

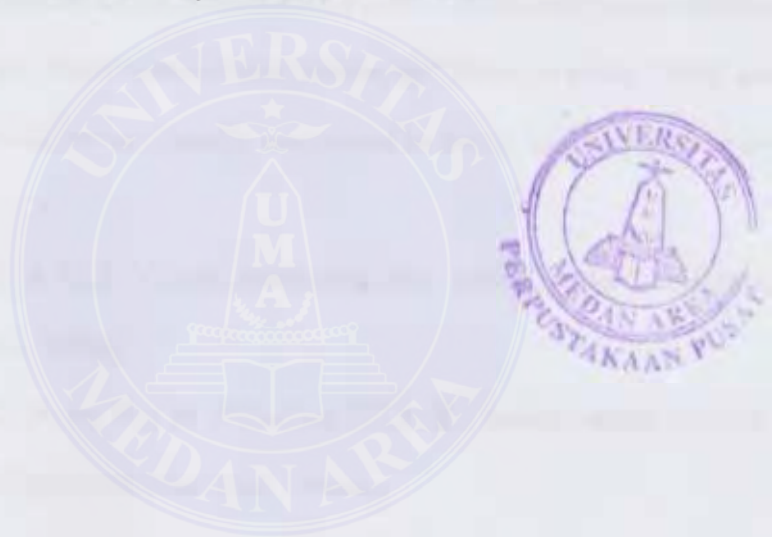
Berdasarkan latar belakang masalah dan pembahasan masalah yang telah penulis uraikan, maka penulis merumuskan sebagai berikut apakah total quality management yang diterapkan dapat menurunkan biaya kualitas pelumas Evalube PT. Wiraswasta Gemilang Indonesia.

Dari rumusan masalah tersebut, dilakukan teknik pengumpulan data yang berisikan teknik arsip dan dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari PT. Wiraswasta Gemilang Indonesia (Pabrik), teknik wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berkepentingan dan evaluasi menggunakan teknik analisis data *statistik deskriptif* dan membuat beberapa kesimpulan antara lain :

1. Manajemen kualitas total (*total quality management*) dan biaya kualitas merupakan hal yang positif dan perlu untuk ditingkatkan baik penerapannya maupun kepatuhan manajemen baik secara organisasi masing-masing departemen maupun secara individual.
2. TQM memiliki pengaruh yang positif terhadap biaya kualitas perusahaan, di mana untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan produk yang dihasilkan dilakukan usaha pelatihan pendidikan, audit kualitas dan pengujian kualitas sehingga diperoleh standar error mean dari tahun 2006 - 2008 mengalami penurunan yang sangat drastis yakni dari *standard error mean* tahun 2006 sebesar Rp.2.630.0335 (kualitas 1) menurun pada tahun 2007 menjadi Rp. 79.155.988 (kualitas 2) serta di tahun 2008 mengalami penurunan sebesar Rp. 6.161.361 (kualitas 3).

3. ~~Persentase~~ biaya kualitasnya juga mengalami penurunan yang drastis, dimana persentase biaya pencegahan terkecil 9,6 % dan terbesar 13,91 %, persentase biaya penilaian terkecil sebesar 3,42 % dan terbesar 3,56 %, biaya kegagalan *internal* terkecil sebesar 0,13 % dan terbesar 0,21 %, sedangkan biaya kegagalan *eksternal* terkecil sebesar 0,84 % dan terbesar 0,88 %.

**Kata Kunci :** *Total Quality Management*, Biaya Kualitas



## KATA PENGANTAR

Tertebih dahulu penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ **TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN BIAYA KUALITAS PADA PT. WIRASWASTA GEMILANG INDONESIA MEDAN**”.

Penulis menyadari bahwa sesungguhnya penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Ya`kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area - Medan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya`ad Afifuddin, SE. M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area - Medan.
3. Ibu Linda Lores. SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan dan selaku Sekretaris Sidang.
4. Bapak Drs. Ali Usman Siregar, MSi, selaku Pembimbing I, yang telah memberikan pengarahan dan masukan serta waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Hj. Rosmaini, AK, selaku Pembimbing II , yang telah memberikan pengarahan dan masukan serta waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA, selaku Ketua Pelaksana Sidang . yang telah memberikan pengarahan dan masukan serta waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi, selaku Dosen Wali, yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama dalam perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar penulis selama masa dalam perkuliahan dan staff-staff administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area - Medan.
9. Pimpinan dan Staff dan Karyawan/ti PT. Wiraswasta Gemilang Indonesia baik di Jakarta dan Pabrik (Cibitung- Bekasi ) maupun di cabang (Medan) yang telah memberikan data dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua orang tua penulis, S. Batubara dan T.br. Simaremare (Op. Reinhard) dan istri saya Emi br. Manullang, semuanya saya persembahkan buat kedua orang tua saya dan istri saya, kiranya Tuhan memberikan kesehatan dan panjang umur.
11. Keluarga Abang A.P. Batubara / br. Tambunan (Op. Julian) - Jakarta, Ir. P. Batubara / Ir. T.br. Lumban Raja (A. Angel) - Bekasi , Keluarga Abang Ir. R. Batubara / R. br. Hutajulu (A. Gustika) - Jakarta, L. Batubara / br. Hutabarat (A. Reinhard) - Bekasi yang telah memberikan dukungan moril serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Lae Drs. A. Gultom / M.br. Batubara (A. Septia), Lae M. Simatupang / P. br. Batubara (A. Pitto), Ir. M. Sinambela / Dra. P. br. Batubara, SPd (A. Catherine), Lae Sibombing / M. br. Batubara, Amd. dan Natal Batubara,

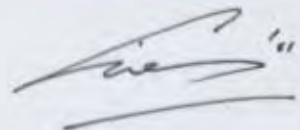
S.Sos yang telah memberikan dukungan moril serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

3. Teman-teman penulis . Benny Ricky Hutagalung, Wasinton Sihotang, Agung, Suryanto, Dirga, Ayu, Elva, Ratih, Fatimah, Fenny, Winda dan rekan-rekan mahasiswa/i Fakultas Ekonomi – Akuntansi Universitas Medan Area - Medan.

Penulisan skripsi ini mungkin masih terdapat kelemahan dan belum sempurna sesuai dengan harapan pembaca, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran serta masukan yang membangun sehingga penulisan skripsi ini menjadi sempurna dan dapat dijadikan acuan dalam penulisan karya-karya ilmiah.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya. Kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa memberkati kita semua. Amin. Syalloom !!

Medan, 09 Juli 2009



( Juli Samuel Liem )

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Total Quality Management (TQM).....	6
B. Biaya Kualitas .....	21
C. Kerangka Konseptual.....	38
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel.....	40
C. Defenisi Operasional .....	42
D. Jenis dan Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data .....	43

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

<b>1. Hasil.....</b>	<b>45</b>
a. Sejarah Singkat Perusahaan .....	45
b. Visi dan Misi PT. Wiraswasta Gemilang Indonesia .....	46
c. Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
d. Penerapan Total Quality Management .....	54
e. Penerapan Biaya Kualitas .....	55
<b>2. Pembahasan .....</b>	<b>62</b>
Analisis Statistik Deskriptif .....	62

**BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

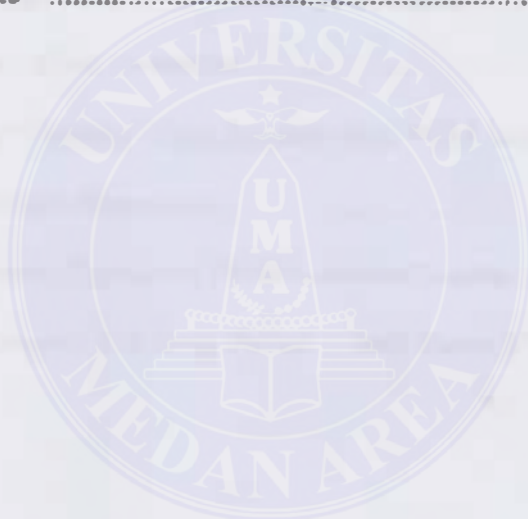
<b>1. Kesimpulan.....</b>	<b>65</b>
<b>2. Saran .....</b>	<b>66</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 2.1 Kategori Biaya Kualitas .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4.1 Laporan Biaya Kualitas PT. WGI Tahun 2006-2008 .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.2 Persentase Komponen Biaya Kualitas PT.WGI .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.3 Biaya Kualitas PT. Wiraswasta Gemilang Indonesia .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.4 Statistics .....</b>	<b>63</b>





## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1 Konsep Pengendalian Kualitas Total Pada Ricoh Company, Ltd., Tokyo</b> .....	11
<b>Gambar 2.2 Perbedaan Konsep Orientasi Pasar dan Orientasi Produksi</b> .....	13
<b>Gambar 2.3 Manfaat Total Quality Management (TQM)</b> .....	19
<b>Gambar 2.4 Keangka Perspektif Terhadap Kualitas</b> .....	23
<b>Gambar 2.5 Model Biaya Optimum</b> .....	32
<b>Gambar 2.6 Sudut Pandang Biaya Kualitas dari TQM dan ROQ</b> .....	37
<b>Gambar 2.7 Kerangka Konseptual</b> .....	38
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Wiraswasta Gemilang Indonesia – Cibitung, Bekasi – Jawa Barat (Pusat)</b> .....	49