

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL *QUALITY MANAGEMENT*
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP PRODUKTIVITAS
DAN LABA PADA ND TOYS BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

LUTFIANA
NIM: 2421701590



JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022



JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP PRODUKTIVITAS
DAN LABA PADA ND TOYS BOGOR**

Oleh:

Nama : LUTFIANA
NIM : 2421701590
Jurusan : Akuntansi

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 24 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Rio Eldianson, SE, M. Si

Menyetujui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Israfil Munawarah, SE, M.AK

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP PRODUKTIVITAS
DAN LABA PADA ND TOYS BOGOR**

Oleh:

Nama : LUTFIANA
NIM : 2421701590
Jurusan : Akuntansi

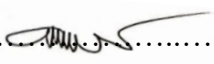
Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 24 Agustus 2022
Waktu : 09.20 – 10.40 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Wahjuny Djamaa, SE.,M.Sc.,Ak (..........)

Anggota : Israfil Munawarah, SE, M.AK (..........)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Israfil Munawarah, SE, M.AK

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LUTFIANA
NIM : 2421701590
JURUSAN : AKUNTANSI
Nomor KTP : 3201261508940005
Alamat : Kp. Sukabirus RT/RW 001/005
desa Gadog, Kecamatan Megamendung, Kab. Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul analisis penerapan total *quality management* serta dampaknya terhadap produktivitas dan laba pada ND toys Bogor ini merupakan hasil karya tulis sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas *Royalti Non-eksklusif* kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola mendistribusikan dan mempublikasikan Skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar keserjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 24 Agustus 2022



LUTFIANA

ABSTRAK

LUTFIANA. NIM 2421701590. Analisis Penerapan Total Quality Management Serta Dampaknya Terhadap Produktivitas dan Laba ND Toys Bogor.

Indonesia merupakan negara yang berkembang, salah satunya bidang yang mengalami perkembangan adalah bidang perekonomian, bidang perekonomian merupakan bidang yang bertujuan meningkatkan taraf hidup dan mensejahterakan masyarakat Indonesia, sehingga banyak permasalahan yang muncul, seperti masalah di bidang usaha dan industri. Banyaknya permasalahan industri mendorong pemerintah untuk fokus dalam meningkatkan kualitas Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang ada, karena UMKM merupakan salah satu aspek penting penunjang perekonomian dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Bagaimana Penerapan *Total Quality Management* Serta Dampaknya Terhadap Produktivitas dan Laba ND Toys Bogor. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan berusaha menggambarkan hasil penelitian yang sedang terjadi di ND Toys Bogor. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi lapangan observasi dan pedoman wawancara. Data yang diperoleh kemudian di olah dalam bentuk kata-kata atau teks yang kemudian dituangkan dalam bentuk deskriptif. Subyek dalam penelitian adalah founder dan bagian keuangan.

ND Toys Bogor menerapkan yang namanya *total quality management* dengan langkah awal yang baru, pada saat ini di tahun 2022 ND Toys Bogor memiliki indikator yang terus berjalan yaitu fokus pada pelanggan, kualitas, kepuasan konsumen, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan, kesatuan tujuan, dan kreatifitas, serta adanya keterlibatan dalam pemerdayaan karyawan. Maka dari itu di ND Toys Bogor ini dalam penerapan TQM sangat baik yang membuat perusahaan di bidang konveksi ini mampu bertahan sampai saat ini dan selalu ada perbaikan secara terus menerus, menentukan standar mutu dan yang terakhir selalu mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Produktivitas, Laba.

ABSTRACT

LUTFIANA. NIM 2421701590. *Analysis of Total Quality Management Implementation and Its Impact on Productivity and Profit ND Toys Bogor.*

Indonesian is a developing country, one of which is experiencing development in the economic sector, the economic sector is a field that aims to improve the standard of living and the welfare of the Indonesian people, so that many problems arise, such as problems in the business and industrial sectors. The number of industrial problems encourages the government to focus on improving the quality of existing Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs), because MSMEs are one of the important aspects of supporting the economy in improving people's living standards.

This study aims to Find out how the application of total quality management and its impact on the productivity and profit of ND Toys Bogor. The type of research used in this study is descriptive qualitative research, by trying to describe the results of research that is taking place at ND Toys Bogor. Data collection techniques using observation field studies and interview guidelines. The data obtained is then processed in the form of words or text which are then poured in a descriptive form. The subjects in the study are the founder and the finance department.

ND Toys Bogor implements what is called total quality management with a new initial step, currently in 2022 ND Toys Bogor has ongoing indicators, namely focus on customers, quality, consumer satisfaction, long-term commitment, teamwork, management based on facts, continuous improvement, unity of purpose, and creativity, as well as involvement in employee empowerment. Therefore, at ND Toys Bogor, the application of TQM is very good which makes the company in the field of convection able to survive until now and there is always continuous improvement, determining quality standards and the last one always maintaining relationships with customers.

Keywords : Total Quality Management, Productivity, Profit.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa Peneliti panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, peneliti diberikan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga peneliti haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Analisis Penerapan *Total Quality Management* Serta Dampaknya Terhadap Produktivitas DanLaba ND Toys Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi Sekolah Ilmu Ekonomi GICI. Alasan Pemilihan judul tersebut karena peneliti melihat bahwa judul ini menimbulkan beberapa permasalahan sehingga peneliti tertarik untuk membedah permasalahan tersebut. Oleh sebab itu peneliti memilih judul tersebut untuk penelitian lebih lanjut.

Penulis juga menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Israfil Munawarah, SE, M.Ak. selaku ketua jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha memajukan Prodi ini hingga kini mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Rio Eldianson, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Akuntansi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan

penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga bisa menjadi seorang sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Seluruh Teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Jurusan Akuntansi Angkatan 2017 dan 2018 khususnya kelas DA 01, terimah kasih atas moment yang terindah yang sudah dilalui, dari awal masuk kuliah hingga saat ini.
8. Bapak Dadan Darmawan selaku founder ND TOYS Bogor yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda E Kosasih serta Ibunda Wawat Solihat tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun dan inspiratif sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis ingin mengucapkan semoga sukses selalu untuk pembaca skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan di Indonesia. Penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita selalu diberikan kesuksesan. Amin.

Depok, 24 Agustus 2022
Peneliti,



Lutfiana
NIM : 2421701590

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan teori	7
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	7
2.1.2 <i>Pengertian Total Quality Management</i>	9
2.1.3 <i>Penerapan Total Quality Management</i>	11
2.1.4 <i>Manfaat Total Quality Management</i>	16
2.1.5 <i>Prinsip Total Quality Management</i>	17
2.1.6 <i>Karaktersitik Total Quality Management</i>	18
2.1.7 <i>Dampak Total Quality Management</i>	20
2.1.8 <i>Pengertian Management operasional</i>	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka konseptual	27
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Sumber Data.....	29
3.4 Pengumpulan Data	30
3.5 Instrument Penelitian.....	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	32
4.2	Hasil Penelitian	35
4.3	Pembahasan	39
BAB V.	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan.....	41
5.2	Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN		45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	jadwal pelaksanaan penelitian.....	28
Tabel 4.1	Tabel Pedoman Wawancara	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	27
Gambar 3.1	Sesi Wawancara	46
Gambar 4.1	Kegiatan Produksi	47
Gambar 4.2	Kegiatan Produksi	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :	Tabel Pedoman isi Wawancara	45
Lampiran 2 :	Dokumentasi sesi Wawancara.....	46
Lampiran 3 :	Dokumentasi kegiatan Produksi.....	47
Lampiran 4 :	Transkrip Wawancara.....	48
Lampiran 5 :	Kartu Bimbingan	55
Lampiran 6 :	Daftar Riwayat Hidup	56