

**PENERAPAN ALAT BANTU *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK PADA PERUSAHAAN X**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**Verenita Lidrapranoto**

**2016120054**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**Terakreditasi oleh BAN – PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018**

**BANDUNG**

**2020**

**APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT TOOLS TO  
IMPROVE PRODUCT QUALITY IN X COMPANY**



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete the requirements of  
A Bachelor Degree in Management

**By:**

**Verenita Lidrapranoto**

**2016120054**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**PROGRAM IN MANAGEMENT**

**Accredited based on the Decree of BAN – PT No. 2011/SK/BAN-**

**PT/Akred/S/VII/2018**

**BANDUNG**

**2020**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**TELAH DISIDANGKAN**

**Penerapan Alat Bantu *Total Quality Management* untuk Meningkatkan Kualitas  
Produk Pada Perusahaan X**

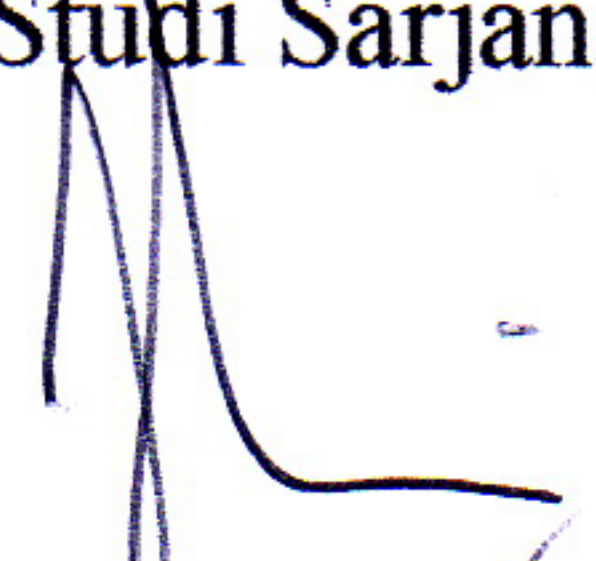
oleh:

Verenita Lidrapranoto


2016120054

Bandung,

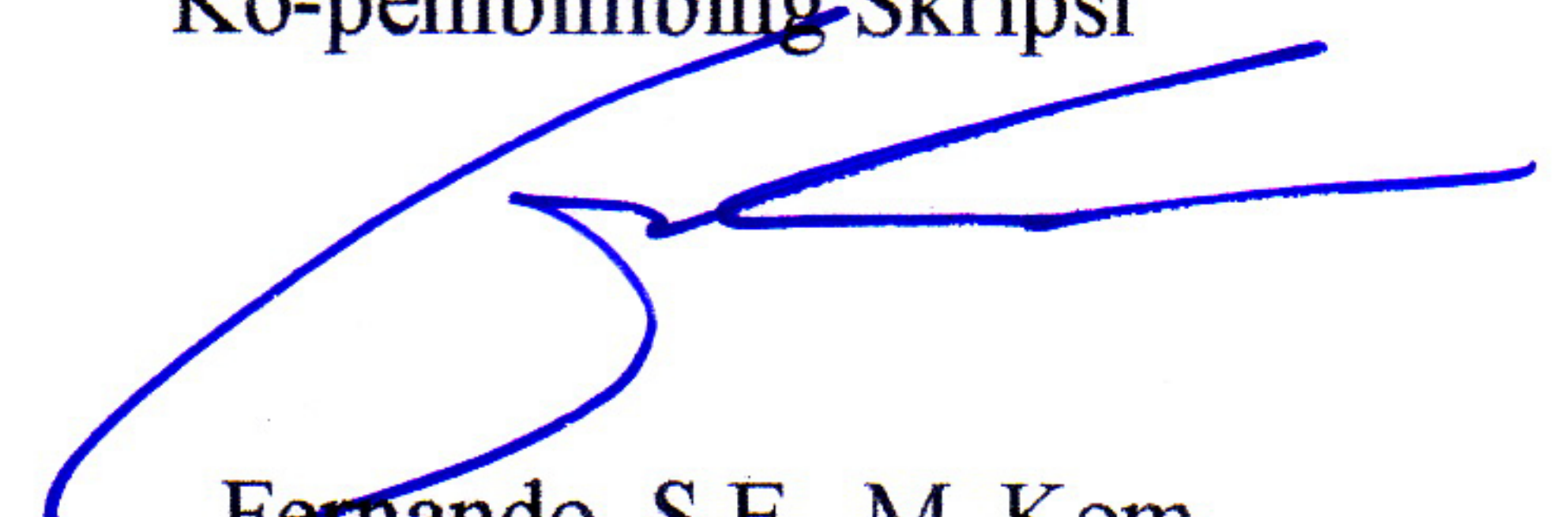
Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

  
Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing Skripsi,

  
B.Meylianti Sulungbudi, Ph.D., ASCA., CIPM.

Ko-pembimbing Skripsi

  
Fernando, S.E., M. Kom.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Verenita Lidrapranoto  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 06 September 1998  
Nomor Pokok : 2016120054  
Program studi : Manajemen  
Jenis naskah : Skripsi

## JUDUL

Penerapan Alat Bantu *Total Quality Management* untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pada Perusahaan X

Dengan,

Pembimbing : Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D., ASCA., CIPM.  
Ko-Pembimbing : Fernando, S.E., M. Kom.

## MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU. No 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademi, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 13 Januari 2020

Pembuat pernyataan :

(Verenita Lidrapranoto)



## ABSTRAK

Dewasa ini, banyak perusahaan berlomba-lomba untuk memberi kualitas yang terbaik. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengendalian kualitas dalam suatu perusahaan. Kualitas suatu produk dinilai dari kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu indikator bahwa kualitas suatu produk terkendali adalah rendahnya jumlah barang cacat. Penelitian ini difokuskan pada kecacatan produk rasfur di Perusahaan X. Manajemen pengendalian kualitas yang digunakan adalah *Total Quality Management* dengan metode penelitian gabungan kuantitatif dan kualitatif dan penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini adalah *applied research* dengan dimensi waktu longitudinal.

Alat yang digunakan adalah *pareto chart* dan *scatter diagram* untuk mengetahui jenis kecacatan utama yang harus diselesaikan. Kemudian, dilakukan analisis *p-chart* untuk mengetahui kapan dan hal yang dilakukan perusahaan saat terjadi kecacatan yang tidak terkendali. Setelah itu, dilakukan analisis diagram tulang ikan untuk mencari penyebab kecacatan. Setelah mengetahui penyebab, barulah dicari solusi permasalahan dan dibuat kesimpulan dan saran.

Hasil penelitian dengan *pareto chart* dan *scatter diagram* menunjukkan bahwa jenis kecacatan yang jumlah dan biaya perbaikannya paling tinggi adalah noda pada kain dan warna tidak sesuai. Dilihat dari *p-chart* noda pada kain, kecacatan yang tidak terkendali terjadi pada bulan Januari karena perusahaan belum mengetahui urutan warna yang dicelup dan November karena perusahaan mengganti oli rajut dengan kualitas yang kurang baik. Dilihat dari *p-chart* warna tidak sesuai, kecacatan yang tidak terkendali terjadi pada bulan Januari karena pegawai perusahaan masih belum terlatih dengan jenis obat celup, komposisi, dan pengadukan obat celup yang sesuai SOP dan Februari karena perusahaan mencoba untuk mengganti batu bara, namun kualitas yang kurang baik karena kenaikan temperaturnya tidak stabil. Dari hasil analisis menggunakan *cause and effect diagram*, didapatkan penyebab utama noda pada kain adalah kesalahan urutan celup yang seharusnya dicelup berdasarkan spektrum dari warna muda ke tua. Untuk mengurangi jenis kecacatan tersebut, perusahaan sebaiknya membuat penjadwalan pencelupan dan *check sheet*. Penyebab utama warna tidak sesuai adalah temperatur mesin pencelup yang tidak tercapai karena panas yang dihasilkan batu bara sebagai bahan bakar tidak stabil, sehingga warna kain lebih pudar dari yang seharusnya. Solusi untuk permasalahan ini adalah dengan memastikan batu bara sesuai spesifikasi dan memiliki kenaikan suhu yang cepat dan stabil.

Kata kunci: *Total Quality Management, pareto chart, scatter diagram, p-chart, cause-and-effect diagram* (diagram tulang ikan)

## **ABSTRACT**

Nowadays, companies compete to be number one in the market in terms of quality. Therefore, quality control becomes an important aspect for company to survive. We can consider product quality as a coherence between the product and its standard benchmark. Company that has a low number of defective goods can be considered to have a good quality control. This thesis is focused on defective product, rasfur, at X Company. Total Quality Management with mix of quantitative and qualitative method and descriptive analysis is used as a quality control management in this research. This research can be classified as an applied research with longitudinal time phase.

This research uses pareto chart and scatter diagram as tools to know main problems to solve. Then researcher uses p-chart analysis to know what the company does when the problem, defective goods become uncontrollable, occurs. Moreover, fishbone analysis is applied to find why the uncontrollable defective goods occur in the company. Start from knowing the source of the problem, researcher can find the solution and then arrive to the conclusion and suggestion.

The conclusion of this thesis is presented by pareto chart and scatter diagram to show that stain on cloth and color mismatch is kinds of defect with highest amount in terms of frequency to occur and need the most expensive cost to solve. As shown by p-chart, the defective goods of cloth stain occur in January because the company does not know the dyed color sequences. Also, the problem occurs in November because the company changed the knit oil to the lower grade. Whilst the p-chart of mismatch color show that the problem occurs in January because the workers were not trained with dyes, dose, and procedure as set by SOP. In February the same problem also occurs because the company changed its energy use, coal. Low quality coal caused the temperature to be unstable that led the problem to occur. The conclusion of this analysis that incorporate cause and effect diagram show that the main reason for stain cloth is in dyed color sequences. To solve the problem, the company is suggested to have good dyes scheduling and proper check sheet. Meanwhile, the main reason for mismatch color is because the unstable temperatures in dyes machines as the company uses low grade coal as its energy sources. This unstable temperature makes the color fades. Using proper quality coal is the solution for this problem.

**Keyword:** Total Quality Management, pareto chart, scatter diagram, p-chart, cause-and-effect diagram (fish bone diagram)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan, atas segala anugerah, kasih, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Alat Bantu Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pada Perusahaan X”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana manajemen.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dan memberi dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik, yaitu kepada:

1. Kedua orang tua, kakak, dan kedua adik yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
2. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D. selaku dosen pembimbing dan Bapak Fernando, S.E., M. Kom. selaku ko-pembimbing yang telah memberikan waktu dan tenaga di tengah kesibukan untuk membimbing penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Pihak perusahaan yang telah mengizinkan perusahaannya diteliti dan bersedia membantu penulis dalam proses pengumpulan data.
4. Ibu Dr. Budiana Gomulia selaku dekan Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Dr. Istiharini, CMA. selaku ketua prodi Manajemen.
6. Kimberly, Leonora, Margareta, Vincentia selaku teman bimbingan Manajemen Operasi yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi.
7. Yordi yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan menemani penulis selama mengerjakan skripsi
8. Teman-teman dari grup “Keluarga Besar”, Cecil, Gitta, Ipi, Nicko, Stanley, Renaldy, LJ, Bondy, Melan, Ary, Deris, Jessie, Joan, Vania, Chelle, Kevin, Rainer, dan Bileam yang telah menjadi teman-teman terbaik dan membuat kehidupan di kuliah menjadi lebih berwarna.

9. Sahabat SMA penulis, Diana, Grace, Elisa, Zabeth, Sonya, Febe, Sarah, Livia, Terez yang selalu menyemangati dan mengajak main di sela-sela waktu yang sibuk.
10. Keluarga besar Manajemen Unpar 2016 dan teman-teman UNPAR lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-per-satu yang telah berjuang bersama.

Bandung, 2 Januari 2020

Verenita Lidrapranoto



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Kegunaan Penelitian .....	3
1.5 Kerangka Pemikiran .....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Kualitas Produk .....	6
2.1.2 Produk Cacat .....	8
2.2 Biaya kualitas .....	9
2.3 Total Quality Management .....	9
2.4 Tujuh Alat Bantu <i>TQM</i> .....	11
2.4.1 <i>Check Sheet</i> .....	12
2.4.2 <i>Scatter Diagram</i> .....	13
2.4.3 <i>Cause and Effect Diagram</i> .....	16
2.4.4 <i>Pareto Chart</i> .....	17
2.4.5 <i>Flowchart</i> .....	19
2.4.6 <i>Histogram</i> .....	20
2.4.7 <i>Statistical Process Control</i> .....	22
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	24
3.1 Metode dan Jenis Penelitian .....	25
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.3 Populasi atau Teknik Sampling .....	25

3.4 Pengukuran Variabel Penelitian .....	26
3.5 Metode Analisis.....	26
3.6 Objek Penelitian .....	26
3.6.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	26
3.6.2 Produk.....	27
3.6.3 Struktur organisasi .....	27
3.6.4 Proses Produksi.....	30
3.7 Alur Penelitian.....	32
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Jenis Kecacatan Produk.....	34
4.2 Pengurutan Jenis Kecacatan dengan <i>Pareto Chart</i> dan <i>Scatter Diagram</i> .....	38
4.3 Analisis Data Menggunakan P-Chart.....	41
4.3.1 Analisis <i>P-chart</i> pada Jenis Kecacatan Noda pada Kain.....	41
4.3.2 Analisis <i>P-chart</i> pada Jenis Kecacatan Warna Tidak Sesuai .....	43
4.4 Identifikasi Penyebab Kecacatan dengan <i>Cause and Effect Diagram</i> .....	45
4.4.1 Analisis <i>Cause and Effect Diagram</i> pada Jenis Kecacatan Noda pada Kain .	45
4.4.2 Analisis <i>Cause and Effect Diagram</i> pada Jenis Kecacatan Warna Tidak Sesuai.....	47
4.5 Usulan Tindakan Perbaikan .....	49
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Peningkatan Kualitas dengan Laba Perusahaan .....	7
Gambar 2.2 Contoh <i>Scatter Plot</i> .....	15
Gambar 2.3 Contoh <i>Cause and Effect Diagram</i> .....	16
Gambar 2.4 Contoh <i>Pareto Chart</i> .....	18
Gambar 2.5 Contoh <i>Flowchart</i> .....	20
Gambar 2.6 Contoh <i>Histogram</i> .....	21
Gambar 2.7 Kegunaan Masing-masing Peta Kontrol .....	23
Gambar 3.1 Rasfur di Perusahaan X .....	27
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan X .....	28
Gambar 3.3 Proses Produksi Kain Rasfur .....	31
Gambar 3.4 Alur Penelitian .....	33
Gambar 4.1 Noda pada Kain .....	34
Gambar 4.2 Warna Tidak Sesuai .....	35
Gambar 4.3 Kain Sobek .....	35
Gambar 4.4 Bulu Keriting .....	36
Gambar 4.5 Ilustrasi Kain Melengkung .....	36
Gambar 4.6 <i>Pareto Chart</i> Jumlah Kecacatan Rasfur .....	39
Gambar 4.7 <i>Pareto Chart</i> Biaya Penanggulangan .....	39
Gambar 4.8 <i>Scatter Diagram</i> Biaya Penanggulangan dan Jumlah Kecacatan .....	40
Gambar 4.9 <i>P-chart</i> Noda pada Kain .....	42
Gambar 4.10 <i>P-chart</i> Warna Tidak Sesuai .....	44
Gambar 4.11 <i>Cause-and-effect Diagram</i> Noda pada Kain .....	45
Gambar 4.12 <i>Cause-and-effect Diagram</i> Warna Tidak Sesuai .....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Barang Cacat Produk Rasfur Tahun 2018 .....	2
Tabel 2.1 Definisi Kualitas .....	6
Tabel 2.2 Definisi <i>TQM</i> .....	10
Tabel 2.3 Contoh <i>Check Sheet</i> .....	12
Tabel 2.4 Tabel Uji Kecenderungan .....	15
Tabel 2.5 Simbol dalam <i>Flowchart</i> dan Fungsinya .....	19
Tabel 4.1 Jumlah Kecacatan Rasfur Menurut Jenis Kecacatannya (dalam kg) .....	37
Tabel 4.2 Biaya Perbaikan Menurut Jenis Kecacatannya (dalam rupiah) .....	37
Tabel 4.3 Jumlah Noda Pada Kain .....	41
Tabel 4.4 Jumlah Warna Tidak Sesuai .....	43
Tabel 4.5 Usulan Tindakan Perbaikan Noda pada Kain .....	49
Tabel 4.6 Jumlah <i>Batch</i> Sebelum dan Sesudah Perbaikan Urutan Celup .....	52
Tabel 4.7 Usulan Tindakan Perbaikan Warna Tidak Sesuai .....	53
Tabel 4.8 Jumlah <i>Batch</i> Sebelum dan Sesudah Perbaikan Urutan Celup .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Usulan <i>Check Sheet</i> untuk Proses Pencelupan.....	65
LAMPIRAN 2 Pertanyaan Wawancara.....	66
LAMPIRAN 3 Dokumentasi Proses Produksi Perusahaan.....	67

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam perusahaan manufaktur, kegiatan produksi merupakan kegiatan yang penting. Jika terdapat hambatan dalam proses produksi, maka akan timbul berbagai kerugian baik material maupun non-material. Ditambah lagi dewasa ini, perusahaan berlomba-lomba untuk memberi kualitas yang terbaik. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian kualitas dalam suatu perusahaan.

Menurut Crosby (1979, p.58), definisi kualitas adalah: “*Conformance to requirement*”, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Salah satu indikator bahwa kualitas suatu produk baik adalah rendahnya jumlah barang cacat. Tentunya keberadaan barang cacat tidak dapat dihindari saat memproduksi barang dalam suatu perusahaan. Namun, jumlah barang cacat tersebut dapat dikurangi dengan penerapan manajemen kualitas. Dengan begitu, kita dapat mengetahui penyimpangan kualitas produk masih dalam batas pengendalian atau tidak, faktor apa yang sering menjadi penyebab kerusakan, serta cara untuk meminimalisir kecacatan.

Heizer, Render, dan Munson (2017, p.216) menyebutkan bahwa dengan diterapkannya pengendalian kualitas, diharapkan akan ada peningkatan kecepatan respon perusahaan, peningkatan atau penurunan harga jual, dan peningkatan reputasi perusahaan tentang kualitas produk. Peningkatan kualitas dapat menurunkan biaya dengan adanya peningkatan produktivitas perusahaan dan penurunan *rework*, *scrap*, dan *warranty costs*. Peningkatan penjualan dan pengurangan biaya tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan perusahaan.

Perusahaan yang akan penulis teliti adalah Perusahaan X. Pabrik yang terletak di Kota Bandung ini memproduksi handuk dan rasfur. Penulis memfokuskan penelitian mengenai masalah seputar kecacatan pada produk rasfur. Penelitian difokuskan kepada rasfur karena produk ini baru diproduksi pada tahun 2018, sehingga diperlukan pengendalian kualitas yang lebih intens dibanding produk

lainnya yang sudah lebih stabil. Penulis melakukan wawancara untuk mengetahui masalah yang sering terjadi dalam kegiatan produksi rasfur Perusahaan X. Menurut pemilik perusahaan ini, masalah yang sering dialami perusahaan ini adalah yang menyangkut banyaknya barang cacat. Perusahaan sudah mengimplementasikan satu dari alat bantu *TQM*, yaitu *check sheet*, namun belum optimal. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah produk gagal yang tidak memenuhi spesifikasi. Melalui peningkatan inspeksi secara periodik selama proses produksi berlangsung dan tindakan korektif pada hasil produksi, jumlah produk yang rusak dapat ditekan sehingga produk akhir sesuai dengan standar kualitas.

Berikut ini adalah data persentase kecacatan dan biaya penanggulangan Perusahaan X tahun 2018:

Tabel 1.1  
Data Barang Cacat Produk Rasfur Tahun 2018

Bulan	Persentase	Rupiah
Januari	8.26%	82,286,500
Februari	7.59%	81,151,500
Maret	7.51%	69,660,000
April	7.88%	70,518,000
Mei	7.27%	70,603,000
Juni	7.20%	67,881,500
Juli	7.23%	70,547,000
Agustus	6.69%	67,224,500
September	7.45%	69,910,500
Oktober	6.91%	66,711,000
November	7.96%	70,594,500
Desember	7.19%	69,814,000

Sumber: data perusahaan yang diolah

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dampak yang terjadi akibat masalah kecacatan sangatlah besar. Perusahaan mengalami kerugian terbesar pada bulan Januari yang mencapai Rp 82,286,500 akibat kecacatan yang mencapai 8.26% dari total 5,600 kg rasfur. Karena itu, Perusahaan X dalam memproduksi barang harus memperhatikan mutu atau kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan tuntutan

pembeli. Untuk meningkatkan kualitas, perlu dilakukan evaluasi terhadap proses dan hasil produk itu sendiri.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja jenis kecacatan pada produk kain rasfur di Perusahaan X?
2. Apa saja penyebab utama kecacatan produk kain rasfur di Perusahaan X?
3. Hal apa saja yang perlu dilakukan untuk mengurangi jumlah kecacatan pada Perusahaan X?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui jenis kecacatan kecacatan produk rasfur pada Perusahaan X.
2. Mengetahui penyebab utama kecacatan produk rasfur pada Perusahaan X.
3. Mengetahui hal yang perlu dilakukan untuk mengurangi jumlah pada kecacatan Perusahaan X.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi perusahaan dapat mengurangi kerugian akibat produk cacat dengan penerapan *TQM*.
2. Bagi Penulis dapat menambah pengetahuan tentang penerapan *TQM* dalam perusahaan tekstil.
3. Bagi pihak lain dapat menambah informasi untuk penelitian berikutnya.

## **1.5 Kerangka Pemikiran**

Untuk membuat suatu produk yang berkualitas baik, diperlukan adanya sistem keseluruhan yang baik dari perusahaan. Perusahaan perlu menciptakan suatu sistem untuk menciptakan produk yang memiliki kualitas secara total, yaitu dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Pengertian *Total Quality*



*Management* sendiri menurut Heizer, Render, dan Munson (2017, p.219) adalah: “*quality emphasis that encompasses the entire organization, from supplier to customer.*”

*TQM* sudah banyak digunakan di perusahaan sebagai sarana untuk memperbaiki kualitas organisasi. Heizer, Reinder, dan Munson (2017, p.226) mengungkapkan terdapat 7 tools yang dapat dipakai dalam *TQM*, yaitu *check sheet, scatter diagram, cause and effect diagram, pareto chart, flowchart, histogram, dan statistical process control*. Metode *Total Quality Management* sebagai suatu prosedur untuk mencapai kesuksesan, dinilai berhasil jika mutu dari suatu pekerjaan meningkat kualitasnya dari sebelumnya, produktivitasnya tinggi yang ditunjukkan dengan hasil kerja berupa produk jasa lebih banyak jumlahnya dari sebelumnya, dan lebih efisien yang bisa diartikan lebih murah biaya produksinya atau input lebih kecil daripada outputnya.

Penerapan alat bantu *TQM* dalam perusahaan mempengaruhi kualitas produk secara positif. Definisi kualitas produk sendiri adalah: “*Degree to which a product meets its design specification and/or customer specification.*” (Bizzel et al., 2017, p. 410). Dengan diberlakukannya metode *TQM*, produk cacat yang diproduksi juga dapat diminimalisir, sehingga kualitas produk meningkat. (Weckenmann, Akkasoglu, & Werner, 2015).

Meningkatnya kualitas produk menyebabkan penurunan biaya (mengurangi *cost of poor quality*). Peningkatan kualitas juga diharapkan dapat membantu perusahaan meningkatkan penjualan karena perusahaan meningkatkan reputasi mereka dengan produk-produk yang berkualitas. Dengan adanya penurunan biaya kualitas dan peningkatan penjualan tersebut, maka akan berdampak pada peningkatan laba perusahaan.

Menurut Harrington (1987, p.5), *Cost of Poor Quality (COPQ)* adalah: “*All the cost incurred to help the employee do the job right every time and the cost of determining if the output is acceptable, plus any cost incurred by the company and the customer because the output did not meet specifications and/or customer expectations.*” Perusahaan yang dapat memperbaiki kualitasnya dan mengeliminasi

terjadi biaya *COPQ* ini akan dapat meningkatkan laba perusahaan sehingga memiliki keunggulan dalam bersaing dengan kompetitorinya.

Perusahaan X dalam kegiatan produksinya sering mengalami masalah. Salah satu masalah yang paling krusial adalah rendahnya kualitas produk yang menyebabkan banyaknya produk cacat. Hal ini menimbulkan kerugian pada perusahaan karena meningkatkan biaya *cost of poor quality*. Salah satu penyebab banyaknya produk cacat adalah kurangnya penerapan *Total Quality Management* dalam perusahaan. Belum ada standar khusus tentang penggunaan metode ini. Bila metode *TQM* dapat dijalankan dan diterapkan dengan baik di perusahaan, maka perusahaan dapat mengurangi jumlah produk cacat yang akan meningkatkan laba perusahaan.