

**ANALISIS TINGKAT PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) PERUSAHAAN ROTI di SENTRA INDUSTRI ROTI DESA
KALIMALANG KABUPATEN PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Dwi Fitriasari

NIM : 13413091

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Tingkat Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Perusahaan
Roti di Sentra Industri Roti Desa Kalimalang Kabupaten Ponorogo
Nama : Dwi Fitriasari
NIM : 13413091
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

(TITI RAPINI, SE, MM)
NIP. 19630505 199003 2 003


Ponorogo,

Pembimbing II

(HADI SUMARSONO, SE, M.Si)
NIK. 19760508 200501 11


Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi




(TITI RAPINI, SE, MM)
NIP. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji :


(TITI RAPINI, SE, MM)
NIP. 19630505 199003 2 003


(Drs. Ec. PURWANTO, MM)
NIK. 19531024 199309 14


(Dra. UMI FARIDA, MM)
NIK. 19610110 199112 13

ABSTRACT

Improving the performance of the company can be done by implementing total quality management (TQM), then the company must optimizing TQM to increasing the company's competitiveness and company's performance. Total Quality Management is an approximation on labour execute that to try maximalizing the organization's competitiveness by continuous improvement of product, service, man, process and the area.

These researches analyze the application of TQM in Bakery's Central Industry Kalimalang Village, Sukorejo District of Ponorogo. This research analyze the application of the ten characteristic of TQM with average and consecutive method, so that can find the level of implementation the ten characteristic of TQM according to individual and totality on 20 Bakery's Industry. Data was collected using questionnaire using Likert scale.

Characteristic TQM that has been implemented in Bakery's Central Industry Kalimalang Village, Sukorejo District of Ponorogo is focused on the customer, obsession with quality, scientific approach, teamwork, continuous improvement systems, education and training, unity of purpose and the involvement and empowerment of employees. While characteristic that have not been applied is a the long term commitment and controlled freedom.

Keywords : Hard Competition in Bakery's Industry, Improving Competitiveness, Total Quality Management (TQM)

RINGKASAN

Meningkatkan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan menerapkan *total quality management* (TQM), maka perusahaan harus bisa mengoptimalkan TQM untuk meningkatkan daya saing dan kinerjanya. TQM (*Total Quality Management*) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Penelitian ini menganalisa penerapan TQM di Sentra Industri Roti Desa Kalimalang Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini menganalisa penerapan sepuluh karakter TQM dengan cara dirata-rata kemudian dirangking sehingga diperoleh tingkat penerapan TQM secara individu dan bersama-sama pada 20 industri roti. Data didapatkan dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert.

Karakter TQM yang diterapkan di Sentra Industri Roti Desa Kalimalang Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo adalah fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, kerja sama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Sedangkan karakter yang kurang diterapkan adalah komitmen jangka panjang dan kebebasan yang terkendali.

Kata Kunci : Persaingan ketat di Industri Roti, Peningkatan Daya Saing, *Total Quality Management* (TQM)



MOTTO

Selalu yakin bahwa usahaku, perjuanganku, doaku dan kejujuranku akan
terbayar mahal oleh kesuksesanku.

Bukankah Allah hakim yang paling adil.

QS. At-Tin, 95:8.

Masa depan adalah milik mereka yang menyiapkan hari ini.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini spesial ku persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Slamet Wiyono dan Ibu Sri Utami, terimakasih atas kesabarannya selama ini membesarkanku.
2. Adek tersayang, Ria Agustina Tri Lestari, semangat kuliahnya.
3. Mas Doni, terimakasih untuk semua dukungan, do'a dan bantuannya.
4. Keluarga terimakasih atas doa dan dukungannya, **"I Love You All"**.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, atas barokah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Perusahaan Roti di Sentra Industri Roti Desa Kalimalang Kabupaten Ponorogo”. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, Sang Teladan yang membawa umatnya ke zaman yang penuh dengan kebaikan.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan sebagai salah satu syarat dalam menempuh studi S1 untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis menyadari sepenuhnya karya ini tidak terlepas dari bantuan dan doa, dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas bimbingan, bantuan, doa dan dukungan kepada:

1. Ibu Titi Rapini, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dra. Umi Farida, MM, selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Drs. H. Setyo Adji, MM, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan bimbingan serta petunjuk yang sangat membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Hadi Sumarsono, SE, M. Si, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan petunjuk, menuntun dan mengarahkan dengan kesabaran dan penuh perhatian terhadap saya agar dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.
5. Seluruh dosen pengajar, staff dan karyawan Fakultas Ekonomi khususnya dosen pengajar Jurusan Manajemen, terimakasih atas ilmu-ilmu yang telah

diberikan kepada saya yang nantinya menjadi bekal saya dalam mengarungi dunia kerja maupun dunia akademik lainnya.

6. Seluruh penguji sidang skripsi yaitu Bapak Drs. H. Setyo Adji, MM, Bapak Drs. Ec. Purwanto, MM dan Ibu Dra. Umi Farida, MM yang telah sabar dalam menguji saya dan memberikan banyak masukan serta revisi demi perbaikan dan kemajuan penelitian ini.
7. Kedua orangtua saya Bapak Slamet Wiyono dan Ibu Sri Utami yang sangat saya cintai, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasihat dan dengan sabar memberikan semangat baik moral maupun materil kepada saya, karena tanpa mereka, saya tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kakak Arif Santoso dan Mbak Arum Rahmawati, terima kasih atas dukungan dan doanya.
9. Adek Ria Agustina Tri Lestari khususnya yang turut menyemangati dan selalu setia menemani saya kemanapun guna menyelesaikan tugas ini.
10. Nurhadi Eka Putra Romadhoni, yang selalu setia menemani dan memberikan pertolongan saat dibutuhkan, serta tiada henti memberikan semangat, dukungan serta keceriaan untuk saya sampai skripsi ini selesai dibuat. Untuknya diucapkan banyak terimakasih.
11. Teman-teman Manajemen Operasional 2016, terimakasih atas keceriaan dan dukungannya. Sukses untuk kita semua.
12. Teman-teman KKN 2016 “Laskar Pencerah” Desa Senepo Slahung.
13. Teman seperjuangan Manajemen A 2013, terimakasih atas kebersamaan dan kenangan yang terukir selama ini. Sukses untuk kita semua.
14. Seluruh pemilik usaha roti di Sentra Industri Roti Desa Kalimalang Ponorogo yang telah saya jadikan sampel dalam penelitian dan meluangkan waktunya atas partisipasi mereka sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik.

15. Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga dengan senang hati, penulis menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dalam hubungannya dengan penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Nasrun Minallahi Wa Fatkun Qarrib.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ponorogo, 31 Juli 2017

(Dwi Fitriasari)



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 31 Juli 2017



(Dwi fitriasari)

NIM. 13413091

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	i
Abstract	ii
Ringkasan.....	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	
2.1.1. Pengertian Manajemen Operasional.....	10

2.1.2. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	11
2.1.3. Karakteristik/ Unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM)..	12
2.1.4. Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	17
2.1.5. Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	25
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	
3.2.1. Populasi	26
3.2.2. Sampel	26
3.3. Jenis dan Sumber Data	
3.3.1. Data Primer.....	28
3.3.2. Data Sekunder.....	28
3.4. Metode Pengambilan Data	
3.4.1. Wawancara.....	28
3.4.2. Kuesioner.....	29
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6. Metode Analisa Data	
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.6.2. Uji Deskripsi Data	
3.6.2.1. Uji Validitas Item.....	39
3.6.2.2. Uji Reliabilitas Item.....	41
3.6.3. Analisa Tingkat Penerapan TQM di Sentra Industri Roti	

Desa Kalimalang.....	42
----------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Sekilas Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Sentra Industri Roti Desa Kalimalang.....	45
4.1.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
4.1.3. Karakteristik Responden.....	50

4.2. Analisis Hasil Penelitian

4.2.1. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	53
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	
4.2.2.1. Uji Validitas.....	56
4.2.2.2. Uji Reliabilitas.....	60

4.3. Pembahasan

4.3.1. Penerapan Unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM secara individu) di Sentra Industri Roti.....	64
4.3.2. Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM secara bersama-sama) di Sentra Industri Roti.....	92
4.3.3. Penerapan <i>Total Quality Management</i> seluruh Industri Roti..	94

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	97
5.2. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kriteria Indeks Reliabilitas	42
Tabel 3.2. Kriteria Indeks Penerapan Unsur TQM.....	43
Tabel 3.3. Kriteria Indeks Penerapan TQM.....	43
Tabel 3.4. Kriteria Indeks Penerapan TQM di Sentra Industri Roti.....	44
Tabel 4.1. Data Distribusi Sampel Penelitian	48
Tabel 4.2. Data Sampel Penelitian.....	49
Tabel 4.3. Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4.4. Descriptive Statistics.....	54
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Instrumen Pertanyaan.....	57
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pertanyaan.....	61
Tabel 4.7. Kriteria Indeks Penerapan Unsur TQM.....	64
Tabel 4.8. Rangking Unsur TQM “Fokus pada Pelanggan”	65
Tabel 4.9. Rangking Unsur TQM “Obsesi terhadap Kualitas”	68
Tabel 4.10. Rangking Unsur TQM “Pendekatan Ilmiah”	71
Tabel 4.11. Rangking Unsur TQM “Komitmen Jangka Panjang”	73
Tabel 4.12. Rangking Unsur TQM “Kerja Sama Tim”	75
Tabel 4.13. Rangking Unsur TQM “Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan”	78
Tabel 4.14. Rangking Unsur TQM “Pendidikan dan Pelatihan”	81
Tabel 4.15. Rangking Unsur TQM “Kebebasan yang Terkendali”	84
Tabel 4.16. Rangking Unsur TQM “Kesatuan Tujuan”	87
Tabel 4.17. Rangking Unsur TQM “Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan	

Karyawan”.....	89
Tabel 4.18. Kriteria Indeks Penerapan TQM.....	92
Tabel 4.19. Rangkaing Penerapan TQM.....	93
Tabel 4.20. Kriteria Indeks Penerapan TQM di Sentra Industri Roti.....	94
Tabel 4.21. Rata-rata Penerapan TQM di Sentra Industri Roti.....	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Manfaat TQM.....	21
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1. Stuktur Organisasi di Sentra Industri Roti Desa Kalimalang.....	47
Gambar 4.2. Obsesi terhadap Kualitas.....	70
Gambar 4.3. Kerja Sama Tim.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	106
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian.....	112
Lampiran 3. Tabulasi Data Responden.....	113
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	116
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	126
Lampiran 6. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	135
Lampiran 7. Analisis Penerapan TQM.....	136
Lampiran 8. Rata-rata Penerapan TQM.....	141
Lampiran 9. Foto Sentra Industri Roti.....	142
Lampiran 10. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	147

