

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
TANDA PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian	I - 1
1.2	Rumusan Masalah	I - 3
1.3	Tujuan Penelitian	I - 3
1.4	Batasan Masalah.....	I - 3
1.5	Sistematika Penulisan	I - 3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Definisi Total Quality Management (TQM)	II - 1
2.2	Teori Karakteristik Kerja	II - 1
2.3	Pengukuran Tingkat Kepuasan (<i>level of Performance</i>) ..	II - 5
2.4	Pengolahan Data.....	II - 5
	2.4.1 Uji KecukupanData	II - 5
	2.4.2 Uji Reabilitas.....	II - 6
2.5	Perbaikan reaktif	II - 6
	2.5.1 Langkah-1 Identitas Masalah Tema dan Judul..	II - 6
	2.5.2 Langkah-2 Mencari Penyebab Masalah.....	II - 9
	2.5.2.1 Kerangka Penyebab.....	II - 9
	2.5.2.2 Analisis Penyebab	II -10
	2.5.2.3 Ringkasan Penyebab	II -10
	2.5.3 Langkah-3 Menentukan Penyebab Dominan	II -10
	2.5.3.1 Membuat Hipotesis	II -10
	2.5.3.2 Uji-Coba Hipotesis.....	II -10
	2.5.3.3 Kesimpulan	II -11
	2.5.4 Langkah-4 Membuat Rencana perbaikan dan target	II -11

2.5.4.1	Rencana Perbaikan dengan Membalik Akar Penyebab.....	II- 11
2.5.4.2	Membuat Matriks Rencana Perbaikan.....	II -11
2.5.4.3	Solusi Harus dengan Analisis Penyebab	II -12
2.5.4.4	Penentuan Target.....	II -12
2.5.5	Langkah-5 Implementasi Perbaikan.....	II -12
2.5.5.1	Implementasi Perbaikan	II -12
2.5.5.2	<i>Check-Point</i> Implementasi Perbaikan.....	II -13
2.5.6	Langkah-6 Meneliti Hasil Perbaikan	II -13
2.5.6.1	Evaluasi Atas Proses Perbaikan	II -13
2.5.6.2	Evaluasi Perbaikan	II -14
2.5.6.3	Evaluasi Solusi, Efek/Dampak yang Timbul dan Biaya	II -14
2.5.6.4	Solusi Diserahkan ke Manajemen Puncak	II -15
2.5.7	Langkah-7 Membuat Standardisasi.....	II -15
2.5.8	Langkah-8 Menentukan Rencana Berikutnya ...	II -16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tujuan Penelitian	III- 1
3.2	Perumusan Masalah Penelitian	III- 1
3.3	Studi Pustaka	III- 1
3.4	Survey Awal.....	III- 1
3.5	Penentuan Model Penelitian.....	III- 2
3.6	Identifikasi Variabel Penelitian.....	III- 2
3.7	Penentuan Teknik Pengumpulan Data	III- 3
3.7.1	Perancangan Kuesioner.....	III- 3
3.7.2	Teknik Penentuan Obyek dan Sampel Penelitian.....	III- 3
3.7.3	Teknik Pengolahan Data	III- 3
3.8	Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	III- 3
3.8.1	Pengumpulan Data	III- 3
3.8.2	Pengolahan Data.....	III- 3
3.9	Analisis	III- 4
3.10	Simpulan dan Saran.....	III- 4

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	IV- 1
4.1.2	Data Umum	IV- 1
4.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan	IV- 1

	4.1.3	Lokasi Perusahaan	IV- 2
	4.1.4	Kepegawaian	IV- 4
	4.1.5	Struktur Organisasi	IV- 5
	4.1.6	Bentuk-bentuk Organisasi.....	IV-11
	4.1.7	Pembagian Tugas	IV-10
4.2		Proses Produksi	IV-16
4.3		Pengumpulan Data	IV-17
4.4		Pengolahan Data.....	IV-22
	4.4.1	Uji Kecukupan Data	IV-22
	4.4.2	Uji Realibilitas	IV-23
	4.4.3	Pengukuran Karakteristik kerja.....	IV-24
	4.4.4	Penerapan TQM dengan Menggunakan Metode GKM	IV-42
	4.4.5	Pengukuran Karakteristik Kerja II	IV-51

BAB V ANALISIS

	5.1	Analisis Hasil Kuesioner I	V-1
	5.2	Analisis Pengukuran Karakteristik Kerja.....	V-1
	5.3	Analisis Penerapan TQM dengan Metode GKM	V-3
	5.4	Analisis dari Kuesioner kedua	V-5

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

	6.1	Simpulan	VI - 1
	6.2	Saran	VI - 1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Pembobotan Tingkat Kepuasan	II-51
Tabel 2.2 Menentukan Prioritas Pemecahan Masalah	II-5
Tabel 2.3 Contoh Matriks Rencana Perbaikan (5-W,1-H,1-C)	II-11
Tabel 3.1 Variabel-variabel Penelitian	III-2
Tabel 4.1 Jadwal Kerja karyawan Indofood.....	IV-1
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Kuesioner	IV-24
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Kuesioner (lanjutan).....	IV-29
Tabel 4.7 Kepuasan Karyawan Terhadap Variasi Ketrampilan	IV-37
Tabel 4.8 Kepuasan Karyawan Terhadap Identitas Tugas	IV-38
Tabel 4.9 Kepuasan Karyawan Terhadap Signifikansi Tugas	IV-39
Tabel 4.10 Kepuasan Karyawan Terhadap Otonomi	IV-40
Tabel 4.11 Kepuasan Karyawan Terhadap Umpan Balik (Dari Sistem) ...	IV-41
Tabel 4.12 Langkah I Menentukan Tema dan Judul.....	IV-42
Tabel 4.13 Stratifikasi Penyebab Yang Paling Dominan.....	IV-45
Tabel 4.14 Langkah IV Membuat Rencana Perbaikan	IV-47
Tabel 4.15 Langkah V Pelaksanaan Perbaikan	IV-48
Tabel 4.16 Langkah VI Meneliti Hasil Perbaikan.....	IV-49
Tabel 4.17 Langkah VIII Menyusun Langkah Selanjutnya	IV-50
Tabel 4.18 Kepuasan Karyawan Terhadap Variasi Ketrampilan	IV-52
Tabel 4.19 Kepuasan Karyawan Terhadap Identitas Tugas	IV-53
Tabel 4.20 Kepuasan Karyawan Terhadap Signifikansi Tugas	IV-54
Tabel 4.21 Kepuasan Karyawan Terhadap Otonomi	IV-55
Tabel 4.22 Kepuasan Karyawan Terhadap Umpan Balik (Dari Sistem) ...	IV-56

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Model Karakteristik Pekerjaan Hackman dan Oldman.....	II - 4
Gambar 2.2 Alur Sebab Akibat.....	II - 7
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	III- 5
Gambar 4.1 Denah Lokasi Perusahaan	IV- 3
Gambar 4.2 <i>Layout</i> PT Interbis Sejahtera.....	IV- 4
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Indofood Sukses Makmur,Tbk Palembang.....	IV-10
Gambar 4.4 Diagram Alir Pembuatan Mie Instant PT Indofood Sukses Makmur, Tbk.....	IV-17
Gambar 4.5 Diagram Pareto.....	IV-45

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran A-1	Kuesioner Pendahuluan L- 1
Lampiran A-2	kuesioner I..... L- 2
Lampiran A-3	kuesioner II..... L- 3
Lampiran B	Latihan Triwulan Bagi Pemimpin..... L- 7
Lampiran C	Latihan Untuk Para Anggota GKM L- 8
Lampiran D	Tindak Lanjut GKM..... L- 9
Lampiran E	Audit Check List Pergudangan L-10
Lampiran F	Perbandingan Pemeriksaan Intern dengan Pemeriksaan Ekstern L-11
Lampiran G	Form Problem Solving L-12
Lampiran H	Vision and Mission L-13
Lampiran I	Tabel Nilai-nilai r Product Moment L-14