



DAFTAR ISI

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

	Halaman
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teoritis	9
2.1.1 Konsep Mutu.....	9
2.1.2 Manajemen Mutu Terpadu (TQM).....	17
2.1.3 Sistem Manajemen Mutu ISO.....	37
2.1.4 Kinerja Manajemen Mutu.....	47
2.1.5 Uji Mutu Kuesioner.....	50
2.1.6 Analisis Diagram Sebab Akibat (<i>Fish Bone</i>).....	52
2.1.7 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	54
2.1.8 Analisis Konsep 5H + 1W.....	56
2.1.9 <i>Analytical Hierarkhi Process</i> (AHP).....	57
2.1.10 Perbandingan Berpasangan (<i>Pairwise Comparisons</i>).....	57
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	58
2.3 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	62
III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	66
3.2 Pendekatan Penelitian.....	66
3.2.1 Jenis dan Teknik Pengambilan Data.....	67
3.2.2 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	67
3.2.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	72
IV. PROFIL PERUSAHAAN	
4.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	74
4.2 Lokasi.....	75
4.3 Struktur Organisasi.....	75
4.4 Sumber Daya Manusia.....	76
4.5 Proses Produksi & Pengolahan Susu.....	79
4.5.1 Susu Pateurisasi.....	79
4.5.2 Yoghurt.....	82
4.6 Produk yang Dihasilkan.....	85
4.7 Manajemen Pengawasan Mutu.....	88

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.

Program Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

IPB-IPB



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi IPB tahun 2016



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor
MB-IPB

4.7.1 Pengawasan Mutu Susu Segar.....	89
4.7.2 Pengawasan Mutu Produk Jadi.....	92
4.8 Pemasaran Produk.....	95
V. UJI MUTU KUESIONER	
5.1 Uji Mutu Kuesioner.....	96
5.1.1 Uji Validitas.....	96
5.1.2 Uji Reliabilitas.....	102
5.2 Tingkat Implementasi.....	104
VI. EVALUASI PERMASALAHAN DAN PENENTUAN FAKTOR KRITIS MANAJEMEN MUTU TERPADU	
6.1 Analisis Diagram Sebab Akibat (<i>Fish Bone</i>).....	106
6.1.1 Kepemimpinan (<i>Leadership</i>).....	108
6.1.2 Manajemen Proses.....	110
6.1.3 Sumber Daya Manusia.....	112
6.1.4 Perencanaan Strategis.....	113
6.2 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	115
6.2.1 Desain <i>House of Quality</i> (HOQ).....	116
6.2.2 Matriks Hubungan Keterkaitan (<i>Relationship Matrix</i>).....	119
6.2.3 Patok Duga (<i>Benchmark</i>) terhadap Pesaing.....	121
6.2.4 <i>Customer Satisfaction Rating</i>	124
6.2.5 <i>Technical Correlation Matrix</i>	126
6.2.6 Nilai Kepentingan Absolut dan Relatif.....	127
VII. PERUMUSAN KONSEP PENYELESAIAN MASALAH DAN STRATEGI PENINGKATAN MANAJEMEN MUTU TERPADU	
7.1 Analisis Konsep 5W + 1H.....	129
7.2 Strategi Peningkatan Manajemen Mutu Terpadu/TQM.....	134
7.2.1 Perumusan Hierarki AHP.....	134
7.2.2 Hasil Analisis Metode AHP.....	135
VIII. DESAIN KONSEP IMPLEMENTASI	
8.1 Aspek Strategis Dalam Penerapan Model.....	148
8.2 Model Konsep Implementasi TQM.....	153
IX. KESIMPULAN DAN SARAN	
9.1 Kesimpulan.....	158
9.2 Saran.....	160
DAFTAR PUSTAKA.....	161
LAMPIRAN.....	164

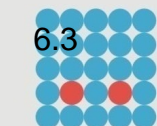
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang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



DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
2.1	Hubungan Prinsip-prinsip TQM dengan Karakteristik Penghargaan Internasional pada Mutu.....	28
2.2	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Nilai Alpha.....	51
3.1	Penjabaran Instrumen Penelitian.....	70
4.1	Distribusi Karyawan PT. XYZ.....	76
4.2	Tingkat Pendidikan Karyawan Tetap PT. XYZ.....	77
4.3	Hasil Produksi PT. XYZ Tahun 2005.....	86
4.4	Parameter yang Diuji Dalam Pengujian Harian dan Lengkap....	92
4.5	Standar Mutu Produk Pasteurisasi-Yoghurt PT. XYZ.....	94
5.1	Hasil Uji Validitas Tingkat Implementasi TQM.....	97
5.2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Sertifikasi ISO terhadap Implementasi TQM.....	100
5.3	Hasil Uji Validitas Kinerja Manajemen Mutu.....	101
5.4	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Sertifikasi Mutu ISO dalam Mempengaruhi Kinerja Manajemen Mutu.....	102
5.5	Tingkat Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM)	104
5.6	Tingkat Kinerja Manajemen Mutu.....	105
6.1	Data Pendapat Gabungan <i>Voice of Customer</i> (VOC).....	118
6.2	<i>Relationship Matrix</i> antara <i>Voice of Customer</i> dengan <i>Technical Response</i>	120
6.3	Persentase <i>Relationship Matrix</i> Menurut Responden (dalam %)	120
6.4	<i>Benchmark Voice of Customer</i>	122
6.5	<i>Benchmark Technical Response</i>	123
6.6	Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. XYZ.....	125

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

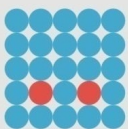
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

6.7	Nilai <i>Absolute Importance</i> dan <i>Relative Importance</i> Respon Teknik Implementasi TQM PT. XYZ.....	127
7.1	Analisis Penyelesaian Masalah dengan 5W + 1H.....	130
7.2	Bobot dan Prioritas Elemen Faktor Peningkatan Manajemen Mutu Terpadu/TQM.....	136
7.3	Syarat Mutu Susu Berdasarkan SNI.....	137
7.4	Bobot dan Prioritas Elemen Aktor Peningkatan Manajemen Mutu Terpadu/TQM.....	138
7.5	Bobot dan Prioritas Elemen Tujuan Peningkatan Manajemen Mutu Terpadu/TQM.....	139
7.6	Bobot dan Prioritas Elemen Strategi Peningkatan Manajemen Mutu Terpadu/TQM.....	140
7.7	Bobot dan Prioritas Berdasarkan Masing-Masing Elemen Aktor Peningkatan Manajemen Mutu Terpadu/TQM.....	142
7.8	Bobot dan Prioritas Berdasarkan Elemen Tujuan Komitmen Meningkatkan Kualitas Barang dan Jasa.....	144
7.9	Bobot dan Prioritas Berdasarkan Elemen Tujuan Meningkatkan Persaingan dan Pangsa Pasar.....	145
7.10	Bobot dan Prioritas Berdasarkan Elemen Tujuan Menekan Biaya Perusahaan atas Produk Rusak/Cacat.....	146
7.11	Bobot dan Prioritas Berdasarkan Elemen Tujuan Meningkatkan Proses dan Prosedural Internal Perusahaan.....	146

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



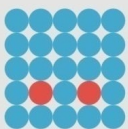
MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

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.



DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
2.1	Evolusi Konsep Mutu.....	17
2.2	Perubahan Konsep ISO 9000:1994 dan ISO 9000:2000.....	41
2.3	Empat Persyaratan Utama ISO 9001:2000.....	42
2.4	Hubungan ISO dengan TQM.....	46
2.5	Diagram Sebab Akibat.....	53
2.6	Matriks Rumah Kualitas.....	56
2.7	Bagan Perbandingan Berpasangan.....	58
2.8	© <i>Hak cipta milik IPB, tahun 2006</i> Bagan Kerangka Pemikiran Konseptual.....	65
4.1	Persentase Volume Produksi Susu Pasteurisasi Tahun 2005..	87
4.2	Persentase Volume Produksi Yoghurt Tahun 2005.....	88
4.3	Persentase Volume Produksi Biokefir Tahun 2005.....	88
6.1	Diagram Sebab Akibat (<i>Fish Bone</i>) di PT. XYZ	107
8.1	Ruang Lingkup Komitmen Terhadap Mutu Pada Setiap Aktifitas Perusahaan	151
8.2	Sistem Perencanaan Strategis Timbal Balik.....	152
8.3	Pendekatan Strategi Implementasi.....	154
8.4	Desain Model Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di PT. XYZ.....	154
8.5	Desain Struktur Tim Mutu Terpadu.....	155



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.

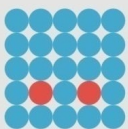
DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Jadwal Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	164
Lampiran 2	Cara Perolehan dan Pengolahan Data.....	165
Lampiran 3	Struktur Organisasi PT. XYZ.....	166
Lampiran 4	Kuesioner Implementasi TQM dan Kinerja Manajemen Mutu.....	167
Lampiran 5	Daftar Tabel R untuk $\alpha = 0,05$ dan Uji Satu Sisi.....	183
Lampiran 6	Hasil Perhitungan Uji Mutu Kuesioner.....	184
Lampiran 7	Kuesioner <i>Customer Requirement</i>	188
Lampiran 8	Kuesioner <i>Customer Satisfaction Rating</i>	189
Lampiran 9	Gambar <i>House of TQM</i>	190
Lampiran 10	Hierarki Strategi Peningkatan Manajemen Mutu Terpadu.....	191
Lampiran 11	Kuesioner Strategi Peningkatan Manajemen Mutu Terpadu.....	192



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



MB-IPB
 Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
 Institut Pertanian Bogor

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.