



**TINGKAT PENERAPAN  
TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
UNTUK FUNGSI AUDIT INTERNAL  
PADA PERUSAHAAN GARMEN**

**KARYA AKHIR**

**OLEH**

**SHANTY FAIZATY KURNIA**

**55105110096**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**TINGKAT PENERAPAN  
TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
UNTUK FUNGSI AUDIT INTERNAL  
PADA PERUSAHAAN GARMEN**

**KARYA AKHIR**

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN  
PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**OLEH**

**SHANTY FAIZATY KURNIA**

**55105110096**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**

## **PENGESAHAN**

Judul : **Tingkat Penerapan Total Quality Management Untuk Fungsi Audit Internal Pada Perusahaan Garmen**  
Bentuk Karya akhir : Riset Bisnis  
Nama : Shanty Faizaty Kurnia  
NIM : 55105110096  
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen  
Tanggal : 1 Oktober 2011

**Mengesahkan :**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

**Direktur Program Pascasarjana**

**Dr. Rina Astini, SE, ME**

**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Pembimbing I**

**Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc,Ph.D**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Tingkat Penerapan Total Quality Management Untuk Fungsi Audit Internal Pada Perusahaan Garmen.**  
Bentuk Karya akhir : Riset Bisnis  
Nama : Shanty Faizaty Kurnia  
NIM : 55105110096  
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen  
Tanggal : 1 Oktober 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2011

**Shanty Faizaty Kurnia, ST**

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan cahaya ilmu-Nya, shalawat dan salam semoga selalu tercurah ke hadirat Rasul pembawa cahaya, Muhammad SAW.

Penulis menyadari selesainya penulisan karya akhir ini tak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, sudah sepantasnya penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyelesaian karya akhir ini.

1. Ir. Dana Santoso, M.Eng. Sc, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan pemikirannya untuk membimbing penulis selama menyelesaikan karya akhir ini.
2. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D selaku Dosen Penguji selama sidang karya akhir ini.
3. Dr. Rina Astini SE, ME selaku Ketua Ujian sidang karya akhir selama sidang karya akhir ini.
4. Seluruh staf MM UMB selama penulis kuliah dan menyelesaikan karya akhir ini di MM UMB.
5. Keluarga yang telah memberi dukungan dan doa dengan sepenuh hati pada Mama, Bapak alm. Moch. Barkati, Hilda, Reza, Fahmi, Dinna, Kak Dedi, Ela, Michelle, Khansa, dan Nevil selama proses penyelesaian karya akhir ini.

6. Sahabat, teman – teman MM UMB dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dimana telah memberikan kontribusi terhadap penyelesaian karya akhir ini.

Semoga bantuan dari semua pihak bernilai amal sholeh di sisi Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga karya akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu Total Quality Management.

Jakarta, 1 Oktober 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Identifikasi masalah .....	3
1.3. Rumusan masalah .....	4
1.4. Maksud dan tujuan penyusunan karya akhir .....	4
1.5. Manfaat dan kegunaan karya akhir .....	5
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	6
2.1. Sejarah singkat perusahaan .....	6
2.2. Lingkup bidang usaha .....	7
2.3. Sumber daya .....	11
2.4. Tantangan bisnis di perusahaan .....	12
2.5. Proses bisnis diperusahaan .....	12
2.5.1. Proses produksi .....	12
2.5.2. Pengendalian kualitas perusahaan .....	13
2.5.3. TQM diperusahaan PT. A .....	15
2.5.3.1. Latar belakang TQM garmen di PT. A .....	15
2.5.3.2. Penerapan TQM garmen di PT. A .....	15

2.5.3.3. Model TQM garmen PT. A .....	19
2.5.3.4. Faktor sukses TQM .....	21
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>23</b>
3.1. Kajian pustaka .....	23
3.1.1. Sejarah singkat perkembangan TQM .....	23
3.1.2. Pengertian TQM .....	29
3.1.3. Konsep TQM .....	34
3.1.4. Kepemimpinan dan manajemen dalam TQM .....	47
3.1.5. Penerapan TQM .....	48
3.1.6. Tujuh Faktor Sukses TQM .....	51
3.1.7. Indikator 7 faktor TQM .....	54
3.1.8. Fungsi Audit Internal .....	56
3.2. Kerangka pemikiran .....	56
3.3. Hipotesis .....	56
<b>BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
4.1. Objek riset .....	59
4.2. Metode riset .....	59
4.3. Metode analisis .....	67
<b>BAB V. HASIL DAN ANALISA .....</b>	<b>70</b>
5.1. Hasil penelitian .....	70
5.2. Analisa penelitian .....	74
5.2.1. One way ANOVA .....	74
5.2.2. Reliability dan Validity.....	84
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>103</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>108</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>118</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. List untuk check random .....	14
Tabel 2.2. Faktor yang menentukan sukses TQM .....	22
Tabel 3.1. Perbedaan TQM dengan metode manajemen lainnya .....	34
Tabel 4.1. Daftar tabel pertanyaan .....	64
Tabel 4.2. Ringkasan uji reliability.....	69
Tabel 5.1. Rata – rata TQM level direksi .....	70
Tabel 5.2. Rata – rata TQM level menengah/manager dan supervisor .....	71
Tabel 5.3. Rata – rata TQM level manajemen pelaksana/operator dan karyawan pelaksana .....	72
Tabel 5.4. Test of Homogeneity of Variances .....	74
Tabel 5.5. Anova .....	75
Tabel 5.6. Homogeneous Subsets F1. Kepemimpinan manajemen .....	77
Tabel 5.7. Homogeneous Subsets F2. Manajemen sumber daya, pendidikan dan training .....	78
Tabel 5.8. Homogeneous Subsets F3. Pengukuran dan umpan balik .....	79
Tabel 5.9. Homogeneous Subsets F4. Kemajuan berkelanjutan .....	80
Tabel 5.10. Homogeneous Subsets F5. Supplier quality management .....	81
Tabel 5.11. Homogeneous Subsets F6. Sistim dan proses .....	82
Tabel 5.12. Homogeneous Subsets F7. Lingkungan bekerja dan budaya .....	83
Tabel 5.13. Internal konsistensi hasil test TQM .....	85
Tabel 5.14. Analisa reliability pada kepemimpinan manajemen .....	86
Tabel 5.15. Analisa reliability pada manajemen sumber daya, pendidikan dan Training .....	87
Tabel 5.16. Analisa reliability pada pengukuran dan umpan balik .....	88
Tabel 5.17. Analisa reliability pada kemajuan berkelanjutan .....	89

Tabel 5.18. Analisa reliability pada supplier quality management .....	90
Tabel 5.19. Analisa reliability pada sistim dan proses .....	91
Tabel 5.20. Analisa reliability pada lingkungan bekerja dan budaya .....	92
Tabel 5.21. Validity kepemimpinan manajemen .....	93
Tabel 5.22. Validity manajemen sumber daya, pendidikan dan training .....	95
Tabel 5.23. Validity pengukuran dan umpan balik .....	96
Tabel 5.24. Validity kemajuan berkelanjutan .....	97
Tabel 5.25. Validity supplier quality management .....	98
Tabel 5.26. Validity sistim dan proses .....	99
Tabel 5.27. Validity lingkungan bekerja dan budaya .....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Foto contoh produk motorcycle clotching 1 di garmen PT. A .....	8
Gambar 2.2. Foto contoh produk motorcycle clotching 2 di garment PT. A ....	9
Gambar 2.3. Foto produk outdoor 1 di garmen PT. A .....	9
Gambar 2.4. Foto produk outdoor 2 di garmen PT. A .....	10
Gambar 2.5. Struktur organisasi perusahaan garmen PT. A .....	11
Gambar 2.6. Proses produksi secara umum garmen di PT. A .....	13
Gambar 2.7. Konsep QC .....	15
Gambar 2.8. PDCA 8 langkah memecahkan masalah .....	17
Gambar 2.9. Komunikasi TQM di garmen PT. A .....	19
Gambar 3.1. Siklus PDCA .....	36
Gambar 3.2. Lembar pengecekan .....	42
Gambar 3.3. Diagram sebar .....	43
Gambar 3.4. Diagram sebab akibat .....	43
Gambar 3.5. Diagram alir .....	44
Gambar 3.6. Diagram pareto .....	45
Gambar 3.7. Histogram .....	45
Gambar 3.8. Statistical Process Control (SPC) .....	46
Gambar 3.9. Kerangka pemikiran .....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Total Quality Management (TQM) .....	108
Lampiran 2. Hasil Kuesioner .....	109
Lampiran 3. Tabel penarikan sampel .....	112
Lampiran 4. Post Hoc Tests .....	113