



# KAJIAN MANAJEMEN MUTU TERPADU DI PT. XYZ

Oleh :

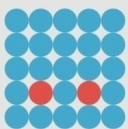
**Firdaus Irvan Farisi**

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister  
Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Agribisnis

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MIB-IPB**

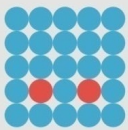
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS  
SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
2006**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MBB-IPB**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Kajian Manajemen Mutu Terpadu di PT. XYZ  
Nama : FIRDAUS IRVAN FARISI  
Nrp : P056040151.32  
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS

Menyetujui  
1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Ir. Marimin, M.Sc

Dr. Ir. Sri Hartoyo, MS

2. Ketua Program Studi

3. Dekan Sekolah Pascasarjana

Dr. Ir. Arief Daryanto, M.Ec

Prof. Dr. Ir. Khairil Anwar Notodiputro, MS

Tanggal Ujian : .....

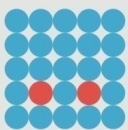
Tanggal Lulus : .....

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

## SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tesis saya yang berjudul :

### **KAJIAN MANAJEMEN MUTU TERPADU DI PT. XYZ**

merupakan gagasan atau hasil penelitian saya sendiri, dengan arahan Komisi Pembimbing, kecuali yang dengan jelas ditunjukkan rujukannya. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau capaian akademik lainnya pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bogor, November 2006

Yang Membuat Pernyataan

**Firdaus Irvan Farisi**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

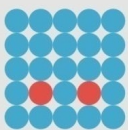


*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti memiliki nama lengkap Firdaus Irvan Farisi lahir di Brebes pada tanggal 27 Desember 1980. Lahir dari pasangan orang tua yang memiliki bapak bernama Chaerudin Tauchid dan ibu bernama Muticho, serta memiliki dua kakak perempuan bernama Dyah Rosalina dan Anggi Mariana Rahmawati. Penulis menamatkan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 3 Brebes pada tahun 1993, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Brebes pada tahun 1996, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Brebes pada tahun 1999.

Pada tahun 2000-2004, peneliti menempuh pendidikan di perguruan tinggi Jurusan Teknik Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, dan berhasil meraih gelar Strata-1 dengan menghasilkan karya skripsi berjudul “Sumbangan Air Tanah untuk Irigasi pada Musim Tanam III di Daerah Irigasi (DI) Cikeusik, Cirebon, Jawa Barat”.



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

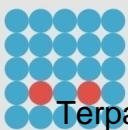
**MB-IPB**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahNya, penelitian saya yang berjudul *Kajian Manajemen Mutu Terpadu di PT. XYZ* ini dapat tersusun dengan baik.

Manajemen Mutu Terpadu/*Total Quality Management* (TQM) merupakan konsep manajemen mutu yang sistematis dan holistik yang melibatkan seluruh aspek dalam organisasi/perusahaan yang bertujuan akhir untuk memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. TQM merupakan suatu tuntutan yang harus dilakukan bagi organisasi atau perusahaan yang ingin memenangkan persaingan pasar.

Untuk menghasilkan produk yang bermutu, semua elemen-elemen dalam organisasi/perusahaan tersebut harus dilibatkan dalam seluruh aktivitas perusahaan, baik dalam hal: manajemen organisasi, manajemen proses, prosedur, serta manajemen sumber daya manusia. Disini, TQM berperan sebagai proses integrasi antara komitmen perusahaan dalam meningkatkan kualitas, integrasi antara budaya organisasi (*organizational culture*) dan budaya kualitas (*quality culture*), serta semua praktek-praktek dalam rangka meningkatkan kualitas berkelanjutan (*continuous improvement*).

Penelitian ini berusaha untuk mengkaji Manajemen Mutu Terpadu/*Total Quality Management* (TQM) dengan menggunakan pendekatan sederhana terhadap prinsip-prinsip dasar TQM terpilih.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

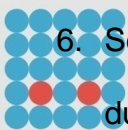


*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Marimin, M.Sc selaku dosen pembimbing pertama dan Dr. Sri Hartoyo MS selaku dosen pembimbing kedua, yang telah memberikan perhatian, bimbingan, dan motivasi dalam menyusun tesis ini.
2. Ayahanda Drs. Chaerudin Tauchid dan ibunda Muticho S.Sos yang selalu memberikan doa dan kasih sayang selama ini kepada penulis. Selain itu untuk kakak-kakakku Dyah Rosalina dan Anggi Mariana ©Rahmawati yang selalu memberikan motivasi.
3. Keluarga Bapak dr. Yunus Kusno dan Ibu dr. Wahyuningsih, serta dr. Atika TP dan Medwin atas dukungan dan perhatiannya.
4. Bapak Drs. Bambang EP selaku Direktur Utama PT. XYZ, Bapak Ir. M. Andang P, MM selaku manajer personalia/HRD dan Bapak Drs. Eddy H selaku manajer produksi, serta Ibu Ir. Ria Suryani selaku manajer QC yang telah memberikan petunjuk dan informasi.
5. Teman-temanku Pak Prihatna, Adi, Widi, Areef, Heru, Eko, Ferdinand, Dian, Faisal, Siska, Pak Satria, Pak Bagyo, Mba Sari, Bu Daslina, Bu Wati, dan seluruh teman-teman di R-32 dan E-23 MMA IPB atas kebersamaannya selama ini.
6. Seluruh teman-temanku alumni FTP UGM Yogyakarta atas saran dan dukungannya.

7. Semua pihak yang telah membantu Saya selama penulisan tesis ini.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.