



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**KAJIAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
BERDASARKAN *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR*  
*PERFORMANCE EXCELLENCE* DI PT XYZ**

Oleh :  
**Goldati Agritha**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS  
SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

**2011**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

*© Hak cipta milik IPB, tahun 2011*



**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**KAJIAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
BERDASARKAN *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR*  
*PERFORMANCE EXCELLENCE* DI PT XYZ**

Oleh :  
**Goldati Agritha**

**Tesis**

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada  
**Program Studi Manajemen dan Bisnis**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS  
SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

**2011**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010

### © Hak cipta milik IPB, tahun 2011

#### Hak cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :*

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.*
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.*



**MB-IPB**

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis : Ir. Idqan Fahmi, M. Ec

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul

: Kajian *Total Quality Management* Berdasarkan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* di PT XYZ

Nama

: Goldati Agritha

NRP

: P056081511.42

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

Disetujui

Komisi Pembimbing

Dr. ~~Sri~~ Machfud, MS  
Ketua

Dr. Ir. Sri Hartoyo, MS  
Anggota

Ketua Program Studi  
Manajemen dan Bisnis

Diketahui

Dekan Sekolah Pascasarjana

Dr.Ir. Arief Daryanto, M. Ec.

Dr.Ir. Dahrul Syah, M. Sc.

Tanggal Ujian :

Tanggal Lulus :

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



**MB-IPB**

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

## SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tesis saya yang berjudul :

### **KAJIAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* BERDASARKAN *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE* DI PT XYZ**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian tesis saya sendiri, dengan arahan Komisi Pembimbing, kecuali yang dengan jelas ditunjuk rujukannya. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau capaian akademik lainnya pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bogor, Maret 2011

Yang Membuat Pernyataan

**Goldati Agritha**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi IPB, tahun 2010



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Goldati Agritha lahir di Sukoharjo, 22 Agustus 1983 sebagai anak pertama dari tiga bersaudara pasangan Noor Eko Swastuti, SPd dan Ir. Tony Hartus, MSi. Masa pendidikan mulai jenjang TK hingga SMU penulis habiskan di Sukabumi. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMU Negeri 1 Cibadak, Sukabumi, pada tahun 2001 penulis melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu Institut Pertanian Bogor. Penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana jurusan Teknologi Industri Pertanian dari jalur Undangan Seleksi Masuk IPB (USMI).

Semasa kuliah, penulis aktif di organisasi kemahasiswaan Himpunan Mahasiswa Teknologi Industri (Himalogin) dan pernah berpartisipasi dalam Lomba Kreativitas Mahasiswa (LKM) meskipun belum beruntung untuk memenangkan kompetisi tersebut. Pada masa kuliah tingkat akhir penulis juga mengisi waktu dengan mengajar di bimbelan belajar privat dan sebuah Sekolah Dasar di Bogor sebagai pengajar mata pelajaran Bahasa Inggris. Penulis melaksanakan tugas akhir di Balai Penelitian dan Teknologi Karet (BPTK) dengan judul "Pembuatan Faktis Gelap Berbahan Baku Camuran Minyak Sawit Kasar dan Minyak Jagung". Setelah melewati masa pendidikan selama empat tahun, pada tahun 2005 penulis berhasil lulus dengan predikat *cum laude*.

Setelah lulus pendidikan strata sarjana, terhitung mulai tanggal 1 Mei 2006 penulis tercatat sebagai karyawan di PT Centralproteina Prima (CPP), sebuah anak perusahaan dari Charoen Phokphand (CP) yang bergerak di bidang ekspor udang beku. Di perusahaan ini penulis berada di departemen *Application and Improvement (A&I)*, berkaitan dengan aktivitas pengembangan produk mulai dari pelaksanaan riset hingga pembuatan spesifikasi produk. Akhirnya mulai 1 Maret 2009, penulis memutuskan untuk berhenti dan melanjutkan pendidikan pascasarjana di Manajemen Bisnis Institut Pertanian Bogor (MB IPB).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© 2010 oleh MB-IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor  
**MB-IPB**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena hanya atas ridho dan karunia-Nya maka penyusunan tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini merupakan karya ilmiah penulis dalam rangka memenuhi persyaratan penyelesaian studi di program studi Manajemen dan Bisnis, Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor, berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis pada bulan September-Desember 2010.

Rangkaian proses penelitian hingga pengerjaan tesis ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Dr. Ir. Machfud, MS dan Dr. Ir. Sri Hartoyo, MS selaku komisi pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat membantu,
2. Ir. Idqan Fahmi, M. Ec selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan demi perbaikan tesis ini,
3. Direktur dan seluruh Kepala Departemen PT XYZ yang telah berpartisipasi langsung dalam proses penelitian melalui pengisian kuisisioner, wawancara, dan berdiskusi dengan penulis,
4. Orang tua, Noor Eko Swastuti, S.Pd dan Ir. Tony Hartus, M.Si, serta kedua adik penulis, Northa Idaman, SP dan Pilar Patria, yang telah mencurahkan kasih sayang, dukungan, serta menjadi sumber inspirasi terbesar bagi penulis,
5. Seluruh dosen dan staf MB IPB,
6. Rekan-rekan MB Angkatan R-42 atas seluruh dukungan yang diberikan.

Seperti pepatah bahwa *Tiada gading yang tak retak*, penulis pun menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam tesis ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun, bagi perbaikan tesis maupun penyempurnaan penelitian yang relevan di masa mendatang. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Bogor, Maret 2011

Penulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.