

**ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU
(STUDI KASUS :PT.PG RAJAWALI II UNIT JATITUJUH
MAJALENGKA)**

TUGAS AKHIR

**Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Pasundan**

Oleh

RIFKI RABANI

NRP : 143010085



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PASUNDAN

2019

**ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU
(STUDI KASUS : PT.PG RAJAWALI II UNIT JATITUJUH
MAJALENGKA)**

Oleh

Rfki Rabani

NRP : 143010085

Menyetujui

Tim Pembimbing

Tanggal

Pembimbing

Penelaah

(Prof. Dr. Ir. H. Sutarman, M.Sc.)

(Ir. Putri Mety Zalynda, MT)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Ir. Toto Ramadhan, MT

**ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU
(STUDI KASUS : PT.PG RAJAWALI II UNIT JATITUJUH
MAJALENGKA)**

RIFKI RABANI

NRP : 143010085

ABSTRAK

Perusahaan dituntut untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Oleh karenanya diperlukan daya saing, kinerja dan mutu yang baik dari semua sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan, khususnya sumber daya manusia (SDM) yang bermutu. Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan yang paling sempurna di dunia. Manusia mempunyai daya pikir, analisa dan kreatifitas untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengaktualisasi-kan, dan mengontrol segala sesuatu sesuai dengan fungsinya dalam manajemen.

Permasalahan yang dihadapi PT.PG Rajawali II unit Jatitujuh diantaranya kurang disiplinnya karyawan terhadap kinerjanya, Disiplin pada dasarnya adalah mencerminkan sejauh mana tanggung jawab yang dimiliki seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya yang diberikan kepadanya. Disiplin kerja diartikan antara lain jika karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu, melaksanakan perintah atasan, dan mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku.

Metode penelitian yang digunakan adalah Importance Performance Analysis dengan merumuskan strategi menggunakan diagram fishbone. Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya. Perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi daripada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya.

Kata Kunci : Management mutu, Kinerja Karyawan, Importance Performance Analysis, Fishbone Diagram

ANALYSIS OF QUALITY MANAGEMENT IMPLEMENTATION

(CASE : PT.PG RAJAWALI II UNIT JATITUJUH MAJALENGKA)

RIFKI RABANI

NRP : 143010085

ABSTRACT

Companies are required to be able to survive and win the competition. Therefore, the competitiveness, performance and good quality of all resources owned by the company, especially qualified human resources (HR). Humans are God's most perfect creatures in the world. Humans have the power of thought, analysis and creativity to plan, organize, actualize, and control everything in accordance with their functions in management.

The problems faced by PT. PG Rajawali II Jatitujuh unit include lack of discipline of employees towards their performance, Discipline is basically reflecting the extent to which the responsibility a person has in carrying out his duties assigned to him. Work discipline is interpreted, among others, if employees always come and go home on time, do all the work properly and on time, carry out orders from superiors, and comply with all company regulations and norms that apply.

The research method used is Importance Performance Analysis by formulating strategies using fishbone diagrams. Importance Performance Analysis (IPA) is used to measure a person's level of satisfaction on the performance of others. A person's satisfaction is measured by comparing the level of expectations with the performance of other parties. Often the IPA is used by companies to measure customer satisfaction. The company compares the expectations of consumers with the performance they have done. If the level of expectation is higher than the performance of the company means that the consumer has not achieved satisfaction, and vice versa.

Keywords: Quality management, Employee Performance, Importance Performance Analysis, Fishbone Diagra



DAFTAR ISI

<u>ABSTRAK</u>	iii
<u>ABSTRACT</u>	iv
<u>PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>PERNYATAAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>KATA PENGANTAR</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>DAFTAR ISI</u>	ii
<u>DAFTAR TABEL</u>	v
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	x
<u>Bab I Pendahuluan</u>	I-1
<u>I.1 Latar Belakang Masalah</u>	I-1
<u>I.2 Rumusan Masalah</u>	I-6
<u>I.3 Tujuan Dan Manfaat Pemecahan Masalah</u>	I-6
<u>I.3.1 Tujuan Pemecahan Masalah</u>	I-6
<u>I.4 Pembatasan dan Asumsi Masalah</u>	I-7
<u>I.4.1 Batasan Masalah</u>	I-7
<u>I.4.2 Asumsi Penelitian</u>	I-7
<u>I.5 Lokasi penelitian</u>	I-7
<u>I.6 Sistematika penulisan</u>	I-7
<u>Bab II Landasan Teori</u>	II-Error! Bookmark not defined.
<u>II.1 Mutu</u>	II-Error! Bookmark not defined.
<u>II.1.1 Sejarah Mutu</u>	II-Error! Bookmark not defined.
<u>II.1.2 Pengertian Mutu</u>	II-Error! Bookmark not defined.
<u>II.2 Total Quality Management (TQM)</u> ..	II-Error! Bookmark not defined.
<u>II.2.1 Prinsip Total Quality Management (TQM)</u> ..	II-Error! Bookmark not defined.
<u>II.2.2 Pengertian Total Quality Management (TQM)</u> ..	II-Error! Bookmark not defined.
<u>II.3 Kinerja dan Harapan</u>	II-Error! Bookmark not defined.
<u>II.3.1 Pengertian Kinerja</u>	II-Error! Bookmark not defined.
<u>II.3.2 Harapan</u>	II-Error! Bookmark not defined.

II.3.3	<u>Latar Belakang Lahirnya Gerakan Mutu....</u>	II-Error! Bookmark not defined.
II.3.4	<u>Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya</u>	II-Error! Bookmark not defined.
II.3.5	<u>Karakteristik Total Quality Management (TQM)</u>	II-Error! Bookmark not defined.
II.3.6	<u>Importance Performance Analysis</u>	II-Error! Bookmark not defined.
II.4	<u>Metode Total Quality Management (TQM).....</u>	II-Error! Bookmark not defined.
II.4.1	<u>Perbaikan Berkesinambungan (KAIZEN) .</u>	II-Error! Bookmark not defined.
II.4.2	<u>Continous Improvement (PDCA).</u>	II-Error! Bookmark not defined.
II.5	<u>Alat Perbaikan Kualitas.....</u>	II-Error! Bookmark not defined.
II.5.1	<u>Seven Tools</u>	II-Error! Bookmark not defined.
<u>Bab III Metode Pemecahan Masalah</u>		III-Error! Bookmark not defined.
III.1	<u>Model Pemecahan Masalah.....</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.1.1	<u>Studi Pendahuluan.....</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.1.2	<u>Studi Literatur</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.2	<u>Langkah-langkah Pemecahan Masalah</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.2.1	<u>Pengumpulan Data</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.2.2	<u>Pengolahan Data.....</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.2.2.1	<u>Plan (Pengaturan Tujuan)</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.2.2.2	<u>Do (Melaksanakan perbaikan) ...</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.2.2.3	<u>Gap Analysis (IPA)</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.2.3	<u>Analisa dan Pembahasan.....</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.2.4	<u>Kesimpulan dan Saran.....</u>	III-Error! Bookmark not defined.
III.3	<u>Flowchart Langkah-langkah Pemecahan Masalah</u>	III-Error! Bookmark not defined.
<u>Bab IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data ..</u>		IV-Error! Bookmark not defined.
IV.1	<u>Gambaran Umum Perusahaan.....</u>	IV-Error! Bookmark not defined.
IV.1.1	<u>Sejarah PT PG Rajawali II Unit PG Jatitujuh....</u>	IV-Error! Bookmark not defined.
IV.1.2	<u>Visi, Misi dan Strategi</u>	IV-Error! Bookmark not defined.
IV.1.3	<u>Struktur Organisasi</u>	IV-Error! Bookmark not defined.
IV.2	<u>Pengumpulan Data</u>	IV-Error! Bookmark not defined.

IV.2.1 Atribut Kinerja Manajemen Mutu PT. PG. Rajawali II Unit
Jatitujuh.....IV-
Error! Bookmark not defined.

IV.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas..... IV-Error! Bookmark not defined.

IV.2.3 Analisis Manajemen Mutu Yang Berjalan di PT.PG Rajawali II Unit
Jatitujuh.....IV-
Error! Bookmark not defined.

IV.2.4 Analisis Deskriptif Kinerja Manajemen Mutu PT.PG Rajawali II. ..IV-
Error! Bookmark not defined.

Bab V Analisis dan Pembahasan V-Error! Bookmark not defined.

V.1 Hasil Pembahasan V-Error! Bookmark not defined.

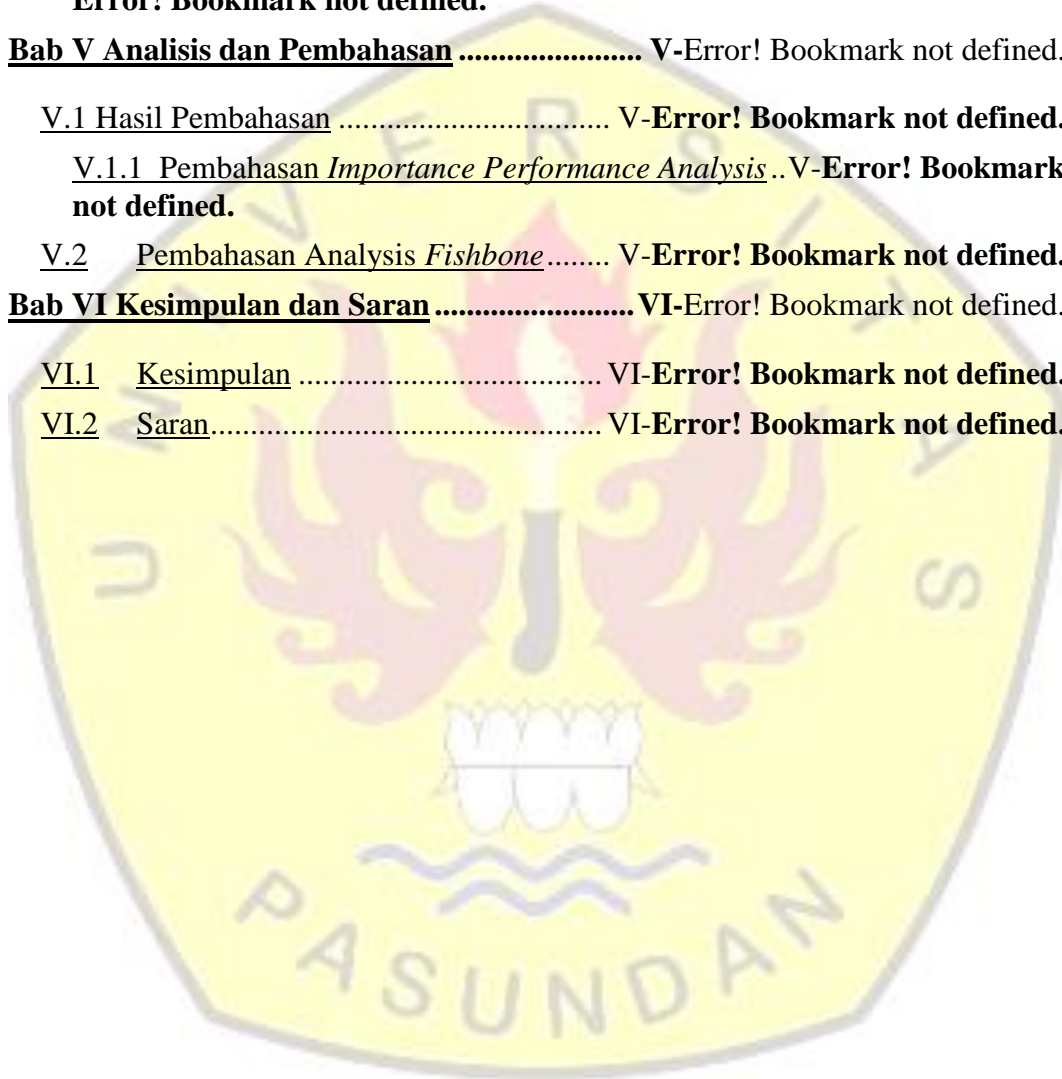
V.1.1 Pembahasan *Importance Performance Analysis*..V-Error! Bookmark
not defined.

V.2 Pembahasan Analisis *Fishbone*..... V-Error! Bookmark not defined.

Bab VI Kesimpulan dan Saran VI-Error! Bookmark not defined.

VI.1 Kesimpulan VI-Error! Bookmark not defined.

VI.2 Saran..... VI-Error! Bookmark not defined.



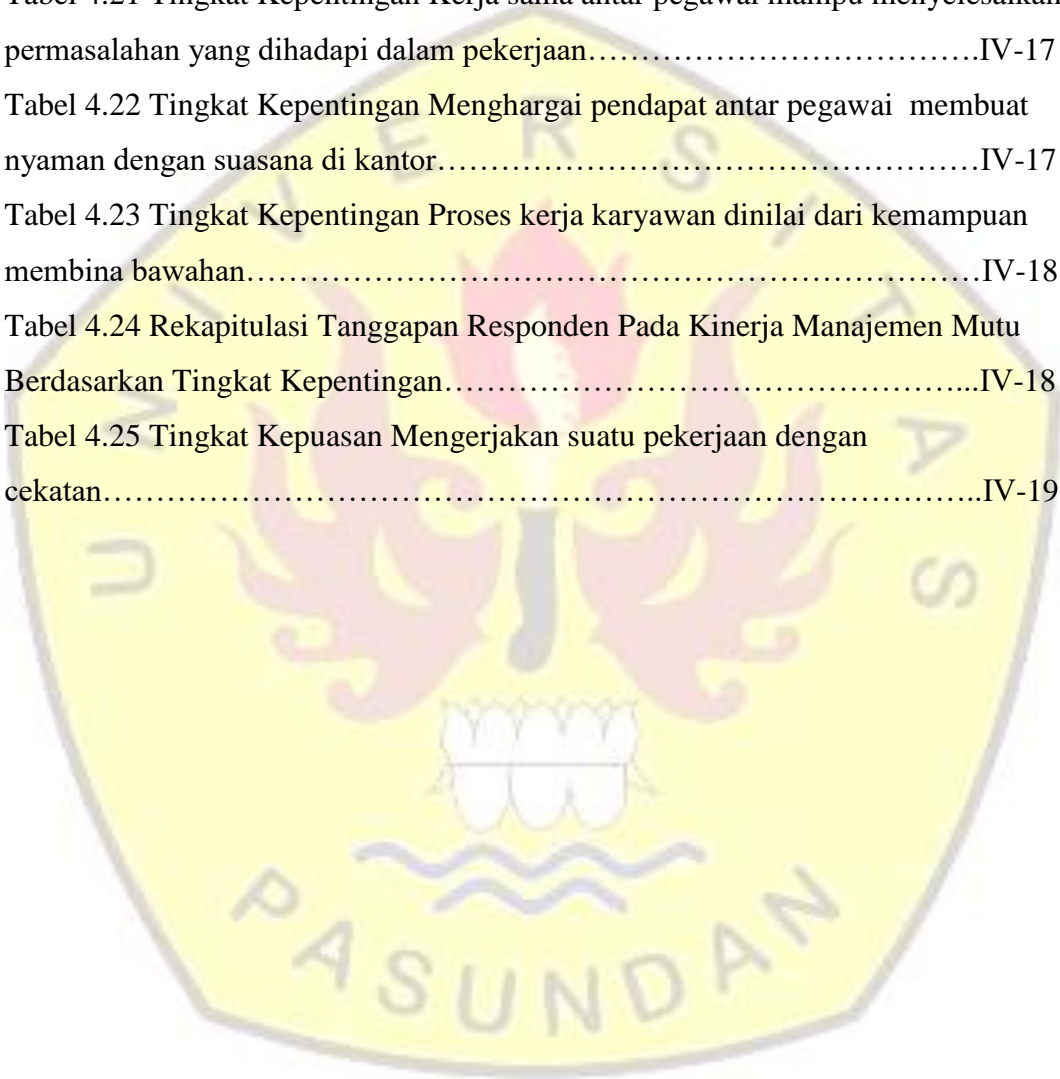


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya.....	II-14
Tabel 4.1 Atribut Kinerja	IV-4
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja.....	IV-6
Tabel 4.3 Hasil Penilaian Variabel Kinerja di PT. PG Rajawali II Unit Jatitujuh.....	IV-8
Tabel 4.4 Rentang Klasifikasi Variabel	IV-10
Tabel 4.5 Tingkat Kepentingan Mengerjakan suatu pekerjaan dengan cekatan.....	IV-10

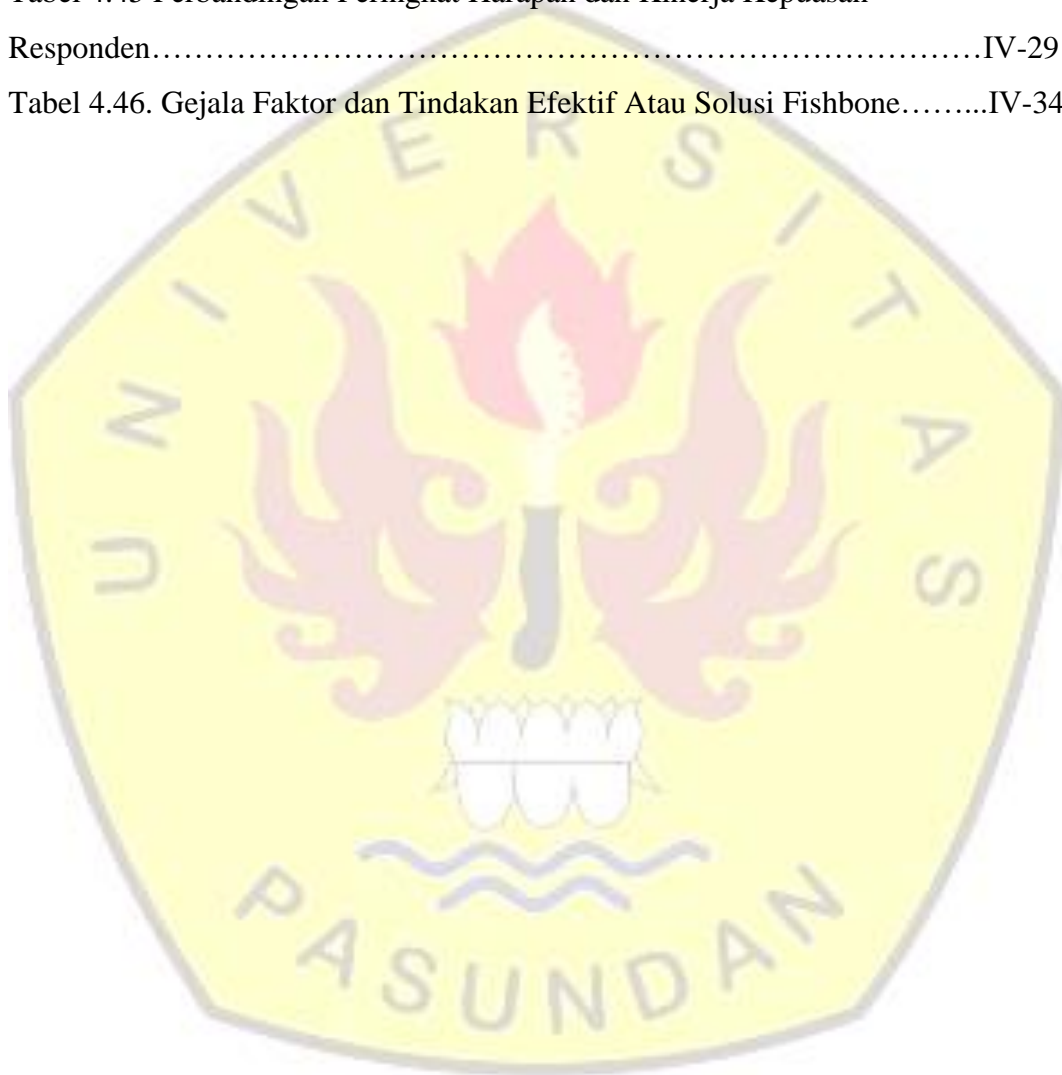
Tabel 4.6 Tingkat Kepentingan Mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh ketelitian.....	IV-11
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan Mengerjakan suatu pekerjaan tanpa kesalahan.....	IV-11
Tabel 4.8 Tingkat Kepentingan Menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.....	IV-11
Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan Menyelesaikan pekerjaan melebihi apa yang ditargetkan perusahaan.....	IV-12
Tabel 4.10 Tingkat Kepentingan Volume kerja yang dihasilkan telah .sesuai.....	IV-12
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Mengatasi pekerjaan sesuai dengan waktu yang diharapkan.....	IV-13
Tabel 4.12 Tingkat Kepentingan Hasil pekerjaan dinilai dari standar waktu yang ditetapkan.....	IV-13
Tabel 4.13 Tingkat Kepentingan Hasil pekerjaan dinilai dari waktu ideal yang ditetapkan.....	IV-13
Tabel 4.14 Tingkat Kepentingan Proses kerja pegawai dinilai dari biaya tenaga kerja yang dikeluarkan.....	IV-14
Tabel 4.15 Tingkat Kepentingan Proses kerja pegawai dinilai dari cara pegawai menghemat fasilitas dan peralatan kantor.....	IV-14
Tabel 4.16 Tingkat Kepentingan Proses kerja karyawan dinilai dari cara karyawan menggunakan secara efisiensi teknologi informasi.....	IV-15
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan Pengawasan dilakukan untuk melihat kemampuan pegawai dalam memberikan pengarahan.....	IV-15

Tabel 4.18 Tingkat Kepentingan Hasil pekerjaan pegawai dinilai dari kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa pengawasan.....	IV-16
Tabel 4.19 Tingkat Kepentingan Proses kerja dinilai dari pemimpin sering melakukan intervensi untuk menyelesaikan pekerjaan.....	IV-16
Tabel 4.20 Tingkat Kepentingan Proses kerja karyawan dinilai dari cara saling membantu.....	IV-16
Tabel 4.21 Tingkat Kepentingan Kerja sama antar pegawai mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaan.....	IV-17
Tabel 4.22 Tingkat Kepentingan Menghargai pendapat antar pegawai membuat nyaman dengan suasana di kantor.....	IV-17
Tabel 4.23 Tingkat Kepentingan Proses kerja karyawan dinilai dari kemampuan membina bawahan.....	IV-18
Tabel 4.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Kinerja Manajemen Mutu Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	IV-18
Tabel 4.25 Tingkat Kepuasan Mengerjakan suatu pekerjaan dengan cekatan.....	IV-19



Tabel 4.26 Tingkat Kepuasan Mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh ketelitian.....	IV-20
Tabel 4.27 Tingkat Kepuasan Mengerjakan suatu pekerjaan tanpa kesalahan.....	IV-20
Tabel 4.28 Tingkat Kepuasan Menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.....	IV-21
Tabel 4.29 Tingkat Kepuasan Menyelesaikan pekerjaan melebihi apa yang ditargetkan perusahaan.....	IV-21
Tabel 4.30 Tingkat Kepuasan Volume kerja yang dihasilkan telah sesuai...	IV-21
Tabel 4.31 Tingkat Kepuasan Mengatasi pekerjaan sesuai dengan waktu yang diharapkan.....	IV-22
Tabel 4.32 Tingkat Kepuasan Hasil pekerjaan dinilai dari standar waktu yang ditetapkan.....	IV-22
Tabel 4.33 Tingkat Kepuasan Hasil pekerjaan dinilai dari waktu ideal yang ditetapkan	IV-23
Tabel 4.34 Tingkat Kepuasan Proses kerja pegawai dinilai dari biaya tenaga kerja yang dikeluarkan	IV-23
Tabel 4.35 Tingkat Kepuasan Proses kerja pegawai dinilai dari cara pegawai menghemat fasilitas dan peralatan kantor	IV-23
Tabel 4.36 Tingkat Kepuasan Proses kerja karyawan dinilai dari cara karyawan menggunakan secara efisiensi teknologi informasi	IV-24
Tabel 4.37 Tingkat Kepuasan Pengawasan dilakukan untuk melihat kemampuan pegawai dalam memberikan pengarahan	IV-24
Tabel 4.38 Tingkat Kepuasan Hasil pekerjaan pegawai dinilai dari kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa pengawasan	IV-25
Tabel 4.39 Tingkat Kepuasan Proses kerja dinilai dari pemimpin sering melakukan intervensi untuk menyelesaikan pekerjaan	IV-25
Tabel 4.40 Tingkat Kepuasan Proses kerja karyawan dinilai dari cara saling membantu	IV-25
Tabel 4.41 Tingkat Kepuasan Kerja sama antar pegawai mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaan	IV-26

Tabel 4.42 Tingkat Kepuasan Menghargai pendapat antar pegawai membuat nyaman dengan suasana di kantor	IV-26
Tabel 4.43 Tingkat Kepuasan Proses kerja karyawan dinilai dari kemampuan membina bawahan	IV-27
Tabel 4.44 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Kinerja Manajemen Mutu Berdasarkan Tingkat Kepuasan	IV-27
Tabel 4.45 Perbandingan Peringkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Responden.....	IV-29
Tabel 4.46. Gejala Faktor dan Tindakan Efektif Atau Solusi Fishbone.....	IV-34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rumus Analisis Kesesuaian.....	II-18
Gambar 2.2 Skor Tingkat Kepentingan.....	II-18
Gambar 2.3 Diagram Kartesius.....	II-19
Gambar 2.4 <i>Continous Improvement</i> (KAIZEN).....	II-21
Gambar 2.5 Siklus Deming PDCA.....	II-23
Gambar 2.6 Tujuh alat Perbaikan Kualitas.....	II-26
Gambar 2.7 Contoh Diagram Pareto.....	II-27
Gambar 2.8 Contoh Diagram Sebab Akibat.....	II-28
Gambar 2.9 Contoh Histogram.....	II-29
Gambar 2.10 Contoh Histogram.....	II-30
Gambar 2.11 Contoh Diagram Tebar.....	II-31
Gambar 2.12 simbol-simbol Diagram Alir (<i>Flowchart</i>).....	II-32
Gambar 3.1 Rumus Tingkat Kesesuaian.....	III-6
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	III-8
Gambar 4.1 Reliability Statistic.....	IV-7
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Pengukuran Kinerja Manajemen Mutu.....	IV-31
Gambar 4.3 diagram <i>fishbone</i> kuadran A dan D.....	IV-33

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisiner.....	L-1
Hasil Kepentingan dan Kepuasan.....	L-2



Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang Masalah

Menurut undang-undang terbaru tentang pangan, yakni nomor 18 tahun 2012 bab 1 pasal 1 ayat 1, pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan dan minuman.

Untuk menjaga gizi yang terkandung didalam pangan tersebut, diatur dalam undang-undang nomor 18 tahun 2012 tentang pangan bab 1 pasal 1 ayat 30 yang berbunyi *“sanitasi pangan adalah upaya yang sehat dan higienis yang bebas dari bahaya cemaran biologis, kimia, dan benda lain.*

Tentu bahan pangan tersebut harus didistribusikan dengan tepat sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 18 tahun 2012 tentang pangan bab 4 pasal 46 ayat 2 tentang keterjangkauan pangan yang berbunyi *“pemerintah berkewajiban mengelola stabilisasi pasokan dan harga pangan pokok, mengelola cadangan pangan pokok pemerintah, dan distribusi pangan pokok yang aman dan bergizi bagi masyarakat”.*

Bahan pangan pokok yang sangat penting bagi masyarakat diantaranya adalah gula. Gula pasir merupakan bahan baku masakan yang terbuat dari sari tebu dan dikristalkan membentuk serbuk-serbuk seperti pasir. Berbeda dengan gula halus, gula pasir mempunyai butiran-butiran yang lebih kasar. Gula pasir memiliki rasa yang manis dan mudah larut dalam air terutama air panas. Gula pasir umumnya berwarna putih kekuningan atau sedikit coklat. Gula pasir didapatkan dari ekstraksi sari tebu yang dikristalkan. Gula pasir tidak mempunyai aroma tetapi berbau harum ketika diolah menjad karamel. Gula pasir banyak ditemui di manapun dalam bentuk kemasan. Gula pasir menjadi salah satu dari sembilan bahan pokok yang tidak bisa terpisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia. Gula pasir termasuk rentan terhadap kelembaban karena bisa mengubah tekstur dari gula tersebut, agar mutu

gula tetap terjaga atau dapat dikatakan baik bisa dilihat melalui manajemen yang baik pula supaya dapat meningkatkan manajemen perusahaan yang bermutu.

Kebutuhan tenaga-tenaga terampil di dalam berbagai bidang sudah merupakan tuntutan dunia global yang tidak dapat ditunda. Di masa krisis yang melanda seperti saat ini, justru kita seharusnya lebih menyadari bahwa kita dituntut untuk memiliki kemampuan dalam membuat rencana pengembangan SDM yang berkualitas. Bila saatnya nanti kita berhasil mengatasi krisis moneter, SDM kita hendaknya telah siap untuk memasuki era persaingan bebas sebagai era pertukaran barang dan jasa tanpa batas sehingga SDM yang ada telah siap bersaing dengan SDM negara-negara tetangga serta SDM dari negara-negara ekonomi maju.

Perusahaan telah berkomitmen untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam kegiatan produksi gula pasir. Penerapan sistem manajemen mutu berstandar Internasional ISO 9001:2008 adalah upaya PG. Rajawali II untuk terus meningkatkan mutu produk yang bertujuan untuk menjamin kualitas dan untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaan seperti meningkatkan daya saing, meningkatkan efektifitas dan efisiensi bisnis, mengurangi produk cacat, dan mengurangi keluhan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana sistem penerapan manajemen mutu dan pengendalian dokumen berbasis ISO 9001:2008 di PT. PG Rajawali II unit Jatitujuh produksi gula pasir.

Dalam implementasi suatu sistem manajemen dalam organisasi, satu hal yang tidak dapat dihindari adalah timbulnya permasalahan. Adanya permasalahan dalam suatu organisasi tidak menandakan bahwa organisasi gagal dalam implementasi sistem manajemen. Masalah dapat timbul bahkan dalam organisasi yang sudah besar. Untuk menjamin bahwa organisasi dapat tetap berjalan dengan efektif dan/atau efisien, maka setiap permasalahan yang muncul perlu diselesaikan dan dicari solusinya.

Dalam proses pencapaian suatu tingkat kualitas tertentu, perusahaan perlu menerapkan spesifikasi atau persyaratan terhadap kualitas produk dan prosesnya. ISO 9001 digunakan dalam sistem manajemen kualitas untuk menjamin desain, pengembangan, produksi, instansi, dan pelayanan. Standar tersebut digunakan

apabila kesesuaian terhadap persyaratan yang telah ditetapkan harus dijamin oleh pemasok dalam hal produksi, instalasi, dan pelayanan. Maka, sistem kerja di perusahaan memiliki standar, terdokumentasi dan menjamin kesesuaian proses operasi dengan sistem yang telah ditetapkan.

Manajemen mutu yang sudah berjalan atau yang sudah dilalui oleh PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh untuk bisa menjamin mutu kualitas produknya ini antara lain yaitu :

Tahapan Penyusunan Manajemen Mutu di PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh

Tahap I : *Gap Analysis*

Tahapan yang pertama dalam penerapan ISO di PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh ini menggunakan analisis proses dan prosedur yang berjalan dalam suatu organisasi. Konsultan ISO biasanya akan menentukan seberapa besar GAP atau perbedaan antara proses produksi perusahaan dengan persyaratan dasar perusahaan yang akan melakukan atau menerapkan ISO.

Tahap II : Pelatihan dan Persiapan

Tahapan kedua ini dilakukan oleh seorang konsultan ISO yang mengajarkan bagaimana cara memberikan pemahaman yang jelas pada karyawan tentang persyaratan serta prosedur ISO.

Masalah utama dari industri gula khususnya di PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh adalah adanya inefisiensi dari industri gula, yaitu Pertama adalah pabrik-pabrik gula sudah mengalami masa yang aus dan mesin-mesinnya sudah tua. Kedua, kinerja dari pabrik itu juga rendah dan tidak cukup baik yang dimana kebanyakan para karyawan mengabaikan peraturan yang telah ditetapkan oleh PG. Ketiga, dari sisi organisasi BUMN yang relatif lamban kinerjanya, tidak ada inovasi manajemen dan inovasi produksi yang makin baik. selain itu, peningkatan strategi manajemen mutu yang belum maksimal di PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh.

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor mutu apa saja yang berpengaruh terhadap kelancaran dan efisiensi kinerja karyawan

dan proses produksi yang akan berpengaruh terhadap kualitas produk akhir serta stasiun proses mana dalam kegiatan produksi gula tersebut yang potensial untuk dikendalikan melalui proses pendekatan manajemen mutu sesuai teori yang telah di kemukakan.

Maka dari itu tertarik untuk meneliti manajemen mutu di PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh supaya kedepannya penulis dapat mengetahui masalah atau indikator apa saja yang dapat mempengaruhi peningkatan manajemen mutu di PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh.

Dalam industri baik manufaktur maupun jasa selain produk yang bermutu ada faktor-faktor jasa yang berkualitas pula. Kinerja perusahaan adalah kemampuan perusahaan mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan sejumlah nilai tambah (Nilai Kemakmuran) (Dewan Produktivitas Nasional, 2002: 12). Kemampuan ini dapat diukur dengan membandingkan nilai tambah yang dihasilkan dengan seluruh masukan/input (tenaga kerja) yang digunakan. Secara kualitatif peningkatan produktivitas dapat digambarkan jika output barang/jasa yang dihasilkan lebih bermutu dengan biaya yang lebih murah, pengiriman yang tepat waktu, keselamatan dan kesehatan kerja yang baik, dan sikap para pekerja yang baik (Arifin Habibie, 2005:3). Secara filosofis kinerja merupakan sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kualitas kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik daripada hari ini (Dewan Produktivitas Nasional, 2002:5)

Manfaat pengukuran kinerja di tingkat perusahaan menurut (Amir Sembodo 2002: 13) adalah untuk mengetahui :

1. Daya saing perusahaan, dengan indikator biaya yang lebih rendah dan kualitas yang lebih baik.
2. Perkembangan perusahaan.
3. Apakah telah dijalin hubungan industrial yang lebih baik.
4. Apakah dengan meningkatkan kinerja dapat memperluas lapangan kerja.

Peningkatan kinerja tidak dapat dilakukan tanpa dukungan semua tingkatan manajemen, terutama manajemen puncak sebagai pembuat keputusan (Arifin

Habibie, 2005: 4). Dengan mendiferensiasi produk melalui kualitas, biaya dan fleksibilitas produk dan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Diantara berbagai praktik manajemen yang baru di Malaysia, yang paling banyak diadopsi adalah Total Quality Management (TQM) (Moh.Yusoff Ibrahim et.al, 2003: 6).

- Strategi dasar Manajemen mutu

1. Mengidentifikasi kekurangan dan masalah yang ada di PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh.
2. Mengadopsi filosofi Manajemen mutu ISO.
3. Secara terus-menerus melakukan usaha-usaha perbaikan mutu.
4. Melibatkan semua orang yang bersangkutan di PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh.
5. Mengembangkan standar mutu kinerja karyawan bagi PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh.
6. Menyusun dan melaksanakan program peningkatan mutu kinerja jangka panjang.

Oleh karena itu, PT.PG Rajawali II Unit Jatitujuh harus meningkatkan manajemen mutunya agar kualitas produk gula dan pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan standar SNI yang telah ditetapkan oleh BSNI (Badan Standarisasi Nasional Indonesia) dan sesuai harapan pelanggan.

Masa operasi PT. PG. Rajawali II Unit Jatitujuh yang sudah lama berjalan dari 1971, menjadikan pabrik tersebut masih terus melakukan modifikasi dan mencari metode yang paling tepat untuk membuat gula yang sesuai dan dapat bersaing kondisi lingkungan serta secara ekonomis mendukung.

I.2 Rumusan Masalah

Dalam rangka memberi arah dan tujuan yang jelas tentang masalah yang diteliti, penulis mengemukakan beberapa batasan dari permasalahan yang ada, yaitu :

1. Bagaimana manajemen mutu yang berjalan di PT. PG. Rajawali II Unit Jatitujuh?
2. Bagaimana mengukur kinerja manajemen mutu PT. PG. Rajawali II Unit Jatitujuh?
3. Bagaimana merumuskan strategi peningkatan manajemen mutu yang baik di PT. PG. Rajawali II Unit Jatitujuh?

I.3 Tujuan Dan Manfaat Pemecahan Masalah

I.3.1 Tujuan Pemecahan Masalah

Penelitian yang dilakukan penulis ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai implementasi manajemen mutu PT. PG Rajawali II Jatitujuh Majalengka. Data ini dijadikan bahan analisis apakah setelah diterapkannya unsur-unsur manajemen mutu ISO 9001 : 2008 memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan atau tidak. Sesuai dengan topik yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui manajemen mutu yang berjalan di PT. PG. Rajawali II Unit Jatitujuh?
2. Penulis mampu mengukur kinerja manajemen mutu PT. PG. Rajawali II Unit Jatitujuh?
3. Penulis mampu merumuskan strategi peningkatan manajemen mutu yang baik di PT. PG. Rajawali II Unit Jatitujuh?

Manfaat Pemecahan Masalah

Bagi perusahaan yaitu adanya masukan bermanfaat yang dapat digunakan untuk mengambil sebagian keputusan yang sesuai dengan prodi Teknik industri. meningkatkan daya saing perusahaan secara global.

I.4 Pembatasan dan Asumsi Masalah

I.4.1 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan pada saat PT.PG Rajawali II unit PG ja titujuh belum produksi dan saat produksi, yaitu antara bulan April-Juni 2018
2. Ruang lingkup yang diteliti hanya bagian proses produksi gula nya saja.

I.4.2 Asumsi Penelitian

Peneliti berperan sebagai salah satu GKM (Gugus Kendali Mutu) yang akan memberikan usulan-usulan perbaikan pada PT.PG Rajawali II unit Jatitujuh.

I.5 Lokasi penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :
Penulis melakukan penelitian di PT. PG Rajawali II unit Jatitujuh Majalengka.

I.6 Sistematika penulisan

Dalam sistematika penulisan ini, penulis memberikan gambaran isi dari penyusunan laporan yang dapat diperinci sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tinjauan pustaka yang berisi tentang perbandingan penelitian yang telah dilakukan. Terdapat juga landasan teori yang berisi tentang teori-teori pendukung yang akan digunakan sebagai acuan dalam pemecahan masalah.

BAB III USULAN DAN PEMECAHAN MASALAH

Dalam bab ini akan diuraikan tentang metoda analisis yang digunakan oleh penulis untuk menghitung dan mengukur data yang telah dikumpulkan agar hasilnya optima. Adapun, dijelaskan pula langkah-langkah yang dilakukan saat proses penghitung dan pengukuran data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang proses pengambilan data yang terdiri dari jenis-jenis data yang diambil dan kuantitas data atau rentang waktu data yang akan digunakan. Selanjutnya data yang telah dikumpulkan akan dihitung dengan metoda analisis dan langkah-langkahnya sesuai dengan penjelasan pada bab III

BAB V ANALISI DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan atau pemaparan hasil yang diperoleh dari proses penghitungan dan pengukuran pada bab sebelumnya. Pemaparan hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibahas pada bab I

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis. Selain itu, dimasukan juga saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak perusahaan tempat penelitian yang dilakukan agar kedepannya lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Ariyoso. 2009. Konsep Importance Performance Analysis (IPA). Artikel. Tersedia pada <http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15/konsep-importance-performanceanalysis/>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.
- Bounds, G., et al. (1994). *Beyond Total Quality management*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Collis, D.J., dan Montgomery, C.A. (2005). *Corporate Strategy A Resources - Based Approach*, 2nd Edition. McGraw Hill, New York.
- Crosby, Philip B. (1979), *Quality is free : The Art of Making Quality Certain*, New York : New American Library
- Deming, W. Edwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambirdge: Massachussets Institute Of Technology.
- Feigenbaum, A. V. (2000). *Kendali Mutu Terpadu*. Terjemahan oleh Hudaya Kandahjaya. Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Garvin, D. A. (2002). *Managing Quality*. New York: The Free Press
- Gaspersz, Vincent. 2004. *Production Planning and Inventory Control*. PT Gramedia Pustaka Umum. Jakarta
- Hariyadi. 2009. *Pelatihan Penerapan standar internasional berbasis Quality Management System*. Penerbit Nusantara Professional Education. Jakarta
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2005. *Operations Management-Manajemen Operasi*. Edisi 7 Buku 1. Salemba Empat. Jakarta
- Imai, Masaaki. 1998. *Kaizen: Pendekatan Akal Sehat, Berbiaya Rendah pada Manajemen*. Jakarta: CV Taruna Grafica
- Imai, Masaaki. 2005. *Kaizen*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo

*Kaizen sebagai Pendekatan Akal Sehat, berbiaya Rendah pada Manajemen Jepang.*Jurnal Nihon Gakushuu, 1.

Juran, Joseph M. (1993) *Quality Planning and Analysis*. Edisi ketiga. Mc-Graw Hill Book, Inc. New York.

Monden, Yasuhiro. (1995). *Sistem Produksi Toyota: Suatu Ancangan Terpadu untuk Penerapan Just in Time (buku pertama)*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo

Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. 2015. Bogor. Ghalia Indonesia

Sallis, Edward. 2011. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: Ircisod

Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta

