

## **ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM MENJAGA KUALITAS PRODUK AIR MINERAL DALAM KEMASAN MEREK SABINA PADA PT. SABINA TIRTA UTAMA SAMARINDA**

**Filda Ramadani1**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara  
Muntai No. 1 Gunung Kelua Samarinda,  
Email: filda.ramadani2201@gmail.com

### ***Abstract***

*This researcher is motivated by analyzing the application of Total Quality Management well in a in industrial company in maintaining the quality of the products produced at PT. Sabina Tirta Utama, Through the application of TQM it is expected that the company can provide satisfaction to customers with the result produced. The formulation of the problem in this study is divided two into: (1) Analyzing the application of TQM in maintaining the quality of the products produced at PT. Sabina Tirta Utama. (2) Whether the quality produced is in accordance with standard SNI. This study ams to find out how the application of TQM at PT. Sabina Tirta Utama and to find out the quality the products produced at PT. Sabina Tirta Utama. Intense competition will require companies to provide quality product to consumers. But the company's concern is not limited to the quality of the product produced, but also on aspeets of the process, human resources (HR) and the environment. PT. Sabina Tirta Utama is a company that produces bottled mineral water in Samarinda and faces competition in a business that is growing increasingly. One of the methods carried out by PT. Sabina Tirta Utamain order to remain competitive by implementing Total Quality Management (TQM) . through an obsession toward quality, teamwork, continus system improvement, education and training, unity of purpose, and employee involvement. TQM is a system to achive the goals of an organization, one of which is maintaining product quality. Based on the result of interviews and observations, implementation of TQM in maintaining the quality of bottled mineral water products at PT. Sabina Still has reject products every month and teamwork is still careless in packing. Then As the result quality of bottled mineral waterproduced by PT. Sabina Tirta Utama has met the standard.*

**Keywords:** *Total Quality Management, Quality*

## **Pendahuluan**

Di Indonesia TQM pertama kali diperkenalkan pada tahun 1980-an dan sekarang sudah cukup populer di sektor swasta khususnya dengan adanya program ISO 9000. Total Quality Management merupakan sebuah konsep manajemen yang mampu meningkatkan kinerja bisnis. TQM dapat pula dikatakan sebuah teknik yang telah terbukti menjamin kelangsungan hidup perusahaan di dalam persaingan dunia (Zulian Yamit, 2004). Perspektif TQM dalam menjaga kualitas produk pada hakikatnya adalah bahwa pelanggan merupakan penilai terakhir dari kualitas sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas adalah memiliki alat yang handal mengenai penilaian konsumen terhadap perusahaan. Salah satunya perusahaan yang ada di Kota Samarinda yaitu PT. Sabina Tirta Utama. PT. Sabina Tirta Utama merupakan perusahaan yang memproduksi Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) merek Sabina di Kota Samarinda. Perusahaan ini cukup terkenal dengan hasil produksinya bagi sebagian orang di kota Samarinda. Kualitas harga yang diberikan oleh PT. Sabina Tirta Utama kepada konsumen cukup terjangkau sehingga membuat PT. Sabina Tirta Utama ini berkembang hingga sekarang.

Penerapan Total Quality Management dengan baik dalam suatu perusahaan perindustrian dapat meningkatkan mutu produk. Menurut Goetsch dan Davis dalam Kurniasih (2014), mengungkapkan 10 unsur utama (karakteristik) dari Total Quality Management (TQM) sebagai berikut: Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Pendekatan ilmiah, Komitmen jangka panjang, Kerjasama Tim. Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Kebebasan yang terkendali, Kesatuan tujuan, Adanya keterlibatan dan Pemberdayaan karyawan.

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 Management di PT. Sabina Tirta Utama berpilar pada enam indikator yang telah digunakan oleh perusahaan tersebut untuk memproduksi Air Mineral Dalam Kemasan merek Sabina dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan oleh PT. Sabina Tirta Utama. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk membahas mengenai “Analisis Penerapan Total Quality Management Dalam Menjaga Kualitas Produk Air Mineral Dalam Kemasan Merek Sabina Pada PT. Sabina Tirta Utama di Samarinda.”

## **Metode**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan obyek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Hal ini dikarenakan data yang disajikan oleh peneliti berupa cerita dari para narasumber tentang pengalaman, opini maupun pengetahuan (Sugiyono, 2006:212). Dalam penelitian ini penulis

menggunakan informan sebagai sumber data. Informan didasarkan pada subjek yang memiliki banyak informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang diteliti dan bersedia memberikan data. Peneliti menunjuk informan berdasarkan pertimbangan informan yang tersebut adalah orang yang dianggap paling tahu dan menguasai tentang apa yang peneliti ingin teliti. Dari 1 *key* informan dan 3 informan, penulis dapat mengetahui adanya obsesi terhadap kualitas pada PT. Sabina Tirta Utama yaitu mengontrol setiap jam produk serta menjaga alat kualitas bahan baku.

## **Hasil dan Pembahasan**

### *Adanya Keterlibatan Karyawan*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizal teknisi PT. Sabina Tirta Utama beliau menyatakan bahwa adanya keterlibatan karya dimulai dari proses pembuatan produk hingga produk terjual dan beliau selaku teknisi selalu mengontrol mesin-mesin agar produk yang di hasilkan baik. Dengan ini berdasarkan beberapa hasil wawancara penulis dari *key* informan dan 3 informan di atas penulis dapat mengetahui adanya keterlibatan karyawan PT. Sabina Tirta Utama diawali dari proses bahan mentah ke proses *packing* hingga produk terjual kemudian tidak hanya produknya saja yang penting diperhatikan dari karyawan dibagian mesin pembuatan produk selalu diperiksa oleh bagian teknisi agar mesin tetap terawat dan produk yang dihasilkan berkualitas.

Keterlibatan karyawan sangat berpengaruh penting dalam pembuatan proses produk AMDK merek Sabina ini seperti mereka ikut serta dari proses *packing* hingga produk tersebut terjual. Tak hanya itu mereka juga ikut membantu saat mesin dalam keadaan rusak dan menemukan berbagai cara agar produk dapat terselesaikan dan sampai ke tangan para konsumen. dan antara manajemen, pimpinan dan karyawan selalu ingin memberikan produk terbaik bagi konsumen. Hal ini sejalan dengan dengan teori Sukoco (2007) maka dengan adanya kepercayaan dan tanggung jawab dari perusahaan maupun karyawan diharapkan setiap permasalahan yang di hadapi dapat menyelesaikannya dengan baik sehingga dapat mengurangi kegagalan produk dan keteledoran yang terjadi pada saat produk sudah jadi.

Sukoco (2007) juga menjelaskan keterlibatan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM, karena keterlibatan dan pemberdayaan karyawan akan memberikan karyawan hak dan merekomendasikan perubahan lalu diberikan tanggung jawab untuk penerapannya. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ari Zaqi Al Faristy (2014) mengatakan usaha yang diteliti dilakukan dengan memberikan kepercayaan penuh dalam proses produksi, setiap permasalahan yang dihadapi harus bisa dipecahkan oleh karyawan sebelum meminta bantuan pimpinan.

### *Perbaikan Berkesinambungan*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mendapat sebagian jawaban berbeda dari pihak PT. Sabina Tirta Utama. Peneliti menyimpulkan ada berbagai banyak

cara yang masih terus diperbaiki oleh PT. Sabina Tirta Utama dalam perbaikan berkesinambungan produknya Berdasarkan hasil wawancara dari 1 *key* informan dan 3 informan mengenai perbaikan berkesinambungan untuk produk Sabina yang dilakukan yaitu Perbaikan berkesinambungan yang dilakukan dengan menetapkan standar SNI dan setiap tahun melakukan proses perubahan dalam menetapkan SNI untuk air minum dalam kemasan merek Sabina agar tetap terjaga kualitasnya selain itu pemeliharaan mesin pengemasan dan *water treatment* yang selalu dijaga agar dapat mengurangi jumlah kerusakan pada produk.

Informan menyatakan masih banyak cara yang harus dilakukan PT. Sabina Tirta Utama ini seperti *sharing* produk, strategi penjualan yang terus diperbaiki, meminimalisir produk gagal yang di sebabkan karna faktor manusia, mesin dan sebagainya, meningkatkan APBD Daerah dari tujuan perusahaan ke depannya, melakukan *lead time* seperti waktu pemrosesan order, waktu tunggu, waktu penyimpanan dan waktu pengiriman. Berdasarkan hal tersebut sejalan dengan teori Al Faristy (2014) maka dengan adanya perbaikan secara terus menerus PT. Sabina Tirta Utama dapat memasarkan produknya lebih luas lagi, *sharing* produk, meminimalisir produk gagal sehingga dapat menghasilkan produk yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Herjanto (2007) mengatakan perbaikan sistem secara berkesinambungan bermanfaat untuk proses-proses tertentu di dalam suatu sistem, sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ari Zaqi Al Faristy (2014) mengatakan perbaikan yang perlu dilakukan dengan membuat standar operasional prosedur, dokumentasi data dan membangun budaya perbaikan secara terus menerus.

Berdasarkan uraian diatas jelaslah bahwa perbaikan secara berkesinambungan produk merek Sabina dapat terus diperbaiki secara terus-menerus, sehingga dapat dikatakan bahwa didalam perusahaan PT. Sabina Tirta Utama Samarinda tersebut, perbaikan secara berkesinambungan sudah diterapkan pada PT. Sabina Tirta Utama untuk produk air mineral dalam kemasan merek Sabina, dengan mempertahankan kualitas air yang terus dilakukan pengecekan setiap hari kualitas air apakah sudah memenuhi standar SNI, agar kualitas air tetap terjaga.

#### *Kerjasama Tim*

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kerja sama tim pada PT. Sabina Tirta Utama kepada Bapak Muhammad Cahyadi. Beliau menyatakan bahwa sebagai pimpinan harus memberikan lagi pembelajaran agar dapat mendisiplinkan karyawan untuk tidak melakukan kesalahan dan mengurangi produk gagal. Dari pernyataan *key* informan dan 3 Informan di atas penulis ketahui bahwa kerja sama tim pihak PT. Sabina Tirta Utama terbagi menjadi 3 bagian yaitu pertama Tim perbaikan mutu kedua Tim penyelesaian masalah dan yang ketiga Tim kerja biasa. Hal tersebut sejalan dengan teori Soegoto (2009) makan dengan belum

dilakukan evaluasi kembali oleh karyawan yang kurang bertanggung jawab dengan pekerjaannya seharusnya baik karyawan maupun pimpinan lebih teliti lagi agar tidak terjadi kembali kesalahan dalam proses produksi.

Soegoto (2009) menjelaskan kerjasama tim (*team work*) merupakan sebuah elemen kunci dari TQM, yang menjadi alat bagi organisasi dalam mencapai kesuksesan. Suatu tim biasanya juga memberikan perbaikan-perbaikan permanen dalam proses dan operasi-operasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sri Hastuti (2009) mengatakan bahwa penelitian yang dilakukan diketahui adanya pengaruh yang lemah dari kerjasama tim terhadap kinerja material oleh karena itu pada saat pembentukan *team work*, hendaknya dilakukan evaluasi seperti pada saat perekrutan, anggota tim harus dipilih dengan kualitas yang handal serta pengalaman di bidangnya agar tim yang telah ditunjuk tersebut dapat bekerja sama dengan lebih baik dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan melalui perbaikan proses.

Berdasarkan uraian di atas jelaslah bahwa kerja sama tim yang ditetapkan perusahaan belum dapat terpenuhi dengan apa yang ditentukan sehingga terjadi keluhan konsumen terhadap PT. Sabina Tirta Utama. Jadi dapat dikatakan bahwa kerja sama tim sudah diterapkan pada PT. Sabina Tirta Utama dengan membagi tiga bagian tim agar kualitas mutu air tetap terjaga.

#### *Pendidikan dan Pelatihan*

Berdasarkan hasil wawancara dari pernyataan *key informan* tentang pendidikan dan pelatihan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan yang diberikan pihak PT. Sabina Tirta Utama kepada karyawan yaitu melakukan *breafing* selama 10 menit sebelum waktu kerja dimulai setelah itu melengkapi alat-alat kualitas untuk menghasilkan produk air mineral dalam kemasan yang baik dan aman untuk dikonsumsi dan juga mengurangi kesalahan-kesalahan yang dilakukan karyawan saat jam kerja berlangsung.

Berdasarkan hal tersebut sejalan dengan teori Budiyo (2005) maka dengan adanya pembelajaran setiap hari sebelum awal mulai jam masuk kerja seperti *breaving* dan melengkapi alat kualitasnya diharapkan dapat meningkatkan keterampilan dan keahlian profesionalnya. Budiyo (2005) menjelaskan tentang pendidikan dan pelatihan yang merupakan faktor fundamental dalam TQM suatu organisasi. Oleh karena itu setiap orang dalam perusahaan diharapkan dan didorong untuk terus belajar.

Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia, dengan belajar setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Erni Rismawati (2016) mengatakan bahwa program pendidikan dan pelatihan untuk karyawan pada PT. Joyfull Bakery sudah diterapkan namun belum sepenuhnya atau dapat disimpulkan bahwa program pendidikan dan pelatihan pada perusahaan tidak terlalu diperhatikan.

Dari uraian di atas menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh pihak PT. Sabina Tirta Utama sudah menjadi prioritas utama saat sebelum waktu kerja dimulai, sehingga dapat dikatakan pendidikan dan pelatihan PT. Sabina Tirta Utama sudah diterapkan. Dengan adanya setiap hari melakukan breaving dapat mengetahui apa yang akan di persiapkan untuk memulai pekerjaan sehingga dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi.

#### *Obsesi Terhadap Kualitas*

Dari hasil wawancara penulis kepada manager dan karyawan pada PT. Sabina Tirta Utama Samarinda ditemukan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) dalam menjaga kualitas produk dengan melihat obsesi terhadap kualitas yang dilakukan pada PT. Sabina Tirta Utama ini sudah diterapkan. Cara yang dilakukan memaksimalkan bahan baku berkualitas dan menjaga alat kerja mesin pada saat produksi dan mengontrol produk yang sudah jadi untuk dapat dikemas ke dalam box atau kardus. Berdasarkan hal tersebut sejalan dengan teori Awward (2011) maka dengan adanya proses produksi yang baik diharapkan mendapatkan hasil yang berkualitas sesuai dengan standar SNI dan apa yang menjadi kebutuhan konsumen.

Awwad (2011) mengatakan kualitas dapat digunakan sebagai alat strategis untuk mencapai keunggulan bersaing. Menurut Deming (1982) juga mengatakan kualitas produk adalah kesesuaian produk dengan kebutuhan pasar. Perusahaan harus benar-benar memahami apa yang dibutuhkan konsumen atau produk yang akan dihasilkan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti Nailul Alfiah (2018) mengatakan bahwa obsesi terhadap kualitas pada produksi produk yang diteliti dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang dihasilkan bervariasi dan memiliki jenis yang berbeda dan mampu menjaga kualitasnya.

Berdasarkan uraian di atas jelaslah bahwa kualitas yang ditetapkan organisasi atau perusahaan sudah bisa memenuhi apa yang ditentukan, sehingga dapat dikatakan bahwa di dalam perusahaan PT. Sabina Tirta Utama Samarinda tersebut, obsesi terhadap kualitas sudah diterapkan pada PT. Sabina Tirta Utama untuk produk air mineral dalam kemasan merek Sabina dengan adanya SNI yang telah ditetapkan sesuai standar tersebut.

#### **Simpulan**

hasil penelitian mengenai Analisis Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Air Mineral Dalam Kemasan Merek Sabina Pada PT. Sabina Tirta Utama dapat disimpulkan bahwa Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT. Sabina Tirta Utama kualitas air yang dihasilkan sudah memenuhi standar SNI, dan PT. Sabina Tirta Utama setiap hari selalu mengontrol kualitas air dan bahan baku yang dihasilkan untuk mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi. Hal yang perlu di perhatikan pada PT. Sabina Tirta Utama dengan cara lebih ditingkatkan untuk mengontrol dan mengecek kualitas air dan bahan baku agar terhindar dari kesalahan yang mungkin terjadi.

Dengan demikian, diharapkan agar semua pihak dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab yang mereka miliki dapat dilakukan dengan maksimal, dan analisis penerapan TQM dalam menjaga kualitas produk air mineral dalam kemasan merek Sabina pada PT. Sabina Tirta Utama Samarinda akan terus meningkat lagi, agar tercipta produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

### **Daftar Pustaka**

- Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Budiyono. 2005. *Analisis Administrasi Manajemen Dan Kepemimpinan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Edward, Sallis. 2008. *Total Quality Management in Education (Alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi)*. Jogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fahmi, Irfan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Bandung: Alfabeta.
- Haming, Murdifin. 2014. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa buku 1 Edisi 3*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heizer dan Render. 2009. *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba 4.
- Herjanto, Edy. 2007. *Manajemen Operasi Edisi Ketiga*. Jakarta: Grasindo.
- Ismanto, Kwat. 2009. *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kurniawaty, A. 2012. *Analisis Total Quality Management Pada Bandar Internasional Sultan Hasanuddin*. Makasar: Proposal Penelitian Universitas Hasanuddin.
- Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, Suyadi. 2007. *Filosofi Baru Tentang Mutu Terpadu Edisi 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto. 2007. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawaty, A. 2012.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soegoto, Eddy. Soeryanto. 2009. *Enterpreneurship Menjadi Pebisnis Ulung*. Jakarta: Gramedia.
- Sukoco. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono dan Diana. 2003. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.