasa bersama-sama dengan pengurangan biaya mutu. Dengan demikian hasil tersebut akan memungkinkan perusahaan bergerak maju dalam volume penjualan pasar dan perluasan produk dengan tingkat penerimaan pelanggan yang tinggi, stabilitas laba dan pertumbuhan usaha yang pesat pula.

Penerapan *TQM* di PT.Pertamina ditujukan kepada pengendalian semua aspek termasuk mutu produk, peningkatan produktivitas baik produk maupun tenaga kerja sebab mereka adalah unsur-unsur utama tercapainya tujuan perusahaan untuk memberikan yang terbaik bagi para pelanggannya.

Atas dasar uraian diatas, penulis tertarik untuk membahas permasalahan tersebut dalam skripsi dengan judul “ Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Terhadap Peningkatan Produktivitas Mutu Pada PT.Pertamina (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara “.

1.2 Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis mencoba untuk mengidentifikasi permasalahan. Adapun permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Apakah Manajemen PT.Pertamina (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara sangat berkepentingan terhadap kualitas produksi?

- b. Apakah Manajemen PT.Pertamina (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara telah menetapkan suatu standar mutu produk?
- c. Apakah Standar Mutu tersebut telah memenuhi ketentuan yang berlaku?
- d. Apakah dalam menetapkan Standar Mutu tersebut telah melibatkan semua pihak yang terkait?
- e. Apakah Penetapan Standar Mutu tersebut telah disesuaikan dengan keinginan konsumen?
- f. Apakah Standar Mutu yang telah ditetapkan tersebut dievaluasi secara terus-menerus dan dilakukan perbaikan apabila memang diperlukan?

1.2.2 Pembatasan Masalah

Karena konsep Manajemen Mutu Terpadu (*TQM*) sangat luas cakupannya, maka dalam pembahasan penelitian ini, penulis membatasi masalah hanya pada analisis penerapan *TQM* terhadap peningkatan produktivitas mutu PT.Pertamina (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah PT.Pertamina (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara telah menerapkan sistem *TQM*?
- b. Bagaimana pengaruh penerapan *Total Quality Manajemen* terhadap peningkatan produktivitas mutu pada PT.Pertamina (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian :

- a. Untuk Mengetahui apakah PT.Pertamina (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara telah menerapkan sistem *TQM*.
- b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *TQM* terhadap peningkatan produktivitas mutu pada PT.Pertamina (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara.

1.3.2 Manfaat Penelitian :

- Bagi Penulis

Penelitian ini menambah pengetahuan dan pengalaman berharga khususnya dalam hubungannya dengan penerapan *TQM* dan pengaruhnya terhadap peningkatan produktivitas mutu.

- Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen khususnya dalam hubungannya dengan penerapan *TQM* dan pengaruhnya terhadap produktivitas mutu.

- Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi, khususnya dalam hubungannya dengan penerapan *TQM* dan pengaruhnya terhadap produktivitas mutu.

1.4 Metodologi Penelitian

1.4.1 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), yaitu dengan melakukan peninjauan langsung ke PT.Pertamina (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara.

b. Data Sekunder

Data ini merupakan sumber data penelitian yang diperoleh penulis secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dari pihak lain). Data sekunder ini umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan yang telah tersusun di dalam arsip (dokumen) yang dipublikasikan maupun tidak.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan

Penulis melakukan penelitian ini dengan membaca tulisan-tulisan yang berhubungan dengan topic yang akan dibahas dalam buku teks, peraturan, masalah, surat kabar, serta skripsi terdahulu.

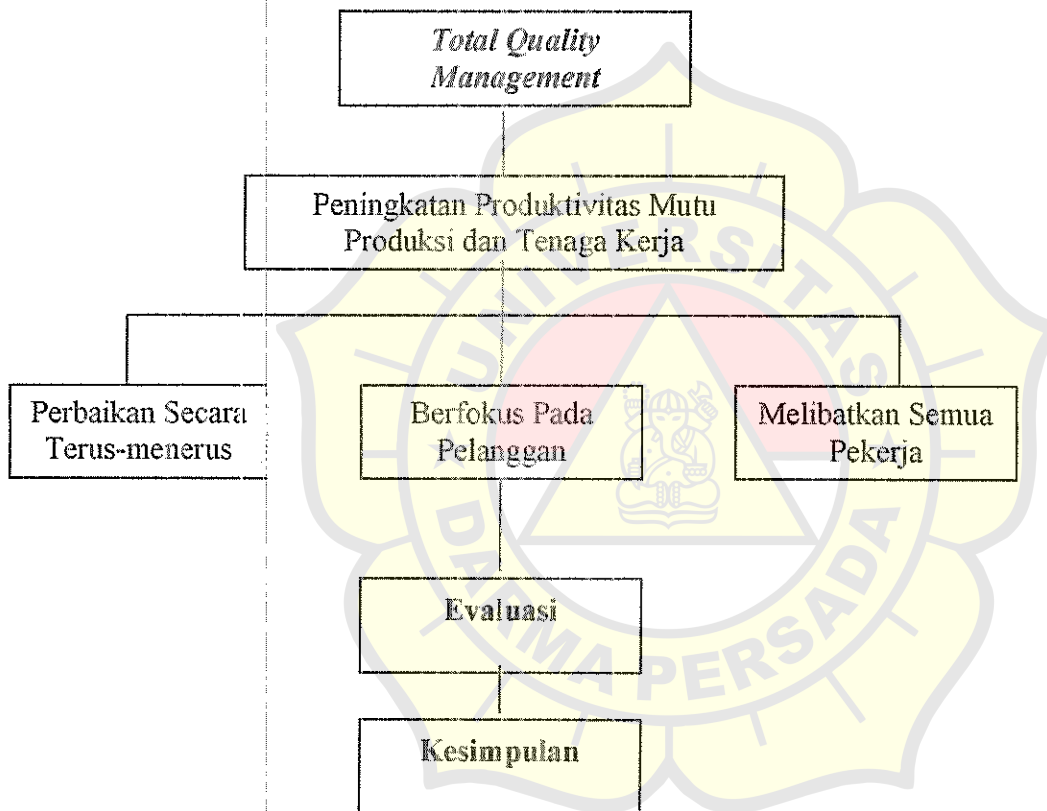
b. Penelitian Lapangan

Dalam hal ini penulis mengadakan peninjauan langsung ke tempat penelitian. Adapun kegiatan yang akan dilakukan meliputi pengenaaan kegiatan yaitu, mengadakan tanya jawab dengan pegawai yang berkompeten serta mengumpulkan data yang diperlukan.

1.4.3 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif analitis, yaitu penulisan yang dilakukan berdasarkan pengumpulan data dan analisa data yang diperlukan selama mengadakan penelitian, sehingga pada akhirnya akan menghasilkan suatu kesimpulan.

1.5 Kerangka Pemikiran



Dengan semakin banyaknya persaingan maka perusahaan memerlukan system yang dapat meningkatkan produktivitas mutu produk dan juga tenaga kerja, oleh karena itu dilakukan segala upaya untuk meningkatkan semua kualitas dan kuantitas produk.

Untuk meningkatkan produktivitas mutu yang baik diantaranya harus dapat melakukan perbaikan secara terus-menerus, tetap berfokus pada pelanggan, serta melibatkan semua pekerja. Setelah itu baru dilakukan evaluasi atas semua kegiatan produksi yang dilaksanakan.

Dengan terciptanya system yang baik maka secara otomatis akan meningkatkan semua elemen-elemen perusahaan yang terdapat didalamnya yang sudah direncanakan oleh suatu perusahaan yang bertujuan untuk mencapai target ataupun melebihi target yang diharapkan.

1.6 Sistematika Penyusunan Skripsi

Agar penyusunan skripsi ini lebih sistematis dan mudah dipahami, maka dengan ini penulis membagi penulisan skripsi ini kedalam lima bab yang terdiri dari :

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan pendahuluan yang terdiri dari Latar belakang masalah, masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, serta sistematika penyusunan skripsi.

BAB II

LANDASAN TEORI

Bab ini akan menguraikan dasar teoritis mengenai perhitungan atau pengolahan maupun menganalisa data yang dianggap sesuai dengan pembahasan.

BAB III

GAMBARAN UMUM PT.PERTAMINA

Bab ini akan menjelaskan sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan kegiatan usaha perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan dan memuat deskripsi objek penelitian dan analisis dan interpretasi data yang meliputi bagaimana penerapan *TQM* dan peningkatan produktivitas perusahaan pada PT.PERTAMINA (Persero) Pabrik Tabung Elpiji Plumpang Jakarta Utara.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya disertai dengan saran yang dianggap perlu.

