

**ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR PENGENDALIAN KUALITAS
PRODUK MENGGUNAKAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) PADA PT. SABINA TIRTA UTAMA DI SAMARINDA**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1*

Oleh:

**M. RIZKI ARDILLAH
NIM. 1502095094**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN
SAMARINDA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan *Total Quality Management (TQM)* Pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda

Nama : M. Rizki Ardillah

NIM : 1502095094

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

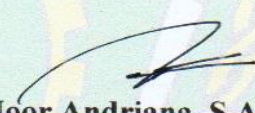
Pembimbing I

Menyetujui,

Pembimbing II


Dr. M. Zaini, M.Si

NIP. 19670601 200312 1 001


Ana Noor Andriana, S.AB., M.AB

NIP. 19921101 201903 2 019

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman




Dr. H. Muhammad Noor, M.Si

NIP. 19600817 198601 1 001

Lulus Ujian Tanggal : 29 JUN 2022

HALAMAN PENGUJI

SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS PADA

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Juni 2022
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan *Total Quality Management (TQM)* Pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda
Nama : M. Rizki Ardillah
NIM : 1502095094
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji,

1. Dr. M. Zaini M.Si

1.

2. Ana Noor Andriana, S.AB., M.AB

2.

3. Adietya Arie Hetami, S.Sos., M.AB

3.

4. Wira Bharata, S.AB., M.AB

4.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orisinal, merupakan hasil karya saya sendiri, tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustakanya.

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 29 Juni 2022

Penulis,



M. Rizki Ardillah
NIM. 1502095094

**ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR PENGENDALIAN KUALITAS
PRODUK MENGGUNAKAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*
PADA PT. SABINA TIRTA UTAMA DI SAMARINDA**

M. Rizki Ardillah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara Muntai
No.1 Gunung Kelua Samarinda,
Email: muhammadrizkiardillah@gmail.com

Abstrak

Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam peningkatan kualitas perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas adalah penerapan *Total Quality Management (TQM)*. Dasar pemikiran perlu diterapkannya *Total Quality Management (TQM)* adalah cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan secara terus-menerus. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis penerapan prosedur pengendalian kualitas produk sesuai dengan prinsip *Total Quality Management* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda (2) Mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai prinsip TQM pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penerapan prosedur dalam menjaga kualitas produk sudah diterapkan sesuai dengan prinsip TQM pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda, faktor pendukung dalam penerapan adalah SDM dan standarisasi, faktor penghambat dalam penerapan adalah ketika karyawan yang bertugas (Uji pH, TDS, kekeruhan dll) tidak hadir dan terjadinya kerusakan pada mesin dan alat yang membuat kegiatan produksi terhenti.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kualitas Produk

**ANALYSIS OF IMPLEMENTATION OF PRODUCT QUALITY
CONTROL PROCEDURE USING TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) AT PT. SABINA TIRTA UTAMA IN SAMARINDA**

M. Rizki Ardillah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara Muntai
No.1 Gunung Kelua Samarinda,
Email: muhammadrizkiardillah@gmail.com

Abstract

One effort that can be done by the company in improving the quality of the company in maintaining and improving quality is the implementation of Total Quality Management (TQM). The rationale for implementing Total Quality Management (TQM) is the best way to compete and excel in global competition by producing the best quality. To produce the best quality, efforts to continuously improve human capabilities, processes and the environment are needed continuously. This study aims to (1) analyze the application of product quality control procedures in accordance with the principles of Total Quality Management at PT. Sabina Tirta Utama in Samarinda (2) Knowing the factors that support and hinder the application of product quality control procedures that are in accordance with TQM principles at PT. Sabina Tirta Utama in Samarinda. The method used in this research is descriptive qualitative. The results of this study state that the application of procedures in maintaining product quality has been implemented in accordance with the principles of TQM at PT. Sabina Tirta Utama in Samarinda, the supporting factors in the implementation are human resources and standardization, the inhibiting factors in the implementation are when the employees on duty (pH test, TDS, turbidity etc.) are not present and there is damage to machines and tools which stops production activities.

Keywords: Total Quality Management, Product Quality

RIWAYAT HIDUP



M. Rizki Ardillah, lahir pada tanggal 15 Desember 1997 di Long Iram, Kabupaten Kutai Barat. Anak pertama dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Aminullah dan Ibu Nurdiah. Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) 008 Tutung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dan lulus pada tahun 2009. Di tahun yang sama penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMP) 28 Sendawar dan lulus pada tahun 2012. Di tahun yang sama penulis melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Linggang Bigung dan lulus pada tahun 2015.

Pada tahun 2015, penulis melanjutkan pendidikan Sarjana (S-1) mendaftar melalui (SMMPTN) Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri dan di terima di Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda. Pada tahun 2018 penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Reguler di Desa Tama Pole Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara selama satu bulan lebih terhitung sejak bulan Juli hingga Agustus 2018. Kemudian penulis melakukan penelitian pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda dengan judul “Analisis Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan *Total Quality Management (TQM)* Pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda”.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr,Wb

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Analisis Penarapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan *Total Quality Management (TQM)* Pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda”**. Penulisan skripsi merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda.

Dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini, banyak rintangan dan halangan yang dihadapi oleh penulis, namun berkat bimbingan, motivasi dan dukungan sarana dan prasarana maka penulis dapat menyelesaikan penulisannya. Oleh karena itu, saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si selaku Rektor Universitas Mulawarman Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dan menjadi salah satu mahasiswa di Universitas Mulawarman.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Noor, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
3. Bapak Dr. M. Zaini, M.Si, selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
4. Bapak Dr. M. Zaini, M.Si dan Ibu Ana Noor Andriana, S.AB., M.AB, selaku Dosen pembimbing penulis yang telah memberikan saran dan masukan serta mengarahkan penulis dari mulai persiapan, penyusunan sampai penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Adietya Arie Hetami, S.Sos., M.AB, selaku penguji yang senantiasa memberikan masukan, saran, nasehat, motivasi, penilaian, serta waktu, tenaga dan pikiran dalam menyelesaikan skripsi.

6. Bapak Wira Bharata, S.AB., M.AB, selaku penguji yang senantiasa memberikan masukan, saran, nasehat, motivasi, penilaian, serta waktu, tenaga dan pikiran dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi dan Staff Akademik Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan serta membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak Abdullah B. Smith Direktur PT. Sabina Tirta Utama dan Bapak Muhammad Cahyadi Selaku Manager PT. Sabina Tirta Utama Yang telah membantu dan menerima penelitian penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
9. Bapak Aminullah dan Ibu Nurdiah selaku orang tua yang telah memberikan dukungan, motivasi, nasehat dan doa kepada penulis sehingga berhasil dan sukses dalam penyelesaian laporan tugas akhir.
10. Seluruh teman-teman Sarjana Administrasi Bisnis kelas B khususnya Angkatan 2015 Universitas Mulawarman yang telah memberikan dukungan kepada saya.

Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya selama penulis menyelesaikan laporan ini. Semoga hasil penelitian skripsi ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat untuk pihak-pihak yang memerlukannya.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Samarinda
Penulis

M. Rizki Ardillah
NIM. 1502095094

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	v
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	10
2.1 Teori dan Konsep	10
2.1.1 Definisi Management Operasi	10
2.1.1.1 Sepuluh Keputusan Strategi Manajemen Operasional	11
2.1.1.2 Alasan Memperlajari Manajemen Operasional	12
2.1.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	14
2.1.2.1 Definisi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	14
2.1.2.2 Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i>	14
2.1.2.3 Prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i>	15
2.1.2.4 Konsep <i>Total Quality Management (TQM)</i>	17
2.1.2.5 Karakteristik <i>Total Quality Management (TQM)</i>	18
2.1.2.6 Faktor-Faktor Penyebab Kegagalan <i>TQM</i>	21
2.1.3 Pengertian Air Minum	23
2.1.3.1 Kriteria/Faktor Dalam Kualitas Air Minum	27
2.1.4 Kualitas Produk	29
2.1.4.1 Definisi Kualitas Produk	29
2.1.4.2 Perspektif Terhadap Kualitas Produk	31
2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	33
2.2 Kajian Empiris	34
2.3 Definisi Konsepsoinal	37
2.3.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	37
2.3.2 Kualitas Produk	37
2.4 Kerangka Alur Penelitian	37

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Fokus Penelitian.....	39
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	43
3.3.1 Subjek Penelitian.....	43
3.3.2 Objek Penelitian.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Keabsahan Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	56
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	56
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	57
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	57
4.1.4 Jenis Produk.....	63
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	64
4.2.1 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1.1 Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Yang Sudah Sesuai Dengan Prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i> Pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda.....	64
a. Fokus Pada Pelanggan.....	64
b. Obsesi Terhadap Kualitas.....	66
c. Pendekatan Ilmiah.....	70
d. Komitmen Jangka Panjang.....	71
e. Kerjasama Tim.....	72
f. Perbaikan Berkesinambungan.....	74
g. Pendidikan dan Pelatihan.....	78
h. Kebebasan Yang Terkendali.....	80
i. Kesatuan Tujuan.....	81
j. Adanya Keterlibatan Karyawan.....	82
4.2.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Yang Sudah Sesuai Dengan Prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i> Pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda.....	84
a. Faktor Pendukung.....	84
b. Faktor Penghambat.....	86
4.2.2 Pembahasan.....	88
4.2.2.1 Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Yang Sudah Sesuai Dengan Prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i> Pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda.....	88
a. Fokus Pada Pelanggan.....	88
b. Obsesi Terhadap Kualitas.....	89
c. Pendekatan Ilmiah.....	90
d. Komitmen Jangka Panjang.....	91
e. Kerjasama Tim.....	91

f. Perbaikan Berkesinambungan	92
g. Pendidikan dan Pelatihan.....	93
h. Kebebasan Yang Terkendali.....	94
i. Kesatuan Tujuan.....	95
j. Adanya Keterlibatan Karyawan.....	95
4.2.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Yang Sudah Sesuai Dengan Prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i> Pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda.....	96
a. Faktor Pendukung	96
b. Faktor Penghambat.....	96
BAB V PENUTUP.....	104
5.1 Simpulan	104
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

1.1 <i>Top Brand Index</i> Kategori Air Minum Dalam Kemasan (AMDK)	3
1.2 Daftar Nama Perusahaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) di Kalimantan Timur Yang Disertifikasi LSPro Samarinda Etam	4
1.3 Data Kerusakan (<i>Reject</i>) PT. Sabina Tirta Utama Pada Bulan Januari 2021	6
2.1 Penelitian Terdahulu	36
4.1 Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> pada PT. Sabina Tirta Utama	98
4.2 Hasil Produksi Kemasan <i>Cup 220 ml</i> Sebelum dan Setelah Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i>	102

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Alur Penelitian.....	38
3.1 Komponen Dalam Analisis Data.....	54
4.1 Struktur Organisasi PT. Sabina Tirta Utama.....	58
4.2 Produk Air Minum Dalam Kemasan 220 ml PT. Sabina Tirta Utama	63
4.3 Dokumentasi Pendukung Obsesi Terhadap Kualitas	69
4.4 Dokumentasi Pendukung Perbaikan Berkesinambungan.....	77
4.5 Grafik Kerusakan (<i>Reject</i>) Kemasan <i>Cup</i> 220ml Perbandingan Setelah Penerapan <i>TQM</i>	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Pedoman Wawancara	114
Lampiran 2	: Dokumentasi Penelitian	120
Lampiran 3	: Struktur Organisasi PT. Sabina Tirta Utama.....	121
Lampiran 4	: Jadwal Kegiatan PT. Sabina Tirta Utama.....	122
Lampiran 5	: SOP PT. Sabina Tirta Utama	123
Lampiran 6	: BPOM PT. Sabina Tirta Utama.....	124
Lampiran 7	: Dokumentasi Wawancara.....	125
Lampiran 8	: Ruang Produksi PT. Sabina Tirta Utama	126
Lampiran 9	: Surat Telah Melakukan Penelitian	127

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembang pesatnya kemajuan era globalisasi saat ini, semakin banyak hal yang berubah menjadi maju atau lebih berkembang dengan sangat pesat, seperti teknologi, bisnis, sosial, budaya dan tentunya ekonomi juga ikut berkembang. Hal ini yang menuntut produsen untuk lebih peka, kritis dan kreatif terhadap perubahan yang ada, baik politik, sosial budaya, dan ekonomi. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang baik. Menurut Kotler & Amstrong dalam (Todar et al., 2020), Mengatakan bahwa kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing.

Salah satu usaha nyata yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam peningkatan kualitas maupun produktivitas perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas adalah penerapan *Total Quality Management (TQM)*. Dasar pemikiran perlu diterapkannya *Total Quality Management (TQM)* adalah cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan

lingkungan secara terus-menerus.

Hal ini berlaku juga pada air minum dalam kemasan (AMDK) dalam menerapkan standar *Total Quality Management (TQM)*, penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam perusahaan dapat membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan yang makin ketat. *TQM* mengacu pada perubahan organisasi, mulai dari perubahan struktur, tujuan, peran manajer, dan peran karyawan. Bisnis air minum dalam kemasan (AMDK) mempunyai peran penting dalam kehidupan masyarakat, karena kebutuhan air minum akan semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk. Air merupakan kebutuhan penting bagi keberlangsungan hidup manusia. Senyawa ini berperan penting dalam tubuh manusia terutama untuk menjaga kadar cairan tubuh.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 167/1997, AMDK memiliki definisi yang jelas, yaitu air yang telah diolah dan dikemas serta aman untuk diminum. AMDK dipilih karena selain praktis dan higienis, juga bisa diminum sewaktu-waktu dan dimana saja. Selain itu, dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat hal ini akan berbanding lurus dengan permintaan akan AMDK. Air minum yang merupakan kebutuhan pokok kemudian dengan jumlah konsumen yang besar, maka dengan sendirinya akan menciptakan peluang pasar untuk kebutuhan akan AMDK yang senantiasa meningkat. Peluang ini harus dimanfaatkan bagi pelaku usaha terkait untuk memperoleh keuntungan (Refangga et al., 2018).

Pada saat ini tercatat ratusan merk produk AMDK yang beredar di seluruh Indonesia. Dengan munculnya berbagai produk baru maupun penyempurnaan

produk lama, para produsen semakin terpacu untuk menciptakan kualitas produk yang mampu bersaing dan mencoba untuk memenuhi keinginan dan selera konsumen. Berikut ini merupakan data *Top Brand Index* tahun 2018-2021 yang menguasai pangsa AMDK yang ada di Indonesia:

Tabel 1.1 *Top Brand Index* Katagori Air Minum Dalam Kemasan (AMDK)

2018		2019		2020		2021	
Merek	TBI	Merek	TBI	Merek	TBI	Merek	TBI
AQUA	63.9%	AQUA	61.0%	AQUA	61.5%	AQUA	62.5%
Ades	7.6%	Ades	6.0%	Ades	7.8%	Ades	7.5%
Club	3.4%	Club	5.1%	Club	6.6%	Club	5.8%
2 Tang	3.2%	Le Minerale	5.0%	Le Minerale	6.1%	Le Minerale	4.6%
Cleo	2.7%	Cleo	4.7%	Cleo	3.7%	Cleo	3.7%

Sumber: (Top Brand Award, 2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 menjelaskan bahwa cukup banyak merek perusahaan yang menguasai pangsa pasar Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) di Indonesia seperti Aqua, Vit, Ades, Club dan Le Minerale yang menimbulkan persaingan kuat di antara perusahaan-perusahaan tersebut dalam menjaga kualitas produknya. Produsen dituntut bekerja keras dalam kreatif untuk berinovasi menciptakan dan mengembangkan suatu produk, kemasan, serta ukuran yang berbeda agar disukai dan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga dapat dipercaya mampu bersaing dalam pasar.

Dengan banyaknya merk produk yang dikeluarkan oleh perusahaan-perusahaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) yang ada di Indonesia, menambah fakta begitu kuatnya persaingan industri Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) yang ada di Indonesia, baik Industri AMDK yang ada di wilayah

Kalimantan Timur. Berikut ini merupakan daftar nama perusahaan dan merek Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) yang ada di Kalimantan Timur yang disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2 Daftar Nama Perusahaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) di Kalimantan Timur yang Disertifikasi LSPro SAMARINDA ETAM

No	Nama Perusahaan AMDK	Sistem Manajemen Mutu	No SNI	Merk
1.	PT Asa Sumber Rezeki	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 3553:2015)	ASA
2.	PT Alfaluk Adi Tirta	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 3553:2015)	ORIG
3.	CV Tirta Mitra Sejati	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 3553:2015)	SIJIRO
4.	PT Ranam Mahakan Indonesia	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 6241:2015)	RAMA
5.	PT Air Kristal Lestari	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 3553-2015)	DC
6.	CV. Tri Mitra Karya	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 3553:2015)	BW
7.	CV. Giat Mandiri	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 6241:2015)	Snw
8.	PT Segar Makmur Sejahtera	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 6421:2015)	SQUADES, MKLIR
9.	PT Beratustirta Giriagung	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 3553:2015)	PROMPT, FESTA, ANDA
10.	PT Difusi Golden Utama	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 3553:2015)	Q-BIQ
11.	CV Sejahtera Abadi	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 3553:2015)	LJ
12.	PT. Berkah Sumber Tirta	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 3553:2015)	BST
13.	PT. Indra Rezeki Perdana	SNI ISO 9001: 2015	(SNI 3553:2015)	AQSA

Sumber : (LSPro Samarinda Etam, 2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) khususnya yang ada di wilayah Kalimantan Timur, sudah banyak pelaku bisnis AMDK berskala besar, ditambah lagi oleh para pelaku bisnis

serupa yang berskala kecil. Artinya perusahaan yang bergerak di bidang Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) harus bersaing secara ketat agar produknya mampu bertahan di pasar sasaran. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya (Gerung et al., 2017).

Salah satu industri yang ada di Kalimantan Timur adalah PT. Sabina Tirta Utama yang bergerak di bidang air minum dalam kemasan (AMDK). PT. Sabina Tirta Utama adalah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan usaha produksi dan distribusi air minum kemasan. Jenis air minum dalam kemasan yang di produksi adalah produk gelas/*cup* 220ml dengan Merek “Sabina”, pada saat ini PT. Sabina Tirta Utama memiliki pabrik yang terletak di Jl. Mas Penghulu No. 2b RT.01 Kec. Samarinda Seberang.

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh PT. Sabina Tirta Utama dalam menjaga dan meningkatkan kualitas produk yaitu dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*, dikarenakan salah satu tantangan utama yang sering di hadapi dalam menghasilkan produk adalah masih adanya masalah kerusakan (*reject*) yang terjadi pada kemasan *cup* 220 ml dan terhentinya kegiatan produksi karena adanya kerusakan mesin. Adapun kerusakan (*reject*) pada kemasan *cup* 220 ml dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3 Data Kerusakan (*Reject*) PT. Sabina Tirta Utama
Pada Bulan Januari 2021

Tgl	Jumlah Produksi	Jenis Kerusakan			Jumlah <i>Reject</i>
		<i>Reject Cup</i> (Pcs)	<i>Reject Layer</i> (Lembar)	<i>Reject Dus</i> (Lembar)	
1	524	31	2	13	46
2	544	25	2	8	35
3	Libur Hari Minggu				
4	825	61	2	21	84
5	599	36	2	9	47
6	824	90	3	16	109
7	325	10	-	2	12
8	749	41	1	2	44
9	450	22		4	26
10	Libur Hari Minggu				
11	449	22	-	7	29
12	374	25	-	3	28
13	276	12	4	16	32
14	584	43	2	8	53
15	295	20	2	11	33
16	374	25	1	10	36
17	Libur Hari Minggu				
18	374	44	2	11	57
19	674	52	2	18	72
20	525	32	-	38	70
21	914	85	4	17	106
22	524	42	-	2	44
23	554	32	4	12	48
24	Libur Hari Minggu				
25	450	45	-	4	49
26	823	76	3	14	93
27	599	52	3	12	67
28	811	64	-	7	71
29	374	29	1	3	33
30	524	35	-	2	37
31	Libur Hari Minggu				
Total	14,338	1.058	40	270	1361
%		7 %			

Sumber : Data Diolah dari PT. Sabina Tirta Utama (2022)

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat dilihat data kerusakan (*Reject*) PT Sabina Tirta Utama pada bulan januari 2021 sebesar 1.058 pcs *cup* atau 7% *reject cup 220ml* dari hasil produksi sebesar 14.338 pcs *cup* , jika dihitung dalam kemasan dus maka kerusakan gelas *cup 220ml* sebanyak 22 dus pada bulan januari 2021. PT. Sabina Tirta Utama telah mengikuti perkembangan yang berkaitan dengan bisnis AMDK terlebih khusus dalam penerapan *total quality management*, namun hal ini tentu belum sepenuhnya optimal dikarenakan kurangnya pengendalian kualitas berakibat pada terjadinya barang cacat (*reject*) yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen (*reject*) dan dapat merugikan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan penerapan *Total Quality Management (TQM)*. Penelitian tersebut berjudul “**Analisis Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan *Total Quality Management (TQM)* Pada PT. Sabina Tirta Utama Di Samarinda**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diambil pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah penerapan prosedur pengendalian kualitas produk sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda?
2. Apa sajakah faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan

prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka dapat diambil tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis penerapan prosedur pengendalian kualitas produk sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna sebagai referensi bagi beberapa pihak, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya informasi dan melengkapi ilmu atau menambah wawasan di bidang produksi yang terkait *Total Quality Management (TQM)* terhadap kualitas pada produk air minum dalam kemasan (AMDK).
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat berguna dalam ilmu pengetahuan dan pihak-pihak yang membutuhkan, serta menjadi bahan perbandingan dan penyempurnaan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan pendapatan yang lebih baik lagi dalam mengambil kebijakan kebijakan yang berkaitan dengan usaha untuk meningkatkan *Total Quality Management (TQM)* perusahaan.

b. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk memperoleh tambahan pengetahuan tentang pentingnya *Total Quality Management (TQM)*.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan datang serta memberikan wacana baru mengenai *Total Quality Management (TQM)*.

BAB II

KERANGKA DASAR

2.1 Teori dan Konsep

2.1.1 Definisi Manajemen Operasi

Manajemen operasional adalah suatu bentuk dari pengelolaan yang menyeluruh dan optimal pada sebuah masalah tenaga kerja, barang, mesin, peralatan, bahan baku, atau produk apapun yang bisa dijadikan sebuah barang atau jasa yang bisa diperjual belikan. Dalam pelaksanaan kegiatan produksi perusahaan, diperlukan manajerial yang berguna untuk menerapkan keputusan-keputusan dalam upaya pengaturan dan pengkoordinasian penggunaan sumber daya dari kegiatan produksi yang dikenal sebagai manajemen operasional (Wijaya et al., 2020).

Menurut (Griffin & Ebert, 2015) manajemen operasional adalah sistem dan pengawasan terhadap pengolahan sumber daya yang bernilai dan berguna bagi konsumen. Menurut (Assauri, 2016), manajemen operasi adalah pengelolaan bagian organisasi yang bertanggung jawab atas produksi barang atau jasa. Menurut (Heizer, Render, dan Munson 2017), manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.

Berdasarkan definisi manajemen operasional di atas, sebagian besar definisi tersebut memiliki kesamaan yaitu proses serangkaian aktivitas, teknik-teknik; mengubah input menjadi output, dan bentuk barang dan jasa. Berdasarkan

kesamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi adalah proses atau serangkaian aktivitas yang menggunakan teknik-teknik untuk mengubah input menjadi output dalam bentuk barang dan jasa.

2.1.1.1 Sepuluh Keputusan Strategi Manajemen Operasional

Menurut (Heizer, Render, dan Munson 2017), terdapat sepuluh keputusan strategis dalam manajemen operasional yaitu:

1. Desain barang dan jasa: menjelaskan apa yang diperlukan dari kegiatan operasi pada masing-masing keputusan manajemen operasi. Misalkan, desain produk biasanya menentukan batas waktu dan batas atas dari kualitas.
2. Pengelolaan kualitas: menentukan ekspektasi kualitas dari pelanggan dan membuat kebijakan serta prosedur untuk mengidentifikasi dan mencapai kualitas tersebut
3. Desain proses dan kapasitas: menentukan seberapa baik barang dan jasa dihasilkan dan menjalankan manajemen terhadap teknologi, kualitas, SDM dan investasi modal yang spesifik yang menentukan struktur biaya dasar perusahaan.
4. Pemilihan lokasi: menentukan dimana lokasi perusahaan akan beroperasi dengan penilaian terkait kedekatan dengan pelanggan dan pemasok sementara mempertimbangkan mengenai biaya, infrastruktur, dan aturan pemerintah.
5. Perancangan tata letak: menentukan tata letak fasilitas kerja yang dapat menunjang dan memperlancar proses kerja.

6. Sumber daya manusia dan rancangan pekerjaan: menentukan bagaimana cara untuk merekrut, memotivasi dan mempertahankan personel dengan bakat dan kemampuan yang dibutuhkan.
7. Manajemen rantai pasokan: menentukan bagaimana mengintegrasikan rantai pasokan ke dalam strategi perusahaan termasuk keputusan-keputusan yang menentukan apa yang dibeli, dari siapa dan dengan persyaratan apa.
8. Persediaan: menentukan keputusan pemesanan dan penyediaan persediaan dengan mempertimbangkan kapabilitas pemasok dan jadwal produksi.
9. Penjadwalan: menentukan dan menerapkan jadwal jangka waktu menengah dan pendek yang secara efektif dan efisien baik karyawan maupun fasilitas, sementara memenuhi permintaan pelanggan.
10. Pemeliharaan: menentukan siapa yang dapat bertanggung jawab dalam melakukan pemeliharaan agar kualitas tetap terjaga.

2.1.1.2 Alasan Mempelajari Manajemen Operasional

Menurut Heizer, Render, dan Munson (2017), mengatakan bahwa ada empat alasan mempelajari manajemen operasional, yaitu:

1. Manajemen operasi adalah salah satu fungsi utama dari setiap organisasi dan berhubungan secara utuh dengan semua fungsi bisnis lainnya. Semua organisasi memasarkan (menjual), membiayai (mencatat rugi laba), dan memproduksi (mengoperasikan), sehingga sangat penting untuk mengetahui bagaimana aktivitas manajemen

operasi berjalan. Karena itu pula, seseorang mempelajari bagaimana orang-orang mengorganisasikan diri mereka bagi perusahaan yang produktif.

2. Manajemen operasi dipelajari karena ingin mengetahui bagaimana barang dan jasa diproduksi. Fungsi produksi adalah bagian dari masyarakat dimana menciptakan produk yang hendak digunakan.
3. Manajemen operasi dipelajari untuk membantu memahami apa yang dikerjakan oleh manajer operasi. Sehingga dapat membangun keahlian yang dibutuhkan untuk dapat menjadi seorang manajer.
4. Manajemen operasi merupakan bagian yang paling banyak menghabiskan biaya dalam sebuah organisasi. Sebagian besar pengeluaran perusahaan digunakan untuk fungsi manajemen operasi. Walaupun demikian, manajemen operasi memberikan peluang untuk meningkat keuntungan dan pelayanan terhadap masyarakat atau memberikan pengawasan terhadap penggunaan bahan baku untuk proses produksi.

2.1.2 *Total Quality Management (TQM)*

2.1.2.1 Definisi *Total Quality Management (TQM)*

Menurut (Nasution, 2015) menyatakan *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.

Menurut (Simamora, 2012) *Total Quality Management* atau manajemen mutu terpadu adalah lingkungan organisasional di mana semua fungsi bekerja sama untuk membangun mutu ke dalam produk atau jasa perusahaan. Menurut (Heizer, Render, dan Munson 2017) *TQM* adalah aktivitas seluruh organisasi yang dirancang untuk meningkatkan semua dimensi kualitas produk dan jasa yang penting bagi pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu sebuah pendekatan yang menekankan peningkatan proses produksi secara terus menerus melalui eliminasi pemborosan, peningkatan kualitas, serta mengurangi biaya produksi. Dengan demikian, tujuan akhir dari konsep *Total Quality Management (TQM)* adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan dan upaya mengurangi suatu kesalahan/ketidaksempurnaan barang atau jasa yang dihasilkan.

2.1.2.2 Manfaat *Total Quality Management (TQM)*

Manfaat yang didapatkan perusahaan karena menyediakan barang atau jasa berkualitas baik berasal dari pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan

pertumbuhan perusahaan. Menurut (Nasution, 2015) manfaat *Total Quality Management (TQM)* dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu dapat memperbaiki posisi persaingan dan meningkatkan keluaran yang bebas dari kerusakan Adapun keunggulan perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management (TQM)* adalah:

1. *Total Quality Management (TQM)* mengembangkan konsep kualitas dengan pendekatan totalitas. Kualitas bila dipandang dari sudut pandang konsumen diartikan sebagai kesesuaian.
2. Adanya perubahan dan perbaikan secara terus menerus dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)* perusahaan dituntut untuk selalu belajar dan berubah memperbaiki atau meningkatkan kemampuannya.
3. Adanya upaya pencegahan artinya sejak dari perancangan produk, proses hingga menjadi produk akhir menghasilkan produk yang baik tanpa ada produk yang cacat (*zero defect*) sehingga perusahaan mampu mengurangi biaya (*cost reduction*), menghindari pemborosan dan menghasilkan produk secara efektif dan efisien dan pada akhirnya dapat meningkatkan *Profit* bagi perusahaan.

2.1.2.3 Prinsip *Total Quality Management (TQM)*

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell dalam (Nasution, 2015) mengemukakan empat empiris utama dalam

Total Quality Management (TQM), yaitu:

a. Kepuasan pelanggan

Dalam *Total Quality Management (TQM)*, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi ditentukan oleh pelanggan. segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

b. Respek terhadap setiap orang

Setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

c. Manajemen berdasarkan fakta

Setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritas (*prioritization*), yaitu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan meningkatkan keterbatasan sumber daya yang ada. Kedua, variasi atau variabilitas kinerja manusia.

d. Perbaikan berkesinambungan

Konsep yang berlaku adalah *PDCAA* (*plan-do-check-act-analyze*), yang terdiri atas langkah-langkah perencanaan dalam melakukan tindakan kolektif terhadap hasil yang diperoleh.

2.1.2.4 Konsep *Total Quality Management (TQM)*

Konsep *TQM* ini memerlukan komitmen semua anggota organisasi terhadap perbaikan seluruh aspek manajemen organisasi. Pada dasarnya, konsep *Total Quality Management (TQM)* mengandung tiga unsur *Bounds et al*, dalam (Nasution, 2015), unsur tersebut berikut ini:

1. Strategi Nilai Pelanggan

Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang/jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian pelayanan dan sebagainya.

2. Sistem Organisasional

Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.

3. Perbaikan Kualitas Berkelanjutan

Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara terus-menerus. Dengan perbaikan kualitas produk secara terus-menerus, maka dapat memuaskan keinginan pelanggan.

2.1.2.5 Karakteristik *Total Quality Management (TQM)*

Ada sepuluh karakteristik *Total Quality Management (TQM)* yang dikembangkan oleh Goetsch & Davis dalam (Nasution, 2015) yaitu:

a. Fokus pada pelanggan

Menurut Yamit (2005:79), faktor utama yang harus dilakukan untuk membentuk fokus kepada pelanggan adalah perusahaan harus menetapkan karyawan untuk berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan.

b. Obsesi terhadap kualitas

Obsesi terhadap kualitas adalah kebijakan dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management (TQM)*, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah adalah kegiatan yang sangat di perlukan dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)*, terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan

dan dipergunakan dalam penyusunan patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d. Komitmen jangka panjang

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pradigma baru di dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan *Total Quality Management (TQM)* dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerjasama tim (Teamwork)

Kerjasama tim adalah kegiatan manajemen dalam membentuk suatu kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antarkaryawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya untuk memperoleh suatu nilai tingkat loyalitas kepada perusahaan.

f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Perbaikan secara berkesinambungan merupakan suatu strategi usaha inti bagi setiap organisasi yang mencari suatu posisi kepemimpinan. Perbaikan secara berkesinambungan berarti membuat arti yang terbaik, akan tetapi dalam arti apakah suatu aktivitas dilaksanakan secara benar dan apakah suatu produk atau jasa adalah benar.

g. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar

setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang terkendali

Kebebasan yang terkendali merupakan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting kebebasan yang timbul karena yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

i. Kesatuan tujuan

Seseorang pemimpin bertanggung jawab dalam menentukan dan menyampaikan misi organisasi secara jelas dan seksama agar semua karyawan memahami, menyakini, dan bertanggung jawab terhadap misi tersebut. Dengan adanya kesatuan tujuan, maka semua karyawan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *TQM*. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkan keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena jasa mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus

melaksanakannya.

2.1.2.6 Faktor-Faktor Penyebab Kegagalan *Total Quality Management*

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan baru dan menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan pelatihan-pelatihan khusus.

Menurut Tjiptono & Diana (2001:19) beberapa kesalahan yang sering dilakukan yang menyebabkan kegagalan *Total Quality Management (TQM)* adalah:

1. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior

Inisiatif upaya perbaikan kualitas secara berkesinambungan sepatutnya dimulai dari pihak manajemen di mana mereka harus terlibat secara langsung dalam pelaksanaannya. Bila tanggung jawab tersebut didelegasikan kepada pihak lain (misalnya kepada pakar yang digaji) maka peluang terjadinya kegagalan sangat besar.

2. Team mania organisasi perlu membentuk beberapa tim yang melibatkan semua karyawan.

Untuk menunjang dan menumbuhkan kerja sama dalam tim, paling tidak ada dua hal yang perlu diperhatikan. Pertama, baik penyelia (pengawas) maupun karyawan harus memiliki pemahaman yang baik terhadap perannya masing-masing. Penyelia perlu mempelajari cara menjadi pelatih yang efektif, sedangkan karyawan perlu mempelajari cara menjadi anggota tim yang baik. Kedua, organisasi harus

melakukan perubahan budaya supaya kerjasama tim tersebut dapat berhasil. Apabila kedua hal tersebut tidak dilakukan sebelum pembentukan tim, maka hanya akan timbul masalah, bukannya pemecahan masalah.

3. Proses penyebarluasan (*deployment*)

Ada organisasi yang mengembangkan inisiatif kualitas tanpa secara bersamaan mengembangkan rencana untuk menyatukannya ke dalam seluruh elemen organisasi (misalnya operasi, pemasaran, dan lain-lain). Seharusnya pengembangan inisiatif tersebut juga melibatkan para manajer, serikat pekerja, pemasok, dan bidang produksi lainnya, karena usaha meliputi pemikiran mengenai struktur, penghargaan, pengembangan keterampilan, pendidikan, dan kesadaran.

4. Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis

Ada pula organisasi yang hanya menggunakan pendekatan Deming, pendekatan Juran, atau pendekatan Crosby dan hanya menerapkan prinsip-prinsip yang ditentukan di situ. Padahal tidak satu pun pendekatan yang disarankan oleh ketiga pakar tersebut maupun pakar-pakar kualitas lainnya yang merupakan satu pendekatan yang cocok untuk segala situasi. Bahkan para pakar kualitas mendorong organisasi untuk menyesuaikan program-program kualitas dengan kebutuhan mereka masing-masing.

5. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis

Bila hanya mengirim karyawan untuk mengikuti suatu pelatihan selama

beberapa hari, bukan berarti telah membentuk keterampilan mereka. Masih dibutuhkan waktu untuk mendidik, mengilhami dan membuat para karyawan sadar akan pentingnya kualitas. Selain itu dibutuhkan waktu yang cukup lama pula untuk mengimplementasikan perubahan-perubahan proses baru, bahkan seringkali perubahan tersebut memakan waktu yang sangat lama untuk sampai terasa pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas dan daya saing perusahaan.

6. *Empowerment* yang bersifat prematur

Banyak perusahaan yang kurang memahami makna dari pemberian *empowerment* kepada para karyawan. Mereka mengira bahwa bila karyawan telah dilatih dan diberi wewenang baru dalam mengambil suatu tindakan, maka para karyawan tersebut akan dapat menjadi *self-directed* dan memberikan hasil-hasil positif. Seringkali dalam praktik, karyawan tidak tahu apa yang harus dikerjakan setelah suatu pekerjaan diselesaikan. Oleh karena itu sebenarnya mereka membutuhkan sasaran dan tujuan yang jelas sehingga tidak salah dalam melakukan sesuatu.

2.1.3 Pengertian Air Minum

(Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002, 2002) tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air minum, disebutkan bahwa air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Pengertian air minum dapat dilihat juga dalam (Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No.651/MPP/ kep/10/2004, 2004) yaitu tentang

persyaratan teknis depot air minum dan perdagangannya. Dalam keputusan tersebut dinyatakan bahwa air minum adalah air baku yang telah diproses dan aman untuk diminum.

Dari pengertian diatas maka dapat diartikan bahwa, air minum adalah air yang dapat langsung diminum tanpa menyebabkan gangguan bagi orang yang meminumnya.

Menurut Notoatmodjo Air minum adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Air minum supaya tidak menyebabkan penyakit, harus memenuhi syarat kualitas, yaitu meliputi persyaratan fisik, kimia dan bakteriologis (Krisnasiwi et al., 2020). Menurut Sutrisno dan Suciastuti dalam (Yunus, 2018) persyaratan fisik meliputi warna, bau, rasa, temperatur, dan kekeruhan. Kekeruhan air dapat ditimbulkan oleh adanya bahan organik dan anorganik yang terkandung di dalam air, seperti lumpur dan bahan yang berasal dari hasil pembuangan.

Kualitas kimia adalah yang berhubungan dengan ion-ion senyawa maupun logam yang membahayakan, seperti Hg, Pb, Ag, Cu, dan Zn. Residu dari senyawa lainnya yang bersifat racun adalah residu pestisida, yang dapat menyebabkan perubahan bau, rasa dan warna air.

Syarat bakteriologis air minum menurut peraturan (Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002, 2002), air minum tidak boleh mengandung bakteri patogen, yang dapat menyebabkan penyakit terutama penyakit saluran pencernaan, yaitu bakteri coliform. Standar kandungan bakteri

coliform dalam air minum 0 per 100 ml.

1. Jenis air minum

Jenis air minum, menurut (Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002) tentang syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas air minum adalah :

- a. Air yang didistribusikan melalui pipa untuk keperluan rumah tangga.
- b. Air yang didistribusikan melalui tangki air
- c. Air kemasan
- d. Air yang digunakan untuk produksi bahan makanan dan minuman yang disajikan kepada masyarakat.

2. Persyaratan air minum

Persyaratan air minum dipengaruhi oleh kondisi negara masing-masing, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada saat dunia dilanda krisis air karena semakin menurunnya kualitas air akibat pencemaran, maka dikeluarkan standar persyaratan kualitas air minum.

Di Indonesia, standar persyaratan kualitas air ditetapkan oleh Departemen Kesehatan mulai tahun 1975, kemudian diperbaiki tahun 1990 dan diperbaiki lagi tahun 2002. Persyaratan kualitas air minum dalam Surat Keputusan (Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002) tentang syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas air minum, adalah meliputi Persyaratan : Bakteriologi, Kimiawi, Radioaktif dan Fisik.

3. Kualitas Air Minum

Air minum yang ideal seharusnya jernih, tidak berwarna, tidak berasa dan tidak berbau. Selain itu juga tidak mengandung kuman *pathogen* dan segala makhluk yang membahayakan kesehatan manusia, tidak mengandung zat kimia yang dapat mengganggu fungsi tubuh, dapat diterima secara estetis dan tidak merugikan secara ekonomis.

4. Standar air minum

Pada umumnya penentuan standart kualitas air minum tergantung pada kondisi negara masing-masing, perkembangan ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi.

Di Indonesia standart air minum yang berlaku, dibuat pada tahun 1975 yang kemudian diperbaiki tahun 1990, dan diperbaiki kembali pada tahun 2002. Menurut berbagai pihak yang berwenang masih banyak penyediaan air minum yang tidak memenuhi standart tersebut, baik karena keterbatasan teknologi, pengetahuan, sosial ekonomi ataupun budaya.

Dua standar nasional yang mengatur kualitas air minum yaitu Standar Nasional Indonesia (SNI) 01 3553-1996 dari Departemen Perindustrian dan Perdagangan, yang menyatakan bahwa batas maksimal total angka kuman adalah 100 koloni/ml serta (Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002), yang menyatakan bahwa air minum harus memenuhi persyaratan diantaranya tingkat kontaminasi 0koloni/100ml untuk keberadaan bakteri *coliform*.

2.1.3.1 Kriteria/faktor dalam kualitas Air Minum

Kriteria/faktor dalam kualitas air minum adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas dari air minum yang diproduksi. Faktor-faktor tersebut antara lain :

1. Faktor Fisis

Faktor fisis adalah salah satu indikator dalam pengukuran atau penilaian kualitas produk air minum dalam kemasan dan isi ulang (*refill*) dilihat dari segi fisiknya, meliputi :

a. Warna

Warna adalah kesan yang diperoleh mata dari cahaya yang dipantulkan oleh benda-benda yang dikenainya corak rupa seperti biru dan hijau. Air minum yang bagus adalah air minum yang tidak memiliki warna dengan alasan estetis dan untuk mencegah adanya keracunan dari berbagai zat kimia dan bakteri yang mungkin menimbulkan warna sehingga membahayakan konsumen.

Jika ditemukan adanya warna dalam air minum hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, antara lain adanya tanin dan asam humat yang terdapat secara alamiah di air rawa, berwarna kuning muda menyerupai urine serta warna dapat berasal dari hasil buangan atau limbah industri. Kandungan warna yang sesuai dalam hal ini adalah maksimal 15 PtCo. (*Platinum Cobalt*)

b. Suhu

Suhu merupakan ukuran kuantitatif terhadap rasa panas dan dingin. Suhu air dalam air mineral juga memberi efek pada standart air minum, dimana sebaiknya air minum yang bagus sebaiknya sejuk atau tidak panas. Untuk kadar suhu yang diperbolehkan pada air minum adalah $\pm 3^{\circ}\text{C}$ terhadap suhu udara. (suhu udara normal adalah 25°C).

2. Faktor Kimia.

Dalam hal ini faktor kimia adalah kandungan unsur-unsur kimia yang ada dalam air minum yang dapat memberi efek pada kondisi air minum.

a. pH (Kadar Keasaman)

pH adalah tingkatan yang menunjukkan asam atau basa nya suatu larutan yang diukur pada skala 0 s/d 14. Untuk PH air minum skala yang sesuai standar kesehatan adalah 6,5 s/d 8,5, jika dibawah 6,5 maka dikatakan air tersebut bersifat asam dan diatas 8,5 adalah basa. Tinggi atau rendahnya PH air dipengaruhi oleh senyawa/kandungan dalam air tersebut. PH air minum yang sesuai standar DEPKES adalah antara 6,5 s/d 8,5.

3. Faktor Biologi

Faktor biologi adalah salah satu indikator dalam pengukuran atau penilaian kualitas produk air minum dalam kemasan dan isi ulang (*refill*) dilihat dari segi biologinya. Salah satu contoh indikatornya adalah

a. Bakteri E. Coli

Bakteri merupakan makhluk hidup terkecil bersel tunggal terdapat dimana-mana dapat berkembang biak kecepatan luar biasa dengan jalan membelah diri ada yang berbahaya dan ada yang tidak dapat menyebabkan peragian pembusukan dan penyakit. Bakteri *E. Coli* merupakan bakteri yang berasal dari kotoran (tinja). Untuk air minum yang baik diupayakan bakterinya adalah 0 JPT/100ML yang berarti tidak ada bakteri sedikitpun didalam air minum tersebut. JPT (Jumlah Perkiraan Terdekat)

2.1.4 Kualitas Produk

2.1.4.1 Definisi Kualitas Produk

Produk merupakan inti dari sebuah kegiatan pemasaran karena produk merupakan *output* atau hasil dari salah satu kegiatan atau aktivitas perusahaan yang dapat ditawarkan ke pasar sasaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada dasarnya dalam membeli suatu produk, seorang konsumen tidak hanya membeli produk, akan tetapi konsumen juga membeli manfaat atau keunggulan yang dapat diperoleh dari produk yang dibelinya. Oleh karena itu, suatu produk harus memiliki keunggulan dari produk-produk yang lain, salah satunya dari segi kualitas produk yang ditawarkan. Kualitas produk merupakan salah satu kunci persaingan diantara pelaku usaha yang ditawarkan kepada konsumen. Berikut ini merupakan pengertian kualitas produk menurut para ahli:

Menurut Kotler dan Keller kualitas produk adalah kemampuan suatu barang yang memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan (Widyana & Naufal, 2018).

Menurut Kotler dan Amstrong dalam (Sari, 2017) menambahkan bahwa kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Produk yang berkualitas adalah produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan.

Menurut (Yanto, 2017), kualitas produk adalah suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dimana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan, dan kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah karena selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat diketahui bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi keinginan konsumen. Keinginan konsumen tersebut diantaranya daya tahan produk, keandalan produk, kemudahan pemakaian, serta atribut bernilai lainnya yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

2.1.4.2 Perspektif terhadap Kualitas Produk

Pada dasarnya kualitas mengandung banyak definisi karena setiap individu pasti memiliki cara pandang yang berbeda-beda. Perspektif kualitas produk merupakan persepsi seorang konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa dengan maksud yang diharapkan atau diinginkan oleh konsumen. Menurut David Garvin yang dikutip dalam buku (Tjiptono & Diana, 2016), perspektif kualitas dapat diklasifikasikan dalam lima kelompok sebagai berikut:

a. *Transcendental approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari, dan seni rupa. Selain perusahaan dapat mempromosikan produknya dengan pertanyaan-pertanyaan seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik) kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi ini sebagai dasar manajemen kualitas.

b. *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat di kuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif,

maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

c. *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan referensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas yang paling tinggi. Perspektif yang subyektif dan demand-oriented juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan. Kepuasan seseorang tentu akan berbeda-beda pula, begitu juga dengan pandangan seseorang terhadap kualitas suatu produk pasti akan berbeda-beda pula pandangannya. Suatu produk yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan seseorang, belum tentu dapat memenuhi kepuasan orang lain.

d. *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerajaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya. Dalam sektor jasa, dapat dikatakan kualitas bersifat *operation-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali di dorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar

yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”. Kualitas dalam perspektif ini bernilai relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli.

2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk

Kualitas produk memiliki dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik dari suatu produk. Menurut David Garvin dalam buku (Tjiptono & Diana, 2016) kualitas produk memiliki delapan dimensi sebagai berikut:

- a. *Performance* (kinerja), merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.
- b. *Features* (fitur atau ciri-ciri tambahan), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. *Conformance to Specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

- e. *Durability* (daya tahan), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan direparasi; serta penanganan keluhan secara memuaskan.
- g. *Esthetics* (Estetika), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- h. *Perceived Quality* (kualitas yang dipersepsikan), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

2.2 Kajian Empiris

Penelitian terdahulu sebagai acuan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan pada penelitian selanjutnya mengenai variabel yang sama. Sehingga, penulis memaparkan penelitian terdahulu dengan rincian berikut:

1. (Tiho et al., 2022) penelitian ini berjudul “Analisis Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Dayana Cipta Manado”. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, Penelitian ini menggunakan teknik sampel yaitu purposive sampling. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, PT. Dayana Cipta Manado telah menerapkan unsur dalam Total Quality Management (TQM) sesuai dalam pelaksanaan manajemen perusahaan, tetapi untuk unsur pendidikan dan pelatihan belum diterapkan secara optimal dalam perusahaan.
2. (Ramadani, 2020) “Analisis Penerapan *Total Quality Management* Dalam Menjaga Kualitas Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek

Sabina Pada PT Sabina Tirta Utama Samarinda”. Dalam penelitian ini peneliti fokus pada 6 indikator *Total Quality management* yaitu Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Kesatuan Tujuan, Adanya Keterlibatan Karyawan. Dalam kegiatan operasional perusahaan, penerapan *Total Quality Mamagement* di PT. Sabina Tirta Utama berpilar pada enam indikator yang telah digunakan oleh perusahaan untuk memproduksi Air Mineral Dalam Kemasan merek Sabina dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan oleh PT. Sabina Tirta Utama.

3. (Kaligis et al., 2020) “Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Pada PT. Metalindo Bumi Raya Kalimantan Selatan”. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dan untuk mengetahui untuk mengetahui bagaimana penerapan penerapan *Total Quality Management* di PT Metalindo Bumi Raya.

Berdasarkan rincian di atas peneliti juga menjelaskan penelitian terdahulu dalam tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ricky Tiho, Arrazi B. H. Jan, Merlyn M. Karuntu (2022)	“Analisis Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Dayana Cipta Manado”	a. Teori <i>TQM</i> b. Metode penelitian	Objek penelitian
2.	Filda Ramadani (2020)	Analisis Penerapan <i>Total Quality Management</i> Dalam Menjaga Kualitas Produk Air Minum Dalam kemasan Merek Sabina Pada PT Sabina Tirta Utama Samarinda	a. Teori <i>TQM</i> b. Objek penelitian c. Metode penelitian	Teori yang digunakan
3.	Adelina C.S Kaligis, Indrie D. Palandeng, Jacky S. B Sumarauw (2020)	Analisis Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> Pada PT. Metalindo Bumi Raya Kalimantan Selatan	a. Teori <i>TQM</i> b. Metode penelitian	a. Teori yang digunakan b. Objek penelitian

Sumber: (Tiho et al., 2022), (Ramadani, 2020), (Kaligis et al., 2020)

2.3 Definisi Konseptual

Untuk mendapatkan batasan yang jelas terhadap variabel-variabel yang akan diteliti, maka peneliti menggunakan definisi dari konsep yang akan digunakan sebagai berikut:

2.3.1 *Total Quality Management (TQM)*

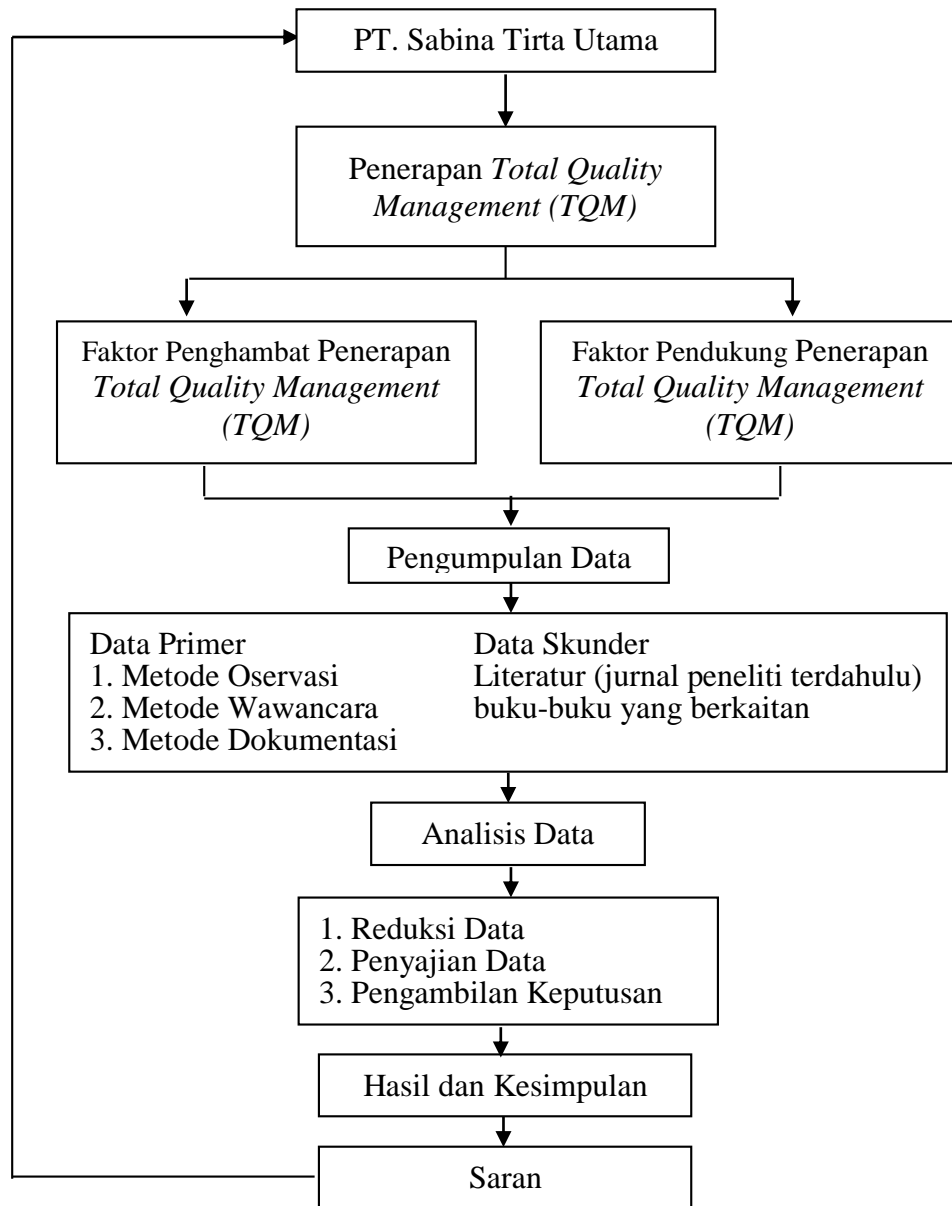
Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam meningkatkan kualitas dengan melalui perbaikan terus-menerus baik produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.

2.3.2 Kualitas Produk

Kualitas Produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi keinginan konsumen. Keinginan konsumen tersebut diantaranya daya tahan produk, keandalan produk, kemudahan pemakaian, serta atribut bernilai lainnya yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

2.4 Kerangka Alur Penelitian

Peneliti merumuskan kerangka alur pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Data diolah (2022)

Gambar 2.1 Kerangka Alur Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah melalui studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. (Sugiyono, 2017) mengatakan Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara traingulasi (gabungan), analisis data bersifat induktf/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Indrawan & Yaniawati, 2016) mengatakan, metode penelitian kualitatif ditujukan untuk penelitian yang bersifat mengamati kasus. Dengan demikian proses pengumpulan dan analisis data bersifat kasus pula.

3.2 Fokus Penelitian

Kajian penelitian ini di fokuskan pada:

1. Penerapan prosedur pengendalian kualitas produk menggunakan *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda, menggunakan sepuluh indikator dari karakteristik *Total Quality Management* yang dikembangkan oleh Goetsch & Davis dalam (Nasution, 2015) yaitu:

a. Fokus pada pelanggan

Menurut Yamit (2005:79), faktor utama yang harus dilakukan untuk membentuk fokus kepada pelanggan adalah perusahaan harus menetapkan karyawan untuk berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan.

b. Obsesi terhadap kualitas

Obsesi terhadap kualitas adalah kebijakan dalam organisasi yang menerapkan *TQM*, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah adalah kegiatan yang sangat di perlukan dalam penerapan *TQM*, terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam penyusunan patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d. Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu pradigma baru di dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan *TQM* dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerjasama tim (*Teamwork*)

Kerjasama tim adalah kegiatan manajemen dalam membentuk suatu kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antarkaryawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya untuk memperoleh suatu nilai tingkat loyalitas kepada perusahaan.

f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Perbaikan secara berkesinambungan merupakan suatu strategi usaha inti bagi setiap organisasi yang mencari suatu posisi kepemimpinan. Perbaikan secara berkesinambungan berarti membuat arti yang terbaik, akan tetapi dalam arti apakah suatu aktivitas dilaksanakan secara benar dan apakah suatu produk atau jasa adalah benar.

g. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang terkendali

Kebebasan yang terkendali merupakan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting kebebasan yang timbul karena yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

i. Kesatuan tujuan

Seseorang pemimpin bertanggung jawab dalam menentukan dan menyampaikan misi organisasi secara jelas dan seksama agar semua karyawan memahami, menyakini, dan bertanggung jawab terhadap misi tersebut. Dengan adanya kesatuan tujuan, maka semua karyawan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *TQM*. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkan keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena jasa mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

2. Mengenai faktor-faktor apa saja yang mendukung dan faktor-faktor yang menghambat dalam menerapkan *Total Quality Management (TQM)*.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

3.3.1 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradly dinamakan "*Sosial Situation*" atau situasi sosial terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*) pelaku (*actors*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Pada situasi sosial atau objek penelitian ini dapat megamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu (Sugiyono, 2017).

Pengambilan subjek (responden) dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive* (responden). (Sugiyono, 2017) menjelaskan tentang *Purposive* (responden) adalah pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai peguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi yang diteliti.

Sehubungan dengan penelitian ini maka informan penelitian terbagi menjadi dua yaitu :

- a. Informan Kunci (*Key Informan*)

Merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak

dibatasi dengan wilayah tempat tinggal misalnya akademisi budayawan tokoh agama dan tokoh masyarakat.

Informan kunci (*key informan*) pada penelitian ini adalah Manager PT. Sabina Tirta Utama.

b. Informan

Yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. Informan pada penelitian ini adalah kepala produksi, teknisi, operator produksi, staff produksi

c. Informan tambahan yaitu staff gudang sekaligus (*driver* pemasaran) dan konsumen PT. Sabina Tirta Utama

3.3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini dilaksanakan pada PT. Sabina Tirta Utama di Jl. Mas Penghulu No.2B Kelurahan Mangkupalas RT.01 Kec. Samarinda Seberang, Samarinda-Kalimantan Timur.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan data yang berdasarkan sumbernya yaitu:

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penelitian lapangan yang dilakukan peneliti, dengan cara terjun langsung ke obyek yaitu pada PT. Sabina Tirta Utama guna mendapatkan data yang berasal dari

perusahaan. Untuk mendapatkan data primer tersebut peneliti menggunakan beberapa metode yaitu :

1) Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap suatu kondisi lapangan untuk memperoleh data yang diperlukan. Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Sujarweni, 2015). Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke objek atau tempat penelitian.

2) Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan (Sujarweni, 2015). Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara mengadakan percakapan berupa tanya jawab dengan responden yaitu:

1. Informan Kunci (*Key Informan*) adalah manager PT. Sabina Tirta Utama
2. Informan yaitu kepala produksi, Teknisi, operator produksi.
3. Informan tambahan yaitu staff gudang (*driver* pemasaran) dan konsumen PT. Sabina Tirta Utama.

3) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan, menganalisis dokumen-dokumen, catatan-catatan penting dan berhubungan serta dapat memberikan data-data untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2016) mendefinisikan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan kebijakan. Dalam penelitian ini metode dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara mengambil bukti yang terjadi.

b. Data Skunder

Data skunder dalam penelitian ini diperoleh dari penelitian kepustakaan yang dilakukan peneliti, dengan mengumpulkan data skunder melalui literatur-literatur berupa jurnal penelitian terdahulu, dan buku-buku teks yang ada kaitannya dengan variabel-variabel yang akan diteliti (Sujarweni, 2015). Penelitian kepustakaan dimaksudkan sebagai pendukung data primer dalam penelitian.

3.5 Uji Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan metode penelitian kuantitatif. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferbility* (validitas eksternal), *dependability* (raliabilitas), dan

confirmability (obyektivitas) (Sugiyono, 2014).

1. Uji Kredibilitas (Validitas Internal)

Dalam uji *credibility* data atau kepercayaan terhadap data terdapat bermacam-macam pengujiannya antara lain dilakukan dengan perpanjangan, peningkatan, ketelitian dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan member check (Sugiyono, 2014).

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk *rapport*, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, dimana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

b. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut dengan kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

c. *Triangulasi*

Triangulasi dalam pengujian *kredibilitas* ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian *triangulasi* terbagi menjadi tiga yaitu:

- 1) *Triangulasi* sumber adalah untuk menguji kredibilitas dan dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- 2) *Triangulasi* teknik adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
- 3) *Triangulasi* waktu, karena waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara adi pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel (Sugiyono, 2014).

d. Mengadakan *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti datanya tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneti

perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data (Sugiyono, 2014).

Uji keabsahan data atau teknik pemeriksaan data yang sebagaimana di atas merupakan faktor yang menentukan dalam penelitian kualitatif.

2. Uji *Transferability* (Validitas Eksternal)

Transferability ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal merupakan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian kepopulasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2014). Oleh karena itu supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut maka penelitian dalam membuat laporannya harus memberikan uraian rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3. Uji *Dependability* (Reliabilitas)

Yakni dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian (Sugiyono, 2014). Caranya dilakukan oleh auditor yang independent atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktifitas peneliti dalam melakukan penelitian.

4. Uji *Confirmability* (Obyektivitas)

Uji *Confirmability* mirip dengan uji *dependability* sebagai pengujiannya dapat dilakukan secara bersama. Menguji *Confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil

penelitian merupakan fungsi dalam proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *Confirmability* (Sugiyono, 2014).

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut (Sugiyono, 2018) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut (Meleong, 2017) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Adapun analisis data dalam penelitian ini menggunakan sepuluh karakteristik *Total Quality Management* yang dikembangkan oleh Goetsch & Davis dalam (Nasution, 2015) yaitu:

a. Fokus pada pelanggan

Menurut Yamit (2005:79), faktor utama yang harus dilakukan untuk membentuk fokus kepada pelanggan adalah perusahaan harus menetapkan karyawan untuk berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam memuaskan pelanggan.

b. Obsesi terhadap kualitas

Obsesi terhadap kualitas adalah kebijakan dalam organisasi yang menerapkan *TQM*, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah adalah kegiatan yang sangat di perlukan dalam penerapan *TQM*, terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam penyusunan patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d. Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu pradigma baru di dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan *TQM* dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerjasama tim (*Teamwork*)

Kerjasama tim adalah kegiatan manajemen dalam membentuk suatu kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antarkaryawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah

dan masyarakat sekitarnya untuk memperoleh suatu nilai tingkat loyalitas kepada perusahaan.

f. Perbaiki sistem secara berkesinambungan

Perbaikan secara berkesinambungan merupakan suatu strategi usaha inti bagi setiap organisasi yang mencari suatu posisi kepemimpinan. Perbaikan secara berkesinambungan berarti membuat arti yang terbaik, akan tetapi dalam arti apakah suatu aktivitas dilaksanakan secara benar dan apakah suatu produk atau jasa adalah benar.

g. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang terkendali

Kebebasan yang terkendali merupakan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting kebebasan yang timbul karena yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

i. Kesatuan tujuan

Seseorang pemimpin bertanggung jawab dalam menentukan dan menyampaikan misi organisasi secara jelas dan seksama agar semua karyawan memahami, menyakini, dan bertanggung jawab terhadap misi

tersebut. Dengan adanya kesatuan tujuan, maka semua karyawan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *TQM*. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkan keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena jasa mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

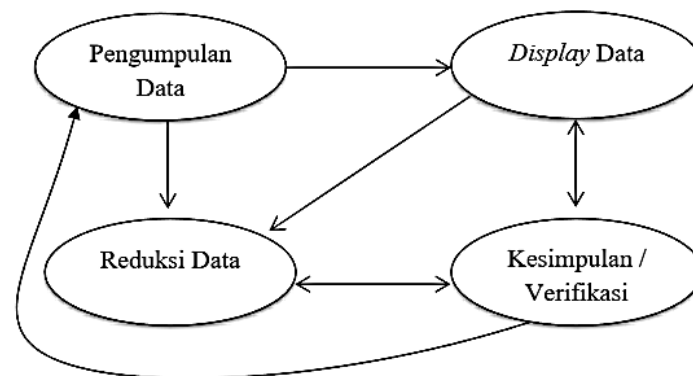
Data yang telah diperoleh dari wawancara kemudian disusun ke dalam bentuk catatan lengkap setelah didukung oleh hasil observasi dan dokumentasi, dengan demikian data yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Data hasil wawancara
- b. Data hasil observasi
- c. Data hasil dokumentasi

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah peneliti dapatkan, yaitu hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka penulis melakukan teknik analisis data menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2018) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai

pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terusmenerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data



Sumber: (Sugiyono, 2018)

1. Reduksi Data.

Menurut (Sugiyono, 2018) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

2. Penyajian Data (Data *Display*).

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk

tabel, grafik, *flowchart*, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018).

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut (Sugiyono, 2018) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Sabina Tirta Utama didirikan sejak tahun 2012, mendirikan PT. Sabina Tirta Utama berangkat dari warga sekitar yang membutuhkan pekerjaan. PT. Sabina Tirta Utama memberikan yang terbaik untuk warga sekitar, agar warga sekitar mempunyai penghasilan, saling simbiosis mutualisme (hubungan antara dua makhluk hidup yang saling menguntungkan). Kemudian dilihat dari prospek bisnis yang ada di Samarinda ini untuk membuka bisnis air minum dalam kemasan (AMDK) sangatlah bagus, bisnis yang tidak ada hentinya dikarenakan air minum adalah kebutuhan yang amat sangat penting bagi kehidupan sehari-hari untuk dikonsumsi.

Mengikuti dengan perkembangan zaman, terlebih saat ini manusia tidak mau pusing dan ribet hanya mau yang praktis. Setiap orang dimana pun dan kapan pun ia berada pastinya akan membutuhkan air minum, salah satu kelebihan air minum kemasan di antaranya adalah segi kepraktisan, sehingga memudahkan untuk bisa dibawa kemana-mana, di mana bisnis air minum dalam kemasan (AMDK) ini masuk di semua lini seperti toko, sekolah, acara-acara rumahan dan lainnya, kantor-kantor digunakan saat rapat dan lainnya yang menggunakan air minum sebagai minuman utama yang dikonsumsi berbeda dengan minuman air yang berasa.

PT. Sabina Tirta Utama merupakan pabrik yang memproduksi air minum dalam kemasan (AMDK) dengan merek dagang air mineral “Sabina”, jenis air minum dalam kemasan yang di produksi adalah produk gelas/cup 220 ml. Saat ini PT. Sabina Tirta Utama memiliki pabrik dan kantor pusat (tunggal) yang terletak di Jl. Mas Penghulu No. 2B Kelurahan Mangkupalas RT.01 Kec. Samarinda Seberang, Samarinda-Kalimantan Timur.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

- a. Menciptakan, meningkatkan jumlah entrepreneur untuk Indonesia.
- b. Membuka peluang usaha dan industri serta membuka kesempatan kerja.
- c. Mempermudah entrepreneur untuk masuk dunia industri AMDK.
- d. Memenuhi kebutuhan produksi air sehat untuk masyarakat.

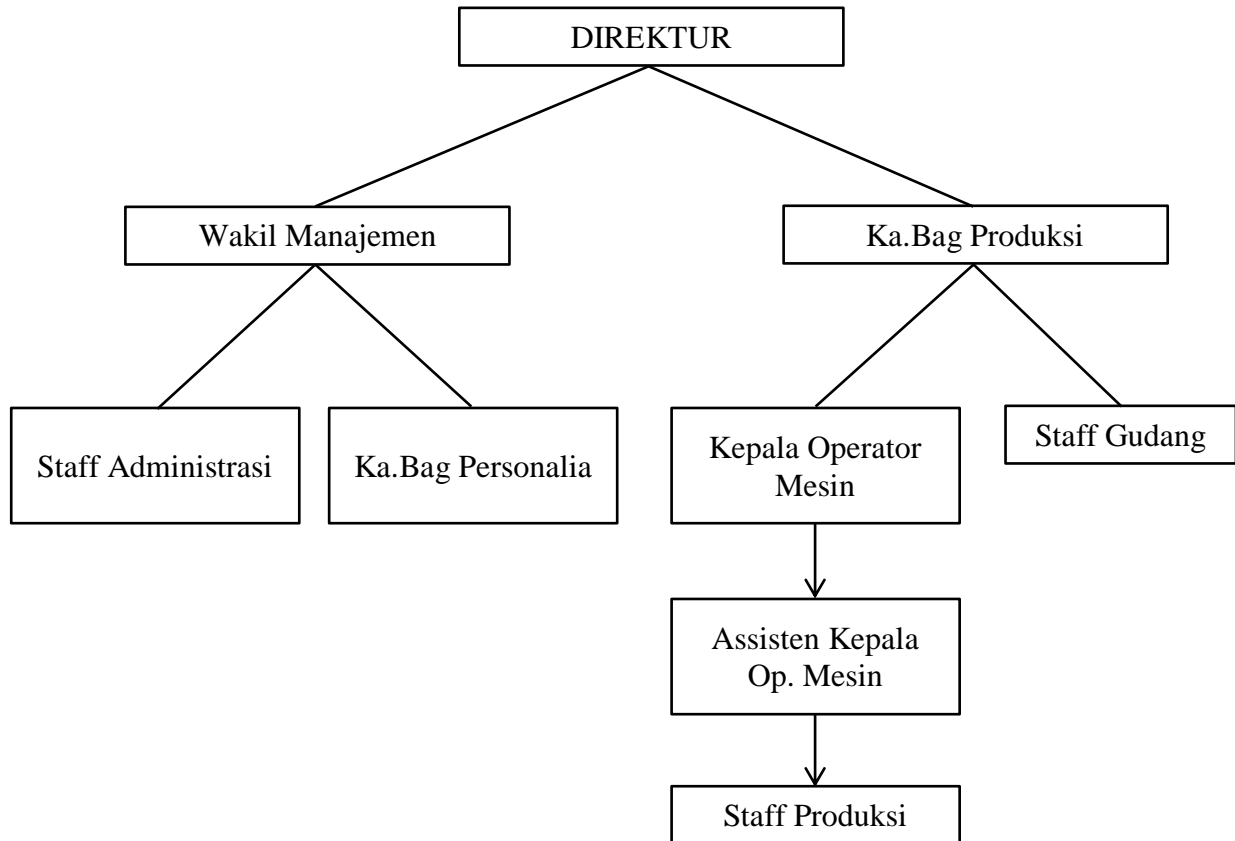
2. Misi Perusahaan

Sumber inspirasi, inovasi, kreatifitas dalam dunia entrepreneur industri AMDK.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Didalam suatu perusahaan memiliki struktur organisasi yang mempunyai tujuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di bidangnya. Berikut ini adalah struktur organisasi PT. Sabina Tirta Utama beserta *Job description* nya.

**STRUKTUR ORGANISASI
PT. SABINA TIRTA UTAMA**



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Sabina Tirta utama
Sumber : PT. Sabina Tirta Utama (data diolah)

Berdasarkan struktur organisasi di atas maka *job description* dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Direktur

- a. Memutuskan dan menentukan peraturan tertinggi perusahaan
- b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan
- c. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan
- d. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan perbelanjaan kekayaan perusahaan

2. Wakil *Management/ General Manager*

- a. Mengelola operasional harian perusahaan
- b. Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi, dan menganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan
- c. Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan dengan maksimal
- d. Memastikan setiap departemen melakukan strategi perusahaan dengan efektif dan optimal
- e. Mengelola anggaran keuangan perusahaan

3. Kepala Bagian Personalia

- a. Merencanakan dan mengembangkan kebijakan dan sistem pengelolaan SDM.

- b. Merencanakan, mengendalikan serta mengevaluasi administrasi
- c. Mengatur dan melaksanakan fungsi pelaksanaan SDM (Rekrutmen, penempatan karyawan, kontrak kerja karyawan, dan pengembangan karyawan).
- d. Menganalisa dan mengupdate kebutuhan *skill* dan keterampilan seluruh karyawan di perusahaan.
- e. Memastikan aturan dan tata-tertib yang dimiliki oleh perusahaan dijalankan dan diikuti oleh semua karyawan diperusahaan.
- f. Membuat laporan hasil kerja dan rencana kerja kedepannya untuk agenda *Meeting* Operasional setiap bulan.

4. Kepala Bagian Produksi

- a. Melakukan uji laboratorium (pH, TDS, kekeruhan, dll) setiap sebulan sekali
- b. Mengontrol proses produksi
- c. Mengawasi kinerja staff produksi
- d. Mengontrol ketersediaan bahan baku untuk produksi
- e. Bertanggung jawab terhadap kerusakan / ketidaksesuain dalam produksi
- f. Menjaga kualitas produk dan bahan baku

5. Kepala Operator Mesin

- a. Mengontrol seluruh komponen penyaringan air
- b. Mencuci tandon *orange* secara bertahap
- c. Mencuci tandon *stainless* secara bertahap
- d. Backwash secara rutin
- e. Mengontrol kebersihan dan kinerja lampu *UV*
- f. Mengontrol kompresor *AC* setiap bulan
- g. Mengisi *form* pergantian media secara rinci

6. Asisten Kepala Operator Mesin

- a. Mengisi bak tampung air dimesin *cup sealer* menggunakan sabun *foodgrade* seminggu sekali
- b. Membersihkan area mesin sebelum dan setelah produksi
- c. Merapikan alat perkakas yang sudah tidak terpakai
- d. Mengontrol kompresor setiap bulan
- e. Mencuci saringan *AC* setiap bulan

7. Staff Administrasi

- a. Mengelola administrasi perusahaan
- b. Membuat nota penjualan
- c. Membuat surat jalan
- d. Membuat surat keluar jika diperlukan
- e. Mengelola surat masuk
- f. Mengelola penagihan nota jatuh tempo
- g. *Follow Up Market* setiap hari senin

- h. Mengelola uang kas
 - i. Mengelola uang kas
 - j. Mengelola pemasukan dan pengeluaran harian
 - k. Mengontrol sarana prasarana dalam kantor
8. Staff Gudang
- a. Menyediakan bahan baku untuk produksi
 - b. Wajib memuat barang ke mobil marketing
 - c. Menyusun produk di *pallet* sesuai *stufle*
 - d. Bersedia membongkar barang jika ada *container* masuk
 - e. Merapikan tempat penyimpanan bahan baku
9. Staff Produksi
- a. Bertanggung jawab terhadap kualitas dan kuantitas produk, *reject* produk dan *team* produksi
 - b. Bertugas dalam pelaksanaan proses produksi dan prosedur kualitas sesuai arahan perusahaan.
 - c. tugas mengendalikan seluruh kegiatan produksi sesuai persyaratan standar yang telah ditetapkan serta menjaga kelancaran proses produksi.
 - d. Harus mengatasi masalah yang timbul ketika proses produksi sedang berlangsung.
10. Staff Kebersihan
- a. Senantiasa membersihkan area pabrik secara berkala
 - b. Mengontrol kebersihan area toilet

- c. Mengontrol bak sampah luar secara berkala
- d. Melakukan kontrol terhadap hama seperti tikus, rayap, dll
- e. Mengontrol perlengkapan alat kebersihan

4.1.4 Jenis-Jenis Produk

PT. Sabina Tirta Utama hanya memproduksi air minum dalam kemasan dengan brand “Sabina” yang memiliki pengemasan dengan warna biru, produk air minum dalam kemasan yang diproduksi oleh PT. Sabina Tirta Utama adalah produk gelas/*cup* 220 ml



Gambar 4.2 Produk Air Minum Dalam Kemasan 220ml
(sumber: PT. Sabina Tirta Utama)

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Hasil Penelitian

Berikut ini hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti peroleh di lapangan melalui observasi, wawancara para *key informan*, dan informan maupun dokumentasi guna pemenuhan data kemudian peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian sesuai dengan kejadian yang ada dilapangan mengenai :

4.2.1.1 Penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda, berdasarkan fokus penelitian pada sepuluh karakteristik *Total Quality Management (TQM)* yang dikembangkan oleh Goetsch & Davis dalam M.N. Nasution 2015:18-19) sebagai berikut:

a. Fokus Pada Pelanggan

Fokus kepada pelanggan merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Fokus pada pelanggan berperan penting dalam sebuah bisnis dalam mempertahankan pelanggan, banyak cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan pelanggan dengan memberikan pelayanan guna memuaskan pelanggan. Untuk mengetahui penerapan fokus pada pelanggan pada PT. Sabina Tirta Utama maka penulis melakukan wawancara dengan Manager PT. Sabina Tirta Utama Bapak Cahyadi, sebagai *Key Informan* sebagai berikut:

“Memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti pelayanan *service door to door*, dengan mengirim barang langsung ke rumah, kemudian pengantaran ke toko akan diberikan *service* khusus berupa bonus jika pengambilan berapa akan di berikan bonus”. (Wawancara, 15 Februari

2021)

Berdasarkan wawancara diatas penulis dapat sampaikan bahwa perusahaan memberikan pelayanan berupa *service door to door*, mengirim langsung ke rumah, kemudian pengantaran ke toko akan mendapatkan *service* khusus berupa bonus jika pengambilan sesuai dengan ketentuan yang di berikan perusahaan. Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Bagian Produksi PT. Sabina Tirta Utama, Ibu Ema mengatakan bahwa:

“kita memberikan pelayan ramah, pelayanan terbaik kepada konsumen, memberikan layanan menerima pesanan 24 jam, memberikan pelayanan *door to door*, langsung diantar pada konsumen, mengirim produk tepat waktu, memberikan promosi kepada konsumen, dan bonus untuk toko-toko”. (Wawancara 15 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa perusahaan telah memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen baik berupa layanan menerima pesanan 24 jam, memberikan pelayanan *door to door*, langsung diantar pada konsumen, mengirim produk tepat waktu, memberikan promosi kepada konsumen, dan paling penting dalam memuaskan konsumen dengan menjaga kualitas produk. Kemudian diberikannya bonus kepada toko-toko yang mengambil sesuai dengan ketentuan perusahaan. Pendapat di atas didukung oleh Bapak Aswar sebagai staff gudang sekaligus *driver* pemasaran yang mengatakan bahwa:

“kalau pengantaran barang memang kita bawa langsung kerumah atau toko, masalah bonus memang ada kita kasih seperti pengambilan 20 dus dapat *free* 2 dus atau 3 dus”. (wawancara 22 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya pelayanan yang di berikan seperti pengantaran langsung kerumah atau toko dan akan mendapatkan bonus jika pengambilan sesuai yang ditentukan perusahaan.

Pendapat diatas juga diperkuat dengan hasil wawancara Bapak Febri pelanggan

PT. Sabina Tirta Utama sebagai informan tambahan yang menyatakan bahwa:

“barang selalu diantar langsung mas, dan bonus ada jika kita pengambilan banyak tergantung berapa banyak yang kita ambil”. (wawancara, 22 Februari 2021)

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Anti pelanggan PT. Sabina Tirta

Utama sebagai informan tambahan yang mengatakan bahwa:

“biasanya mereka antarkan langsung mas, kadang mereka yang datang sendiri. Bonus pasti dapat apalagi kita ambil banyak”. (Wawancara 22 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pelayanan yang di berikan oleh PT. Sabina Tirta Utama sudah memberikan pelayanan terbaik dalam memuaskan pelanggan seperti pengantaran langsung dan bonus jika pengambilan sesuai yang telah ditentukan perusahaan.

Dari keseluruhan hasil wawancara kepada *key informan*, informan dan informan tambahan maka dapat diketahui bahwa fokus pada pelanggan sudah dilaksanakan dalam memuaskan pelanggan, sehingga dapat dikatakan fokus pada pelanggan pada PT. Sabina Tirta Utama sudah diterapkan. Dengan adanya pelayanan-pelayanan seperti pelayanan yang ramah, *service door to door*, pengantaran langsung ke rumah atau toko dan pemberian *service* khusus seperti bonus yang diberikan perusahaan dalam memberikan kepuasan pada pelanggan.

b. Obsesi Terhadap Kualitas

Obsesi terhadap kualitas merupakan bagaimana cara perusahaan dalam menjaga kualitas produk maupun meningkatkan kualitas produk yang di miliki oleh perusahaan. Perusahaan harus memberikan kualitas produk yang baik untuk

memenuhi kepuasan pelanggan dengan menjaga kualitas dan meningkatkan kualitas produk. Berbagai cara yang dilakukan perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas produk PT. Sabina Tirta Utama. untuk mengetahui penerapan obsesi terhadap kualitas pada PT. Sabina Tirta Utama maka penulis melakukan wawancara dengan Manajer PT. Sabina Tirta Utama, Bapak Cahyadi sebagai *key informan* pada penelitian ini beliau mengatakan bahwa:

“kami menjaga kebersihan karyawan dengan mengedepankan sanitasi (kebersihan karyawan), karyawan yang berada dalam mesin harus menggunakan baju lab, kaos tangan dan lainnya. Memberi informasi kepada pelanggan bahwa air Sabina sudah terjamin SNI, *ISO*, hasil lab yang menentukan air Sabina murni dari proses penyulingan.”(wawancara, 15 Februari 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam menjaga kualitas dan meningkatkan kualitas dengan menjaga kebersihan karyawan, berhubungan dengan air yang dikonsumsi pasti di sini mengedepankan sanitasi (kebersihan karyawan) karyawan yang berada dalam mesin harus menggunakan baju lab, kaos tangan dan lainnya. Kemudian memberikan informasi kepada pelanggan bahwa air Sabina sudah terjamin SNI, *ISO*, dan hasil lab yang menunjukkan air Sabina murni dari proses penyulingan.

Selanjutnya hal berbeda yang disampaikan Kepala Bagian Produksi Ibu Ema sebagai informan yang menyatakan bahwa:

“Dalam menjaga kualitas kita selalu mengontrol dan mengecek sebelum dan setelah produksi, dengan menjaga dan merawat alat-alat produksi, mengontrol kualitas bahan baku, biasa dengan menjadwalkan pengontrolan *spare part* dan *maintenance* mesin.”(wawancara, 15 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam menjaga kualitas produk dengan mengontrol dan mengecek sebelum dan setelah produksi,

dengan menjaga dan merawat alat-alat produksi, kemudian mengontrol kualitas bahan baku, dengan menjadwalkan pengontrolan *spare part* dan *maintenance* mesin.

Selaras yang di sampaikan oleh Teknisi PT. Sabina Tirta Utama Bapak

Syarif yang mengatakan bahwa:

“Dalam menjaga kualitas kita mengontrol mesin, mengontrol *watertreatmen*, mengontrol instalasi kelistrikan dan mengambil tindakan ketika ada kerusakan di mesin, *watertreatmen*, ataupun kompresor. Sebelum melakukan kegiatan kita harus higienis, disinikan berhubungan dengan air yang di konsumsi jadi harus benar-benar higienis,” (wawancara 20 Februari 2021)

Selanjutnya menurut Operator PT. Sabina Tirta Utama saudara Ismail

yang mengatakan bahwa:

“Yang pertama kali itu higienis, kehygienisan sebelum masuk itu kami wajib cuci tangan, memakai *sower cup*, menerapkan standar AACV, sebelum masuk ruang mesin produksi”.(wawancara, 20 Februari 2021)

Pendapat diatas juga diperkuat dengan hasil wawancara bersama Staff

Produksi saudari Isnaini yang mengatakan bahwa:


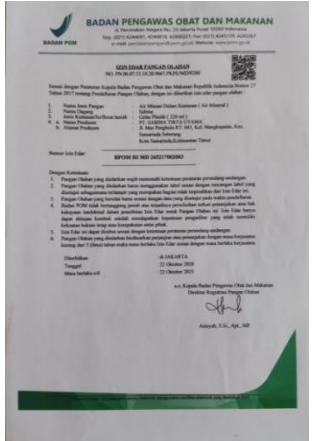
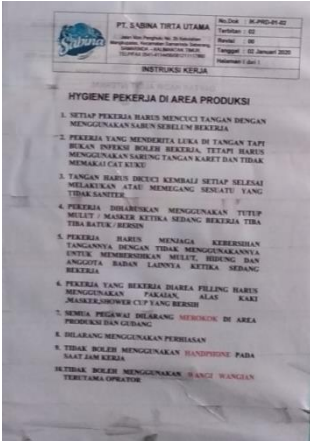
“dalam menjaga kualitas kita menjaga kehygienisan, sebelum bekerja diwajibkan cuci tangan, memakai *sower cup* sebelum melakukan kegiatan produksi, mengecek air yang sudah jadi sebelum dimasukan kedalam dus,” (wawancara, 27 Februari 2021).

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti pada PT. Sabina Tirta

Utama yaitu :

Pertama kali yang dilakukan oleh karyawan PT. Sabina Tirta Utama sebelum melakukan kegiatan produksi adalah melakukan cuci tangan, memakai masker ketika bekerja, pekerja di area *filling* harus menggunakan APD, masker, dan *sowercup*, hal tersebut sudah tercantum pada SOP *Hygene* PT. Sabina Tirta Utama. Air produk sabina benar di suling melalui *watertreatmen* dan sudah terjamin SNI, ISO, BPOM dan hasil lab. (Observasi, 1-6 maret 2021)

Hal tersebut sesuai data dokumen yang peneliti temukan pada PT. Sabina Tirta Utama seperti gambar 4.3 berikut:

		
<p>Penggunaan APD, <i>showercup</i>, masker pada ruang filling (Cahyadi, 05 maret 2021)</p>	<p>BPOM PT. Sabina Tirta Utama (Cahyadi, 26 Februari 2021)</p>	<p><i>Hygiene</i> pekerja di area produksi (Rizki, 8 februari 2021)</p>
<p>SNI dan berkas Halal MUI masih dalam proses perpanjangan berkas (wawancara dengan Pak Cahyadi, 17 Oktober 2022)</p>		

Gambar 4.3 Dokumentasi pendukung obsesi terhadap kualitas

Pada gambar 4.3 menunjukkan bahwa obsesi terhadap kualitas pada PT. Sabina Tirta Utama telah di laksanakan sesuai SOP perusahaan dan air yang di suling melalui proses *watertreatment* sudah terjamin SNI, ISO, BPOM dan hasil lab.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti menyimpulkan bahwa obsesi terhadap kualitas yang dilakukan oleh PT. Sabina Tirta Utama dalam menjaga dan mengendalikan kualitas produknya yaitu dengan menjaga kebersihan, kehygenisan dengan menerapkan standar AACV seperti mencuci tangan memakai sarung tangan dan APD sebelum memasuki ruang produksi, air disuling melalui proses *watertreatment* yang membuat air lebih segar

dan enak dikonsumsi sudah terjamin SNI, ISO, BPOM dan hasil lab. Selain itu, dengan mengontrol dan mengecek kualitas bahan baku, mesin, dan *watertreatment*.

c. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah merupakan kegiatan yang sangat diperlukan dalam penerapan *TQM*, terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam penyusunan patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan. Untuk mengetahui pendekatan ilmiah pada PT. Sabina Tirta Utama maka penulis melakukan wawancara dengan Manager PT. Sabina Tirta Utama Bapak Cahyadi, sebagai *Key Informan* sebagai berikut:

“Masalah yang sering di hadapi ada seperti kerusakan pada kemasan *cup*, kerusakan pada mesin, kerusakan bahan baku. Jika ada kerusakan pada mesin, karyawan yang bertugas akan melaporkan kepada kepala bagian produksi atau langsung kepada saya apakah bisa diperbaiki atau harus diganti, ketika terjadi kerusakan pada *cup* kita cari di mana masalahnya ada pada mesin, atau karyawan maupun kerusakan bahan baku dari *supplier*”. (Wawancara, 15 Februari 2021)

Berdasarkan wawancara diatas penulis dapat sampaikan bahwa perusahaan memberikan perolehan yang sering dihadapi seperti kerusakan pada kemasan *cup*, kerusakan pada mesin maupun kerusakan bahan baku. Kemudian masalah yang ada akan dilaporkan kepada kepala bagian produksi ataupun pada manajemen untuk pengambilan keputusan masalah yang ada untuk di perbaiki ataupun di ganti. Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Bagian Produksi PT. Sabina

Tirta Utama, Ibu Ema mengatakan bahwa:

“Persoalan yang di hadapi seperti *reject* bahan baku dan *reject* produksi, cara mengatasi kerusakan kita mengontrol kondisi mesin, *spare part* dan *maintenance* mesin. Masalah *reject* bahan baku kita lihat masalah *reject* nya dari *supplier* atau rusak karena basah/dimakan binatang. Jika *reject* pada produksi kita cari *reject* nya karena mesin atau kelalaian karyawan”. (Wawancara 15 Februari 2021)

Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Teknisi PT. Sabina Tirta

Utama bapak Syarif yang mengatakan bahwa:

“masalah yang di hadapi seperti kerusakan mesin, *reject* bahan baku dan *reject* produksi seperti kerusakan *cup*. Cara menghadapi masalah dengan mengontrol kondisi mesin, *spare part*, kita cari masalahnya di mana kemudian kita melaporkannya untuk menunggu keputusan di perbaiki atau diganti.” (Wawancara 20 Februari 2021)

Dari keseluruhan hasil wawancara kepada *key informan* dan informan maka dapat diketahui bahwa pendekatan ilmiah sudah dilaksanakan. Dengan adanya masalah-masalah yang ada kemudian karyawan yang bertugas melaporkannya kepada kepala bagian produksi atau manager untuk menunggu keputusan dari manajemen untuk di perbaiki atau pun diganti.

d. Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat diperlukan guna mengadakan perubahan budaya penerapan. Untuk mengetahui komitmen jangka panjang pada PT. Sabina Tirta Utama maka penulis melakukan wawancara dengan Manager PT. Sabina Tirta Utama Bapak Cahyadi, sebagai *Key Informan* sebagai berikut:

“Kita menjaga yang ada, memperbaiki secara terus menerus baik dariantisipasi kualitas kita tambah proses penyulingan air, jika permintaan lebih banyak dari hasil produksi maka akan menambah mesin produksi.

kita selalu memperbarui dokumen-dokumen standarisasi seperti SNI, BPOM dan Halal MUI”. (Wawancara, 15 Februari 2021)

Berdasarkan wawancara diatas penulis dapat sampaikan bahwa perusahaan melakukan komitmen jangka panjang dengan menjaga yang ada kemudian memperbaiki secara terus menerus baik dari antisipasi kualitas dengan menambah proses penyulingan air, menambah mesin produksi jika permintaan lebih banyak dari hasil produksi. Perusahaan juga memperbarui dokomen-dokumen standarisasi seperti SNI, BPOM dan Halal MUI. Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Bagian Produksi PT. Sabina Tirta Utama, Ibu Ema mengatakan bahwa:

“kita selalu menjaga yang namanya kebersihan, kehygienisan karyawan dan kita selalu memperbaiki secara terus menerus untuk kedepannya dalam menjaga kualitas produk air Sabina ini”. (Wawancara 15 Februari 2021)

Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Teknisi PT. Sabina Tirta Utama bapak Syarif yang mengatakan bahwa:

“Iya pastinya selalu memperbaiki secara terus menerus, untuk mesin kita lakukan *maintenance* mesin secara berkala untuk mengurangi kerusakan mesin.” (Wawancara 20 Februari 2021)

Dari keseluruhan hasil wawancara kepada *key informan* dan informan maka dapat diketahui bahwa komitmen jangka panjang yang dilakukan perusahaan dengan menjaga yang ada, kemudian memperbaiki secara terus menerus kedepannya baik kebersihan, kehygienisan serta menjaga kualitas produk air sabina.

e. Kerjasama Tim

Kerjasama tim adalah kegiatan bekerja sama antar karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama tim merupakan hal penting diperusahaan dalam mencapai tujuan bersama baik dalam

menjaga kualitas dan meningkatkan kualitas produk. Untuk mengetahui penerapan kerjasama tim pada PT. Sabina Tirta Utama maka dilakukan wawancara dengan Manajer PT. Sabina Tirta Utama Bapak Cahyadi beliau mengatakan bahwa:

“Kerjasama sudah terjalin dengan baik dan bagus, jadi berkesinambungan Saling bantu membantu. saling menolong, saling komunikasi jika hubungan komunikasi pada tim tidak baik maka apa yang dihasilkan tentunya tidak baik”. (wawancara 15 Februari 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kerjasam tim dalam perusahaan sudah terjalin dengan baik, berkesinambungan jika di dalam tidak bekerjasama dengan yang diluar maka produk yang di hasilkan tidak baik dan bagus. Saling bantu membantu ya kerjasama tim itu ya saling menolong, saling komunikasi itu harus dan penting dalam kerja sama contoh satu saja seperti komunikasi, jika hubungan komunikasi pada tim tidak baik maka apa yang dihasilkan tentunya tidak baik pula. Selaras juga disampaikan oleh kepala bagian produksi Ibu Ema sebagai informan beliau mengatakan bahwa:

“Dengan menjaga komunikasi, kedua itu menjaga kekompakan saling mengingatkan dan saling membantu. Kerjasama itu harus dan wajib bagaimana perusahaan akan menghasilkan kualitas produk yang baik jika tidak adanya kerjasama tim.” (wawancara 15 Februari 2021)

Dari hasil wawancara diatas maka dapat diketahui dalam kerjasama tim itu diwajibkan dikarenakan bagaimana perusahaan akan mendapatkan hasil kualitas produk yang baik jika tidak bekerjasama dan tentunya dalam bekerja sama tim harus mempunyai komunikasi, kekompakan yang baik, saling mengingatkan dan saling membantu.

Hal ini juga disampaikan oleh Teknisi PT. Sabina Tirta Utama bapak Syarif yang mengatakan bahwa:

“kerjasamanya dalam menjaga kualitas produk, seperti menjaga ke higienisan dan lainnya, dari segi pekerjaan kita saling membantu, tolong menolong ketika ada masalah kita sama-sama membantu” (wawancara, 20 Februari 2021).

Hal serupa juga disampaikan oleh Operator PT. Sabina Tirta Utama saudara Ismail yang mengatakan bahwa:

“dalam kerjasama tim kita harus berkomunikasi dengan baik sama teman atau bos, saling membantu, menjaga komunikasi misal komunikasi tidak baik nanti apa yang kita kerjakan salah” (wawancara, 20 Februari 2021).

Pendapat diatas diperkuat dari hasil wawancara oleh Staff Produksi saudara Isnaini yang mengatakan bahwa:

“kita saling komunikasi sama teman, saling membantu, kerjasama dalam merawat alat-alat produksi dan menjaga kebersihan lingkungan sekitar kita. (wawancara, 27 Februari 2021).

Dari keseluruhan hasil wawancara diatas dapat diketahui dalam kerjasama tim perusahaan sudah diterapkan yaitu dengan bekerjasama membangun komunikasi yang baik antara bos dan karyawan, dengan komunikasi yang baik akan menghasilkan kualitas produk yang baik pula, sebaliknya jika komunikasi tidak baik maka kualitas yang dihasilkan tidak baik pula. Kemudian dengan saling bantu-membantu dalam kerjasama untuk menghasilkan kualitas produk yang baik.

f. Perbaikan Berkesinambungan

Perbaikan berkesinambungan adalah proses perbaikan yang dilakukan secara terus menerus guna untuk memperbaiki masalah yang ada. Perbaikan berkesinambungan merupakan hal penting bagi perusahaan dalam dunia bisnis guna untuk mempertahankan konsumen. Untuk mengetahui perbaikan berkesinambungan yang di lakukan PT. Sabina Tirta Utama dalam menjaga kualitas produk maka penulis melakukan wawancara dengan Manajer PT. Sabina

Tirta Utama Bapak Cahyadi sebagai *Key Informan* pada penelitian ini mengatakan bahwa:

“Perbaikan berkesinambungan untuk kedepannya selalu menambahkan standar-standar yang telah ditentukan oleh standar mutu, menjaga yang ada walaupun memang menambah antisipasi kualitas iya dengan menambahkan proses penyulingan air dan dari segi penjualan ternyata penjualan lebih besar dan hasil produksi tidak menutupi tentunya kita akan menambah mesin produksi.” (wawancara 15 Februari 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis jelaskan bahwa dalam perbaikan berkesinambungan yang dilakukan perusahaan yaitu dengan menambahkan standar-standar mutu yang telah ditentukan oleh standar mutu, menjaga yang ada, kemudian menambah antisipasi kualitas maka perusahaan menambahkan proses penyulingan air dan menambah mesin produksi jika penjualan lebih besar dari hasil produksi. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Bagian Produksi Ibu Ema sebagai informan yang menyatakan bahwa:

“menambah standar-standar yang diberikan, membuka komunikasi, mengadakan *meeting* rutin bulanan untuk membahas masalah yang ada dan melakukan perbaikan secara terus menerus dengan menjadwalkan pengontrolan *sparepart* dan *maintenance* mesin.”(wawancara 15 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis jelaskan bahwa perbaikan berkesinambungan yang dilakukan dengan menambah standar-standar yang diberikan, membuka komunikasi dengan mengadakan *meeting* rutin bulanan untuk membahas masalah yang ada, melakukan perbaikan secara terus menerus seperti *maintenance* mesin, pengontrolan *sparepart*, perawatan alat-alat produksi. Hal ini juga juga disampaikan oleh Teknisi PT. Sabina Tirta Utama Bapak Syarif yang mengatakan bahwa:

“kita mengecek kondisi mesin, kebersihan *watertreatment*, pengontrolan

sparepart, kondisi kompresor dan melakukan penjadwalan *maintenance* mesin setiap bulannya untuk mencegah terjadinya kerusakan. mengenai rapat bulanan, setiap bulannya kita membahas masalah-masalah yang ada untuk di perbaiki.”. (wawancara 20 Februari 2021)

Hal serupa juga disampaikan oleh Operator PT. Sabina Tirta Utama saudara Ismail yang mengatakan bahwa:

“Kami menggantinya, mengganti *sparepart* yang bermasalah, kita ada rapat setiap bulannya, untuk membahas masalah-masalah yang ada di bulan ini, apa saja yang kurang, apa aja kedepannya yang perlu kita perbaiki.” (wawancara, 20 Februari 2021).

Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Staff Produksi PT. Sabina Tirta Utama saudari Isnaini yang mengatakan bahwa:

“Iya memang kita biasa ada rapat bulanan, rapat bulanan setiap bulannya kita bahas-bahas masalah atau yang perlu di perbaiki untuk kedepannya.” (wawancara, 27 Februari 2021).

Dari keseluruhan hasil wawancara kepada *key informan* dan informan maka dapat diketahui bahwa perbaikan berkesinambungan yang dilakukan PT. Sabina Tirta Utama sudah diterapkan yaitu dengan menambah standar mutu yang di tentukan oleh standar mutu, mengadakan *meeting* bulanan, mengecek dan mengontrol kondisi mesin, kebersihan *water treatment*, *spare part* maupun kompresor. Kemudian dengan adanya penjadwalan *maintenance* mesin setiap bulannya untuk mencegah terjadinya kerusakan dalam menjaga kualitas produk.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti temukan pada PT. Sabina Tirta Utama yaitu :

PT. Sabina Tirta Utama melakukan pembersihan *Pallet* (tempat penyusun produk), melakukan pengecekan dan pengontrolan *sparepart*, mesin, saat sebelum dan sesudah produksi, melakukan *maintenance* mesin setiap bulannya dengan tujuan untuk meminimalisir kerusakan pada mesin. (Observasi, 2021) Kemudian PT. Sabina Tirta Utama melakukan perpanjangan standar mutu yang di berikan seperti setifikasi SNI dan Halal (wawancara dengan Pak Cahyadi, 17 Oktober 2022).

Hal tersebut sesuai data dokumen yang peneliti temukan pada PT. Sabina Tirta Utama seperti gambar 4.4 berikut:



Gambar 4.4 Dokumentasi pendukung perbaikan berkesinambungan

Pada gambar 4.4 menunjukkan bahwa perbaikan berkesinambungan pada PT. Sabina Tirta Utama telah dilaksanakan dengan melakukan pembersihan pada *pallet* untuk menjaga *pallet* agar tidak dijadikan sarang bagi (semut, kecoa dan lainnya), melakukan *maintenance* mesin, mengadakan rapat bulanan untuk membahas masalah-masalah yang ada dan di perbaiki untuk kedepannya agar tidak mengulangi kesalahan/masalah yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti menyimpulkan bahwa perbaikan berkesinambungan yang dilakukan PT. Sabina Tirta Utama sudah diterapkan yaitu dengan menambah standar mutu yang di tentukan oleh standar mutu, mengadakan *meeting* bulanan, mengecek dan mengontrol kondisi mesin, kebersihan *water treatment*, *spare part* maupun

kompresor. Kemudian dengan adanya penjadwalan *maintenance* mesin setiap bulannya untuk mencegah terjadinya kerusakan dalam menjaga kualitas produk.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu cara yang digunakan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang. Pendidikan dan pelatihan merupakan hal penting dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan, guna untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia maupun kualitas produknya. Untuk mengetahui pendidikan apa saja yang diberikan oleh PT. Sabina Tirta Utama maka penulis melakukan wawancara dengan Manager PT. Sabina Tirta Utama Bapak Cahyadi, sebagai *Key Informan* pada penelitian ini. Beliau mengatakan bahwa:

“Pelatihannya kita dilatih *Behavior* sama keterampilan kita dari lembaga LSPro, kita melatih ketangkasan didalam produksi, seperti apa alur-alur produksi yang benar, bagaimana mengatasinya.”(wawancara 15 Februari 2021)

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh PT. Sabina Tirta Utama adalah pelatihan *Behavior*, pelatihan keterampilan yang diberikan lembaga LSPro yang merupakan anak kaki dari SNI dimana diberikan pelatihan ketangkasan dalam produksi, mengetahui alur-alur produksi yang benar dan bagaimana mengatasinya. Setelah melakukan wawancara kepada manager, peneliti melanjutkan wawancara dengan informan yaitu kepala bagian produksi, teknisi, operator dan staff produksi untuk mengetahui apakah pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh PT. Sabina Tirta Utama. Berikut ini hasil wawancara dengan Kepala Bagian Operator PT. Sabina Tirta Utama Ibu

Ema, sebagai informan mengatakan bahwa:

“kita ada pelatihan *ISO*, *AACV*, *HALAL*, *BPOM* (eksternal dan internal), teknisi dan operator itu di *training* per 1 tahun dan yang *training* itu orang dari jawa langsung kita datangkan”. (wawancara 15 Februari 2021).

Hal ini juga disampaikan oleh Teknisi PT. Sabina Tirta Utama bapak

Syarif sebagai informan beliau mengatakan bahwa:

“ada pelatihan *SNI*, teknisi itu per 1 tahun didatangkan teknisi dari jawa untuk mentrainer operator dan teknisi di sini.”(wawancara 20 Februari 2021)

Hal serupa juga di sampaikan oleh Operator PT. Sabina Tirta Utama

saudara Ismail sebagai informan beliau mengatakan:

“pendidikan dan pelatihan yang di kasih kayak *SNI*, *AACV* dan kalo kami operator itu juga ada di *training* mas terus orang yang *training* orang dari jawa”. (wawancara, 20 Februari 2021)

Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Staff Produksi PT. Sabina

Tirta Utama saudari Isnaini sebagai informan yang menyatakan bahwa: “*SNI* sama *AACV* mas, Iya kita di kasih keterampilan didalam produksi itu kayak mana, terus tentang kebersihan kehygenisan saat produksi”. (wawancara 27 Februari 2021)

Dari keseluruhan hasil wawancara kepada *key informan* dan informan maka dapat diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan yang diberikan pada PT. Sabina Tirta Utama sudah terlaksana, seperti *behavior* dan keterampilan yang diberikan oleh lembaga *LSP* yang dimana dilatih ketangkasan didalam produksi, pelatihan *SNI* (*AACV*), dan *training* per 1 tahun mendatangkan teknisi dari jawa untuk mentrainer teknisi dan operator produksi. Dengan adanya pendidikan pelatihan yang diberikan diharapkan bisa dijadikan dorongan untuk terus belajar untuk menambah atau meningkatkan kemampuan maupun keterampilan dalam menjaga kualitas produk dan meminimalisir kesalahan yang sering terjadi.

h. Kebebasan Yang Terkendali

Kebebasan yang terkendali merupakan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting kebebasan yang timbul karena yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Untuk mengetahui kebebasan yang terkendali pada PT. Sabina Tirta Utama maka penulis melakukan wawancara dengan Manager PT. Sabina Tirta Utama Bapak Cahyadi, sebagai *Key Informan* sebagai berikut:

“ada yang melibatkan karyawan dan ada juga yang tidak melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan misalkan apakah produksi dilanjutkan atau tidak, kalo yang tidak mengenai administrasi seperti pemecatan, pengangkatan karyawan hanya secara khusus internal manajemen”. (Wawancara, 15 Februari 2021)

Berdasarkan wawancara diatas penulis dapat sampaikan bahwa perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memberikan saran atau pendapat dalam pengambilan keputusan dan ada juga tidak melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan mengenai administrasi seperti pemecatan, pengangkatan karyawan hanya secara khusus internal manajemen. Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Bagian Produksi PT. Sabina Tirta Utama, Ibu Ema mengatakan bahwa:

“ada yang melibatkan karyawan ada juga yang tidak melibatkan karyawan hanya manajemen yang memberikan keputusan”. (Wawancara 15 Februari 2021)

Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Teknisi PT. Sabina Tirta Utama bapak Syarif yang mengatakan bahwa:

“perusahaan memberikan kesempatan karyawan memberikan pendapat atau saran. Ada juga yang harus menunggu keputusan dari atasan atau pun manajemen perusahaan.” (Wawancara 20 Februari 2021)

Dari keseluruhan hasil wawancara kepada *key informan* dan informan maka dapat diketahui bahwa kebebasan yang terkendali didalam perusahaan yaitu dengan memberikan kesempatan karyawan dalam memberilan saran atau pendapat dalam pengambilan keputusan da nada juga yang tidak dalam pengambilan keputusan mengenai administrasi seperti pemecatan, pengangkatan karyawan hanya secara khusus internal manajemen.

i. Kesatuan Tujuan

Seseorang pemimpin bertanggungjawab dalam menentukan dan menyampaikan misi organisasi secara jelas dan seksama agar semua karyawan memahami, menyakini, dan bertanggungjawab terhadap misi tersebut. Dengan adanya kesatuan tujuan, maka semua karyawan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama. untuk mengetahui kesatuan tujuan pada PT. Sabina Tirta Utama maka penulis melakukan wawancara dengan Manager PT. Sabina Tirta Utama Bapak Cahyadi, sebagai *Key Informan* sebagai berikut:

“Insyaallah Sudah tercapai seperti menjaga kualitas produk air Sabina ini dengan menjaga kebersihan, (sanitasi) karyawan, baik itu waktu produksi, jumlah produksi yang di capai.”. (Wawancara, 15 Februari 2021)

Berdasarkan wawancara diatas penulis dapat sampaikan bahwa perusahaan telah mecapai tujuan bersama seperti menjaga kualitas produk air Sabina ini dengan menjaga kebersihan, (sanitasi) karyawan, baik itu waktu produksi, jumlah produksi yang di capai. Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Bagian Produksi PT. Sabina Tirta Utama, Ibu Ema mengatakan bahwa:

“Iya menjaga saling bekerja sama dalam menjaga kualitas produk, menjaga ke higienisan, kebersihan karyawan maupun lingkungan sekitar. Kemudian tujuan yang dicapai seperti jumlah produksi yang di capai sesuai dengan permintaan konsumen”. (Wawancara 15 Februari 2021)

Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Teknisi PT. Sabina Tirta

Utama bapak Syarif yang mengatakan bahwa:

“Yang pertama itu menjaga kualitas produk baik menjaga kebersihan, ke higienisan, kemudian jumlah produksi yang sesuai dengan target atau permintaan.” (Wawancara 20 Februari 2021)

Dari keseluruhan hasil wawancara kepada *key informan* dan informan maka dapat diketahui bahwa tujuan bersama didalam perusahaan telah di capai dengan bekerja sama dalam menjaga kualitas produk baik kebersihan, ke higienisan dan jumlah produksi yang sesuai dengan target yang ingin di capai sesuai dengan permintaan.

j. Adanya Keterlibatan Karyawan.

Adanya keterlibatan karyawan adalah kegiatan yang dilakukan karyawan dalam berkontribusi kepada perusahaan. Adanya keterlibatan karyawan yaitu terlibatnya karyawan dalam bekerja untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya. Untuk mengetahui adanya keterlibatan karyawan dalam PT. Sabina Tirta Utama penulis melakukan wawancara dengan Manajer PT. Sabina Tirta Utama Bapak Cahyadi sebagai *key informan* pada penelitian ini beliau mengatakan bahwa:

“keterlibatan karyawan itu dari awal produksi sampai akhir produksi dari belum jadi sampai jadi, di mana karyawan itu secara lansung terlibat saat produksi, bukan saat produksi saja dari belum terjual sampai terjualpun karyawan selalu terlibat. Baik itu dalam menjaga kualitas produk, menjaga dan merawat alat-alat produksi, kebersihan dan lainnya semua terlibat, baik dalam pengambilan keputusan ada beberapa terlibat dan ada juga tidak.”(wawancara, 15 Februari 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya keterlibatan karyawan PT. Sabina Tirta Utama dimulai dari awal produksi sampai akhir produksi dari belum jadi sampai jadi secara langsung karyawan terlibat saat produksi, bukan saat produksi saja dari produk belum terjual sampai terjualpun terlibat. Baik dalam menjaga kualitas produk, menjaga dan merawat alat-alat produksi, kebersihan dan lainnya semua terlibat, baik dalam pengambilan keputusan ada beberapa terlibat dan ada juga tidak. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Produksi Ibu Ema sebagai informan yang menyatakan bahwa:

“Keterlibatan karyawan dimulai dari pengecekan bahan baku, perhitungan bahan baku, kualitas produk, bahan baku, dan kualitas produk jadi, mengecek kondisi gedung, kebersihan gedung.”(wawancara, 15 Februari 2021).

Hal ini juga disampaikan oleh Teknisi PT. Sabina Tirta Utama Bapak Syarif yang menyatakan bahwa:

“Keterlibatan karyawan itu di mulai dari produk belum jadi sampai produk jadi, dari awal sampai akhirl sampai produk terjual. Kalau saya mengontrol dan mengecek keadaan mesin saat produksi agar produksi yang di dihasilkan baik”.(wawancara, 20 Februari 2021)

Hal serupa juga disampaikan oleh Operator PT. Sabina Tirta Utama Saudara Ismail yang menyatakan bahwa:

“Iya dari pas kita datang sampai pulang kerja, iya semuanya dari menjaga ke higienisan dan lainnya”.(wawancara, 20 Februari 2021).

Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Staff Produksi PT. Sabina Tirta Utama saudari Isnaini sebagai informan yang menyatakan bahwa: “Dari kita masuk kerja sampe selesai, dari kita jaga kebersihan alat dan lingkungan sekitar”. (wawancara 27 Februari 2021).

Dari keseluruhan hasil wawancara kepada *key informan* dan informan maka dapat diketahui bahwa adanya keterlibatan karyawan pada PT. Sabina Tirta Utama sudah terlaksana dan menjadi pengaruh penting untuk perusahaan. Adanya keterlibatan karyawan menjadi pengaruh penting dalam proses produksi yang dimulai dari awal produk belum jadi sampai jadi dan terjual. Baik dalam menjaga kualitas produk, menjaga dan merawat alal-alat produksi, mesin, kebersihan, serta dalam pengambilan keputusan ada beberapa terlibat dan ada juga tidak.

4.2.1.2 Faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda.

Dalam penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda terdapat dua faktor yang mempengaruhi penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mendukung penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda

Dalam penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda, tentunya menemukan berbagai macam hal yang menjadi faktor pendukung. Sehingga memperlancar pelaksanaan penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda dengan faktor-

faktor tersebut. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dalam penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda maka dilakukan wawancara dengan Manajer PT. Sabina Tirta Utama Bapak Cahyadi beliau mengatakan bahwa:

“yang pertama SDM dan kedua standarisasi seperti BPOM, SNI, HALAL, yang telah diberikan beberapa lembaga yang dijadikan acuan yang harus diterapkan, untuk kualitas mutu dari SDM dan Standarisasi”. (wawancara, 15 Februari 2021)

Pernyataan lain juga disampaikan oleh Kepala Bagian Produksi PT. Sabina Tirta Utama Ibu Ema beliau mengatakan bahwa: “Dengan *watertreatmen* dengan menambahkan alat, kemudian dari SDM dalam kerja sama tim dan standarisasi yang mendukung seperti ISO, BPOM, SNI dan HALAL”.(wawancara 15 Februari 2021). Selaras yang disampaikan oleh Teknisi PT. Sabina Tirta Utama Bapak Syarif beliau mengatakan bahwa:

“Kerjasama dalam tim yang baik dalam menjaga kualitas produk, baik itu kebersihan karyawan, perawatan mesin lainnya, kemudian iya didukung oleh standar-standar mutu dalam menjaga kualitas” (wawancara, 20 Februari 2021)

Faktor pendukung dalam penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda yaitu dari SDM itu sendiri dalam kerjasama tim dalam menjaga kualitas produk, kemudian didukung oleh standarisasi seperti ISO, BPOM, SNI dan HALAL.

- b. Faktor yang menghambat penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda

Selain faktor pendukung ada pula faktor penghambat dalam pelaksanaan penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda. Maka dilakukan wawancara dengan Manajer PT. Sabina Tirta Utama Bapak Cahyadi beliau mengatakan bahwa:

“Biasanya karyawan yang bertugas (Uji pH, *TDS*, kekeruhan dll) berhalangan hadir kami akan kesulitan dalam menentukan kualitas itu, kami akan menentukannya besok, dan kerusakan alat dan mesin lalu kita mengganti atau memperbaiki agar kegiatan produksi bisa berjalan dengan baik lagi”. (wawancara 15 Februari 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis jelaskan bahwa terdapat faktor penghambat yaitu dari karyawan yang bertugas (Uji pH, *TDS*, kekeruhan dll) berhalangan hadir maka akan kesulitan dalam menentukan kualitas produk Sabina dan akan menentukannya hari berikutnya. Kemudian yang menghambat yaitu dengan adanya kerusakan alat dan mesin jadi kita harus menggantinya agar kegiatan produksi bisa berjalan dengan baik lagi. Penulis juga melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Produksi PT. Sabina Tirta Utama Ibu Ema beliau mengatakan bahwa:

“faktor yang menghambat karena adanya kerusakan di alat atau mesin produksi yang membuat kegiatan produksi terhenti, *reject* bahan baku dan

reject produksi dan kendala dipasar dalam persaingan bisnis.”. (wawancara 15 Februari 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis jelaskan bahwa faktor yang menghambat dalam penerapan prosedur pengendalian kualitas yaitu karena adanya kerusakan di alat dan mesin yang membuat kegiatan produksi terhenti kemudian memperbaikinya agar tidak mengecewakan konsumen dan kegiatan produksi bisa berjalan lagi. Kemudian *reject* bahan baku, produksi dan kendala dipasar persaingan bisnis. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Teknisi PT. Sabina Tirta Utama yang mengatakan bahwa:

“Terkadang bermasalah di mesin jadi bisa membuat kegiatan produksi berhenti, atau dari sistem *watertreatmen* yang bermasalah, kemudian kita perbaiki masalah yang ada supaya kegiatan produksi berjalan baik lagi”. (wawancara 20 Februari 2021).

Hal serupa juga disampaikan oleh Operator PT. Sabina Tirta Utama yang mengatakan bahwa:

“sistem *watertreatmen* yang bermasalah, terkadang pada mesin contohnya, mesin terkadang itu panasnya tidak stabil, jadi panas salah satu poketnya itu yang membuat airnya bocor.” (wawancara 20 Februari 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis jelaskan bahwa faktor penghambat dalam penerapan pengendalian kualitas yaitu karyawan yang bertugas mengendalikan kualitas produk itu berhalangan hadir maka akan kesulitan dan akan menentukannya hari berikutnya, dan terjadinya kerusakan pada mesin, alat dan sistem *watertreatmen* yang membuat kegiatan produksi terhenti kemudian memperbaiki masalah yang ada guna memberi kelancaran produksi lagi agar tidak mengecewakan konsumen.

4.2.2 Pembahasan

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang diperoleh dilokasi penelitian sebagai berikut:

4.2.2.1 Peneliti terlebih dahulu akan memberikan penjelasan dari uraian hasil penelitian berdasarkan fokus penelitian mengenai penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda yang dimana indikatornya sebagai berikut:

a. Fokus Pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan yang diberikan perusahaan dalam memberikan kepuasan pada pelanggan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelayanan yang ramah, memberikan *service door to door*, pengantaran langsung ke rumah atau toko dan pemberian *service* khusus seperti bonus kepada pelanggan/toko.

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. dalam pendekatan *TQM*, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam *TQM* diarahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Latuconsina & Tupamahu, 2020) bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa fokus pada pelanggan pada perusahaan sudah diberikan guna memberikan kepuasan pada pelanggan. sehingga dapat dikatakan fokus pada pelanggan PT. Sabina Tirta Utama sudah dilaksanakan. Namun menurut peneliti fokus kepada pelanggan tidak hanya dengan memberikan pelayanan ramah, *service door to door* tetapi juga memberikan layanan saran dan keluhan konsumen guna untuk mengetahui apa saja yang menjadi perbaikan kedepannya dalam memuaskan konsumen dan yang terpenting adalah kualitas produk.

b. Obsesi Terhadap Kualitas

Obsesi terhadap kualitas yang diberikan perusahaan untuk menjaga kualitas produknya yaitu dengan cara menyuling air dengan metode *microtizer* dan sistem *fortex* yang membuat air lebih segar dan enak dikonsumsi terjamin oleh SNI, ISO dan hasil lab. Selain itu, dengan mengontrol dan mengecek kualitas bahan baku, mesin watertreatment, merawat alat-alat produksi kemudian menjaga kehygienisan dengan menerapkan standar AACV seperti mencuci tangan memakai sarung tangan dan APD sebelum memasuki ruang produksi.

Menurut Permenkes RI No 1096, 2011 dalam (Irawan, 2016) Higiene Sanitasi adalah upaya untuk mengendalikan faktor risiko terjadinya kontaminasi terhadap makanan, baik yang berasal dari bahan makanan, orang, tempat dan peralatan agar aman dikonsumsi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Atmoko, 2017) bahwa hasil penelitian meningkatkan hygiene dan sanitasi pada karyawan, peralatan serta area agar setiap produk yang dihasilkan bersih, sehat, dan berkualitas.

Menurut Assauri dalam (Lie Darwin, 2017) pemeliharaan dapat diartikan sebagai kegiatan untuk memelihara dan menjaga fasilitas atau peralatan pabrik dan mengadakan perbaikan dan penyesuaian atau pergantian yang diperlukan supaya terdapat suatu keadaan operasi produksi yang memuaskan sesuai dengan apa yang direncanakan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Putra, 2020) bahwa hasil penerapan perawatan mesin pada kinerja mesin yang berpengaruh pada kelancaran produksi.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa obsesi terhadap kualitas pada perusahaan sudah dilaksanakan dalam menjaga kualitas produknya. sehingga dapat dikatakan obsesi terhadap kualitas PT. Sabina Tirta Utama sudah diterapkan dengan menjamin kualitas yang sudah sesuai standar SNI, ISO, hasil lab, Serta menjaga kehygienisan dengan menerapkan standar *aacv* dan mengecek dan mengontrol kualitas bahan baku, *waterteratmen*, mesin serta merawat alat-alat produksi.

c. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah merupakan kegiatan yang sangat di perlukan dalam penerapan *TQM*, terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam penyusunan patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diketahui bahwa pendekatan ilmiah

sudah dilaksanakan. Dengan adanya masalah-masalah yang ada kemudian karyawan yang bertugas melaporkannya kepada kepala bagian produksi atau anager untuk menunggu keputusan dari manajemen untuk di perbaiki atau pun diganti.

d. **Komitmen Jangka Panjang**

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat diperlukan guna mengadakan perubahan budaya penerapan.

Dari uraian di atas maka dapat diketahui bahwa komitmen jangka panjang sudah dilakukan perusahaan dengan menjaga yang ada, kemudian memperbaiki secara terus menerus kedepannya baik kebersihan, kehygienisan serta menjaga kualitas produk air sabina.

e. **Kerjasama Tim**

Kerjasama tim yang dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan bekerjasama saling bantu-membantu, saling mengingatkan, membangun komunikasi yang baik antara bos dan karyawan. Dengan komunikasi yang baik akan menghasilkan kualitas produk yang baik pula, sebaliknya jika komunikasi tidak baik maka kualitas yang dihasilkan tidak baik pula. Begitu juga halnya kerja sama jika tidak menjalin kerja sama yang baik maka kualitas yang akan dihasilkan tidak baik pula.

Menurut Andrew Carnegie dalam (Kaswan, 2017) kerjasama tim ialah kemampuan bekerja sama mencapai visi bersama. Kemampuan mengarahkan pencapaian individual terhadap tujuan organisasi. Kerjasama tim merupakan

bahan bakar yang memungkinkan orang biasa mencapai hasil yang luar biasa. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Soerjoatmodjo & Paskahwati, 2018) bahwa kerjasama dalam tim merupakan cara paling ampuh ataupun efektif untuk menyatukan seluruh anggota. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Lokay, 2015) bahwa komunikasi, kerjasama, kreativitas, secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa kerjasama tim pada perusahaan sudah dilaksanakan dalam menjaga kualitas produknya. Sehingga dapat dikatakan kerjasama tim PT. Sabina Tirta Utama sudah diterapkan dengan cara saling bantu-membantu, saling mengingatkan dan membangun komunikasi baik antara bos dan karyawan maupun antara karyawan.

f. Perbaikan Berkesinambungan

Perbaikan berkesinambungan yang dilakukan perusahaan yaitu dengan menambah standar mutu yang di tentukan oleh standar mutu, mengadakan meeting bulanan, mengecek dan mengontrol kondisi mesin, kebersihan water treatment, spare part dan kompresor. Kemudian dengan adanya penjadwalan maintenance mesin setiap bulannya untuk mencegah terjadinya kerusakan dalam menjaga kualitas produk.

Hal ini sejalan dengan teori Menurut Manahan dalam (Putra, 2020), pengertian pemeliharaan (maintenance) merupakan semua aktifitas termasuk menjaga sistem peralatan dan mesin selalu dapat melaksanakan pesanan pekerjaan. Jadi dengan adanya kegiatan pemeliharaan ini maka fasilitas atau peralatan dapat digunakan untuk proses produksi sebelum jangka waktu yang direncanakan

tercapai. Jadi dengan adanya kegiatan pemeliharaan, fasilitas produksi dapat digunakan sesuai rencana yang telah ditetapkan dan meminimalkan terjadinya kerusakan selama fasilitas produksi tersebut digunakan untuk proses produksi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Putra, 2020) bahwa hasil penerapan perawatan mesin pada kinerja mesin yang berpengaruh pada kelancaran produksi.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa perbaikan berkesinambungan pada perusahaan sudah dilaksanakan dalam menjaga kualitas produknya. Sehingga dapat dikatakan perbaikan berkesinambungan pada PT. Sabina Tirta Utama sudah diterapkan dengan menambah standar mutu yang ditentukan oleh standar mutu, mengadakan meeting bulanan, mengecek dan mengontrol kondisi mesin, kebersihan water treatment, spare part dan kompresor. Kemudian dengan adanya penjadwalan maintenance mesin setiap bulannya untuk mencegah terjadinya kerusakan dalam menjaga kualitas produk.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh perusahaan yaitu pelatihan behavior dan keterampilan yang diberikan oleh lembaga LSPro yang merupakan anak kaki dari lembaga SNI di mana diberikannya pelatihan untuk melatih ketangkasan di dalam produksi, bagaimana alu-alur produksi yang benar, dan cara mengatasinya. Kemudian pelatihan SNI (*aacv*) dan *training* per 1 tahun mentrainer teknisi dan operator produksi.

Hal ini sejalan dengan teori Sumarsono dalam (Sulaiman & Asanudin, 2020) “Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan dan pelatihan tidak hanya

menambah pengetahuan, tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian dapat meningkatkan kinerja atau produktivitas kerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Idris, 2019) bahwa pendidikan dan pelatihan sudah dijalankan diperusahaan seperti adanya seleksi dan pelatihan untuk para karyawan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan diberikan pada PT. Sabina Tirta Utama sudah terlaksana, seperti di berikannya pelatihan behavior dan keterampilan dari lembaga LSPro yang dimana di berikannya pelatihan untuk melatih ketangkasan di dalam produksi, bagaimana alu-alur produksi yang benar, dan cara mengatasinya. Kemudian pelatihan SNI (*aacv*) dan *training* per 1 tahun mentrainer teknisi dan operator produksi. Dengan adanya pendidikan pelatihan yang diberikan diharapkan bisa dijadikan dorongan untuk terus belajar untuk menambah atau meningkatkan kemampuan maupun keterampilan dalam menjaga kualitas produk dan meminimalisir kesalahan yang sering terjadi.

h. Kebebasan Yang Terkendali

Kebebasan yang terkendali merupakan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting kebebasan yang timbul karena yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diketahui bahwa kebebasan yang terkendali didalam perusahaan sudah dilaksanakan yaitu dengan memberikan

kesempatan karyawan dalam memberikan saran atau pendapat dalam pengambilan keputusan dan ada juga yang tidak dalam pengambilan keputusan mengenai administrasi seperti pemecatan, pengangkatan karyawan hanya secara khusus internal manajemen.

i. Kesatuan Tujuan

Seseorang pemimpin bertanggung jawab dalam menentukan dan menyampaikan misi organisasi secara jelas dan seksama agar semua karyawan memahami, menyakini, dan bertanggung jawab terhadap misi tersebut. Dengan adanya kesatuan tujuan, maka semua karyawan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diketahui bahwa tujuan bersama didalam perusahaan telah di capai yaitu dengan bekerja sama dalam menjaga kualitas produk baik kebersihan, kehygienisan dan jumlah produksi yang sesuai dengan target yang ingin di capai sesuai dengan permintaan.

j. Adanya Keterlibatan Karyawan

Adanya keterlibatan karyawan dalam perusahaan yaitu terlibatnya karyawan dimulai dari awal produk belum jadi sampai jadi dan terjual, baik dalam menjaga kualitas produk, menjaga, merawat alat-alat produksi, mesin, kebersihan. Baik dalam pengambilan keputusan ada beberapa terlibat dan ada juga tidak..

Menurut Gheisari et al., dalam (Nugroho & Ratnawati, 2021), keterlibatan karyawan sangat penting bagi perusahaan karena dapat meningkatkan faktor sosial seperti kerja tim, partisipasi pengambilan keputusan, seberapa besar karyawan mendukung tujuan organisasi, menunjukkan prestasi serta kemajuan dalam

pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ramadani, 2020) bahwa keterlibatan karyawan sangat berpengaruh penting dalam pembuatan proses produk dari proses packing hingga produk tersebut terjual.

Berdasarkan uraian di atas bahwa adanya keterlibatan karyawan pada PT. Sabina Tirta Utama sudah terlaksana dan menjadi pengaruh penting untuk perusahaan dalam proses produksi yang dimulai dari awal produk belum jadi sampai jadi dan terjual, baik dalam menjaga kualitas produk, menjaga dan merawat alat-alat produksi, mesin, kebersihan. Baik dalam pengambilan keputusan ada beberapa terlibat dan ada juga tidak.

4.2.2.2 Selanjutnya peneliti juga menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda yang dimana faktor tersebut sebagai berikut:

a. Faktor pendukung

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan peneliti menemukan beberapa faktor pendukung dalam penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda yaitu dari SDM itu sendiri dalam kerjasama tim dalam menjaga kualitas produk, kemudian didukung oleh standarisasi seperti *ISO*, *BPOM*, *SNI* dan *HALAL*.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan peneliti menemukan beberapa faktor penghambat dalam penerapan pengendalian kualitas yaitu pertama

Karyawan yang bertugas mengendalikan kualitas produk (melakukan Uji PH, *TDS*, kekeruhan dan lainnya) berhalangan hadir maka akan kesulitan dalam menentukan kualitas produk Sabina kemudian akan menentukannya besok, dan kedua terjadinya kerusakan pada mesin dan alat yang membuat kegiatan produksi terhenti kemudian memperbaiki masalah yang ada guna memberi kelancaran produksi lagi agar tidak mengecewakan konsumen.

Tabel 4. 1 Pelaksanaan *Total Quality Management* pada PT. Sabina Tirta Utama

Indikator <i>TQM</i>	Pengertian Menurut <i>TQM</i>	Penerapan <i>TQM</i> di Perusahaan	Belum Terlaksana
1. Fokus pada pelanggan	Menurut Yamit (2005:79), faktor utama yang harus dilakukan untuk membentuk fokus kepada pelanggan adalah perusahaan harus menetapkan karyawan untuk berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan.	Perusahaan memberikan pelayanan ramah, memberikan <i>service door to door</i> , Pemberian <i>service</i> khusus berupa bonus.	
2. Obsesi Terhadap Kualitas	Obsesi terhadap kualitas adalah kebijakan dalam organisasi yang menerapkan <i>TQM</i> , pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan.	Perusahaan selalu menjaga kehygienisan karyawan, dan air murni dari proses penyulingan. Perusahaan selalu menjaga produk yang terjamin SNI, ISO dan Hasil Lab.	
3. Pendekatan Ilmiah	Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan <i>TQM</i> , terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam	Untuk proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang terkait dengan pekerjaan dibuka	

Lanjutan Tabel 4. 1

	proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.	kesempatan untuk karyawan memberikan masukan kepada atasan, tetapi ada keputusan yang tidak seperti kegiatan produksi bisa dilanjutkan atau tidak dan Administrasi seperti pemecatan karyawan, kenaikan jabatan.	
4. Komitmen Jangka Panjang	TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat diperlukan guna mengadakan perubahan budaya penerapan.	Perusahaan selalu memperbaiki secara terus menerus baik dari kualitas produk, dan menambah mesin jika jumlah permintaan lebih besar dari hasil produksi yang tidak bisa menutupi. Kemudian perusahaan juga memperbarui dokumen standarisasi seperti SNI, BPOM, Halal MUI	
5. Kerjasama Tim (<i>Teamwork</i>)	Sementara itu dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.	Kerjasama tim pada perusahaan ini berjalan dengan baik seperti saling bantu-membantu, saling mengingatkan, membangun komunikasi yang baik antar karyawan dengan karyawan lainnya maupun dengan atasan.	
6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses	Perusahaan selalu menambah standar mutu yang diberikan oleh standar mutu, perusahaan	

Lanjutan Tabel 4. 1

	<p>tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada diperlakukan secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat semakin meningkat.</p>	<p>salalu menjaga kebersihan <i>water treaatmen</i>, mengecek dan mengontrol kondisi mesin, <i>spare part</i> dan kompresor.</p>	
7. Pendidikan dan Pelatihan	<p>Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada habisnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.</p>	<p>Untuk pendidikan dan Pelatihan yang di berikan perusahaan adalah pelatihan keterampilan & ketangkasan di dalam produksi yang diberikan oleh LSPRO Samarinda Etam. Perusahaan melakukan <i>Training Operator</i> dan Teknisi per 1 tahun</p>	
8. Kebebasan Yang Terkendali	<p>Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting dalam TQM. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang</p>	<p>Perusahaan memberikan kesempatan karyawan dalam memberikan pendapat atau saran untuk pengambilan keputusan dan ada juga yang tidak melibatkan karyawan hanya manajemen yang pengambilan keputusan tertentu.</p>	

Lanjutan Tabel 4. 1

	telah dibuat.		
9. Kesatuan Tujuan	Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik jika perusahaan memiliki kesatuan tujuan, dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.	Tujuan bersama sudah tercapai, baik dalam menjaga kualitas produk, waktu produksi, jumlah hasil produksi yang sesuai dengan permintaan.	
10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 dua manfaat utama. Pertama, hal ini meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan yang juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.	Adanya keterlibatan karyawan menjadi pengaruh penting untuk perusahaan baik dalam proses produksi yang dimulai dari awal produk belum jadi sampai jadi dan terjual, baik dalam menjaga kualitas produk, menjaga dan merawat alat-alat produksi, mesin, kebersihan. Baik dalam pengambilan keputusan ada beberapa terlibat dan ada juga tidak.	

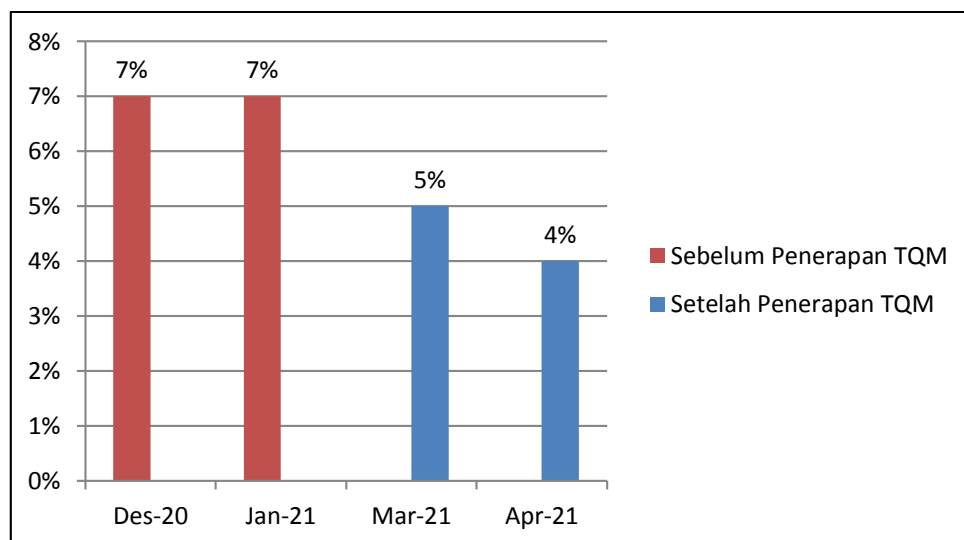
Sumber : Data Diolah dari PT. Sabina Tirta Utama (2022)

Tabel 4.2 Hasil Produksi Kemasan *Cup 220 ml* sebelum dan setelah Penerapan *Total Quality Management (TQM)*

Periode	Jumlah Produksi (pcs)	Reject 220 ml (pcs)	% Reject	Keterangan
Des 2020	14,170	1006	7%	Sebelum Penerapan
Jan-21	14,338	1058	7%	Sebelum Penerapan
Mar-21	14,153	655	5%	Setelah Penerapan
Apr-21	14,306	613	4%	Setelah Penerapan
	56,967	3,332	23%	

Sumber : Data Diolah dari PT. Sabina Tirta Utama (2022)

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa setelah dilakukan Penerapan *TQM* pada bulan maret 2021 mengalami penurunan kerusakan (*reject*) sebanyak 655 *cup* atau sebesar 5% dan pada bulan april 2021 mengalami penurunan kerusakan (*reject*) sebanyak 613 *cup* atau sebesar 4% setelah penerapan *TQM*.



Gambar 4.5 Grafik Kerusakan (*Reject*) Kemasan *Cup 220ml* Perbandingan Setelah Penerapan *TQM*

Dari gambar 4.5 dapat dilihat bahwa kerusakan (*reject*) kemasan *cup* 220ml sebelum penerapan *TQM* pada bulan desember 2020 dan januari 2021 adalah 7% sedangkan setelah penerapan *TQM* pada bulan Maret 2021 kerusakan (*reject*) kemasan *cup* 220ml adalah 5% dan pada bulan april 2021 kerusakan (*reject*) kemasan *cup* 220ml adalah 4%.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan prosedur pengendalian kualitas produk menggunakan *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda bahwa terdapat hasil penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan prosedur pengendalian kualitas produk pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda sudah sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* menurut Goetsch & Davis dalam M.N. Nasution (2015:18-19) diantaranya sebagai berikut:

a. Fokus Pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan sudah dilaksanakan pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda sesuai dengan Prinsip *Total Quality Management (TQM)* dan berhasil memberikan kepuasan kepada konsumen.

b. Obsesi Terhadap Kualitas

Obsesi terhadap kualitas sudah dilaksanakan pada PT. Sabina Tirta Utama sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* dan berhasil dalam menjaga kualitas produknya yang terjamin SNI, ISO dan hasil lab.

c. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah pada PT. Sabina Tirta Utama sudah dilaksanakan. Sesuai prinsip *Total Quality Management* yaitu dengan adanya masalah-

masalah yang ada kemudian karyawan yang bertugas melaporkannya kepada kepala bagian produksi atau manager untuk menunggu keputusan dari manajemen untuk di perbaiki atau pun diganti.

d. Komitmen Jangka Panjang

Komitmen jangka panjang pada PT. Sabina Tirta Utama sudah dilakukan perusahaan yaitu dengan menjaga yang ada, kemudian memperbaiki secara terus menerus kedepannya baik kebersihan, ke higienisan serta menjaga kualitas produk air sabina.

e. Kerjasama Tim

Kerjasama tim sudah dilaksanakan pada PT. Sabina Tirta Utama sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* dengan cara bekerjasama dengan saling bantu-membantu, saling mengingatkan, saling membangun komunikasi yang baik untuk menghasilkan kualitas produk yang baik.

f. Perbaikan Berkesinambungan

Perbaikan berkesinambungan sudah dilaksanakan pada PT. Sabina Tirta Utama sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* dan berhasil dalam melakukan perbaikan secara terus menerus dengan cara menambah standar mutu yang ditentukan oleh standar mutu dan mengecek dan mengontrol kondisi mesin, menjaga kebersihan *water treatment, spare part* dan kompresor.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan sudah diterapkan pada PT. Sabina Tirta Utama sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* dan berhasil

dalam memberikan pendidikan dan pelatihan yang diharapkan bisa dijadikan dorongan untuk terus belajar untuk menambah atau meningkatkan kemampuan maupun keterampilan dalam menjaga kualitas produk dan meminimalisir kesalahan yang sering terjadi.

h. Kesatuan Tujuan

Kesatuan tujuan pada PT. Sabina Tirta Utama sudah di capai yaitu dengan bekerja sama dalam menjaga kualitas produk baik kebersihan, ke higienisan dan jumlah produksi yang sesuai dengan target yang ingin dicapai sesuai dengan permintaan

i. Adanya Keterlibatan Karyawan

Adanya keterlibatan karyawan sudah dilaksanakan pada PT. Sabina Tirta Utama sesuai dengan prinsip *Total Quality Management (TQM)* dan menjadi pengaruh penting untuk perusahaan dikarenakan keterlibatan karyawan dalam proses produksi itu dimulai dari awal produk belum jadi sampai dengan produk jadi dan terjual, baik dalam menjaga kualitas produk, mapupun menjaga dan merawat alal-alat produksi, dan dalam pengambilan keputusan ada beberapa terlibat dan ada juga tidak.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan prosedur pengendalian kualitas produk menggunakan *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam penerapan prosedur pengendalian kualitas produk menggunakan *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina

Tirta Utama di Samarinda adalah sumber daya manusia (SDM) itu sendiri dan yang kedua yaitu standarisasi.

2. Faktor Penghambat

faktor penghambat dalam penerapan prosedur pengendalian kualitas produk menggunakan *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda ialah ketika karyawan yang bertugas (Uji PH, *TDS*, kekeruhan dll) tidak hadir dan terjadinya kerusakan pada mesin dan alat yang membuat kegiatan produksi terhenti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai penerapan prosedur pengendalian kualitas produk menggunakan (*TQM*) maka terdapat beberapa saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. PT. Sabina Tirta Utama sebaiknya terus berupaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas produknya dengan mengecek dan mengontrol bahan baku, mesin dan alat-alat produksi agar terhindar dari kesalahan/masalah yang mungkin terjadi.
- b. PT. Sabina Tirta Utama sebaiknya meningkatkan pelaksanaan *TQM* yang sudah berjalan, sehingga manfaat *TQM* untuk dapat meningkatkan kualitas dan menjaga kualitas untuk meminimalisir resiko kegagalan produk dan kualitas produk.
- c. PT. Sabina Tirta Utama sebaiknya menambahkan 1 karyawan yang bertugas dalam mengendalikan kualitas produk (bagian uji, PH, *TDS*,

kekeruhan dan lainnya), agar tidak menghambat dalam pengendalian kualitas produk.

- d. PT. Sabina Tirta Utama sebaiknya melakukan perawatan secara berkala pada mesin produksi seperti melakukan *maintenance* mesin sebelum terjadinya kerusakan agar mesin dapat bekerja dengan baik.
- e. Sebaiknya menetapkan target produksi harian maupun bulanan yang stabil dan tidak fokus pada permintaan konsumen. kemudian meningkatkan pemasaran produk Sabina agar bisa bertahan dan berkembang di Industri AMDK yang ada di Kalimantan Timur khususnya di Kota Samarinda.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian mengenai penerapan prosedur pengendalian kualitas produk menggunakan *Total Quality Management (TQM)* dengan menambah indikator lain atau dapat juga menggunakan metode lain dalam meneliti di perusahaan yang sama atau perusahaan lain yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2016). *Manajemen Operasi (Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan* (3rd ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Atmoko, T. P. H. (2017). Peningkatan Higiene Sanitasi sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Dhamar Palembang. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), 1–9. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/barometer/article/view/905>
- Gerung, C. J., Sepang, J., & Loindong, S. (2017). Effect of Product Quality, Price and Promotion To Decision Purchase Nissan X-Trail Car in Pt. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2221–2229.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. . (2015). *Business Essentials*. Boston: Pearson Education.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. In Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Idris, D. A. (2019). *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Laba Perusahaan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar*.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Irawan, D. W. P. (2016). Prinsip Hygiene Sanitasi Makanan dan Minuman Di Rumah Sakit. In *Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)*. Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes). <https://kesling.poltekkesdepkes-sby.ac.id/wp-content/uploads/2020/03/BUKU-ISBN-PRINSIP-2-HS-MAKANAN-DI-RS.pdf>
- Kaligis, A. C. ., Palandeng, I. D., & Suamarauw, J. S. . (2020). Analisis Pelaksanaan Total Quality Management Pada P T Metalindo. *Jurnal EMBA*, 8(3), 936–945.
- Kaswan. (2017). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002. (2002).

- Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum. In *Kemenkes RI* (Issue 1, pp. 1–5).
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No.651/MPP/kep/10/2004. (2004). Persyaratan Teknis Depot Air Minum dan Perdaganganannya. *Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia*, 1–16.
- Krisnasiwi, I. F., Sundari, W., & Sinuhaji, A. (2020). Analisis Kualitas Air Minum Hasil Pemboran di Kabupaten Sumba Tengah. *Jurnal Teknologi*, 16(2), 15–23.
- Latuconsina, Z., & Tupamahu, W. A. (2020). Pengaruh Fokus Pada Pelanggan, Keterlibatan Total, Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kepuasan Konsumen Hasjrat Abadi Ambon. *Manis*, 4, 24–36.
- Lie Darwin. (2017). Analisis Pelaksanaan Kegiatan Pemeliharaan (Maintenance) Terhadap kualitas Produk Pada Cv Green Perkasa Pematangsiantar. *Jurnal Maker*, 3(1), 40–48.
- Lokay, A. C. (2015). Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 981–991.
- LSPro Samarinda Etam. (2019). *Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Per Desember 2019*. Baristandsamarinda.Kemenperin.Go.Id. <https://baristandsamarinda.kemenperin.go.id/download/LSPro/Direktori-Klien-LSProSamEtam-2019.pdf>
- Meleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management* (3rd ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, S. E., & Ratnawati, I. (2021). Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan dengan Voice Behaviour sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT Pelabuhan Indonesia III Persero Regional Jawa Tengah). *Diponegoro Journal of Management*, 10(3), 1–13. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/32391>
- Putra, H. R. (2020). Analisis Maintenance Mesin Dalam Menunjang Kelancaran

- Produksi Pada PT. Sumber Sawit Sejahtera. *Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau*, 1–80.
- Ramadani, F. (2020). Analisis Penerapan Total Quality Management Dalam Menjaga Kualitas Produk Air Mineral Dalam Kemasan Merek Sabina Pada Pt. Sabina Tirta Utama Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 8(2), 111. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v8i2.3231>
- Refangga, M. A., Musmedi, D. P., Gusminto, E. B., Ekonomi, F., & Unej, U. J. (2018). *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Air Minum Dalam Kemasan dengan Menggunakan Statistical Process Control (SPC) dan Kaizen Pada PT . Tujuh Impian Bersama Kabupaten Jember (The Analysis of Quality Control In Bottled Water Using Statistical Process Co. V(2), 164–171.*
- Sari, V. A. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Teh Botol Sosro (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fisip Undip Semarang). *Diponegoro University Journal Of Social And Politic, Business Administration*, 1–12.
- Simamora, H. (2012). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Star Gate Publisier.
- Soerjoatmodjo, G., & Paskahwati, I. (2018). Pentingnya Kerja Sama Tim. *Jurnal Widyakala*, 4(17), 5–11. <https://buletin.k-pin.org/index.php/arsip-artikel/311-pentingnya-kerja-sama-tim>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulaiman, & Asanudin. (2020). Analisis Peranan pendidikan dan pelatihan dalam

- Peningkatan Kinerja pegawai. *Jurnal Akuntanika*, 6(1), 39–45.
- Tiho, R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2022). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Dayana Cipta Manado. *Jurnal EMBA*, 10(1), 1147–1156.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Todar, M. P., Tumbel, A., & Jorie, R. J. (2020). Pengaruh Persepsi Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Galon Merek AQUA. *Jurnal EMBA*, 8(3), 134–143.
- Top Brand Award. (2022). *Top Brand Index Kategori Makanan dan Minuman (Air Minum Dalam Kemasan)*. Topbrand-Award.Com. <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>
- Widyana, S. F., & Naufal, A. D. (2018). Analisis Kualitas Operasional Produksi (Survei Terhadap PT Aerofood Indonesia). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 8(2), 53–61.
- Wijaya, A., Sisca, S., Silitonga, H. P., Candra, V., Butarbutar, M., Sinaga, O. S., Hasibuan, A., Efendi, E., Priyojadmiko, E., Simarmata, J., & Alex Rikki. (2020). *Manajemen Operasi Produksi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Yanto, T. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Swalayan Macromart Mojoroto Kota Kediri). *Jurnal Simki Ekonomi*, 1(2), 1–6.
- Yunus, N. M. (2018). *Analisis Kualitas Air Galon pada Depot Air Minum di Kota Palopo dengan Menggunakan Metode MPN (Most Probable Number)*. 3(2), 1–6.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

LEMBAR WAWANCARA**PT. SABINA TIRTA UTAMA (SABINA)**

Nama : M. Rizki Ardillah
 Nim : 1502095094
 Judul : Analisis Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk
 Menggunakan *Total Quality Management (TQM)* Pada PT. Sabina Tirta
 Utama di Samarinda

Untuk Wawancara (Informan) :

Manager/penanggung jawab PT. Sabina Tirta Utama

1. Identitas
 - a. Nama :
 - b. Jabatan :
2. Tanggal Wawancara :

Rumusan Masalah	Indikator	Item Pertanyaan
Apa penerapan prosedur pengendalian kualitas produk sudah sesuai dengan prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i> ?	Fokus pada pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana upaya dalam memuaskan konsumen pada PT. Sabina Tirta Utama? 2. Bagaimana kualitas produk yang di berikan kepada konsumen pada PT. Sabina Tirta Utama?
	Obsesi Terhadap Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana anda lakukan dalam menjaga kualitas produk dan meningkatkan kualitas produk pada PT Sabina Tirta Utama? 2. Bagaimana perencanaan dan pelaksanaan TQM dalam menjaga kualitas produk pada PT Sabina Tirta Utama?
	Pendekatan Ilmiah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada persoalan yang sering dihadapi pada PT Sabina Tirta Utama? 2. Bagaimana cara Menghadapi atau memperbaiki persoalan tersebut?

	Komitmen Jangka Panjang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada komitmen jangka panjang yang di lakukan PT. Sabina Tirta Utama? 2. Apa saja komitmen jangka panjang pada PT. Sabina Tirta Utama?
	Perbaikan Berkesinambungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana bentuk perbaikan berkesinambungan yang dilakukan PT. Sabina Tirta Utama ? 2. Apakah dalam perbaikan berkesinambungan yang di lakukan perusahaan salah satunya dengan menambah standar-standar mutu yang telah ditentukan dan mengadakan meeting bulanan? 3. Apa yang dilakukan jika terjadi masalah dalam perusahaan seperti kerusakan mesin dan lainnya?
	Pendidikan dan Pelatihan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada pelatihan dan pendidikan yang diberikan pada PT. Sabina Tirta Utama? 2. Apa saja pendidikan dan pelatihan yang di berikan PT. Sabina Tirta Utama? 3. Apakah ada pendidikan dan pelatihan lain selain itu?
	Kebebasan Yang Terkendali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan dalam memberikan pendapat atau saran dalam pengambilan keputusan pada PT Sabina Tirta Utama?
	Kesatuan Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada tujuan bersama di dalam perusahaan? 2. Seperti apa tujuan bersama yang ada di perusahaan? 3. Apakah tujuan bersama tersebut perusahaan sudah tercapai?
	Kerjasama Tim	<ol style="list-style-type: none"> 1. apakah kerjasama tim pada PT Sabina Tirta Utama sudah terjalin? 2. Apa saja bentuk kerjasama tim dalam perusahaan? Contohmya?

	Keterlibatan Adanya dan pemberdayaan Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada keterlibatan karyawan ? 2. dimulai dari mana saja itu? 3. Apakah dalam pengambilan keputusan melibatkan karyawan?
Apa sajakah faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i> pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda?	Faktor Pendukung	Apakah faktor yang mendukung dalam Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan <i>Total Quality Management (TQM)</i> pada PT Sabina Tirta Utama,?
	Faktor Penghambat	Apakah faktor penghambat dalam Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan <i>Total Quality Management (TQM)</i> pada PT. Sabina Tirta Utama?

LEMBAR WAWANCARA
PT. SABINA TIRTA UTAMA (SABINA)

Nama : M. Rizki Ardillah
 Nim : 1502095094
 Judul : Analisis Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk
 Menggunakan *Total Quality Management (TQM)* Pada PT. Sabina Tirta
 Utama di Samarinda

Untuk Wawancara (Informan) :

Kepala Produksi, Operator, Teknisi, taff Produksi

1. Identitas
 - a. Nama :
 - b. Jabatan :
2. Tanggal Wawancara :

Rumusan Masalah	Indikator	Item Pertanyaan
Apa penerapan prosedur pengendalian kualitas produk sudah sesuai dengan prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i> ?	Fokus pada pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana upaya dalam memuaskan konsumen pada PT. Sabina Tirta Utama? 2. Bagaimana kualitas produk yang di berikan kepada konsumen pada PT. Sabina Tirta Utama? 3. Apa yang menjadi kelebihan dari produk pada PT. Sabina Tirta Utama?
	Obsesi Terhadap Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana anda lakukan dalam menjaga kualitas produk dan meningkatkan kualitas produk pada PT Sabina Tirta Utama? 2. Bagaimana perencanaan dan pelaksanaan TQM dalam menjaga kualitas produk pada PT Sabina Tirta Utama?
	Pendekatan Ilmiah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada persoalan yang sering dihadapi pada PT Sabina Tirta Utama? 2. Bagaimana Cara Menghadapi atau memperbaiki persoalan tersebut?

	Komitmen Jangka Panjang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada komitmen jangka panjang yang di lakukan PT. Sabina Tirta Utama? 2. Apa saja komitmen jangka panjang pada PT. Sabina Tirta Utama?
	Perbaikan Berkesinambungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana bentuk perbaikan berkesinambungan yang dilakukan PT. Sabina Tirta Utama ? 2. Apakah dalam perbaikan berkesinambungan yang di lakukan perusahaan salah satunya dengan menambah standar-standar mutu yang telah ditentukan dan mengadakan meeting bulanan? 3. Apa yang dilakukan jika terjadi masalah dalam perusahaan seperti kerusakan mesin dan lainnya?
	Pendidikan dan Pelatihan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada pelatihan dan pendidikan yang diberikan pada PT. Sabina Tirta Utama? 2. Apa saja pendidikan dan pelatihan yang di berikan PT. Sabina Tirta Utama? 3. Apakah ada pendidikan dan pelatihan lain selain itu?
	Kebebasan Yang Terkendali	Apakah perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan dalam memberikan pendapat atau saran dalam pengambilan keputusan pada PT Sabina Tirta Utama?
	Kesatuan Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada tujuan bersama di dalam perusahaan? 2. Seperti apa tujuan bersama yang ada di perusahaan? 3. Apakah tujuan bersama tersebut perusahaan sudah tercapai?
	Kerjasama Tim	<ol style="list-style-type: none"> 1. apakah kerjasama tim pada PT Sabina Tirta Utama sudah terjalin? 2. Apa saja bentuk kerjasama tim dalam perusahaan? Contohnya?

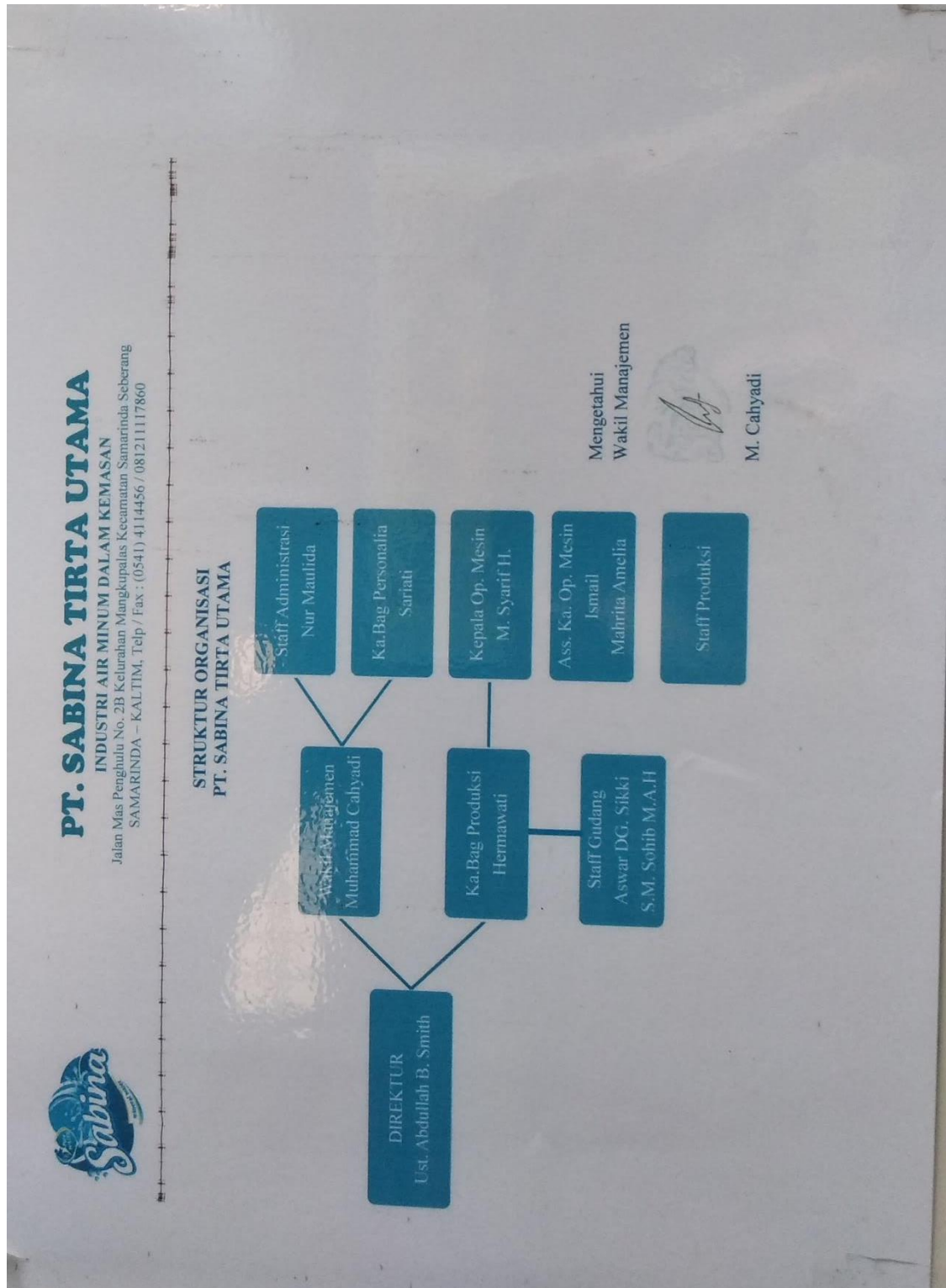
		3. Apakah dalam kerjasama tim sudah mencapai tujuan bersama pada PT Sabina Tirta Utama?
	Keterlibatan Adanya dan pemberdayaan Karyawan	1. Apakah ada keterlibatan karyawan ? 2. dimulai dari mana saja itu? 3. Apakah dalam pengambilan keputusan melibatkan karyawan?
Apa sajakah faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prosedur pengendalian kualitas produk yang sudah sesuai dengan prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i> pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda?	Faktor Pendukung	Apakah faktor yang mendukung dalam Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan <i>Total Quality Management (TQM)</i> pada PT Sabina Tirta Utama,?
	Faktor Penghambat	Apakah faktor penghambat dalam Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan <i>Total Quality Management (TQM)</i> pada PT. Sabina Tirta Utama?

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian


PT. Sabina Tirta Utama



Lampiran 3. Struktur Organisasi PT. Sabina Tirta Utama



Lampiran 4. Jadwal kegiatan PT. Sabina Tirta Utama




PT. SABINA TIRTA UTAMA
INDUSTRI AIR MINUM DALAM KEMASAN
Jalan Mas Penghulu No. 2B Kelurahan Mangkupalas Kecamatan Samarinda Seberang
SAMARINDA – KALTIM, Telp / Fax : (0541) 4114456 / 081211117860

JADWAL KEGIATAN
PT. SABINA TIRTA UTAMA

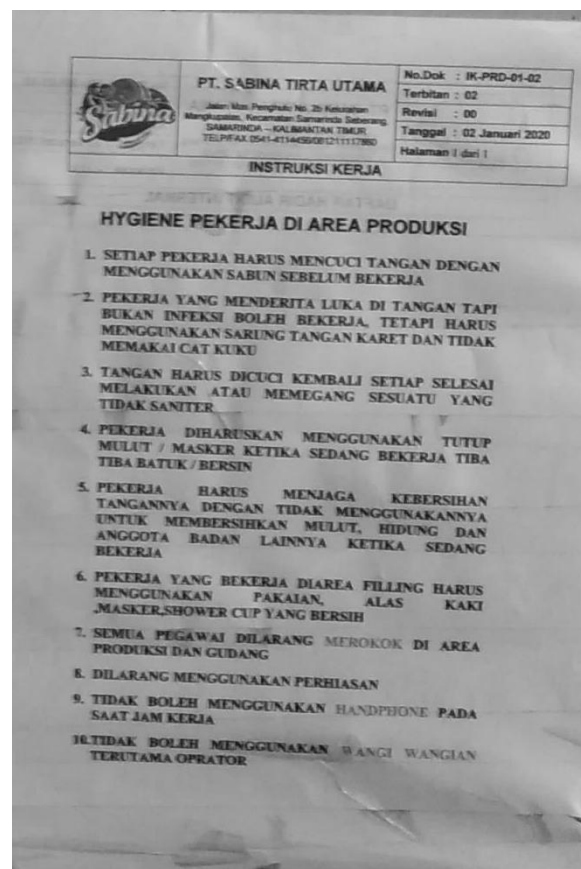
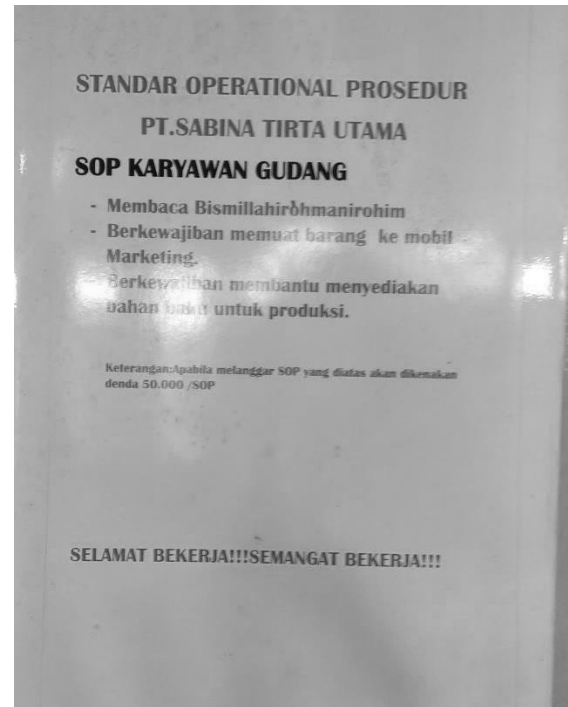
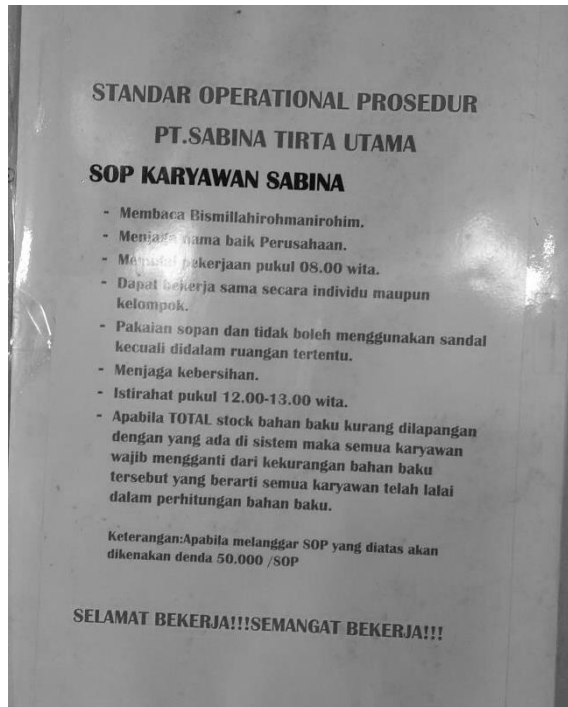
- Jadwal Harian**
 - Sarung Tangan
 - Showercap
 - Masker
 - Absen Harian
 - Lampu
 - Bel
 - Kebersihan Toilet
 - Kebersihan Lingkungan Produksi dan Sekitarnya
 - Bahan Baku Untuk Produksi
 - Water Treatment
- Jadwal Mingguan**
 - Opname Bahan Baku
 - Perawatan Mesin
 - Perawatan Rolling Door
 - Sumbangan Majelis
 - Kebersihan Lingkungan dan Halaman Pabrik
- Jadwal Bulanan**
 - Rapat Bulanan
 - Cashback Marketing
 - Laporan Penjualan
 - Service Mobil
 - Absen Bulanan
 - CK Produksi
 - Pembayaran :
 - PLN
 - PDAM
 - BPJS
 - TELKOM
- Jadwal 6 Bulan Sekali di Akhir Bulan Juni dan Desember**
 - Penggantian Media

Mengetahui
Wakil Manajemen




M. Cahyadi


Lampiran 5. SOP PT. Sabina Tirta Utama



Lampiran 6. BPOM PT. Sabina Tirta Utama

 **BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**
 Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
 Telp. (021) 4244691, 4244819, 42800221; Fax: (021) 4245139, 4245267
 e-mail: penilaianpangan@pom.go.id; Website: www.pom.go.id

IZIN EDAR PANGAN OLAHAN
 NO. PN.06.07.52.10.20.9667.PKPE/MD/0260



Sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan, dengan ini diberikan izin edar pangan olahan :

1. Nama Jenis Pangan	:	Air Minum Dalam Kemasan (Air Mineral)
2. Nama Dagang	:	Sabina
3. Jenis Kemasan/Isi/Berat bersih	:	Gelas Plastik (220 ml)
4. a. Nama Produsen	:	PT. SABINA TIRTA UTAMA
b. Alamat Produsen	:	Jl. Mas Penghulu RT. 043, Kel. Mangkupalas, Kec. Samarinda Seberang Kota Samarinda, Kalimantan Timur

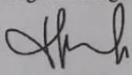
Nomor Izin Edar: **BPOM RI MD 265217002003**

Dengan Ketentuan:

- Pangan Olahan yang diedarkan wajib memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Pangan Olahan yang diedarkan harus menggunakan label sesuai dengan rancangan label yang disetujui sebagaimana terlampir yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Izin Edar ini.
- Pangan Olahan yang beredar harus sesuai dengan data yang disetujui pada waktu pendaftaran.
- Badan POM tidak bertanggung jawab atas terjadinya perselisihan terkait penunjukan atau hak kekayaan intelektual dalam penerbitan Izin Edar untuk Pangan Olahan ini. Izin Edar hanya dapat ditinjau kembali setelah mendapatkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap atau kesepakatan antar pihak.
- Izin Edar ini dapat dicabut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Pangan Olahan yang diedarkan berdasarkan perjanjian atau penunjukan dengan masa kerjasama kurang dari 5 (lima) tahun maka masa berlaku Izin Edar sesuai dengan masa berlaku kerjasama.

Diterbitkan	:	di JAKARTA
Tanggal	:	22 Oktober 2020
Masa berlaku s/d	:	22 Oktober 2025

a.n. Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan
 Direktur Registrasi Pangan Olahan


 Anisyah, S.Si., Apt., MP.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSE

Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Manager PT. Sabina
Tirta Utama



Wawancara dengan Operator
PT. Sabina Tirta Utama



Wawancara dengan Kepala Bagian
Produksi PT. Sabina Tirta Utama



Wawancara dengan Staff Produksi
PT. Sabina Tirta Utama

Dokumentasi Wawancara Pelanggan PT. Sabina Tirta Utama



Bapak Febri



Ibu Anti

Lampiran 8. Ruang Produksi PT. Sabina Tirta Utama



Ruang Filling



Ruang Packing



Carton Sealer



Produk Jadi

Lampiran 9. Surat Telah Melakukan Penelitian



PT. SABINA TIRTA UTAMA
INDUSTRI AIR MINUM DALAM KEMASAN
Jalan Mas Penghulu No. 2B Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang
SAMARINDA – KALTIM, Telp / Fax : (0541) 4114456

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : M. Rizki Ardillah
Nim : 1502095094
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman

Benar yang tersebut namanya diatas telah melakukan penelitian di **PT. SABINA TIRTA UTAMA** di Samarinda dengan judul: **“Analisis Penerapan Prosedur Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan *Total Quality Manajemen (TQM)* PadaPT. Sabina Tirta Utama di Samarinda”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 26 September 2022
Manajer PT. Sabina Tirta Utama



Muhammad Cahyadi