

ABSTRACT

This study aims to test the application of Total Quality Management for the internal audit function on a garment company. Object of this study is the garment company in PT. A.

Identify the problem is still low level of implementation on TQM for internal audit and the relationship of TQM on the seven factors for internal audits at each level. Formulation of the problem of how to increase the level of implementation of TQM for internal audit at the company's garment until satisfy customers.

This study is a quantitative study with seven TQM factors (X) and the internal audit function (Y). Seven TQM factors leadership management, resource management, education and training, measurement and feedback, Continuous improvement, supplier quality management, systems and processes, and work environment and cultures. its own indicator. Data obtained from the 600 questionnaire in the population, sample have 152 respondents, consisting of three levels of board level, middle level / managers and supervisors and executive level management / operators and employees of the executive. Analyze data using SPSS one-way ANOVA, reliability and validity.

The results of TQM implementation level for the internal audit function at every level of the same garment company and running the joint - the same although there are different with each level of the test above.

Keywords: TQM, leadership management.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji tingkat penerapan Total Quality Management untuk fungsi audit internal pada perusahaan garmen. Obyek penelitian ini adalah perusahaan garmen PT. A.

Identifikasi masalah tingkat penerapan masih rendah pada TQM untuk audit internal dan hubungan TQM pada tujuh faktor untuk audit internal pada setiap level. Rumusan masalah bagaimana tingkat penerapan meningkat pada TQM untuk audit internal pada perusahaan garmen sehingga memuaskan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuh faktor TQM (X) dan fungsi audit internal (Y). Tujuh faktor TQM kepemimpinan manajemen, manajemen sumber daya, pendidikan dan training, pengukuran dan umpan balik, kemajuan berkelanjutan, supplier quality management, sistim dan proses, dan lingkungan bekerja dan budaya. Data diperoleh responden kuesioner terhadap 600 populasi maka sample 152 responden, yang terdiri dari 3 level dari level direksi, level menengah/manager dan supervisor serta level manajemen pelaksana/operator dan karyawan pelaksana. Analisa data menggunakan SPSS one way ANOVA, reliability dan validity.

Hasil tingkat penerapan TQM untuk fungsi audit internal pada perusahaan garmen setiap level sama dan menjalankan dengan bersama – sama walaupun ada perbedaan yang berbeda setiap level dengan uji tersebut di atas.

Keywords : TQM, kepemimpinan manajemen.

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

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	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
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	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

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	23
HIPOTESIS	
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
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	59
4.1. Objek riset	59
4.2. Metode riset	59
4.3. Metode analisis	67
BAB V. HASIL DAN ANALISA	70
5.1. Hasil penelitian	70
5.2. Analisa penelitian	74
5.2.1. One way ANOVA	74
5.2.2. Reliability dan Validity.....	84
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	108
RIWAYAT HIDUP	118

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