

Tugas Akhir

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN  
SUMBER DAYA  
DI PT. ETHICA INDUSTRI FARMASI**

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan kelulusan Tugas Akhir pada  
Program Strata Satu (S1) Jurusan Teknik Industri**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Tri dwinanto**

**NIM : 2011220019**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA**

**2015**



## ABSTRAK

*PT. ETHICA INDUSTRI FARMASI adalah perusahaan yang bergerak dibidang industri farmasi. Salah satu produk yang dihasilkan ialah Oxytocin' s. Produk yang paling banyak job order nya selama setahun, obat ini biasa di pergunakan untuk proses persalinan sebagai rangsangan pada saat proses kontraksi. Untuk meyakinkan konsumen akan produk akan kualitas dan manfaatnya pada proses persalinan maka perusahaan berusaha mendapatkan pengakuan public dengan menambah sertifikasi-sertifikasi yang berhubungan dengan perusahaan. Perusahaan secara umum telah menerapkan system untuk peningkatan produknya dengan Quality Control. Namun belum terlihat bagaimana usaha-usaha perusahaan dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan sumber daya dengan penerapan TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) , karena kondisi man power, mesin dan supply bahan baku yang realibel merupakan awal dari kesuksesan. PT. ETHICA INDUSTRI FARMASI harus menjadi perusahaan yang selalu mengutamakan Continues Improvement Quality dan TOTAL QUALITY MANAGEMENT dengan tepat dan benar salah satunya yang terdapat dalam Deming Prize.*

*Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan Quality Management PT. ETHICA INDUSTRI FARMASI dengan criteria yang di tetapkan Deming melalui media kuisisioner. Skala pengukurannya adalah score yang didapat dari penyebaran Kuisisioner tersebut. Criteria yang di ambil yaitu berdasarkan 10 kategori Deming , dimana Deming sendiri dibentuk dari 14 point deming (Deming' s management). Deming prize adalah penghargaan yang di berikan kepada suatu organisasi atau perusahaan yang secara konsisten menerapkan Quality Control. Bisa di terapkan oleh organisasi atau perusahaan manufaktur maupun jasa, divisi dari organisasi maupun individual, yang terpenting dalam penerapan akan kualitas pada Deming adalah konsisten dalam quality managementnya (perbaikan secara terus-menerus).*

*Berdasarkan analisa data, maka didapatkan hasil score kondisi awal sumber daya perusahaan untuk performance man power 4,37 dari target 4,40 ; performance mesin 4,19 dari target 4,40 ; dan performance suply bahan baku 4,31 dari target 4,40. Nilai tersebut tidak melebihi target score yang telah di tetapkan. Sebab itu peneliti menerapkan akan kualitas pada Deming, memberi pelatihan dan motivasi agar sumber daya nya dapat meningkat dan menghasilkan produk yang berkualitas. Setelah penerapan Deming peneliti menganalisa data kembali, untuk mengetahui hasil score setelah perbaikan maka di dapat untuk performance man power 4,19 dari target 4,00 ; performance mesin 4,49 dari target 4,00 ; dan performance suply bahan baku 4,28 dari target 4,00. Nilai tersebut melebihi target score yang telah di tetapkan Hal ini berarti secara umum variable-variable yang di teliti telah sesuai dengan TOTAL QUALITY MANAGEMENT berdasarkan Deming' Management.*

*Dari hasil peneliti ini ada perubahan signifikan, yang terpenting dalam penerapan akan kualitas pada Deming adalah konsisten dalam quality (perbaikan secara terus-menerus).*

*Kata kunci: Total Quality Management, Deming,*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah S.W.T yang Maha kuasa atas segala ciptaanya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam selalu tercurah pada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang kita harapkan syafa'atnya di hari kiamat kelak.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan S1 pada Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri di Universitas Darma Persada dengan judul “ *Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. ETHICA INDUSTRI FARMASI*”

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Ir. Budi Sumartono, MT, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan ini, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri fakultas teknik Universitas Darma Persada atas bimbingan dan petunjuk selama ini yang telah diberikan.
2. Bapak Ir. Jamaludin Purba, MT selaku pembimbing akademik dan para dosen teknik industri yang tidak saya sebutkan namanya satu persatu.
3. Bapak Sunli operation manager yang telah memberikan kesempatan melakukan kerja praktek di PT. ETHICA INDUSTRI FARMASI.

4. Bp.Meida dan Bp. Anto selaku Supervisor produksi PT. Ethica industri farmasi yang telah banyak membantu penulis selama penelitian.
5. Kedua orang tua serta kakak yang telah memberikan banyak dukungan dan kesabaran, baik moril maupun materil.
6. Tak lupa saya ucapkan terima kasih pada istri , yang telah memberikan banyak semangat selama masa kuliah .

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam laporan ini , oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan penulis terima guna kemajuan kita bersama. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Agustus 2015

( Tri Dwinanto )

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Pembatasan masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Tujuan penelitian .....	3
1.4.2 Manfaat penelitian .....	3
1.5 Metodologi Penelitian .....	4

1.6	Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	
2.1	Konsep kualitas.....	7
2.1.1	Definisi TQM.....	9
2.1.2	Prinsip Utama TQM .....	11
2.1.3	Pionir-pionir pengembang TQM.....	13
2.1.3.1	W. Edward Deming.....	13
2.1.3.2	Joseph. M. Juran.....	16
2.1.3.3	Philip. B. Crosby.....	17
2.1.3.4	Perbandingan akan kualitas.....	18
2.2	Deming Prize .....	20
2.2.1	Tujuan Deming Application Prize.....	21
2.2.1.1	Untuk Organisasi/Perusahaan .....	21
2.2.1.2	Untuk individual.....	23
2.2.2	Keunggulan dan Kelemahan Deming prize.....	24
2.2.3	Nilai-nilai inti dan konsep.....	25
2.2.3.1	Empat Belas point Deming.....	25

2.2.4 Siklus Deming.....	27
2.2.5 Kategorideming prize.....	28
2.3 Model-model Kualitas.....	36
2.3.1 European Quality Award (EQA).....	36
2.3.2 Australian Quality Award (AQA).....	40
2.3.3 The NASA Quality and Excellence.....	43
2.3.4 ISO 9000 Standarization.....	43
2.3.5 Malcolm Baldrige National Quality Award.....	45
2.3.6Pemilihanperbandingan Modelkualitas.....	47
2.4 Evaluasi Pemilihan Konsep Deming Prize.....	48
2.4.1 The Deming Prize dan MBNQA.....	50
2.4.2 The Deming Prize dan ISO 9000.....	53
2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
2.5.1 UjiValiditas.....	56
2.5.2UjiReliabilitas.....	59
2.6 Histogram.....	63
2.7 Populasi, Sampel dan Sampling.....	66



2.7.1	Populasi.....	66
2.7.2	Sampel.....	66
2.7.3	Teknik Sampling.....	67
2.8	Kuisisioner.....	70

### **BAB III KERANGKA PEMECAHAN MASALAH**

3.1	Sistematika Pemecahan Masalah.....	75
3.1.1	Studi Pendahuluan.....	75
3.1.2	Identifikasi Masalah .....	75
3.1.3	Landasan Teori.....	77
3.1.4	Pengumpulan Data.....	77
3.1.5	Pengolahan Data.....	77
3.1.6	Analisa Pembahasan.....	77
3.1.7	Kesimpulan dan Saran.....	78
3.2	Kerangka Pemecahan Masalah.....	79

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Tinjauan Umum Perusahaan .....	80
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	80
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	82
4.1.3	Jenis-Jenis Produk .....	83
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan .....	83

4.1.5 Kegiatan Produksi.....	90
4.1.6 Deskripsi Produksi .....	91
4.1.7 Peta Proses Operasi.....	94
4.1.8 Layout Proses Operasi .....	95
4.2 Pengumpulan Data Khusus .....	96
4.2.1 Teknik Pengambilan Sample .....	96
4.2.2 Pembuatan Kuisisioner .....	98
4.2.3 Kuisisioner Kondisi awal perusahaan.....	98
4.3 Pengolahan Data .....	100
4.3.1 Uji Validitas .....	100
4.3.2 Diagram batang uji validitas.....	103
4.4 Uji Realibilitas kondisi awal perusahaan .....	104
4.4.1 Diagram batang uji realibilitas.....	105
4.4.2 Uji total realibilitas.....	106
4.5 Menentukan target score dari hasil Kuis.....	106
4.5.1 Hasil Kuisisioner Untuk performance Man Power	106
4.5.2 Hasil Kuisisioner Untuk performance Mesin .....	107
4.5.3 Hasil Kuisisioner Keadaan Suplly Bahan Baku ....	108
4.6 Pembuatan Kuisisioner.....	110
4.6.1 Kuisisioner perbaikan.....	110
4.7 Pengolahan Data .....	112
4.7.1 Uji Validitas .....	112
4.7.2 Diagram batang uji validitas.....	115
4.8 Uji Realibilitas perbaikan.....	116

4.8.1 Diagram batang uji realibilitas.....	117
4.8.2 Uji total realibilitas.....	118
4.9 Pengujian Validitas instrument dengan SPSS.....	119
4.10 Pengujian Realibilitas instrument dengan SPSS.....	124
4.11 Hasil Kuisiner Untuk performance Man Power .....	128
4.12 Hasil Kuisiner Untuk performance Mesin .....	128
4.13 Hasil Kuisiner Keadaan Suply Bahan Baku .....	129

## **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

5.1 Analisa Data Awal Penelitian .....	131
5.2 Analisa Kesesuaian Kategori Deming Prize .....	131
5.3 PERFORMANCE MAN POWER.....	131
5.3.1 Kondisi awal Performance Man power.....	131
5.3.2 Perbaikan Performance Man power.....	132
5.4 PERFORMANCE MESIN.....	133
5.4.1 Kondisi awal Performance Mesin.....	133
5.4.2 Perbaikan Performance Mesin.....	135
5.5 PERFORMANCE SUPPLY BAHAN BAKU.....	135
5.5.1 Kondisi Performance Supply bahan baku.....	135
5.5.2 Perbaikan Performance Supply bahan baku..	136

5.6 Pembahasan.....	137
5.6.1 Perbaikan Performance Man power.....	137
5.6.2 Perbaikan Performance Mesin.....	138
5.6.3 Perbaikan Performance Supply bahan baku....	139

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	141
6.2 Saran .....	142

### **DAFTAR LAMPIRAN**

Halaman

Lampiran1.....	L-1
Lampiran 2.....	L-2

## DAFTAR TABEL

Halaman		
Tabel 2.1	Perbandingan Pandangan akan Kualitas .....	19
Tabel 2.2	Perbandingan Organisasi / perusahaan .....	23
Tabel 2.3	Target Score untuk keadaan perusahaan .....	33
Tabel 2.4	Target Score untuk proses kerja .....	34
Tabel 2.5	Target Score untuk Manajemen Perusahaan .....	35
Tabel 2.6	Target Score untuk output yang dihasilkan .....	35
Tabel 2.7	Kategori Europa Quality Award .....	39
Tabel 2.8	Kategori Australian Quality Award .....	42
Tabel 2.9	Perbandingan Sistem Baldrige Award, Deming Prize & ISO 9000 .....	50
Tabel 2.10	Perbandingan MBNQA dan Deming Prize .....	51
Tabel 2.11	Deming Prize & ISO 9000 .....	53
Tabel 4.1	Jumlah Karyawan Departemen Produksi .....	96
Tabel 4.2	Kuisi oner Performance Man Power .....	99

Tabel 4.3	Kuisiener Performance Mesin .....	99
Tabel 4.4	Kuisiener Performance Supply Bahan Baku.....	100
Tabel 4.5	HasilUjiValiditas .....	102
Tabel 4.6	HasilUjiRealibilitas.....	104
Tabel 4.7	Hasiluji total Realibilitas.....	106
Tabel 4.8	Perolehan Score UntukKategori Performance Man Power.....	107
Tabel 4.9	Perolehan Score untukKategori Performance mesin.....	108
Tabel 4.10	Perolehan Score untukKategori Performance Supply Bahanbaku.....	109
Tabel 4.11	Kuisiener Performance Man Power .....	111
Tabel 4.12	Kuisiener Performance Mesin .....	112
Tabel 4.13	Kuisiener Performance Supply Bahan Baku.....	112
Tabel 4.14	HasilUjiValiditas .....	115
Tabel 4.15	HasilUjiRealibilitas.....	117
Tabel 4.16	Hasiluji total Realibilitas.....	119

Tabel 4.17	Correlations.....	120
Tabel 4.18	Correlations.....	122
Tabel 4.19	Correlations .....	123
Tabel 4.20	Realibility Statistik.....	124
Tabel 4.21	Item total Statistik.....	125
Tabel 4.22	Realibility Statistik.....	126
Tabel 4.23	Item total Statistik.....	126
Tabel 4.24	Realibility Statistik.....	127
Tabel 4.25	Item total Statistik.....	127
Tabel 4.26	Perolehan Score UntukKategori Performance Man Power.....	128
Tabel 4.27	Perolehan Score untukKategori Performance mesin....	129
Tabel 4.28	Perolehan Score untukKategori Performance Supply Bahanbaku.....	130

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Siklus Deming .....	27
Gambar 2.2	Kerangka kerja EQA .....	40
Gambar 2.3	KerangkaKerja AQA .....	41



Gambar 2.4	Kerangkakerja MBNQA.....	46
Gambar 2.5	Histogram.....	64
Gambar 3.1	Flowchat Pemecahan Masalah.....	71
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan.....	76
Gambar 4.2	Pengemas Oxytocin' s .....	84
Gambar 4.3	Mesinpambuat Oxytocin' s .....	85
Gambar 4.4	ProdukOxytocin' s.....	85
Gambar 4.5	Peta proses operasipembuatanOxytocin' s.....	86
Gambar 4.6	Layout Proses OperasiPembuatanOxytocin' s.....	87
Gambar 4.7	Ujivaliditas.....	96
Gambar 4.8	Ujirealibilitas.....	98