

**PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU  
TERHADAP PENCAPAIAN PRODUK BERMUTU  
PADA PT. SOCFINDO  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Medan Area**

Oleh :

**ARIE ZULKARNAIN SIMANJUNTAK**  
**NPM. 018320052**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2005**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
  2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
  3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

**PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP  
PENCAPAIAN PRODUK BERMUTU PADA  
PT. SOCFINDO MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**ARIE ZULKARNAIN SIMANJUNTAK**  
**NPM. 018320052**

The logo of Universitas Medan Area is a circular emblem. It features a central figure of a person with arms raised, standing on a tiered base. Above the figure is a large letter 'U'. The entire emblem is surrounded by the text 'UNIVERSITAS MEDAN AREA' in a circular border.

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Medan Area**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2005**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
  2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
  3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

Judul Skripsi : PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU  
TERHADAP PENCAPAIAN PRODUK BERMUTU  
PADA PT. SOCFINDO MEDAN

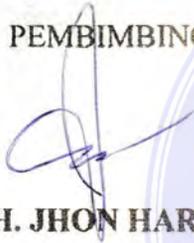
Nama Mahasiswa : ARIE ZULKARNAIN SIMANJUNTAK

NPM : 01.823.0052

Jurusan : MANAJEMEN

MENYETUJUI  
KOMISI PEMBIMBING :

PEMBIMBING I



(Drs. H. JHON HARDY, MSi)

PEMBIMBING II



(HERY SYAHRIAL, SE, MSi)

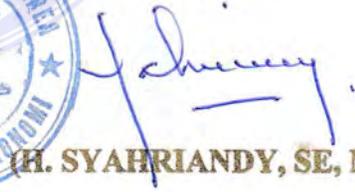
MENGETAHUI :

KETUA JURUSAN



(Drs. H. JHON HARDY, MSi)

DEKAN



(H. SYAHRIANDY, SE, MSi)

TANGGAL LULUS : 25 OKTOBER 2005

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
  2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
  3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

## RINGKASAN

- a. ARIE ZULKARNAIN SIMANJUNTAK
- b. PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP PENCAPAIAN PRODUK BERMUTU PADA PT.SOCFINDO MEDAN
- c. DIBAWAH BIMBINGAN BAPAK DRS.H.JHON HARDY, MSI SELAKU PEMBIMBING I DAN BAPAK HERY SYAHRIAL, SE, MSI SELAKU PEMBIMBING II

Pada era yang ditandai dengan cara pandang baru tentang kualitas produk, maka setiap bisnis harus memperhatikan mutu produk yang dihasilkan, baik barang atau jasa. Hal ini dilakukan agar barang atau jasa yang diproduksi tetap disukai konsumen.

PT. Socfindo Medan adalah perusahaan perkebunan kelapa sawit dan karet yang menghasilkan produk CPO yang berlokasi di Jalan K.L.Yos Sudarso No. 106 Medan yang merupakan perusahaan patungan antara pemerintah Indonesia dengan pengusaha Belgia. Dimana produk yang dihasilkan perusahaan adalah untuk tujuan ekspor yang negara-negara tujuan ekspor tersebut telah menetapkan standar mutu terhadap barang yang akan dibelinya.

Sehubungan dengan permasalahan diatas penulis mengemukakan suatu hipotesis sebagai berikut : “ PT. Socfindo Medan telah menjalankan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dan mampu menghasilkan produk bermutu “.

Dari hasil hipotesis yang penulis ajukan, kemudian penulis melakukan Analisis dan Evaluasi terhadap data yang telah penulis kumpulkan dan penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Socfindo Medan telah menjalankan Penerapan Manajemen Mutu perusahaan Terpadu dengan baik, hal ini dapat dilihat dari setiap pelaksanaan prinsip-prinsip manajemen mutu pada setiap kegiatan perusahaan.
2. Perusahaan telah menerapkan Manajemen Mutu Terpadu, melalui langkah-langkah sebagai berikut:

UNIVERSITAS MEDAN AREA berkomitmen terhadap mutu yang dihasilkan.

- b. Perusahaan menetapkan sistem mutu yang harus dilaksanakan secara berkesinambungan.
  - c. Melakukan tinjauan kontrak terhadap para konsumen perusahaan.
  - d. Melaksanakan tahapan-tahapan dalam pengendalian proses, inspeksi produk, mengadakan tes produk, dan melakukan tindakan koreksi terhadap produk.
  - e. Melakukan pengawasan terhadap mutu CPO yang dihasilkan mulai dari penanaman sampai panen dilakukan sehingga mutu dari CPO yang dihasilkan lebih terjamin.
3. Melalui Penerapan Manajemen Mutu Terpadu, perusahaan mampu menghasilkan produk bermutu yang telah mendapat pengakuan dari konsumennya.

Dari hasil Analisis dan Evaluasi serta hasil kesimpulan yang telah penulis ambil, maka penulis mencoba memeberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu yang dilaksanakan perusahaan hendaknya tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik dari sebelumnya, agar produk yang dihasilkan perusahaan tetap diakui mutunya oleh konsumen.
2. Perusahaan sebaiknya tidak hanya melihat keberhasilan yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya, tetapi harus memiliki visi kedepan untuk melihat kedudukan perusahaan pada era persaingan sehingga perusahaan dapat merumuskan suatu kebijakan yang bijaksana dalam mengantisipasi kondisi mendatang yang akan dihadapi, dimana salah satu alatnya adalah melalui Penerapan Manajemen Mutu Terpadu yang baik untuk menghasilkan produk bermutu yang dapat diterima pasar.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, lindungan serta bimbingan sampai saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang oleh penulis diberi judul :

“PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP PENCAPAIAN PRODUK BERMUTU PADA PT. SOCFINDO MEDAN “.

Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka menempuh ujian akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan hingga selesainya skripsi ini, penulis sangat menyadari akan kemampuan yang ada pada diri penulis, tanpa bimbingan, pengarahan dan nasehat dari berbagai pihak, penulis tidak dapat berbuat banyak di dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas bantuan yang penulis terima, dalam kesempatan ini dengan penuh rasa hormat yang tulus, penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Zulkarnain Lubis, MS selaku rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus sebagai Pembimbing I, yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan petunjuk dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

Akhirnya penulis mengharapkan, semoga skripsi ini kelak bermanfaat bagi rekan-rekan yang membacanya dan penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu mohon maaf atas kekurangan tersebut.

Medan,

2005

Penulis

(Arie Zulkarnain S)



## DAFTAR ISI

### Halaman

#### RINGKASAN

**KATA PENGANTAR** ..... i

**DAFTAR ISI** ..... ii

**DAFTAR TABEL** ..... iv

**DAFTAR GAMBAR** ..... v

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Alasan Pemilihan Judul ..... 1

B. Perumusan Masalah ..... 2

C. Hipotesis ..... 3

D. Luas dan Tujuan Penelitian ..... 3

E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data ..... 3

F. Metode Analisa ..... 4

#### **BAB II : LANDASAN TEORITIS**

A. Pengertian Mutu dan Konsep Mutu ..... 6

B. Pengendalian Mutu Terpadu dan Jaminan Mutu ..... 9

C. Konsep Manajemen Mutu Terpadu ..... 16

D. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam Perusahaan ..... 20

E. Standard Sistem Manajemen Mutu ..... 31

#### **BAB III : PT. SOCFINDO MEDAN**

##### UNIVERSITAS MEDAN AREA

A. Gambaran Umum Perusahaan ..... Document Accepted 22/3/24

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

B. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada PT. Socfindo .....	39
C. Tahap-tahap Proses Pengendalian Mutu Produksi CPO .....	48
D. Sebab-sebab Produksi CPO Tidak Memenuhi Anggaran Produksi .....	54
E. Hambatan-hambatan dalam Penerapan Manajemen Mutu Terpadu .....	55
<b>BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Alasan Pemilihan Judul

Mutu suatu produk adalah keadaan fisik, fungsi dan sifat produk yang dihasilkan untuk dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen. Karena itu didalam perkembangan suatu perusahaan, persoalan mutu produk sangat menentukan maju tidaknya perusahaan tersebut. Bahkan di dalam situasi pemasaran yang semakin ketat persaingannya, peranan mutu ini akan semakin besar.

Untuk mendukung hal tersebut, Penerapan Manajemen Mutu Terpadu perlu dilaksanakan sebagai sarana dalam menjamin bahwa produk yang dihasilkan harus sesuai dengan standar. Sistem Manajemen Mutu yang telah ditetapkan merupakan suatu persyaratan yang tidak dapat ditunda-tunda lagi, karena dengan adanya Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ini, akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan dan kepuasan konsumen.

Tingkat kepercayaan dan kepuasan konsumen tersebut dapat dilihat dari tanggapan yang diberikan atas produk yang dihasilkan. Dengan adanya tanggapan tersebut maka perusahaan perlu melakukan riset pasar. Dan dari hasil riset pasar yang dilakukan tersebut, dirumuskan apa yang sebenarnya di harapkan dan diinginkan oleh konsumen. Keinginan tersebut dinyatakan kebutuhan akan kualitas dan harus dapat di persepsikan dan di defenisikan dengan baik oleh perusahaan.

Dengan demikian maka pihak perusahaan harus mengupayakan agar

UNIVERSITAS MEDAN AREA

kebutuhan mutu tersebut dapat dijadikan dan dimasukkan kedalam spesifikasi produk

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

yang akan dihasilkan, yang seterusnya diproduksi sesuai dengan spesifikasi tersebut. Agar spesifikasi produk tersebut dapat terlaksana dengan baik di dalam proses produksi maka perusahaan harus melakukan pengendalian mutu untuk menjamin mutu produk yang dihasilkan.

Salah satu perusahaan yang telah menerapkan prinsip mutu ini adalah PT. Socfindo Medan, yang merupakan perusahaan perkebunan kelapa sawit yang menghasilkan CPO dengan tujuan ekspor seperti Malaysia, Singapura, Thailand, Brunei Darussalam, dan negara-negara Asia Tenggara lainnya. Dimana negara-negara tujuan ekspor tersebut telah menetapkan standar mutu terhadap produk yang akan dibeli, sehingga ini akan menjadi tantangan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan masalah mutu produk yang akan dihasilkan, agar standar mutu yang ditetapkan negara tujuan ekspor dapat terpenuhi dengan baik. Untuk itu Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ini perlu dilaksanakan dengan baik, sebagai tolak ukur bagi produk perusahaan dalam memasuki pasar ekspor.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan judul penelitian ini sebagai berikut: “PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP PENCAPAIAN PRODUK BERMUTU PADA PT. SOCFINDO MEDAN”.

## **Perumusan Masalah**

Berdasarkan alasan pemilihan judul di atas, maka penulis merumuskan masalah : “Apakah Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Dapat Menghasilkan Produk Bermutu Pada Perusahaan Tersebut”.

### C. Hipotesis

“Hipotesis adalah perumusan jawaban sementara terhadap sesuatu soal yang dimaksudkan sebagai tuntunan sementara dalam penyelidikan untuk mencari jawaban yang sebenarnya”.<sup>1)</sup>

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penulis mengemukakan suatu hipotesis bahwa “PT. SOCFINDO MEDAN telah menjalankan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dan mampu menghasilkan produk yang bermutu”.

### D. Luas dan Tujuan Penelitian

Didalam penelitian ini, penulis hanya berkonsentrasi pada penerapan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu pada PT. Socfindo Medan yang dilaksanakan sejak tahun 1997.

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan/penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada PT. Socfindo Medan.
2. Untuk mengetahui apakah Penerapan Manajemen Terpadu pada perusahaan tersebut telah mampu menghasilkan produk bermutu.

### E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian adalah cara yang di tempuh untuk mendapatkan data yang sebenarnya, karena data merupakan input yang penting dalam penelitian. Penelitian ini di laksanakan dengan menggunakan dua metode penelitian, yaitu :

## 1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Penelitian yang dilakukan dengan mempelajari dan membaca buku-buku literatur.

Hasil yang diperoleh berupa data sekunder yang bersifat teoritis.

## 2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Penelitian yang langsung dilakukan di lapangan untuk memperoleh data yang di butuhkan, dalam hal ini data yang berkaitan dengan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Pencapaian Produk Bermutu.

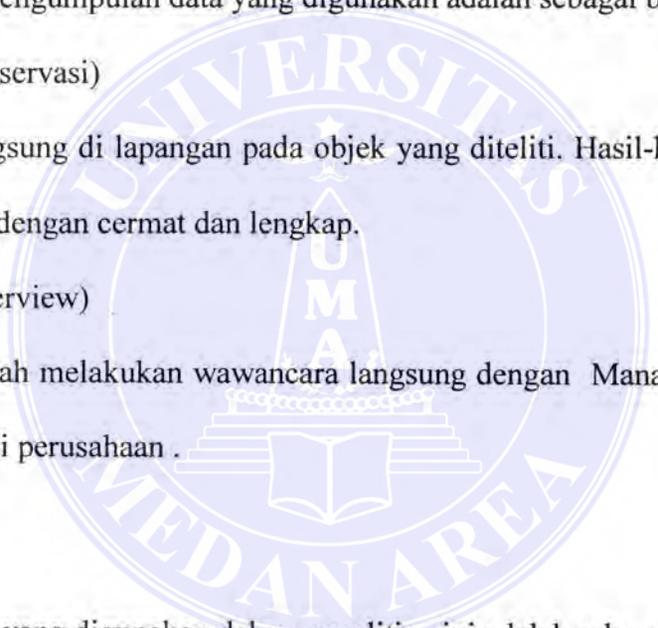
Adapun tehnik Pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 1. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan langsung di lapangan pada objek yang diteliti. Hasil-hasil pengamatan tersebut di catat dengan cermat dan lengkap.

### 2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah melakukan wawancara langsung dengan Manajer Produksi dan Mutu yang ada di perusahaan .



## F. Metode Analisis

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Metode Deskriptif

Metode ini merupakan metode analisis dimana data yang di kumpulkan, diklasifikasikan, dianalisis, selanjutnya di interprestasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang fakta yang berlaku pada objek penelitian.

## 2. Metode Deduktif

Metode ini adalah suatu cara analisis dengan menarik kesimpulan yang bertitik tolak dari prinsip-prinsip yang kebenarannya telah diterima secara umum untuk kemudian diperbandingkan dengan fakta yang ada dalam praktek sebagai suatu kenyataan khusus, sehingga diketahui penyimpangan maupun persesuaian antara keduanya.

Dari kedua analisis di atas selanjutnya penulis akan mengambil kesimpulan dan menyusun saran sebagai jalan keluar masalah yang di hadapi perusahaan.



## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Pengertian Mutu dan Konsep Mutu

##### 1. Pengertian Mutu

Selama bertahun-tahun istilah mutu disalah artikan, karena digunakan untuk menggambarkan lambang-lambang seperti kecantikan, kebaikan, kemahalan, kesegaran, dan diatas semuanya itu kemewahan. Dengan demikian sebuah mobil mungkin digambarkan sebagai sebuah mobil bermutu apabila dalam kenyataannya, mobil itu harganya mahal, atau mobil mewah. Kain mungkin digambarkan sebagai sebuah kain bermutu apabila kain tersebut benar-benar kain yang seluruhnya terbuat dari wol atau kain yang memiliki kerapatan benang yang sangat tinggi.

Semuanya itu menyebabkan mutu tampil menjadi konsep yang sangat sulit untuk dimengerti dan hampir tidak mungkin di tangani.

Sebelum mutu dapat di rencanakan dan di tangani hal tersebut harus di rumuskan secara lebih pasti dan penuh arti. Ada beberapa pendapat yang dikemukakan oleh ahli tentang mutu, antara lain :

Menurut Sofyan Assauri :

“Mutu diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang/hasil yang menyebabkan barang/hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan”.<sup>2)</sup>

A.V. Feigenbaum berpendapat :

Mutu produk dan jasa adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan.<sup>3)</sup>

Menurut pendapat Agus Ahyari :

Mutu adalah jumlah dari atribut atau sifat-sifat sebagaimana dideskripsikan didalam produk (barang dan jasa) yang bersangkutan termasuk didalamnya daya tahan, kenyamanan, daya guna serta dihubungkan dengan penggunaan-penggunaan khusus seperti model, bentuk, ukuran, warna, fleksibilitas dan sebagainya.<sup>4)</sup>

Dari uraian diatas diketahui bahwa suatu barang dikatakan bermutu baik, apabila barang tersebut mampu untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan tujuan penggunaan barang tersebut. Hal ini berarti karakteristik yang dimiliki barang tersebut seperti keterandalan, kemampulayanan, sesuai dengan keinginan konsumen.

## 2. Konsep Mutu

Mutu adalah salah satu pokok masalah yang sering salah dipahami dalam bisnis saat ini, walaupun merupakan inti kelangsungan hidup organisasi yang paling besar. Mutu ditentukan oleh para pelanggan. Produsen harus menuruti dan menyetujui apa yang dikehendaki atau apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

A.V. Feigenbaum, **Kendali Mutu Terpadu**, terjemahan Ir. Hudaya Kundahiyaya, MS, Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1992.

Agus Ahyari, **Manajemen Produksi dan Pengendalian Produksi**, Jilid II, Edisi Keempat, Penerbit BPFE-UG, Yogyakarta, 1992.

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

Produsen kemudian memproduksi apa yang menjadi kebutuhan atau kehendak pelanggan dalam jangka waktu tertentu dan dengan biaya serendah mungkin.

Pelanggan menjadi titik kunci bagi kesuksesan bisnis-bisnis di dunia saat ini.

Hanya bisnis yang memusatkan perhatiannya pada kebutuhan-kebutuhan pelanggan mereka yang akan dapat menjaga kelangsungan hidupnya di masa depan.

Mutu merupakan cara yang paling baik untuk memastikan adanya kesetiaan pelanggan, pertahanan yang paling baik terhadap pesaing asing dan satu-satunya jalan untuk memantapkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan dalam persaingan pasar.

Konsep tentang mutu tidak sulit di pahami, tetapi memerlukan pemusatan perhatian baru dan setiap orang yang terlibat di dalam bisnis. Industri pabrikasi mengambil istilah mutu untuk mengartikan “Penyesuaian terhadap permintaan produk”, apakah permintaan itu berdasarkan spesifikasi yang dinyatakan dengan kebutuhan pelanggan yang dapat dipuaskan. Industri bergeser kearah sebuah falsafah bahwa produk harus tanpa kegagalan dalam melakukan apa yang diperlukan dan apa yang dikehendaki pelanggan mengenai produk tersebut.

Dengan mengambil rumusan mutu tersebut, manajemen dapat mengukur, menilai, dan memperbaiki kinerja mutu mereka. Mutu menjadi konsep tujuan dan merupakan sesuatu hal yang seluruh angkatan kerja dapat dipahami dan dinilai, serta demi mutu tersebut mereka dapat menerima tanggung jawab. Untuk mencapai penyesuaian produk, perusahaan-perusahaan menerapkan tentang :

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
  2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
  3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

### a. Kendali Mutu

Kendali mutu adalah sebuah sistem kegiatan yang dirancang untuk menilai mutu produk atau jasa yang dipasok kepada pelanggan. Bila sebuah produk tidak sesuai dengan permintaan, produk itu diproses ulang, dihapuskan, atau diturunkan nilainya. Kendali mutu pada umumnya mengikutsertakan uji petik dan teknis perbaikan. Kendali mutu dirancang untuk menjawab pertanyaan : “ Apakah kita telah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan ?”.

### b. Jaminan Mutu

Jaminan mutu adalah suatu sistem manajemen yang dirancang untuk mengawasi jaminan kegiatan-kegiatan pada seluruh tahap (design produk, produksi, penyerahan produk serta layanan) guna mencegah adanya masalah mutu dan memastikan bahwa hanya produk yang memenuhi syarat yang sampai ketangan pelanggan. Perlengkapan kunci sistem jaminan mutu yang efektif adalah :

- a. Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) yang efektif.
- b. Pemeriksaan berkala atas pelaksanaan sistem untuk memastikan sistem itu efektif.
- c. Peninjauan berkala atas sistem untuk memastikan bahwa sistem secara berkesinambungan memenuhi permintaan-permintaan yang terus berubah yang di bebaskan kepadanya.<sup>5)</sup>

## B. Pengendalian Mutu Terpadu dan Jaminan Mutu

Pengendalian merupakan alat bagi manajemen untuk mengetahui apakah segala

sesuatu dilakukan sesuai dengan ketentuan/standar atau tidak. Untuk memahami

<sup>5</sup> © Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang  
 Lesley Monro-Faure & Malcom Monro-Faure, **Implementing Total Quality Management**, terjemahan  
 Sulman Tjiptawardaya, Penerbit Erlangga, Medan, 1996, hal. 8  
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
 Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

pengendalian kita perlu mengetahui komponen apa yang terdapat didalam pengendalian. Secara umum komponen-komponen yang terdapat didalam pengendalian adalah rencana (plan) – pelaksanaan (do) – pemeriksaan (check) – bertindak (action).

Untuk memulai suatu pekerjaan, langkah awal yang dilakukan adalah menyusun rencana pelaksanaan yang diarahkan untuk mencapai tujuan. Setelah perencanaan dilakukan langkah selanjutnya adalah mengimplementasikan rencana tersebut sesuai dengan rencana yang disusun. Kemudian dilakukan pemeriksaan apakah yang direncanakan diimplementasikan dengan baik atau tidak, dan langkah pemeriksaan ini sebaiknya dilakukan beberapa kali selama proses pelaksanaan perencanaan berlangsung. Dan bila ditemukan ketidaksesuaian dilakukan tindakan perbaikan dengan meninjau kembali rencana semula dan bila perlu dilakukan tindakan penyesuaian.

Apabila proses perencanaan diatas dilakukan dengan baik maka produk atau keluaran dari proses tersebut dapat di pastikan akan sesuai yang diharapkan.

## 1. Pengendalian Mutu Terpadu

Secara sederhana persepsi yang muncul dari uraian diatas adalah bahwa *Pengendalian mutu merupakan suatu perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan dan tindakan yang dilakukan agar dapat diperoleh mutu yang sesuai dengan harapan.*

Sehingga dewasa ini telah berkembang suatu sistem pengendalian mutu yang lebih berhasil guna yang disebut kendali mutu terpadu. Sistem ini telah menghasilkan banyak perbaikan dan perkembangan dalam mutu produk dari berbagai perusahaan industri. Melalui sistem kendali mutu terpadu ini, manajemen perusahaan maupun

UNIVERSITAS MEDAN AREA

untuk melaksanakan kegiatannya dengan keyakinan penuh bahwa mutu produk

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

yang dihasilkannya akan mampu unggul dalam persaingan, sehingga stabilitas keuntungan dan pertumbuhan usaha dapat lebih terjamin. Berikut ini di uraikan beberapa pengertian Kendali Mutu Terpadu menurut para ahli sebagai berikut :

A.V. Feigenbaum, pelopor dari Total Quality Control, mengatakan bahwa :

Kendali Mutu Terpadu adalah suatu sistem yang efektif untuk memadukan (mengintegrasikan) usaha pengembangan mutu, pemeliharaan mutu, penyempurnaan mutu dari berbagai kelompok dalam suatu organisasi sehingga memungkinkan pemasaran, perikayasaan produksi, dan pelayanan terlaksana pada tingkat yang paling ekonomis guna memberikan kepuasan penuh pada pelanggan. <sup>6)</sup>

Shigeru Mizuno, mengatakan bahwa :

Pengendalian mutu adalah keseluruhan cara yang kita gunakan untuk menetapkan dan mencapai standard mutu. <sup>7)</sup>

Dengan kata lain bahwa pengendalian mutu berhubungan dengan perencanaan dan pelaksanaan yang dilakukan dengan cara yang paling ekonomis, dan yang akan bermanfaat dan memuaskan tuntutan konsumen secara maksimal.

Adapun beberapa defenisi lain tentang pengendalian mutu yang dikemukakan oleh para ahli antara lain :

J.M DURAN, 1995, mengatakan bahwa :

Pengendalian mutu adalah proses pengaturan melalui pengukuran kinerja mutu aktual, membandingkan dengan setandard, dan bertindak berdasarkan perbedaan itu. <sup>8)</sup>

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Document Accepted 22/3/24

<sup>6)</sup> © Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang  
A.V. Feigenbaum, Op. Cit. hal. 5

<sup>7)</sup> Mizuno Shigeru, Pengendalian Mutu Perusahaan, Edisi Kedua, Penerbit Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1997, hal. 16-18

<sup>8)</sup> Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

KAORU ISHIKAWA, mengatakan bahwa :

Melakukan kendali mutu adalah mengembangkan, mendesain, memproduksi, dan memberikan jasa produk bermutu yang paling ekonomis, paling berguna, dan selalu memuaskan bagi konsumen.<sup>9)</sup>

Dari defenisi-defenisi yang dikemukakan diatas kita mendapatkan bagian yang penting untuk diperhatikan :

- a. Pengendalian mutu dilakukan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan standar.
- b. Adanya proses yang ditunjukkan dalam tahap-tahap produksi, dimana proses yang dilakukan ini dilaksanakan sesuai dengan standard yang telah ditetapkan.

Dengan demikian konsep manajemen mutu terpadu mendasarkan diri kepada pengertian bahwa mutu barang dipengaruhi oleh setiap langkah dalam siklus industri pembuatan produk itu sendiri. Adapun langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :

### 1. Kegiatan Marketing

Kegiatan ini mengevaluasi tingkat mutu selera dan keinginan-keinginan konsumen, serta mencoba meneliti pada tingkat harga berapa barang tersebut dapat dibeli oleh konsumen. Kaitannya dengan pengendalian mutu ialah bahwa untuk menciptakan tingkat mutu tertentu diperlukan pengorbanan/biaya sehingga perlu di ketahui pada tingkat harga berapa yang paling diinginkan dan sesuai dengan kemampuan konsumen.

perngorbanan/biaya sehingga perlu di ketahui pada tingkat harga berapa yang paling diinginkan dan sesuai dengan kemampuan konsumen.

## 2. *Kegiatan Teknik dan Perencanaan*

Kegiatan ini menterjemahkan hasil evaluasi kegiatan marketing dalam bentuk spesifikasi yang harus dimiliki barang-barang dan jasa-jasa yang dihasilkan. Pada tahap ini dihasilkan design produk yang akan di pasarkan.

## 3. *Kegiatan Pembelian*

Pada tahap ini akan dipilih supplier (pemasok) yang akan memasarkan dan menyediakan bahan baku yang diterima haruslah mempunyai mutu yang baik sesuai dengan spesifikasi seperti yang telah ditentukan.

## 4. *Proses Produksi (Proses Pembuatan)*

Kegiatan ini meliputi pemilihan alat-alat dan mesin-mesin yang akan digunakan untuk mengolah bahan baku dan bahan penolong supaya bahan yang dihasilkan sesuai spesifikasi yang ditetapkan.

## 5. *Proses Pengawasan Produksi*

Meliputi keterampilan para operator yang terlibat dalam proses produksi, baik dalam proses perubahan bahan baku menjadi barang jadi maupun kegiatan assembling (perekayasaan) sampai barang siap untuk di

pasarkan.

### 6. *Proses Inspeksi Mekanis dan Uji Fungsional*

Tujuannya adalah untuk dapat memastikan sejauh mana spesifikasi yang telah ditetapkan dimiliki oleh barang yang dihasilkan.

### 7. *Proses Pengiriman Barang kepada Konsumen*

Kegiatan ini meliputi packaging (pembungkusan) dan transportasi sejauh mana dapat mempengaruhi mutu barang.

### 8. *Service atau pelayanan*

Keinginan ini mencakup pemberian petunjuk bagaimana cara pemakaian barang, pemeliharaan barang agar konsumen mampu memelihara dan memperbaiki sendiri serta memberi petunjuk dimana konsumen dapat meminta petunjuk service selanjutnya.

## 2. **Jaminan Mutu**

Jaminan mutu merupakan inti pengendalian mutu yang sesungguhnya. Jaminan mutu berarti menjamin mutu produk sehingga konsumen dapat membelinya dan menggunakannya dalam jangka waktu lama dengan penuh kepercayaan dan kepuasan.

Secara umum ada tiga hal penting yang harus diperhitungkan didalam menangani jaminan mutu yaitu antara lain :

- a. Perusahaan harus menjamin mutu yang memenuhi syarat-syarat yang diinginkan oleh konsumen (karakteristik mutu yang sebenarnya). Dan harus

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
memperhatikan standard mutu Nasional maupun Internasional.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

- b. Demikian juga halnya jika melakukan ekspor. Semua produk yang dikirimkan ke luar negeri harus memenuhi syarat-syarat yang dituntut oleh konsumen diluar negeri. Misalnya : apabila konsumen luar negeri menuntut agar produk yang dihasilkan memenuhi standar Internasional dan memperoleh pengakuan ISO 9000, maka kita harus memenuhinya jika kita menginginkan produk yang dihasilkan dapat diterima oleh konsumen diluar negeri.
- c. Eksekutif-eksekutif puncak harus mengakui pentingnya jaminan mutu dan memastikan agar seluruh perusahaan berusaha sepenuhnya untuk mencapai tujuan bersama. Dengan cara kerja yang efektif dan dengan jaminan mutu maka perusahaan dapat :
- Memberikan kesenangan dan kepuasan kepada konsumen diseluruh dunia, yang berdampak pada peningkatan angka penjualan.
  - Dalam jangka panjang menghasilkan laba yang baik yang akan memuaskan eksekutif, karyawan dan pemegang saham.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan mutu bagai pedang bermata dua, disatu sisi akan dapat memenuhi apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan yang berdampak pada peningkatan laba, dan disisi lain berdampak pada peningkatan efisiensi dan efektifitas perusahaan dimana perusahaan mampu bekerja dengan biaya yang terkontrol, karyawan diberikan peluang untuk berpartisipasi penuh yang pada akhirnya akan mewujudkan apa yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA.

.....diharapkan perusahaan yaitu keuntungan dan kelangsungan hidup perusahaan.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

### C. Konsep Manajemen Mutu Terpadu

Mutu tidak hanya berkaitan dengan terpenuhi atau tidaknya oleh produk atau jasa tuntutan yang dihadapkan pada produk atau jasa itu.

Mutu sekarang ini jauh lebih luas artinya, konsep modern mutu meliputi bagaimana perusahaan memenuhi semua kebutuhan pelanggannya, termasuk misalnya bagaimana pelanggan itu disambut ditelepon; kecepatan ditelepon; kecapatan petugas penjualan menanggapi suatu permintaan penawaran harga; memiliki produk dan jasa baru apabila diperlukan dan bahkan membei kepastian bahwa fakturnya juga benar.

Sistem manajemen mutu yang dirancang untuk memenuhi standard sistem mutu merupakan titik awal bagi manajemen mutu terpadu. Standard sistem mutu menentukan pengukuran pengawasan yang diperlukan untuk membantu memastikan bahwa produk jadi atau jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Standard sistem mutu menentukan ukuran pengawasan yang di perlukan untuk membantu memastikan bahwa produk jadi atau jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimanapun juga standard-standard tersebut terutama tidak berkaitan dengan penyesuaian kebutuhan dengan penggunaan biaya yang paling efisien dan efektif. Dan tidak pula berkaitan terhadap pemusatan sasaran pada kegiatan-kegiatan yang tidak berkaitan dengan produk.

Realisasi penerapan disiplin mutu tetap terhadap semua kegiatan akan kelihatan hasilnya dalam perusahaan secara lebih efisien menuju kearah perkembangan Manajemen Mutu Terpadu secara bertahap.

Tujuan Manajemen Mutu Terpadu adalah memberi kepastian bahwa setiap kegiatan memberikan kontribusi guna mencapai tujuan utama bisnis, dan dilaksanakan dengan

penulih efisien.

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Falsafah dasar Mutu adalah : “Mengerjakan Pekerjaan yang benar dengan tepat sejak Pertama kali”.

Manajemen Mutu Terpadu pada umumnya membutuhkan perubahan tentang bagaimana sebuah perusahaan melakukan kegiatan. Hal ini menuntut mutu untuk menjadi prioritas utama bagi setiap pegawai, dimana mereka memusatkan pada usaha-usaha pencegahan terhadap kemungkinan adanya kesalahan. Tidak lagi sekedar mengandalkan penandaan dan pembetulan kesalahan yang merupakan pendekatan untuk menjamin mutu yang memakan biaya penuh pemborosan dan saat ini merupakan hal yang sangat berlebihan. Jadi setiap bagian kegiatan, setiap orang disetiap tingkat mulai dari puncak organisasi harus sepenuhnya terikat pada falsafa manajemen mutu terpadu.

Dr. W. Edwards Deming berpendapat bahwa perbaikan mutu dapat dicapai melalui pengawasan semua proses dengan memanfaatkan statistik (bukan saja yang terlibat dengan produk) dan pengurangan peragaman proses. Dan hal ini hanya dapat terjadi apabila manajemen memberi kemungkinan dengan mendorong peran serta pegawai, dan bila para pegawai mampu memberikan sumbangan melalui proses-proses pemahaman dan bagaimana mutu-mutu dapat diperbaiki.

Tuntutan manajemen ini dirangkum dalam empat belas butir saran bagi manajemen, yaitu :

1. Ciptakan ketetapan tujuan untuk memperbaiki produk atau jasa
2. Ambilah falsafah baru. Manajemen harus menerima tanggung jawab dan mengarahkan proses perubahan.
3. Hentikan ketergantungan pada pengawasan, bentuklah mutu masuk kedalam produk

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

4. Akhiri penilaian bisnis berdasarkan harga sebagai gantinya minimalkan biaya kepemilikan total.
5. Perbaiki secara tetap dan selamanya sistim produksi.
6. Lembagakan pelatihan pada pekerjaan.
7. Lembagakan kepemimpinan dan pengawasan para pekerja.
8. singkirkan rasa takut untuk memperbaiki keefektifan seluruh pegawai.
9. Hilangkan rintangan antara bagian, semua bagian, harus bekerjasama untuk mencapai hasil.
10. Hapuskan slogan, teguran, dan sasaran berupa angka.
11. Hapuskan kuota atau standard kerja dan manejemen berdasarkan tujuan atau pencapaian sasaran berupa angka.
12. Hapuskan rintangan yang merampas hak orang untuk berbangga atas cara dan hasil kerjanya.
13. Lambagakan suatu program pendidikan pengembangan pribadi yang penuh semangat.
14. Doronglah setiap orang didalam perusahaan agar berusaha menyelesaikan perubahan cara kerja perusahaan.

Empat belas langkah ini meringkas sasaran manajemen yang sangat mengkritik manajer-manajer barat, mereka bekerja sama sekali bertentangan dengan sifat produktif terhadap perbaikan mutu melalui keterlibatan pegawai. Ia memberikan kelemahan-kelemahan utama dalam gaya manajemen barat sebagai penyakit yang mematikan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Penyakit yang mematikan ini termasuk hal-hal seperti berikut :

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

1. Kurangnya ketetapan tujuan
2. Menekankan pada sasaran jangka pendek
3. Penilaian kinerja, penilaian baik buruk atau peninjauan tahunan
4. Mobilitas manajemen
5. Manajemen hanya dilakukan berdasarkan angka-angka yang dapat dilihat tanpa pertimbangan untuk angka-angka yang tidak diketahui.

Agar dapat mengatasi penyakit yang mematikan itu, diperlukan tindakan-tindakan bagi manajemen yaitu :

1. Manajemen harus memahami dan menerima empat belas butir serta ketidakinginan akan penyakit yang mematikan. Kemudian mereka harus merumuskan sebuah rencana tindakan perubahan.
2. Manajemen harus bangga telah mengambil keputusan dan mengembangkan keberanian mengikuti tujuan baru.
3. Manajemen menjelaskan pada setiap orang dalam perusahaan mengapa perubahan diperlukan.
4. Setiap kegiatan harus diidentifikasi, masing-masing tingkat harus diperbaiki secara terus menerus dan harus berkerjasama.
5. Suatu organisasi harus disatukan untuk melakukan perbaikan mutu.
6. Setiap pegawai dapat diambil bagian dalam sebuah tim untuk melakukan perbaikan.
7. Suatu organisasi mutu diperlukan peran serta ahli statistik untuk mengarahkan

Joseph Juran mempunyai pandangan bahwa mutu adalah disiplin manajemen yang utama dan bahwa mutu tidak terjadi begitu saja, tetapi harus direncanakan. Pengawasan mutu penting hanya merupakan bagian dari perbaikan mutu terpadu.

Juran mengajukan “trilogi mutu” untuk perbaikan mutu terpadu.

1. Perencanaan mutu.
2. Pengawasan mutu.
3. Perbaikan mutu.<sup>10)</sup>

Perbaikan menyeluruh memerlukan penerapan masing-masing bagian dari trilogi tersebut. Ia menganjurkan kegiatan-kegiatan kunci di setiap bagian trilogi terutama bagian perencanaan mutu dan perbaikan mutu. Usulannya untuk perencanaan mutu adalah :

- a. Menandai pelanggan dan kebutuhan mereka termasuk pelanggan internal/eksternal.
- b. Menerjemahkan kebutuhan pelanggan kedalam bahasa perusahaan.
- c. Menetapkan sasaran mutu yang didasarkan kedalam bahasa perusahaan.
- d. Mengembangkan dan mengoptimalkan proses yang menghasilkan produk/jasa.

#### **D. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada Perusahaan**

Telah disadari sepenuhnya bahwa mutu tidak ditentukan oleh pekerja di perusahaan

UNIVERSITAS MEDAN AREA bekerja melayani pelanggan akan tetapi mutu ditentukan

oleh manajemen sesuai organisasi yang berikut posisi yang dimilikinya bertanggung jawab pada pelanggan, karyawan, pemasok dan pemegang saham untuk keberhasilan bisnis.

Manajer senior ini mengalokasikan sumber-sumber dan memutuskan peran mana yang akan dimasuki serta mengimplementasikan proses manajemen yang memungkinkan perusahaan memenuhi misi mereka dan akhirnya misi mereka berhasil. Mengkombinasikan seluruh ajaran tentang mutu oleh pakar dengan pengalaman praktek telah dicapai pengembangan suatu model sederhana akan tetapi sangat efektif untuk mengimplementasikan manajemen mutu terpadu. Model ini terdiri dari komponen-komponen berikut :

Tujuan : Perbaikan terus-menerus, artinya mutu selalu diperbaiki, disesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan, keinginan dan selera konsumen.

Prinsip : Fokus pada pelanggan, perbaikan proses dari keterlibatan total.

Elemen : Kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, struktur pendukung, komunikasi, dan ganjaran serta penyaluran.

Model di atas membentuk tiga prinsip mutu terpadu yaitu :

1. Fokus kepada pelanggan.
2. Fokus pada perbaikan proses kerja untuk memproduksi secara konsisten produk yang bisa diterima (acceptable).
3. Fokus yang memanfaatkan bakat para karyawan serta elemen pendukung lainnya

tiga prinsip mutu yang telah disebutkan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

### *Ad.1. Fokus pada Pelanggan*

Mutu didasarkan pada konsep bahwa setiap orang mempunyai pelanggan dan bahwa kebutuhan serta harapan pelanggan harus dipenuhi setiap saat. Kalau perusahaan secara keseluruhan bermaksud memenuhi kebutuhan pelanggan eksternal. Konsep kebutuhan pelanggan sudah dimengerti dan harus dipenuhi dalam rangka pencapaian mutu.

### *Ad.2. Perbaikan Proses*

Konsep perbaikan proses terus-menerus dibentuk berdasarkan pada premis suatu seri (urutan) langkah-langkah kegiatan yang terkait untuk menghasilkan output seperti produk berupa barang atau jasa. Perhatian secara terus-menerus bagi setiap langkah dalam proses kerja yang sangat penting untuk mengurangi keragaman. Tujuan pertama perbaikan secara terus-menerus adalah prosesnya handal, dalam arti bahwa dapat diproduksi yang diinginkan setiap saat tanpa variasi yang minim. Apabila keragaman telah dibuat minimum dan hasilnya masih belum bisa diterima, tujuan kedua dari perbaikan proses adalah merancang kembali proses untuk memproduksi output yang lebih bisa memahami kebutuhan pelanggan.

### *Ad.3. Keterlibatan Total*

Pendekatan ini dimulai dengan kepemimpinan manajer yang aktif dan mencakup usaha-usaha dalam memanfaatkan bakat semua karyawan dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu keunggulan kompetitif pasaran yang dimasuki

UNIVERSITAS MEDAN AREA

karyawan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

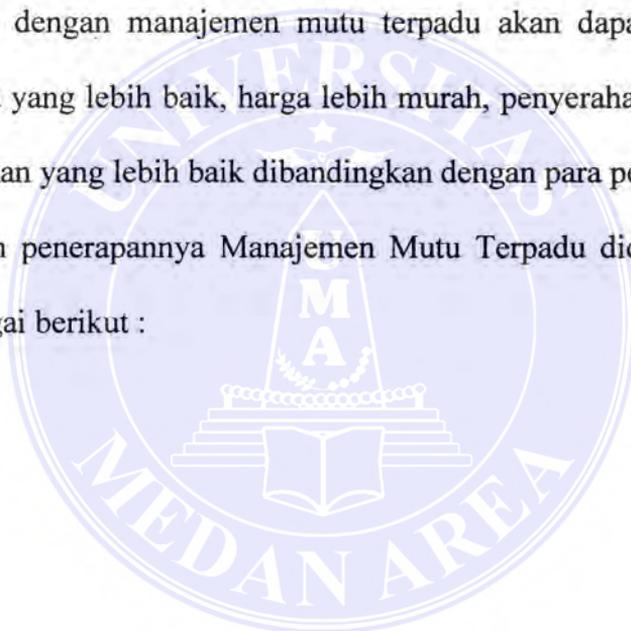
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

Pemasok juga dimasukkan, dan dari waktu ke waktu menjadi mitra melalui kerjasama dengan rekan karyawan yang telah diberi wewenang yang dapat menguntungkan perusahaan. Keterlibatan pimpinan yang berpikir maju, bekerjasama dengan bawahannya yang terampil dengan memberikan wewenang dalam memperbaiki output atau hasil kerjanya serta didukung oleh para pemasok dengan menyerahkan pasokan yang bermutu maka akan diperoleh produk bermutu yang dapat memuaskan pelanggan. Ini merupakan kunci keunggulan bersaing, sebab hanya dengan manajemen mutu terpadu akan dapat dihasilkan produk dengan mutu yang lebih baik, harga lebih murah, penyerahan produk lebih cepat serta pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan para pesaingnya.

Didalam penerapannya Manajemen Mutu Terpadu didukung oleh prinsip-prinsip sebagai berikut :



### a. *Kepemimpinan*

Manajemen harus mengarahkan agar pencapaian tujuan dengan contoh menggunakan alat dan bahasa yang komunikatif dengan menggunakan data dan mengenali siapa-siapa yang berhasil menerapkan konsep Manajemen Mutu Terpadu. Ketika memutuskan menggunakan Manajemen Mutu Terpadu sebagai kunci proses manajemen, pentingnya peranan manajer senior sebagai penasehat, guru dan kepemimpinan tidak dapat diremehkan.

### b. *Pendidikan dan Pelatihan*

Mutu didasarkan pada keterampilan setiap karyawan dan pengertiannya tentang apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Mendidik dan melatih semua karyawan, memberikan informasi yang mereka butuhkan pada misi, visi, arah dan strategi perusahaan ataupun keterampilan yang mereka butuhkan untuk menjamin perbaikan mutu.

### c. *Struktur Pendukung*

Manajer senior mungkin memerlukan dukungan untuk melakukan perubahan yang dianggap perlu guna melaksanakan suatu strategi pencapaian mutu. Dukungan semacam ini dapat diperoleh dari luar melalui konsultan, akan tetapi lebih baik kalau diperoleh dari dalam perusahaan itu sendiri.

d. *Komunikasi*

Komunikasi dalam suatu lingkungan mutu perlu ditempuh dengan cara-cara yang berbeda agar dapat berkomunikasi kepada seluruh karyawan mengenai suatu komitmen dalam melakukan perubahan peningkatan mutu.

e. *Ganjaran dan Pengakuan*

Tim dan individu yang berhasil menerapkan proses mutu harus diakui dan diberi ganjaran sehingga akan memotivasi karyawan lainnya. Gagal mengenali seseorang untuk mencapai sukses dengan menggunakan proses Manajemen Mutu yang terpuji akan memberikan kesan bahwa ini buka arah menuju kepekerjaan yang sukses.

f. *Pengukuran*

Penggunaan data hasil pengukuran menjadi sangat penting didalam menetapkan proses Manajemen Mutu. Jelasnya pendapat harus digantikan dengan data dan setiap orang harus diberitahukan. Didalam penggunaan data, kepuasan pelanggan harus diukur untuk melihat sejauh mana pengetahuan pelanggan tentang kebutuhan mereka.

g. *Penelitian Ulang Kontrak*

Semua pesanan atau kontrak yang berasal dari pelanggan harus didokumentasikan. Selain itu harus ada sistem yang di dokumentasikan untuk memastikan bahwa peninjauan kembali untuk memastikan bahwa peninjauan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

.....  
kembali dilakukan sebelum sebuah pesanan diterima.  
.....

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

Sebuah catatan dokumentasi harus disimpan untuk membuktikan bahwa peninjauan ulang telah dilakukan. Bagi-bagi perusahaan-perusahaan yang biasanya tidak membuat barang-barang standar tetapi bekerja berdasarkan kontrak dengan rincian tertentu.

#### *h. Pengawasan Dokumen*

Sebuah sistem Manajemen Mutu yang efektif memastikan bahwa semua kegiatan dilaksanakan dengan cara yang terkendali sehingga setiap orang mengetahui apa yang mereka diharapkan dari mereka untuk mengerjakannya/

Dokumen-dokumen yang perlu diawasi, antara lain :

- Petunjuk dan Prosedur Mutu
- Petunjuk dan Prosedur Departemen
- Gambaran dan Spesifikasi rancangan Produk
- Perintah-perintah kerja, termasuk dokume-dokumen pengujian, pemeriksaan dan perencanaan.

#### *i. Pembelian*

Untuk memastikan mutu produk atau jasa, perlu untuk memastikan mutu jasa dan bahan baku maupun bahan penolong yang dibeli. Hal ini berlaku sama terhadap pemasok komponen dan sub kontraktor. Perusahaan harus menjamin bahwa sistem mutu pemasoknya harus menjamin bahwa :

- Pemasok mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.
- Pemasok itu diberikan data tertulis yang cukup dan lengkap sehingga dapat

- Produk dan jasa hanya dibeli dari pemasok yang diakui.
- Kinerja pemasok secara terus menerus dipantau dan bila perlu diambil tindakan perbaikan.

*j. Produk Yang Dipasok Oleh Pelanggan*

Produk/bahan yang dipasok oleh pelanggan untuk dibentuk menjadi barang jadi. Barang tersebut harus telah diperiksa ditandai, disimpan dan digunakan sesuai dengan kontrak.

*k. Identifikasi dan Kemungkinan Telusur Produk*

Perusahaan harus mampu menerapkan prosedur untuk memungkinkan mereka mengidentifikasi setiap produk, sub produk, komponen, bahan baku, bahan penolong dalam setiap tahap mulai dari barang masuk sampai pengiriman terakhir. Ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan produk atau komponen tercampur aduk atau berada ditempat yang salah.

*l. Pengendalian Proses*

Sistem sudah harus diterapkan sebelum mengawali produksi untuk memastikan bahwa pengawasan proses dilakukan cukup memadai sehingga menjamin bahwa :

- Kegiatan dan pertenggaran yang diperlukan untuk memproduksi output telah diidentifikasi.
- Perintah disiapkan untuk menggambarkan bagaimana berbagai kegiatan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

akan dilaksanakan.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

*m. Pemeriksaan dan Pengujian*

Merupakan alat untuk menilai apakah proses telah dijalankan dengan benar dan diproduksi dilaksanakan sesuai dengan spesifikasinya. Pemeriksaan dan pengujian harus diperhatikan pada semua tahap di dalam proses produksi. Catatan-catatan yang berkaitan dengan pemeriksaan dan pengujian harus disimpan sebagai bukti.

*n. Perlengkapan Pemeriksaan, Pengukuran dan Pengujian*

Perlengkapan digunakan untuk membuktikan bahwa sebuah produk yang sesuai dengan standard harus dapat diandalkan dan memiliki kemampuan. Standard mengharuskan sebuah sistem diterapkan untuk memastikan perlengkapan yang benar dan tepat yang digunakan.

*o. Status Pemeriksaan dan Pengujian*

Produk perlu diberi dengan jelas dan tidak mempunyai arti ganda untuk meyakinkan bahwa setiap orang yang mempergunakan produk tersebut mengetahui kedudukan pemeriksaan dan pengujian barang tersebut. Hal ini memastikan bahwa hanya produk yang telah diuji dan memenuhi persyaratan yang dapat lulus ketahap berikutnya.

*p. Pengendalian Terhadap Produk yang Tidak Sesuai*

Produk yang tidak sesuai harus ditandai dengan jelas guna memastikan

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
 bahwa produk tersebut tidak dipakai. Prosedur harus ada dan menjelaskan siapa yang

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

bertanggung jawab untuk memutuskan mengingkarkan bahan yang tidak cocok.

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
 Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

Bagaimana keputusan itu di komunikasikan. Informasi ini kemudian harus digunakan untuk mendorong tindakan perbaikan.

*q. Tindakan Perbaikan dan Pencegahan*

Sebuah unsur utama dalam sistem manajemen mutu adalah perbaikan yang berkesinambungan atas mutu. Sistem harus menjamin bahwa tindakan-tindakan dilakukan untuk mencegah timbulnya masalah, keefektifan kegiatan pencegahan dibuktikan kebenarannya, dan setiap perubahan dalam langkah pelaksanaan di dokumentasikan, dan diterapkan secara benar dan layak.

*r. Pengendalian Rekaman Mutu*

Rekaman atau catatan mungkin mewakili bukti satunya bahwa prosedur mutu yang diharuskan telah diterapkan pada produk dan jasa yang ditentukan. Karena itu penting menentukan rekaman yang diperlukan untuk menunjukkan tuntutan ini, dan prosedur untuk memastikan bahwa rekaman mutu itu harus dirawat dan disimpan dengan baik.

*s. Audit Mutu Internal*

Dilakukan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu diterapkan dengan baik untuk memenuhi ketentuan secara terus-menerus. Prosedur-prosedur tersebut :

- Peninjauan ulang manajemen untuk memastikan bahwa sistem secara terus-menerus memenuhi standard. Dengan ketentuan sistem harus memenuhi

ketentuan yang ada dalam standard tersebut. Dan kalau perlu diadakan penyesuaian/perbaikan.

- Prosedur pemeriksaan mutu harus menjelaskan hal-hal :
  - Metode-metode audit.
  - Tanggung jawab untuk menjadwalkan dan melakukan audit.
  - Bagaimana jadwal audit akan ditentukan.
  - Bagaimana hasil-hasil audit akan dicatat.
  - Tindakan perbaikan dan prosedur yang mengikutinya.

Auditing adalah tuntutan utama karena hanya melalui audit sebuah perusahaan dapat menentukan apakah sistem telah dilaksanakan dengan baik.

#### t. *Pelatihan*

Masing-masing karyawan harus memiliki jangkauan ke prosedur, alat-alat dan kecakapan yang benar agar dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tuntutannya. Untuk itu harus dirancang sebuah sistem pelatihan untuk setiap kegiatan yang mempengaruhi mutu peroduk dan jasa.

#### u. *Teknik Statistik*

Teknik statistik terkadang dapat diterapkan untuk membuktikan kebenaran kemungkinan diterimanya produk atau proses oleh pelanggan. Teknik-teknik yang digunakan ini harus dipahami dengan seksama dan didokumentasikan.

- Rencana contoh pemeriksaan, dimana kemungkinan diterimanya sekelompok produk ditentukan oleh pemeriksaan atas sebuah contoh.

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- Pengawasan proses statistik, dimana pengawasan suatu proses dicapai dengan memantau parameter pengawasan.

## E. Standard Sistem Manajemen Mutu

Suatu Sistem Manajemen Mutu yang efektif merupakan susunan kerangka utama bagi Mutu Terpadu. Betapapun susunan kerangka itu hanya merupakan satu unsur dalam perusahaan Manajemen Mutu Terpadu namun susunan kerangka tersebut menguraikan sebuah sistem langkah pelaksanaan terkendali, didokumentasikan, dirancang untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang sesuai yang diserahkan kepada pelanggan.

Hal ini dapat dicapai dengan mencegah kesalahan-kesalahan yang timbul pada kesempatan pertama atau dengan memeriksa produk atau jasa guna memastikan bahwa produk yang tidak sesuai tidak dikirim ke pelanggan. Suatu Sistem Manajemen Mutu Tradisional yang umum sering mengandalkan pada serangkaian pemeriksaan kegiatan untuk mengidentifikasi keadaan yang tidak sesuai dengan kesalahan-kesalahan itu untuk kemudian dibetulkan.

Sistem Manajemen Mutu yang efektif harus dapat memastikan bahwa kegiatan-kegiatan perusahaan diawasi dan didokumentasikan. Hal ini memungkinkan setiap orang mengetahui apa yang mereka kerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Manfaat Sistem Manajemen Mutu yang efektif banyak sekali tetapi hal tersebut hanya dapat

direalisasikan oleh perusahaan yang mengenalnya. Adapun manfaat umum dari sebuah

Sistem Manajemen Mutu yang efektif adalah sebagai berikut :

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

1. Pelanggan yang puas serta setia karena barang dan jasa selalu diproduksi sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. Biaya operasional yang berkurang sebagai akibat pemborosan dihilangkan dan efisiensi ditinggalkan sebagai suatu hasil dari penghapusan ketidaksesuaian.
3. Daya saing dan profitabilitas diperbaiki karena biaya kegiatan operasional berkurang.
4. Semangat pegawai ditingkatkan karena mereka bekerja lebih efisien.

Pada tahun 1978, sejumlah negara telah mengesahkan sebuah kesepakatan yang mengakui Standard Sistem Mutu Internasional yaitu Seri ISO 9000. Terdapat empat tingkat pengesahan dalam seri ISO 9000 yaitu :

1. ISO 900 : Standard Manajemen Mutu dan Jaminan Mutu.
2. ISO 9001 – 1994 : Sistem Mutu untuk design, produksi, pemasangan layanan.
3. ISO 9002 – 1994 : Sistem Mutu untuk Produksi dan Pemasangan.
4. ISO 9003 – 1994 : Spesifikasi Sistem Mutu untuk Pemeriksaan dan Pengujian Akhir.

Adapun persyaratan dari seri standard ISO 9000 dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL I

## Persyaratan dari Seri Standard ISO 9000/BS 5750

Nomor Pasal/Judul Pasal	Desain dan Pabrikasi ISO 9001/BS 5750 PT1	Pabrik ISO 9002/BS 5750 PT2	Pemeriksaan dan Uji akhir ISO 9003/BS 5750 PT2
(1)	(2)	(3)	(4)
Tanggung jawab Manajemen	4,1	4,1	4,1
Sistem Mutu	4,2	4,2	4,2
Penelitian ulang kontrak	4,3	4,3	-
Pengawasan Design	4,4	-	-
Pengawasan Dokumen	4,5	4,4	4,3
Pembelian	4,6	4,5	-
Produk yang dipasok Pembeli	4,7	4,6	-
Penandaan produk	4,8	4,7	4,4
Pemeriksaan dan pengujian	4,9	4,8	-
Perlengkapan pemeriksaan	4,10	4,9	4,5
Status Pemeriksaan dan pengujian	4,11	4,10	4,6
Pengawasan Produk yang tidak sesuai	4,12	4,11	4,7
Tindakan Pembetulan	4,13	4,12	4,8
Penanganan, Penyimpanan, Pengemasan, dan pengiriman	4,14	4,13	-
Catatan-catatan mutu	4,15	4,14	4,9
Pemeriksaan mutu intern	4,16	4,15	4,10
Pelatihan	4,17	4,16	-
Jasa layanan	4,20	4,18	4,11
Teknik – teknik statistik	4,20	4,18	4,12

Sumber : Implementing Total Quality Management, Lesley Monroe – Malcom Faure  
 Terjemahan Sularno Tjiptowardoyo, Jakarta, Penerbit Elex Media Komputindo,  
 1996.

## BAB III

### PT. SOCFIN INDONESIA MEDAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Singkat

PT. Socfin Indonesia didirikan dengan Akte Notaris Chairil Bahri di Jakarta pada tanggal 21-06-1968 No. 23 dan Akte Perubahan tanggal 12-05-1969 No. 64. Merupakan perusahaan patungan antara Pemerintah RI dengan Pengusaha Belgia. Disahkan oleh Menteri Kehakiman dengan Penetapan pada tanggal 03-09-1969. Didaftarkan di Pengadilan Negeri Medan tanggal 17-09-1969. Diumumkan dalam tambahan Berita Negara RI tanggal 31-10-1969 No. 68/69. Berkedudukan di Medan dengan perkebunannya di Sumatera Utara (Mata Pao, B.Bandar/T.Maria, T.Bersih, L.Puluh, T.Gambus, Aek loba, Aek Pamienieke, dan Negeri Lama) dan di Aceh ( S.Liput/M.Ara, Seunagan, Seumayam, dan Lae Butar). PT. Socfin Indonesia bergerak dalam bidang usaha perkebunan Kelapa Sawit dan Karet.

Pada tahun 1930, Socfin Medan SA (Societe Financiere Des Caoutchoucs Medan Societe Anonyme) didirikan berdasarkan Akta Notaris William Leo No. 45 Tanggal 07-12-1930 adalah perusahaan yang berkedudukan di Medan yang mengelola perusahaan perkebunan di daerah Sumatera Timur, Aceh Barat, Aceh Selatan dan Aceh Timur.

Pada tahun 1965, berdasarkan penetapan presiden No. 6 tahun 1965,

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
Reputasi Presidium kabinet Dwikora No. A/D/58/1965, Instruksi Menteri

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

Perkebunan No. 20 /Intr./M.Perk./65; No. 29/Intr./M. Perk./65; No. SK. 100 /

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

Men.Perk./ 1965., Perusahaan perkebunan yang dikelola oleh Socfin Medan SA dibawah pengawasan Pemerintah RI.

Pada tahun 1966, diadakan serah terima hak milik perusahaan oleh Pimpinan Socfin SA kepada Pemerintah RI sesuai dengan Naskah serah terima tanggal 11 Januari 1966 No. 1/ Dept.Perk./ 66, atas dasar penjualan perkebunan dan harta Socfin Medan SA tersebut.

Pada tahun 1968, antara Perintah RI (diwakili Menteri Perkebunan) dengan Plantations Nord Sumatera SA (pemilik saham Socfin) di capai suatu persetujuan pada tanggal 29 April 1968 mengenai pembatalan penjualan perkebunan Socfin SA dan dikembalikan kepada pemilik semula dengan tujuan mendirikan suatu perusahaan perkebunan patungan antara Pemerintah RI dengan Pengusaha Belgia dengan komposisi saham 40% dan 60%. Namun tahun 2001 tepatnya tanggal 13-12-2001, sejalan dengan privatisasi saham PT. Socfindo yaitu 90% saham Plantation Nord Sumatera (PNS – Belgia) dan 10% saham Plantation RI.

## 2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. Socfin Indonesia dibagi kedalam beberapa bagian atau departemen dengan perincian tugas sebagai berikut :

### 1. Principal Director

- a. Melihat jauh kedepan agar terjamin kontinuitas dan kemajuan produksi dan menyusun program kerja jangka pendek dan jangka panjang.

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
 Mengkoordinir semua kegiatan Kepala bagian yang mengurus semua

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
 Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

c. Memutuskan soal-soal principal yang tidak dapat diselesaikan oleh pembantunya.

d. Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan.

## 2. Adviser

Memberi pendapat/nasehat/ saran langsung kepada Principal Director di mana ada kemungkinan hal-hal yang kurang lancar di dalam maupun di luar perkebunan, hal ini menjadi tugas pokok adviser

## 3. General manager

a. Mewakili Principal Director bila pejabat tersebut berhalangan

b. Bertanggung jawab pada Principal Director dalam pelaksanaan tugas

c. Melaksanakan Manajemen perusahaan dengan pengawasan Principal Director

## 4. Internal Control

Adalah suatu alat untuk membantu Manajemen mendapatkan efisiensi :

a. Setiap waktu mengadakan penilaian tentang efisiensi Kantor Besar maupun di kebun dan melaporkannya kepada pimpinan.

b. Mengumpulkan data-data dan mengontrol norma-norma dari pekerjaan yang lazim di kantor besar dan di kebun (pembelian barang, borongan)

c. Mencatat dan meneliti prestasikerja dan waktu yang diperlukan untuk suatu pekerjaan (time and mation studie).

d. Memberikan saran-saran untuk memperbaiki efisiensi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

e. Memeriksa persediaan Gudang Pusat/kebun.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

## 5. Bagian umum

Dipimpin oleh seorang kepala yang bertugas membantu manajemen serta bertanggung jawab mengenai kelancaran urusan dibidangnya.

## 6. Bagian Pembelanjaan

Dipimpin oleh seorang Kepala bagian dan bertugas membantu manajemen dalam bidang keuangan, pembukuan dan pengawasan keuangan.

## 7. Bagian Penjualan

Dipimpin oleh seorang Kepala Bagian dan bertugas membantu manajemen serta bertanggungjawab mengenai pengelolaannya.

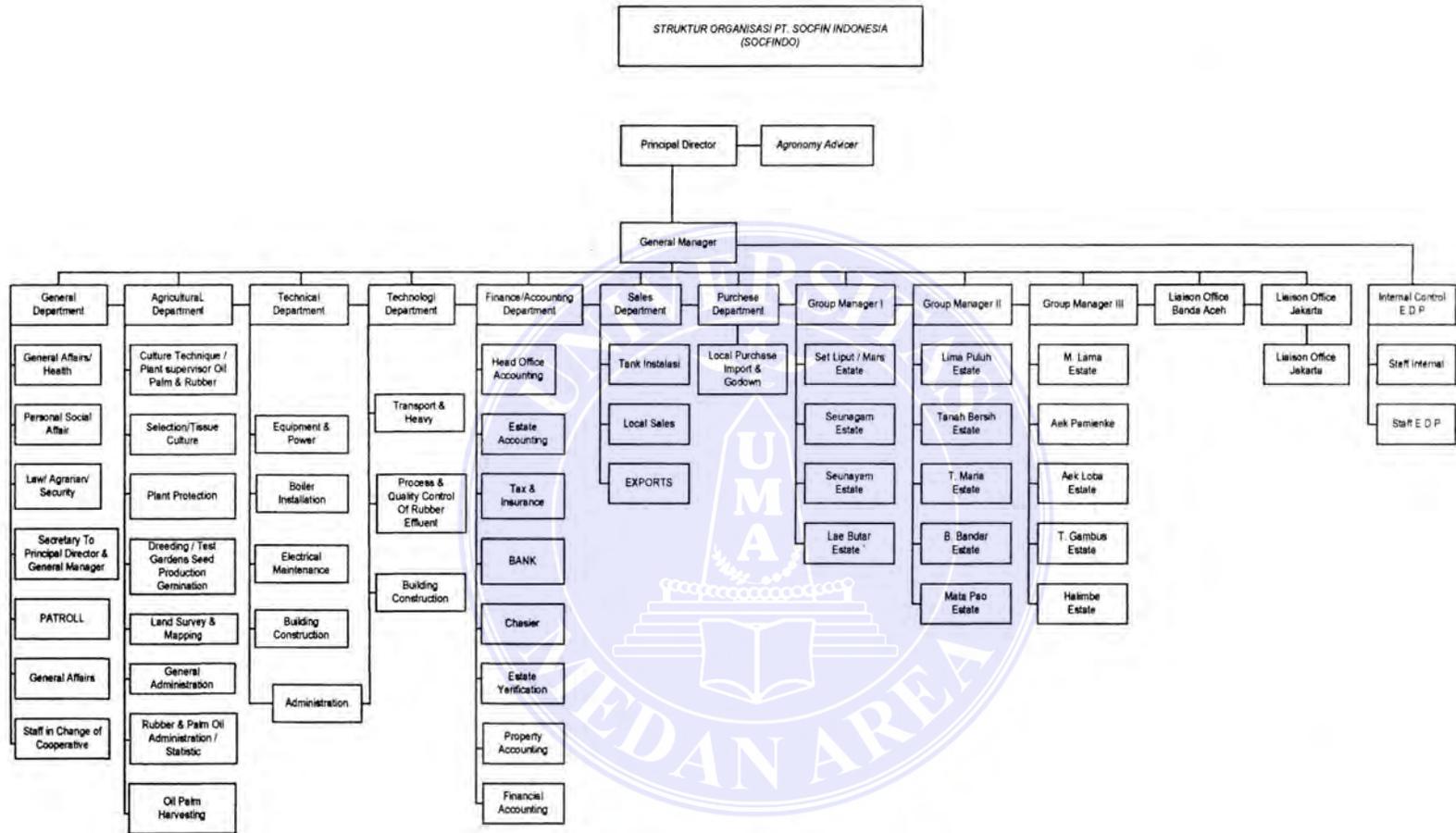
## 8. Bagian Teknik/teknologi

Dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang bertugas membantu manajemen serta bertanggungjawab mengenai kelancaran urusan di bidangnya.

## 9. Agriculture Department (Bagian tanaman)

Dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang membantu kelancaran manajemen serta bertanggungjawab mengenai kelancaran urusan di bidangnya.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi PT. Socfindo dapat dilihat pada gambar berikut :



**Sumber : PT. Socfin Indonesia  
Medan**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

## **B. Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu PT. Socfindo Indonesia**

Proses Pengendalian Sistem Manajemen Mutu tentunya akan berbicara tentang bagaimana cara kerja atau mekanisme dari pengendalian terhadap Sistem Manajemen Mutu. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu oleh Manajemen PT. Socfindo pelaksanaannya dilakukan secara menyeluruh pada semua tingkat manajemen. Dimana setiap manajemen dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan pokok sistem manajemen mutu yang efektif yang meliputi komitmen manajemen untuk bertanggung jawab atas mutu dengan sumber yang cukup untuk memberikan bantuan kepada manajemen, prosedur, dan catatan-catatan yang didokumentasikan secara menyeluruh. Secara lebih rinci dapat di jelaskan pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu oleh manajemen PT. Socfindo Medan, Sebagai berikut :

### **1. Tanggung Jawab Manajemen**

#### *1.1. Komitmen Mutu*

PT. Socfin Indonesia sudah merumuskan komitmen mutu yang merupakan landasan bergerak bagi perusahaan untuk memulai suatu perjalanan mutu. Hal itu disebabkan, karena Komitmen Mutu merupakan pernyataan yang mengandung muatan visi untuk melihat jauh kedepan bagaimana mutu akan dihasilkan oleh setiap bagian yang menyatu kepada adanya satu pengakuan dari pihak luar akan keunggulan mutu perusahaan. Perumusan komitmen ini juga dilandaskan kepada perkembangan perdagangan CPO yang terjadi pada saat ini. Dan komitmen ini sudah mulai di kejawantahkan dalam bentuk pedoman dan mulai diterapkan kepada

Struktur organisasi PT. Socfin Indonesia sudah menggambarkan bahwa ada yang khusus menangani masalah mutu yaitu bagian teknologi, dimana mereka memiliki tugas untuk menyiapkan modul-modul mutu apakah itu pedoman mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, dan format-format mutu yang berhubungan dengan peningkatan mutu perusahaan.

- Tanggung jawab dan Wewenang

Setiap kepala bagian sudah memahami dan memiliki Pedoman Mutu yang masih terus diperbaiki yang disusun manajemen perusahaan dengan tanggungjawab penyusunan oleh Bagian Tehnologi.

Sedangkan setiap bagian juga sudah memiliki prosedur-prosedur instruksi kerja dan format, sekalipun penanganan secara administrasi belum baik. Dimana masih ada format kerja yang berhubungan dengan pelaksanaan mutu yang belum didokumentasi dengan baik.

- Bagian Mutu

Bagian Mutu secara khusus ditangani oleh Departemen Teknologi.

### *1.3. Tinjauan Manajemen*

- Jadwal Tinjauan Manajemen

Perusahaan dalam hal ini Kepala Bagian Departemen Teknologi belum memiliki penjadwalan yang tetap untuk mengontrol secara berkala mutu CPO yang diproduksi. Tinjauan hanya dilakukan jikalau produksi tidak memenuhi standard

komplain dari pelanggan (menunggu setelah terjadi kesalahan atau tidak sesuai dengan standard).

- **Prosedur Tinjauan Manajemen**

Di dalam setiap tinjauan manajemen yang dilakukan, prosedur peninjauan diukur dalam bentuk data-data. Prosedurnya adalah : *pada saat ditemukan adanya ketidaksesuaian mutu maka Kepala Bagian maupun Wakil Kepala Bagian langsung mengadakan inspeksi kelengkapan untuk melihat langsung kebenaran laporan ketidaksesuaian mutu tersebut.* Rekaman prosedur (Catatan-catatan) tidak ada karena dianggap hanya bersifat insidental.

- **Personal yang Melakukan Tinjauan**

Tinjauan dilakukan oleh Kepala bagian Teknologi atau Wakil Kepala Bagian atau secara bersama-sama.

- **Rencana Mutu**

Rencana Mutu yang ditetapkan oleh perusahaan sudah ada yaitu dengan adanya persyaratan umum (standard) yang ditetapkan bagi CPO yaitu dengan tingkat Moisture (air) = 0,1%, Dirt Content (kotoran) = 0,05% dan F.F.A. (Free Fatty Acid/Asam Lemak Bebas) = 2,5%.

## 2. Sistem Mutu

Arie Zulkarnain Simanjuntak - Penerapan Manajemen Mutu terpadu Terhadap Pencapaian Produk Bermutu...

### - Persetujuan dan Penerbitan Dokumen

Prosedur-prosedur untuk menerbitkan dokumen juga sudah disetujui oleh Manajemen Puncak. Prosedur yang dilakukan, yaitu : dimulai dengan penerbitan Pedoman Mutu, Instruksi Kerja, sampai kepada Format Kerja.

Namun untuk CPO, yang baru dipersiapkan adalah Pedoman Mutu, sedangkan elemen lain seperti instruksi kerja maupun format kerja belum dapat diwujudkan.

Dokumen-dokumen ini seperti Instruksi Kerja belum disajikan dalam bentuk dokumen tertulis dan umumnya hanya bersifat lisan, dan training dilakukan langsung di lapangan.

Sedangkan dokumen-dokumen lain yang bersifat format-format mutu dan catatan-catatan yang sudah kadaluarsa disingkirkan ke dalam arsip atau dimusnahkan. Dalam menetapkan kebijakan penerbitan dokumen ini perusahaan terkesan belum konsisten untuk melakukan pendokumentasian untuk ke dua bagian dokumen ini.

### - Perubahan dokumen

Perubahan terhadap dokumen belum memiliki prosedur yang jelas karena pendokumentasian mutu khusus untuk pedoman mutu dan instruksi kerja baru mulai dikerjakan.

## 6. Prosedur Terhadap barang Yang dipasok

CPO yang telah dikirim kepada pelanggan apabila ditolak akan dikembalikan ke perusahaan. Dan CPO yang dikembalikan akan diperbaiki kembali mutunya dengan metode di Laboratorium perusahaan untuk memastikan kebenarannya.

## 7. Telusur produk

Belum terdapat prosedur untuk mampu melakukan telusur produk dan mengidentifikasi dari pemasok. Sedangkan penelusuran terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat dilakukan secara manual tanpa menggunakan dokumen atau prosedur tertentu.

## 8. Pengendalian Proses

### - Perencanaan Produksi

Departemen Produksi telah memiliki suatu prosedur yang menunjukkan bahwa proses produksi telah direncanakan. Proses pemotongan brondolan di afdeling dilakukan dengan adanya ketentuan, dilihat dari umur kelapa sawit, berapa banyak biji yang jatuh dari setiap brondolan dan penilaian terhadap brondolan kelapa sawit (N = Masak, A = Mentah, E = Busuk).

### - Jaminan Pemasangan Instalasi Produksi terhadap Lingkungan Kerja

Belum adanya prosedur dan penerapan yang menjamin bahwa penggunaan peralatan produksi dan pemasangannya sudah sesuai dengan lingkungan kerja,

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
pengaturan kelembaban maupun kebersihan.

- **Kriteria Pekerja**

Kriteria Pekerja yang cakap sudah ditetapkan oleh Departemen Teknologi dan sudah dijalankan.

## 9. Inspeksi Produk

Semua peralatan produksi sebelum dipergunakan dilakukan pemeriksaan penyimpangan dan ketelitiannya. Dan itu meliputi inspeksi, identifikasi dan pengujian terhadap kualitas CPO yang dihasilkan apakah sesuai dengan standard yang telah ditetapkan.

Untuk melihat apakah produk tidak sesuai, mana yang harus diperbaiki dan mana yang harus dikerjakan kembali adalah dengan melakukan pengujian di Bagian Laboratorium dan Processing.

Dan bagi produk yang tidak sesuai dengan standard perusahaan mengeluarkan ketentuan untuk tidak boleh dikirim sebelum semua kegiatan sesuai dengan perjanjian kontrak (surat pengantar) dan sebelum disahkan oleh Kepala Bagian atau orang yang mewakili.

## 10. Peralatan Inspeksi, Pengukuran dan Test

Peralatan –peralatan inspeksi dan testing dipelihara dengan baik, dengan selalu melihat ketelitian yang dimiliki. Sedangkan prosedur kalibrasi serta identifikasi peralatan kalibrasi dan tentang rincian tipe peralatan dan nomor identifikasi disimpan dan didokumentasi.

## **11. Status Inspeksi dan Test**

Prosedur untuk status inspeksi dan test diidentifikasi oleh metode yang ditetapkan, sudah ada yang ditujukan untuk menjamin bahwa hanya produk yang telah lulus inspeksi dan test yang dikirim kepelanggan. Dan juga di dalam pengirimannya disertakan Surat Pengantar untuk membuktikan bahwa produk yang dikirim sesuai dengan spesifikasi yang terdapat di dalam Surat Pengantar tersebut.

## **12. Pengendalian Terhadap Keluaran CPO yang Tidak Sesuai**

Untuk keluaran CPO yang tidak sesuai dengan standard yang ditetapkan, perusahaan memiliki prosedur pengendalian di mana CPO tersebut dikerjakan atau dilakukan Re-Cycling. Selain itu juga disesuaikan dengan persyaratan kontrak yang telah ditandatangani dengan pelanggan, apabila masih di dalam batas-batas yang ditetapkan (dalam batas toleransi) maka produk tetap dikirim, jikalau di- Complaint maka perusahaan akan melakukan Re-Cycling.

## **13. Tindakan Koreksi dan pencegahan**

Di dalam setiap tahap pengendalian terdapat prosedur pemenuhan tindakan koreksi serta metode pencegahannya. Dan untuk setiap perubahan yang terjadi dan penerapan prosedur yang dihasilkan sebagai akibat dari pemenuhan tindakan koreksi juga dimungkinkan.

## **14. Penanganan, Penyimpangan, Pengawasan, dan Pengarahan**

Terhadap setiap berondolan kelapa sawit yang akan diproduksi, ada

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
pengendalian khusus yaitu dengan melakukan pengecekan menggunakan teknik

random untuk menggolongkan jumlah berondolan kedalam 3 golongan ( A., E, N ).

Namun hasil yang diambil tersebut tidak pernah disimpan dalam tempat tertentu melainkan langsung diproduksi.

Sedangkan untuk setiap keluaran CPO yang dihasilkan ada pengendalian khusus yaitu dimasukkan kedalam tangki timbun, sebelum dikirim kepada pelanggan di cek terlebih dahulu mutu dari CPO tersebut. Untuk mencegah rusaknya mutu CPO, tangki sebelum digunakan diolesi Koting (bahan anti karat). Mutu terakhir yang terdapat di dalam tangki timbun ini nantinya akan dikirim kepada pelanggan dengan memakai surat pengantar yang ditandatangani oleh Kepala Bagian Produksi maupun oleh Bagian Laboratorium sebagai jaminan bahwa produk yang dikirim sesuai dengan permintaan.

## 15. Rekaman Mutu

Belum ada dan belum pernah dilakukan penyimpanan, pengumpulan dan pengidentifikasian serta pemeliharaan dan cara-cara memusnahkan rekaman-rekaman mutu.

## 16. Audit Sistem Mutu

Bagian Teknologi belum memiliki audit sistem mutu, termasuk jadwal pertahun. Audit sistem mutu ini baru mulai dipikirkan untuk diterapkan sesuai dengan pedoman mutu untuk CPO.

## 17. Pelatihan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

Untuk meningkatkan kemampuan dari karyawan sudah dipikirkan diadakan pelatihan dan sudah dilaksanakan untuk memberikan pelatihan kepada karyawan perusahaan yang langsung berhubungan dengan mutu yaitu mengikutsertakan dalam seminar-seminar penerapan mutu, balai latihan kerja.

## 18. Pelayanan

Bagian Penjualan memiliki prosedur kontrol yang dijalankan dengan baik, yang merupakan prosedur jaminan bagi pelanggan.

## 19. Teknik Statistik

Penggunaan teknik statistik seperti rencana pemeriksaan dengan penggunaan beberapa teknik statistik belum dilakukan oleh perusahaan. Demikian juga dengan penggunaan Statistical Process Control (SPC), sehingga untuk melihat langsung ke dalam bentuk bagan masih sulit.

## C. Tahap-tahap Proses Pengendalian Mutu Produksi CPO

PT. Socfin Indonesia di dalam memenuhi standard mutu perusahaan sejak awal telah melakukan suatu sistem pengendalian mutu yang dimulai dari Planting sampai kepada CPO dihasilkan dan dikirim kepada pembeli. Adapun tahap-tahap pengendalian ini, sudah dilakukan semenjak perusahaan berdiri, yang terdiri dari :

### 1. Pengendalian terhadap Planting Plan (Perencanaan Penanaman) maupun Re-planting Plan

Pada tahap ini, Bagian Tanaman melakukan rencana penanaman maupun

penanaman kembali Kelapa Sawit, dimana umur produktif menghasilkan adalah 20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



dalam golongan A (Mentah), apabila lebih dari 10 berondolan dan tandan buahnya sudah berwarna coklat akan digolongkan ke dalam golongan E (Busuk).

2. 8 – 20 tahun

Dalam periode ini, jumlah berondolan yang jatuh dari setiap buah harus berkisar 20 berondolan untuk dikategorikan N (Masak), di bawah 20 berondolan digolongkan A (Mentah), lebih dari 20 berondolan dan tandan buahnya berwarna coklat digolongkan E (Busuk).

3.  $\geq 21$  tahun

Pada tahap ini, jumlah berondolan yang harus jatuh dari setiap buah berkisar 40 berondolan digolongkan N (Masak), dibawah 40 berondolan dianggap A (Mentah), di atas 40 berondolan tandan buahnya berwarna coklat digolongkan E (Busuk).

Untuk menjaga agar buah yang diperoleh, dalam kategori N, maka perusahaan melakukan pengendalian dengan sistem sanksi, dimana setiap pekerja akan dikenakan sanksi potong upah jikalau mengambil buah mentah, sedangkan apabila buahnya busuk, maka yang akan ditegur adalah Kepala Afdeling yang tidak mematuhi jadwal panen atau jadwal panen yang tidak reliable.

#### d. Tahap Keempat

Dari stasiun klasifikasi, hasil yang diperoleh sebelum dilanjutkan pemeriksaan terhadap:

- Kadar air
- Kotoran
- Tingkat F.F.A

Kemudian hal ini dimasukkan ke dalam Tangki Tampung (Oil Storage), di mana untuk menjaga mutunya, tangki tampung terlebih dahulu diolesi Koting (anti karat) agar tidak terjadi kontaminasi karat terhadap CPO.

#### e. Tahap Kelima

Pemuatan CPO dari tangki tampung ke truk (Product Dispatch), di mana sebelum dilakukan pemuatan, sama dengan tahap keempat, tangki truk juga diolesi koting untuk menghindari kontaminasi. Dan juga pada saat minyak diambil untuk dimasukkan ke truk, sekali lagi dilakukan pengecekan terhadap mutu CPO.

Pengantaran yang dilakukan. Dilengkapi dengan Surat Pengantar yang menjelaskan tentang kualitas CPO yang dihasilkan.

### 4. Pengendalian Terhadap Produk CPO yang Dikembalikan oleh Pembeli.

Untuk produk CPO yang dikembalikan oleh pembeli disebabkan tidak dipenuhinya standard mutu yang diinginkan akan dilakukan Re – Cycling ke pabrik.

Setelah Re – Cyling selesai baru dilakukan pengantaran kembali. Pada tahap ini, Kepala Bagian Teknologi akan melakukan pengecekan langsung ke pabrik untuk mengetahui sebab-sebab tidak terpenuhinya standard mutu yang ditetapkan.

## 5. Standard Pengendalian Mutu CPO

PT. Socfin Indonesia dari awalnya, sebagaimana uraian diatas telah lama menerapkan pengendalian terhadap proses didalam menghasilkan CPO yang bermutu, mulai dari penanaman sampai kepada CPO.

Didalam setiap tahap tersebut telah ada standard-standard yang ditetapkan oleh PT. Socfin Indonesia untuk menilai apakah produk yang dihasilkan berkualitas atau tidak. Baik standard untuk melakukan panen maupun penetapan standard di dalam menilai apakah produk tersebut bermutu. Dimana perusahaan menetapkan ketentuan untuk produk yang bermutu adalah sebagai berikut :

Keterangan	Konsentrasi
Moisture ( Kadar Air )	0,10%
Dirt Content ( Kotoran )	0,05%
FFA ( Free Fatty Acid )	2,50%

Standard – standard tersebut diatas ditetapkan oleh perusahaan, tentunya dengan perhitungan bahwa perusahaan mampu memenuhinya.

## **D. Sebab – Sebab Produksi CPO Tidak Memenuhi Anggaran Produksi.**

Arie Zulkarnain Simanjuntak - Penerapan Manajemen Mutu terpadu Terhadap Pencapaian Produk Bermutu...

Dalam beberapa tahun terakhir ini, terjadi penurunan produksi dibandingkan dengan anggaran produksi yang ditetapkan. Hal ini tentu saja sangat mempengaruhi kinerja perusahaan dalam hubungannya dengan kemampuan perusahaan didalam melakukan peramalan ( Forecasting ) terhadap produksi yang direncanakan.

Menurut manajemen Perusahaan, ada beberapa penyebab yang menyebabkan mengapa produksi CPO mengalami penurunan. Beberapa penyebab yang terdeteksi tersebut, antara lain :

### **1. Pemupukan**

Pemupukan dilakukan, umumnya disesuaikan dengan umur produktif tanaman. Didalam melakukan pemupukan didasarkan pada jadwal pemupukan yang telah ditetapkan. Didalam pelaksanaannya, pemupukan dilakukan terlambat dari jadwal yang seharusnya. Selain itu kelalaian pegawai kebun yang seharusnya melakuka pemupukan terhadap satu areal kebun yang terdiri dari beberapa ratus pohon, namun tidak semua pohon yang dipupuk, ini terjadi sebagai akibat dari kurangnya pengawasan dan rasa tanggung jawab pegawai.

### **2. Musim**

Penyebab ini dihindari jikalau pola pemupukan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Karena umumnya, musim panen akan sangat bergantung kepada bagaimana pemupukan dilakukan dan perawatan tanaman.

### **3. Perawatan Tanaman.**

Arie Zulkarnain Simanjuntak - Penerapan Manajemen Mutu terpadu Terhadap Pencapaian Produk Bermutu...

Bagian tanaman yang kurang memperhatikan kebersihan kebun dari tanaman gulma yang seringkali mengganggu. Ini akan mempengaruhi musim panen.

### **4. Birokrasi dalam Memperbaiki Instalasi Produksi yang Rusak.**

Panjangnya birokrasi yang harus dilewati apabila ada instalasi yang rusak juga mempengaruhi realisasi anggaran produksi. Dimana pihak pabrik harus melaporkan adanya kerusakan kepada Bagian Teknologi yang berkedudukan di pusat (Medan). Setelah laporan dipelajari, dikirim teknisi yang akan memeriksa kerusakan, dan apabila harus ada penggantian peralatan maka harus diajukan permohonan kepada Bagian Teknologi.

### **E. Hambatan-hambatan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu.**

1. Adanya kesulitan dalam hal penanganan dan pengadaan peralatan produksi bilamana terjadi kerusakan mendadak, karena semua peralatan yang di gunakan pada umumnya di produksi dari luar negeri.
2. Sulitnya mendapatkan bahan baku yang sesuai dengan standar produksi perusahaan dikarenakan bahan baku tersebut pertumbuhannya tergantung dengan keadaan alam dan lingkungan.
3. Persediaan bahan baku yang sangat terbatas, apalagi pada musim tertentu.
4. Perencanaan yang dilakukan oleh bagian tertentu dalam perusahaan masih sering mengalami ketidaktepatan dalam merencanakan proses atau persediaan, dalam hal ini kurangnya pengawasan yang dilakukan pada waktu penggunaan bahan mentah ketika proses produksi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From [repository.uma.ac.id]22/3/24

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari uraian yang disajikan dalam setiap bab, penulis dapat melihat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan, sebagai berikut :

1. PT. Socfindo Medan telah menjalankan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dengan baik, hal ini dapat dilihat dari setiap pelaksanaan prinsip-prinsip manajemen mutu pada setiap kegiatan perusahaan, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima.
2. Perusahaan telah menerapkan Manajemen Mutu Terpadu, melalui langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. Perusahaan merumuskan komitmen terhadap mutu produk yang akan dihasilkan .
  - b. Perusahaan menetapkan sistem mutu yang harus dilaksanakan secara berkesinambungan.
  - c. Melakukan tinjauan kontrak terhadap para konsumen perusahaan.
  - d. Melaksanakan tahapan-tahapan dalam pengendalian proses, inspeksi produk, mengadakan test produk, dan melakukan tindakan koreksi terhadap produk.
  - e. Melakukan pengawasan terhadap mutu CPO yang akan dihasilkan mulai

UNIVERSITAS MEDAN AREA

dari penanaman kelapa sawit sampai panen dilakukan sehingga mutu dari

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

1. Dilarang Menyalin, Menyebarkan, atau Menjual kembali tanpa izin

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)22/3/24

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ahyari, **Manajemen Produksi, Pengendalian Produksi**, Buku II, Edisi Keempat Penerbit BPFE-UGM, Yogyakarta, 1999.
- A.V. Feigenbaum, **Kendali Mutu Terpadu**, Terjemahan Ir. Hudaya Kundahjaya, MS Jilid I, Edisi Ketiga, Penerbit Elex Media Computindo, Jakarta, 1996.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, **Total Quality Management**, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003
- Juran, J. M, **Kepemimpinan Mutu**, Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1995.
- Kaoru Ishikawa, **Pengendalian Mutu Terpadu**, Terjemahan Ir. Nawolo Widodo, Cetakan Ketiga, Penerbit PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 1997.
- Lesley Monro-Faure dan Malcolm Monro-Faure, **Impelementing Total Quality Management**, Terjemahan SularnoTjipto Wardoyo, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 1996.
- Mizuno Shigeru, **Pengendalian Mutu Perusahaan**, Edisi Kedua, Penerbit Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1997.
- Priyadi S dan Gilang, **Menerapkan SNI 9000-ISO 9000 (Series) Produk Manufacturing**, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1996.
- Suyadi Prawiro Sentono, **Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21, Studi Kasus dan Analisis**, Cetakan kedua, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2004.
- S. Nasution dan M. Thomas, **Penuntun Membuat Thesis, Disertasi, skripsi dan Makalah**, Edisi V, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1995.
- Sofyan Assauri, **Manajemen Produksi**, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, Jakarta, 1998.
- Winarno Surakhmad, **Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik**, Edisi VIII, Penerbit Tarsito, Bandung, 1995.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24