

**PENGENDALIAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN DENGAN  
PENDEKATAN ZERO DEFECT PADA PERUSAHAAN PT SARANA  
UTAMA ADIMANDIRI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Lulu  
NPM : 41183402160057



Program S-1  
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM "45"**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**BEKASI**  
**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGENDALIAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN DENGAN  
PENDEKATAN ZERO DEFECT PADA PERUSAHAAN PT SARANA  
UTAMA ADIMANDIRI**

Tanggal : 24 Mei 2023

Oleh

Lulu

NPM : 41183402160057

Disetujui,  
Pembimbing



Yunike Berry, S.M.B., M. Sc.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M. Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGENDALIAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN DENGAN  
PENDEKATAN ZERO DEFECT PADA PERUSAHAAN PT SARANA  
UTAMA ADIMANDIRI**

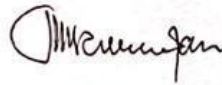
Tanggal: 31 Mei 2023

Oleh

Lulu

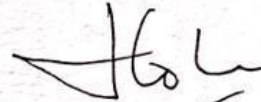
NPM : 41183402160057

Penguji I



Kurniawati Mulyanti, S. E., M. M.

Penguji II



Joko Pramono, Ir., M. Si

Mengetahui,  
Pembimbing



Yunike Berry, S.M.B., M. Sc.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M. Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

## PERSYARATAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LULU

NPM : 41183402160057

Judul Skripsi : Pengendalian *Total Quality Manajemen* Dengan Pendekatan *Zero Defect* Pada PT Sarana Utama Adimandiri.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apapun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dana atau sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggung jawaban tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 24 Mei 2023

Yang menyatakan

  
  
Lulu

## ABSTRAK

Lulu (41183402160057)

Pengendalian *Total Quality Manajemen* Dengan Pendekatan *Zero Defect* Pada Perusahaan PT Sarana Utama Adimandiri

xi + 92 halaman + 12 tabel + 8 gambar + 9 Grafik+ 8 lampiran.

Kata kunci : Penerapan *Total Quality Manajemen*, kualitas, *Produk Defect*, Analisis Kecacatan, *Zero Defect*.

Penerapan *Total Quality Manajemen* adalah suatu usaha yang dilakukan agar meminimalisir terjadinya suatu pemborosan yang disebabkan oleh menurunnya tingkat kualitas pada suatu produk. Perusahaan dapat meminimalisir pemborosan dengan menggunakan *zero defect* (cacat nol) dengan cara menganalisis kecacatan yang terjadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui jumlah produk cacat pada produksi *support* mesin serta untuk mewujudkan efisiensi pada proses produksi.

Dengan memberikan rencana perbaikan terhadap penyebab terjadinya pemborosan pada saat proses produksi berlangsung dalam meningkatkan efisiensi pada saat proses produksi. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode *statistical process control* (SPC). Dalam mengidentifikasi penyebab *defect* menggunakan tool dari SPC yaitu diagram *P-Chart*, diagram Pareto, diagram *Fishbone*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa terjadinya kecacatan yang melebihi batas standar. Kecacatan yang terjadi pada proses produksi berlangsung memiliki rata-rata produk cacat pada tahun 2022 yaitu sebesar 13,09%. sementara rata-rata standar toleransi *Defect* yang diperusahaan Sarana Utama Adimandiri hanyalah sebesar 12,24%.

Daftar Pustaka : 28 (2006– 2018)

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengendalian *Total Quality Manajemen* Dengan Pendekatan *Zero Defect* Pada Perusahaan PT Sarana Utama Adimandiri”

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Yunike Berry, S.M.B., M. Sc. Selaku pembimbing yang selalu sabar membimbing, dan begitu perhatian sehingga mampu membuat diri penulis bersemangat dan termotivasi.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M. S. M selaku Ketua Prodi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Dr. Husnul Khatimah, S.E., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Kedua Orang tua saya tercinta serta adik saya yang telah memberikan motivasi yang besar, kasih sayang, dan do’a dan segala keterbaikan yang tidak bisa terhitung dan terbalaskan oleh siapa pun.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Para Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

7. Bapak Krisdianto dan Sartika Rumaisyah Zulfa S.K.M selaku pembimbing lapangan serta seluruh karyawan PT Sarana Utama Adimandiri yang telah banyak membantu penulis dalam kegiatan lapangan.
8. Kepada rekan yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi (Ade, Ayu, Farhan, Lola, Namyra, Putri, Ryan, Vivi, Wahyu, Jeremy) yang telah memberikan motivasi dan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini serta menjadi sobat penulis selama kuliah di Universitas Islam “45” Bekasi.
9. Dan seluruh pihak yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tidak dapat dituliskan satu persatu, terimakasih atas bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan, namun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang optimal.

Akhir kata penulis mengharapkan penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin.

*Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Bekasi, 24 Mei 2023

Penulis

Lulu

41183402160057

## DAFTAR ISI

<b>TANDA PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSYARATAN PENGESAHAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	7
1.5 Sistematika Pelaporan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Pengendalian .....	9
2.1.1 Teori pengendalian.....	9
2.2 Proses Produksi .....	11
2.2.1 Teori Produksi.....	11
2.2 Proses Produksi .....	11
2.3 Kualitas .....	14
2.3.1 Teori Kualitas.....	14
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas .....	15
2.4 <i>Total Quality Manajemen</i> .....	16
2.4.1 Pengertian <i>Total Quality Manajemen</i> .....	16
2.4.2 Implementasi <i>Total Quality Manajemen</i> .....	17
2.4.3 Pelaksanaan <i>Total Quality Manajemen</i> .....	18
2.4.4 Metode Total Quality Manajemen .....	20
2.4.5 Alat Yang Digunakan Dalam Total Quality Manajemen.....	21
2.4.6 Faktor Penyebab Dan Hambatan <i>Total Quality Manajemen</i> .....	25



2.4.7 Manfaat Total Quality Manajemen .....	28
2.5 <i>Zero Defect</i> .....	29
2.5.1 Definisi <i>Zero Defect</i> .....	29
2.5.2 Pendekatan <i>Zero Defect</i> .....	30
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	32
2.7 Kerangka Pemikiran.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1 Metode Penelitian.....	39
3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
3.1.2 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.2 Teknik Analisis Data.....	41
3.2.1 Pareto <i>Chart</i> .....	42
3.2.2 <i>P-Chart</i> .....	43
3.2.3 Analisis <i>Fishbone Chart</i> (Diagram <i>Fishbone</i> /Diagram Tulang) .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan.....	47
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	48
4.1.3 Struktur Organisasi PT Sarana Utama Adimandiri .....	48
4.2 Hasil Analisis Kecacatan.....	49
4.2.1 Hasil Analisis Kecacatan <i>Defect</i> Pabrikasi <i>Support</i> .....	49
4.2.2 Proses Pabrikasi <i>Support</i> Oleh PT Sarana Utama Adimandiri .....	50
4.3 Proses Produksi .....	50
4.3.1 Bahan Baku Dan Peralatan .....	50
4.3.2 Alur Proses Produksi.....	51
4.4. Hasil Analisa Data .....	52
4.4.1 Hasil Observasi Data.....	52
4.4.2 Analisa Data Dengan Diagram Pareto .....	54
4.4.3 Pengelolaan Data <i>Defect</i> .....	57

4.4.4 Analisis Data Dengan Diagram <i>P-chart</i> .....	63
4.4.5 Analisis Data Dengan Diagram <i>Fishbone</i> .....	71
4.5 Persoalan Utama Dan Solusi .....	79
4.5.1 Persoalan Utama .....	79
4.5.2 Solusi.....	80
4.5.3 Tanggung Jawab Karyawan .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	81
5.1 Simpulan .....	81
5.2 Saran.....	83
Daftar Pustaka .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Produksi dan <i>Defect</i> .....	3
Tabel 1.2 Hasil Perhitungan Presentase Perbandingan Kecacatan .....	4
Tabel 1.3 Data Jenis Kecacatan .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 4.1 Data Kecacatan Yang Terjadi Pada Pabrikasi <i>Support</i> .....	50
Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Jenis <i>Defect</i> .....	53
Tabel 4.3 Jumlah <i>Defect</i> Pada Pabrikasi <i>Support</i> .....	55
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Kumulatif .....	55
Tabel 4.5 Persentase <i>Defect</i> .....	57
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Tingkat Kecacatan Jenis pengukuran .....	63
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Tingkat Kecacatan Jenis <i>cutting</i> .....	65
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Tingkat Kecacatan Jenis <i>welding</i> .....	67
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Tingkat Kecacatan Jenis pemasangan .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 PDCA .....	18
Gambar 2.2 8 Langkah <i>Total Quality Manajemen</i> .....	20
Gambar 2.3 <i>Fishbone</i> .....	22
Gambar 2.4 <i>Chack Sheet</i> .....	23
Gambar 2.5 Pareto.....	23
Gambar 2.6 <i>P-Chart</i> .....	24
Gambar 2.7 Histogram .....	24
Gambar 2.8 <i>Scatter</i> .....	25
Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 3.1 Diagram Pareto.....	42
Gambar 3.2 Diagram <i>p-chart</i> .....	44
Gambar 3.3 Diagram <i>Fishbone</i> .....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Diagram Pareto .....	56
Grafik 4.2 <i>P-Chart Defect Ukur</i> .....	64
Grafik 4.3 <i>P-Chart Defect cutting</i> .....	66
Grafik 4.4 <i>P-Chart Defect Welding</i> .....	68
Grafik 4.5 <i>P-Chart Defect Pemasangan</i> .....	70
Grafik 4.6 <i>Fishbone Defect Ukur</i> .....	72
Grafik 4.7 <i>Fishbone Defect Cutting</i> .....	74
Grafik 4.8 <i>Fishbone Welding</i> .....	76
Grafik 4.9 <i>Fishbone Defect Pemasangan</i> .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Penelitian .....	86
Lampiran 2 Dokumentasi.....	88
Lampiran 3 Sketsa Kerangka <i>Support</i> .....	94
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian .....	95
Lampiran 5 Surat Keputusan Pembimbing .....	96
Lampiran 6 Kartu Seminar Proposal.....	97
Lampiran 7 Kartu bimbingan .....	99
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	100

## Lulu NPM 41183402160057

### ORIGINALITY REPORT

**26%**  
SIMILARITY INDEX

**26%**  
INTERNET SOURCES

**5%**  
PUBLICATIONS

**13%**  
STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://majour.maranatha.edu">majour.maranatha.edu</a> Internet Source	4%
<b>2</b>	<a href="http://repository.unismabekasi.ac.id">repository.unismabekasi.ac.id</a> Internet Source	4%
<b>3</b>	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	2%
<b>4</b>	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	2%
<b>5</b>	<a href="http://mempelajari.com">mempelajari.com</a> Internet Source	1%
<b>6</b>	<a href="http://mebis.upnjatim.ac.id">mebis.upnjatim.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>7</b>	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>8</b>	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	1%
<b>9</b>	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%