

# **ANALISIS MANAJEMEN KUALITAS DENGAN PENDEKATAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* BERBASIS *DEMING PRIZE* DI ROTTE BAKERY PEKANBARU**

**Kenny Mora Situmorang<sup>1)</sup>, Samsir<sup>2)</sup>, Iwan Nauli Daulay<sup>2)</sup>**

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

Email : kennymora77@yahoo.com

*Quality Management Analysis with Total Quality Management Approach Based on Deming Prize at Rotte Bakery Pekanbaru*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the quality of management at Rotte Bakery Pekanbaru with a Total Quality Management approach based on the Deming Prize. The method used in this research is descriptive quantitative approach method. The population in this study were all 18 branches/outlets of Rotte Bakery Pekanbaru. In this study, researchers used non-probability sampling with the technique taken, namely saturated sampling (census). The number of samples to be studied is 18 branches/outlets of Rotte Bakery Pekanbaru. The data in this study were analyzed with the Deming Prize. The results of this study indicate that the Analysis of Quality Management with a Total Quality Management Approach Based on the Deming Prize at Rotte Bakery Pekanbaru consists of four indicators, namely from the Deming Prize, namely the State of the Company, Work Processes, Management Tools and Outputs Produced. In the company's state variable which shows that the company has service quality as seen from the state of the company with an average number of 4.32 in the interval 4.20 - 5.00 with a very good category. In the work process variable which shows that the company has service quality as seen from the state of the company with an average number of 4.31 in the interval 4.20 - 5.00 with a very good category. management tool variable which shows that the company has service quality as seen from the management tool with an average number of 4.02 in the interval 4.20 – 5.00 with a very good category. In the resulting output variable, which shows that the company has a service quality that is seen from the output produced with an average number of 3.80 is in the interval 4.20 - 5.00 with a very good category. Of the four indicators, the score results are in the very good category, which is in the range of values from 4.20 to 5.00.*

*Keywords: Quality Management, TQM, Deming Prize.*

## **PENDAHULUAN**

Dalam era persaingan global yang semakin kompetitif saat ini, orang banyak berbicara tentang “kualitas” terutama berhubungan

dengan pekerjaan yang menghasilkan produk atau jasa. Suatu produk dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan kualitas penggunaannya. Oleh

sebab itu baik kualitas desain maupun kualitas kesesuaian harus sesuai dengan spesifikasi dari produk yang dihasilkan agar suatu produk dapat berfungsi secara maksimal dan tepat waktu.

Kualitas merupakan faktor yang penting dalam persaingan saat ini. Oleh karena itulah, perusahaan perlu melakukan pengukuran performansi sehingga dapat mengetahui dimana posisi perusahaan saat ini. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengetahui sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi seluruh fungsi organisasi, yang menyangkut masalah strategis, pemasaran, dan aspek manusia dari organisasi atau perusahaan.

Sejalan dengan arus globalisasi, istilah TQM atau QCC semakin sering digunakan sebagai salah satu pendekatan dalam upaya menuju *Quality Management* atau manajemen kualitas. Sistem manajemen kualitas merupakan sekumpulan prosedur yang terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

*Total quality management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Kompetisi yang semakin ketat ini, menyebabkan setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi

dunia industri, akan memberikan perhatian yang penuh pada kualitas. Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak positif kepada dampak bisnis melalui dua cara yaitu, dampak kepada biaya produksi dan dampak kepada pendapatan. Dampak terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konfirmasi (*conformance*) yang tinggi terhadap standar standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang mungkin terjadi.

Menurut Gaspersz (2006:5) pada dasarnya Manajemen Kualitas (*Quality Management*) didefinisikan sebagai satu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Secara Geografis, Pekanbaru merupakan salah satu kota yang mengalami perkembangan yang cukup tinggi, baik perkembangan dalam bidang ekonomi maupun perkembangan penduduknya. Pertumbuhan industri makanan minuman menjadi salah satu penopang perkembangan tersebut, seperti usaha roti. Pada saat sekarang ini masyarakat yang hidup di perkotaan umumnya tidak memiliki waktu yang cukup banyak untuk menyiapkan makanan. Tingkat mobilitas mereka diluar rumah yang tinggi menjadi salah satu penyebab kurangnya waktu untuk berada dirumah. Peningkatan pendapatan dan pendidikan serta kemudahan dalam memperoleh informasi, menjadikan masyarakat yang hidup di perkotaan lebih menyukai segala

sesuatu yang praktis. Berikut ini Perkembangan jumlah usaha roti di kotaPekanbaru dapat dilihat pada Tabel 1

**Tabel 1 Perkembangan Jumlah Usaha Roti di Kota Pekanbaru dari Tahun 2015-2019**

No	Tahun	Usaha Roti(unit)
1	2015	137
2	2016	117
3	2017	120
4	2018	126
5	2019	128

**Sumber:** DOP (Data Olahan Penelitian) DISPERINDAG, 2020

Rotte Bakery Pekanbaru merupakan perusahaan lokal yang bergerak di usaha roti yang menjual berbagai macam kue dan roti dengan konsumennya adalah masyarakat kalangan menengah. Rotte Bakery merupakan perusahaan bakery yang berasal dari Pekanbaru, Riau yang masuk dalam Kampong Cookies Group dibawah naungan perusahaan PT Rotte Ragam Rasa. Rotte Bakery berdiri pada awal tahun 2016 yang dipegang oleh Syafrizal Abdul Rasyid.

Meski tergolong baru, Rotte Bakery juga telah menghadapi berbagai hambatan dalam mengembangkan usahanya. Hambatan tersebut seperti bakery lokal yang telah memiliki banyak pelanggan, munculnya bakery dengan kualitas produk yang *premium*, bertumbuhnya minimarket yang juga menjual produk roti, dan menjamurnya *franchise* yang menjual produk roti dengan harga murah. Adapun pesaing terdekat dari Rotte Bakery adalah Toko Roti dan Kue Hoya, Sari Roti, dan Roti Bobo.

Rotte Bakery saat ini memiliki beberapa outlet/cabang di Pekanbaru yang memiliki tempat

yang strategis dan dapat dijangkau oleh masyarakat yaitu terdiri dari 18 cabang. Tidak hanya itu, Rotte Bakery juga memiliki outlet/cabang yang tersebar di luar Pekanbaru sebanyak kurang lebih 28 outlet/cabang dan menargetkan akan terus bertambah.

Berdasarkan hasil observasi terhadap Rotte Bakery Pekanbaru ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Rotte Bakery Pekanbaru diantaranya:

1. Kurangnya manajemen kualitas internal perusahaan meliputi organisasi dan sumber daya manusia;
2. Komunikasi antar karyawan masih kurang
3. Tidak adanya perbaikan kerja dari pemilik Rotte Bakery Pekanbaru kepada karyawan.
4. Pananganan kesejahteraan karyawan belum Nampak di Rotte Bakery Pekanbaru.
5. Penjualan yang menurun di beberapa cabang Rotte Bakery Pekanbaru
6. Banyaknya pesaing yang menjual roti dengan harga lebih murah; Pesaing yang menjual roti dengan brand ternama;

Dengan melihat fakta diatas, maka peneliti ingin menganalisa manajemen kualitas perusahaan dengan pendekatan *Total Quality Management (TQM)* berbasis *Deming Prize* pada perusahaan tersebut. Pengukuran manajemen kualitas dengan menggunakan metode TQM berbasis *Deming Prize* yang digunakan untuk dasar pedoman pengukuran dasar manajemen kualitas dan sebagai pengukuran manajemen kualitas di tahun berikutnya karena mengutamakan konsistensi

pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja para pekerjanya.

*Total Quality Management* (TQM) adalah suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Perbaikan di dalam *Total Quality Management* berkaitan dengan seluruh fungsi organisasi, yang menyangkut masalah strategis, pemasaran, dan aspek-aspek manusia dari organisasi tersebut. Salah satu cara pendekatan dari aspek-aspek tersebut ialah dengan menggunakan *Deming Prize*. *Deming Prize* lebih menitik beratkan pada perbaikan kualitas internal perusahaan. Diantaranya menyangkut peningkatan kualitas perusahaan, struktur organisasi, persepsi karyawan terhadap perusahaan, dll. *Deming Prize* sendiri akan meninjau kualitas internal tersebut berdasarkan kategori yang terdapat di dalam *Deming Prize*, dimana dari kategori-kategori yang ada tersebut akan diambil sebagai variabel dalam penelitian ini, yang tergantung pada kondisi riil perusahaan (tingkat pemahaman karyawan).

*Deming Prize* adalah suatu penghargaan yang diberikan pada suatu perusahaan baik jasa maupun manufaktur yang berhasil atau sukses dalam menjalankan kriteria-kriteria yang ada dalam *Deming Prize*, dan selalu mengadakan perbaikan akan kualitas secara terus-menerus. Adalah Dr. Deming lahir di Sioux, City, 14 Oktober 1900, terlahir dengan nama William Edwards Deming. Maka dengan menerapkan *Total Quality Management* berbasis

*Deming Prize* di Rotte Bakery Pekanbaru, diharapkan kondisi manajemen kualitas di perusahaan dapat menjadi lebih baik, yang akhirnya berdampak bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.

Sejalan dengan hasil penelitian Perdana (2013) yang menjelaskan bahwa score untuk keadaan perusahaan sebesar 3,78 ; proses kerja sebesar 3,56 ; alat manajemen sebesar 3,08 ; dan output yang dihasilkan sebesar 4,59. Nilai-nilai tersebut telah melebihi target score yang telah ditetapkan masing masing variabel. Hal ini berarti secara umum variabel-variabel yang diteliti sesuai dengan kebijakan *Total Quality Management* berdasarkan *Deming's Management*. Dengan masalah utama yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan adalah mengenai kurangnya pelibatan karyawan, dan minimnya pemberian penghargaan kepada karyawan.

Oleh karena itu peneliti mengangkat judul penelitian tentang: **“Analisis Manajemen Kualitas dengan Pendekatan *Total Quality Management* Berbasis *Deming Prize* di Rotte Bakery Pekanbaru”**

#### **Rumusan Masalah**

Melihat kondisi yang sesuai dengan latar belakang penelitian ini, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :“ Bagaimana kualitas manajemen di Rotte Bakery Pekanbaru dengan pendekatan *Total Quality Management* Berbasis *Deming Prize*.”

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk

mengetahui kualitas manajemen di Rotte Bakery Pekanbaru dengan pendekatan *Total Quality Management* Berbasis Deming Prize.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut

1. Bagi penulis, dari hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pengetahuan Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas dengan Pendekatan *Total Quality Management* Berbasis Deming Prize.
2. Bagi Penelitian selanjutnya, dapat menjadi bahan acuan atau referensi dalam hal Implementasi Manajemen Kualitas dengan Pendekatan *Total Quality Management* Berbasis Deming Prize.
3. Bagi perusahaan, dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambilan kebijakan dalam penentuan kebijakan yang tepat, terutama yang berkaitan dengan Implementasi Manajemen Kualitas dan *Total Quality Management*.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Implementasi Manajemen Kualitas**

Mutu adalah suatu strategi dasar yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manusia, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa bernilai tambah bagi

masyarakat serta memberi keuntungan kepada pemegang saham. (Buddy Ibrahim, 2001:1)

Kata kualitas mengandung banyak defenisi dan makna diantaranya. (Fandy Tjiptono, 2003:9) :

1. Kesesuaian dengan persyaratan tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan / cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang membahagiakan pelanggan

### **Konsep Manajemen Kualitas (*Quality Management*)**

Manajemen kualitas (*Quality Management/QM*) didefinisikan sebagai sebuah filosofi atau sebuah pendekatan yang dipakai oleh manajemen untuk menyusun sekumpulan prinsip, dimana satu sama lain saling mendukung dan masing-masing bagian didukung dengan seperangkat teknik dan implementasi (Dean dan Bowen, 1994).

### **Sistem Manajemen Kualitas**

Sistem manajemen kualitas adalah sebagai suatu cara meningkatkan performasi secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. (Gaspersz, 2006:5)

Era perdagangan bebas menuntut perusahaan atau organisasi untuk dapat meningkatkan mutu

produknya. Pada dasarnya peningkatan bisnis perusahaan harus dilandasi oleh suatu sistem yang konsisten dan efisien. Sistem ini perlu diketahui dan dipelajari oleh perusahaan, sehingga karyawan dapat mengetahui sasaran perusahaan dan apa yang diharapkan darinya. (Chatab, 2001:12).

### Definisi Total Quality Management

*Total Quality Management* (TQM) juga memiliki bermacam-macam pengertian. Pada umumnya pengertian TQM yang dikemukakan para ahli memiliki maksud yang sama, yaitu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Tjiptono dan Diana (2003:4) *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

### Deming Prize

*Deming Application Prize* untuk perusahaan adalah suatu penghargaan tahunan yang diberikan kepada perusahaan yang telah mencapai suatu tingkatan tertentu (menjalankan prinsip 14 point deming) dalam menerapkan total *quality management*, tanpa memperhatikan jenis perusahaan, organisasi atau yang biasa disebut divisi, dapat mengajukan permohonannya untuk mendapatkan prize yang terpisah dari perusahaannya. Perusahaan maupun divisi perusahaan yang mengajukan

aplikasi akan mendapatkan form aplikasi (kuisisioner) dari *Deming Application Prize Subcommittee* untuk kemudian diisi dan diserahkan kembali kepada badan tersebut untuk kemudian dianalisa, apakah perusahaan maupun suatu divisi dalam perusahaan tersebut layak mendapatkan prize atau tidak. Disini tidak ada batasan jumlah penerima penghargaan per tahunnya asalkan perusahaan disini tidak ada batasan jumlah penerima penghargaan maupun divisi perusahaan tersebut mampu memenuhi score yang ditetapkan, akan mendapatkan deming prize.

### Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



### Hipotesis Penelitian

Menurut Hidayat Syah (2010) penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu dengan tidak melebihi lebihkan data atau memanipulasi variabel.

Dari pernyataan di atas dapat diartikan bahwa pengertian penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, dengan tujuan menggambarkan secara sistematis, fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat. Oleh karena itu

penelitian deskriptif tidak menguji hipotesis tertentu melainkan lebih pada menggambarkan apa adanya suatu gejala, variabel, atau keadaan. Akan tetapi tidak semua penelitian deskriptif tidak menggunakan hipotesis. Penggunaan hipotesis dalam penelitian deskriptif bukan dimaksudkan untuk diuji melainkan bagaimana peneliti berusaha menemukan sesuatu yang berarti sebagai alternatif dalam mengatasi masalah penelitian melalui prosedur ilmiah.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi dan objek pengambilan data dalam penelitian ini akan dilakukan di perusahaan Rotte Bakery Pekanbaru. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Maret 2022.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, data yang dapat diperoleh dari hasil pengamatan atau pengukuran secara langsung terhadap suatu objek dari penelitian yang dilakukan. Kemudian, data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang merupakan dokumentasi berupa laporan perusahaan. Data ini diperoleh melalui sumber informasi yaitu melalui webside resmi Rotte Bakery Pekanbaru yang menjadi sampel penelitian. Sumber data yang digunakan berasal dari webside resmi yang telah disetujui oleh

semua pihak yang berkepentingan dalam penelitiannya.

### **3.1. Populasi dan Sampel**

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh cabang/outlet Rotte Bakery Pekanbaru yang berjumlah 18 cabang/outlet. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu *sampling jenuh* (sensus). Menurut Sugiyono (2014:118) Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam mengumpulkan data, jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini ada dua, yaitu :

#### **1. Data Primer.**

Yaitu data riil yang dapat diperoleh dari hasil pengamatan atau pengukuran secara langsung terhadap suatu objek dari penelitian yang dilakukan. Yang antara lain dapat dikumpulkan melalui :

##### **a. Wawancara**

Proses pengumpulan data dengan cara menanyakan langsung mengenai masalah atau data yang diperlukan dengan bantuan daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti untuk responden.

##### **b. Kuisisioner**

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014).

## 2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, melainkan telah tersusun dalam bentuk dokumen/catatan tertulis yang telah dimiliki oleh perusahaan. Yang antara lain terdiri dari : Struktur organisasi beserta job descriptionnya dan struktur organisasi beserta job descriptionnya.

## Metode Analisis Data

Untuk mengetahui peran *Total Quality Management* berbasis *Deming Prize* terhadap manajemen kualitas di Rotte Bakery Pekanbaru, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan sebuah upaya pengolahan data menjadi sebuah hasil yang dapat dijelaskan dengan tepat yang bertujuan agar dapat dimengerti oleh orang lain yang tidak mengalaminya secara langsung. (Leksono, 2013; 181). Data yang penulis peroleh dikumpulkan, kemudian di proses dengan menggunakan metode analisis deskriptif, artinya data-data dan fakta yang diperoleh dilapangan dianalisa dengan mengaitkan pada teori teori yang relevan dan sesuai dengan tujuan dari penelitian. Selanjutnya, untuk menganalisis peran *Total Quality Management* berbasis *Deming Prize* di Rotte Bakery Pekanbaru, menggunakan rumus persentase yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2010), yaitu:

$$p = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

- f = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya  
N = *Number of Cases* (jumlah frekuensi/banyaknya individu)  
P = *Angka persentase*  
100% = *Bilangan Tetap*

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini data karakteristik responden bertujuan untuk mengetahui karakteristik setiap responden berdasarkan usia dan jenis kelamin. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner terhadap 80 responden, maka dapat dikelompokkan data berdasarkan usia dan jenis kelamin sebagai berikut:

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden sebagian besar berusia antara 23 - 24 tahun dengan jumlah 10 orang dengan persentase sebesar 55.56%, sedangkan yang terkecil dengan persentase 16.675% pada usia 21-22 tahun.

#### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa pegawai yang bekerja di cabang Rotte Bakery Pekanbaru yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang dengan tingkat persentase 66.67% dan perempuan sebanyak 6 orang dengan tingkat persentase 33.33%. Artinya

secara umum sector pekerjaan di rotte bakery Pekanbaru adalah sector yang didominasi oleh laki-laki (Indarti dan Rostiana, 2008). Laki-laki memiliki *self confiden* yang lebih tinggi dibandingkan perempuan. Kekuatan keyakinan merupakan salah satu dimensi efikasi diri dan berbanding lurus dengan minat berwirausaha.

### **Deskripsi Variabel**

Berbagai tanggapan dari responden tersebut dapat disajikan sebagai berikut :

#### **1. *Diming Prize***

Variabel keadaan perusahaan diukur dengan menggunakan 20 buah pernyataan. Pada variabel *Diming Prize* yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki *Diming Prize* yang dilihat dari keadaan perusahaan dengan jumlah rata-rata 3.54 berada pada interval 4.20 – 5.00 dengan kategori sangat baik. Score tertinggi adalah Rotte Bakery Pekanbaru memberikan kenyamanan dan keamanan sehingga semua organisasi bekerja dengan lebih baik. Artinya Rotte Bakery Pekanbaru memiliki lembaga kepemimpinan yang mendorong proses produksi yang lebih baik, melakukan pembinaan untuk semua organisasi guna menjaga kualitas dan kerja sama tim berjalan dengan baik di Rotte Bakery Pekanbaru.

#### **2. Keadaan Perusahaan**

Variabel keadaan perusahaan diukur dengan menggunakan 20 buah pernyataan. Pada variabel keadaan perusahaan yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang dilihat dari keadaan perusahaan dengan jumlah rata-rata 4.32 berada pada interval 4.20 – 5.00

dengan kategori sangat baik. Score tertinggi adalah Kesadaran akan strategi organisasi. Artinya karyawan yang bekerja di cabang Rotte Bakery Pekanbaru memiliki kesadaran untuk meningkatkan strategi di suatu organisasi seperti strategi selalu menjalin hubungan dengan karyawan lain, strategi meningkatkan penjualan dan akan mempengaruhi pendapatan.

### **3. Proses Kerja**

Variabel proses kerja diukur dengan menggunakan 21 buah pernyataan. Pada variabel proses kerja yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang dilihat dari keadaan perusahaan dengan jumlah rata-rata 4.31 berada pada interval 4.20 – 5.00 dengan kategori sangat baik. Score tertinggi adalah adanya Pengukuran dan Pengaruh arus balik. Artinya cabang Rotte Bakery Pekanbaru memberikan pengukuran kinerja kepada setiap karyawan dan memberikan pengaruh timbal balik jika ada karyawan yang berprestasi maka memberikan reward.

### **4. Alat Manajemen**

Variabel alat manajemen diukur dengan menggunakan 5 buah pernyataan. Pada variabel alat manajemen yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang dilihat dari alat manajemen dengan jumlah rata-rata 4.02 berada pada interval 4.20 – 5.00 dengan kategori sangat baik. Score tertinggi adalah adanya Komunikasi dan Perkembangan Organisasi. Artinya karyawan cabang Rotte Bakery Pekanbaru memiliki komunikasi yang baik terhadap sesama karyawan maupun terhadap pimpinan. Selain itu untuk

meningkatkan perkembangan organisasi maka seluruh karyawan berkomunikasi untuk meningkatkan organisasi yang ada.

### 5. Output yang Dihasilkan

Variabel output yang dihasilkan diukur dengan menggunakan 11 buah pernyataan. Pada variabel output yang dihasilkan yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang dilihat dari output yang dihasilkan dengan jumlah rata-rata 3.80 berada pada interval 4.20 – 5.00 dengan kategori sangat baik.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Analisis Manajemen Kualitas Dengan Pendekatan *Total Quality Management* Berbasis *Deming Prize* Di Rotte Bakery Pekanbaru terdiri dari empat indikator yaitu dari *Deming Prize* adalah Keadaan Perusahaan, Proses Kerja, Alat Manajemen dan Output yang Dihasilkan.

Variabel keadaan perusahaan diukur dengan menggunakan 20 buah pernyataan. Pada variabel keadaan perusahaan yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang dilihat dari keadaan perusahaan dengan jumlah rata-rata 4.32 berada pada interval 4.20 – 5.00 dengan kategori sangat baik. Score tertinggi adalah Kesadaran akan strategi organisasi. Artinya karyawan yang bekerja di cabang Rotte Bakery Pekanbaru memiliki kesadaran untuk meningkatkan strategi di suatu organisasi seperti strategi selalu menjalin hubungan dengan karyawan

lain, strategi meningkatkan penjualan dan akan mempengaruhi pendapatan.

Variabel proses kerja diukur dengan menggunakan 21 buah pernyataan. Pada variabel proses kerja yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang dilihat dari keadaan perusahaan dengan jumlah rata-rata 4.31 berada pada interval 4.20 – 5.00 dengan kategori sangat baik. Score tertinggi adalah adanya Pengukuran dan Pengaruh arus balik. Artinya cabang Rotte Bakery Pekanbaru memberikan pengukuran kinerja kepada setiap karyawan dan memberikan pengaruh timbal balik jika ada karyawan yang berprestasi maka memberikan reward.

Variabel alat manajemen diukur dengan menggunakan 5 buah pernyataan. Pada variabel alat manajemen yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang dilihat dari alat manajemen dengan jumlah rata-rata 4.02 berada pada interval 4.20 – 5.00 dengan kategori sangat baik. Score tertinggi adalah adanya Komunikasi dan Perkembangan Organisasi. Artinya karyawan cabang Rotte Bakery Pekanbaru memiliki komunikasi yang baik terhadap sesama karyawan maupun terhadap pimpinan. Selain itu untuk meningkatkan perkembangan organisasi maka seluruh karyawan berkomunikasi untuk meningkatkan organisasi yang ada.

Variabel output yang dihasilkan diukur dengan menggunakan 11 buah pernyataan. Pada variabel output yang dihasilkan yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang dilihat dari output yang dihasilkan dengan jumlah rata-

rata 3.80 berada pada interval 4.20 – 5.00 dengan kategori sangat baik.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Pada bagian ini disimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang disimpulkan sebagai berikut : kualitas manajemen di Rotte Bakery Pekanbaru dengan pendekatan *Total Quality Management* Berbasis Deming Prize diukur melalui 4 indikator yaitu

#### **1. Keadaan Perusahaan**

Karyawan yang bekerja di cabang Rotte Bakery Pekanbaru memiliki kesadaran untuk meningkatkan strategi di suatu organisasi seperti strategi selalu menjalin hubungan dengan karyawan lain, strategi meningkatkan penjualan dan akan mempengaruhi pendapatan.

#### **2. Proses Kerja**

Perusahaan memiliki proses kerja yang sangat baik. Cabang Rotte Bakery Pekanbaru memberikan pengukuran kinerja kepada setiap karyawan dan memberikan pengaruh timbal balik jika ada karyawan yang berprestasi maka memberikan reward.

#### **3. Alat Manajemen**

Karyawan cabang Rotte Bakery Pekanbaru memiliki komunikasi yang baik terhadap sesama karyawan maupun terhadap pimpinan. Selain itu untuk meningkatkan perkembangan organisasi maka seluruh karyawan berkomunikasi untuk meningkatkan organisasi yang ada.

#### **4. Output yang Dihasilkan.**

Perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, terbukti dari output yang dihasilkan perusahaan dari proses kegiatan industri yang sangat baik.

Dari keempat indicator tersebut hasil score berada pada kategori sangat baik yaitu berada pada rentang nilai 4.20 – 5.00.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *Total Quality Management* di Rotte Bakery Pekanbaru dinilai sudah baik, namun perusahaan hendaknya selalu mengevaluasi apakah unsur-unsur dari TQM telah diterapkan secara terus menerus dan konsisten dalam jangka waktu yang panjang, sehingga penerapan TQM dapat memberikan dampak positif yang sangat besar untuk perusahaan khususnya meningkatkan kinerja perusahaan menjadi lebih baik.
2. Dalam kinerja keuangan, manajemen harus dapat menekan biaya operasional sehingga dapat meningkatkan laba bersih dan pendapatan operasional sehinggasehingga diharapkan dapat membantu peningkatan dari tingkat ROI, NPM dan rasio operasi perusahaan. Pihak manajemen harus selalu memperhatikan kepuasan pelanggan dan selalu melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan penyebab banyaknya keluhan

pelanggan, karena semakin tinggi tingkat kepuasan disertai dengan rendahnya keluhan dari pelanggan menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Buddy Ibrahim. 2001. *Total Quality Management (TQM) Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan
- Chatab, Nevizard. 2001. *Panduan Penerapan dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo
- Dean, J. W., & Bowen, D. E. (1994). *Management Theory and Total Quality: Improving Research and Practice Through Theory Development*. Academy of Management.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Managemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hidayat Syah. 2010. *Penelitian Deskriptif*. Jakarta: Rajawali
- Leksono, S. 2013. *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi: Dari Metodologi ke. Metode-Edisi. 1,-Cetakan. 1.* Jakarta: Rajawali Pers PT RajaGrafindo.
- Nisa, 2010. Analisis Manajemen Kualitas dengan Penerapan Total Quality Management (TQM) Berbasis Deming Prize. *Jurnal*
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajement* edisi revisi. Yogyakarta: Penerbit Andy Yogyakarta
- <http://www.deming.org/demingprize>