

**ANALISIS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PRODUK
KOMPOR INDUKSI BERBASIS METODE *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT* (TQM) MELALUI PENDEKATAN *PLAN-DO
CHECK-ACTION* (PDCA) DI PT ADHI GUNA PUTERA**

JAKARTA

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik**

Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro



Disusun oleh :

Nama : Ahmad Shidqi Robbani

NIM : 40011321650079

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO DAN PERSEMBAHASAN

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

Qs. Al Baqarah [286]

"Every accomplishment starts with the decision to try."

John F. Kennedy

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan dengan penuh rasa hormat dan cinta kepada :

1. Kepada Allah SWT, sebagai wujud rasa syukur yang tak terhingga atas segala rahmat, kekuatan, dan bimbingan-Nya yang selalu menyertai setiap langkah dan usaha saya.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Edi Misbah Zamani dan Ibu Melia Kurniati beserta seluruh keluarga saya karena sudah memberikan do'a, dukungan serta kasih sayang yang tanpa henti.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Keterlambatan Pengiriman Produk Kompor
Induksi Berbasis Metode *Total Quality Management*
(TQM) Melalui Pendekatan *Plan-Do-Check-Action*
(PDCA) di PT Adhi Guna Putera Jakarta

Nama : Ahmad Shidqi Robbani

Nim : 40011321650079

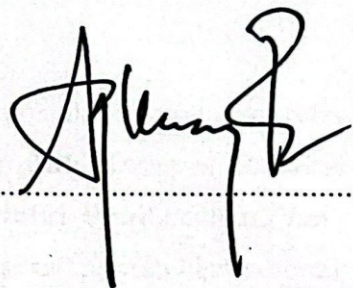
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing :

Agung Budiatmo S.Sos., M.M.

NIP. 197112302001121001


(.....)

Dosen Penguji 1:

Dr. Drs. Mashudi, S.E., M.M.

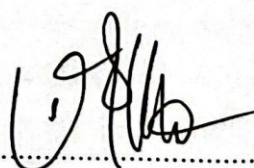
NIP. 196010011990031004


(.....)

Dosen Penguji 2:

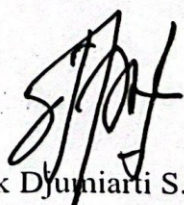
Suwandi, S.A.P., M.Si.

NIP. 199004122019031007


(.....)

Semarang, 23 Juli 2025

Ketua Program Studi


Titik Djumarti S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Ahmad Shidqi Robbani
2. Nomer Induk Mahasiswa : 40011321650079
3. Tempat/Tanggal/Lahir : Bekasi, 26 Januari 2003
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Taman Tridaya Indah 1 Blok F3 No 23,
Kelurahan Tridaya Sakti, Kec. Tambun
selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 1
7510

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **“Analisis Keterlambatan Pengiriman Produk Kompor Induksi Berbasis Metode *Total Quality Management (TQM)* Melalui Pendekatan *Plan-Do-Check-Action (PDCA)* di PT Adhi Guna Putera Jakarta”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 10 Juli 2025

Pembuat Pernyataan



Ahmad Shidqi Robbani.

NIM. 40011321650079

ABSTRAK

Keterlambatan pengiriman produk kompor induksi di PT Adhi Guna Putera Jakarta mencapai 39,2% pada kuartal III tahun 2024, dengan realisasi pengiriman hanya 31.612 unit dari target 52.000 unit. Permasalahan ini mencerminkan adanya deviasi sistemik dalam proses distribusi yang berimplikasi pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab keterlambatan pengiriman dan merumuskan strategi perbaikannya menggunakan pendekatan *Total Quality Management* (TQM) melalui siklus *Plan-Do-Check-Action* (PDCA). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan disebabkan oleh faktor internal seperti ketidaksesuaian perencanaan distribusi, keterbatasan armada, serta koordinasi lintas fungsi yang lemah, dan faktor eksternal berupa vendor tidak konsisten dan cuaca buruk. Strategi perbaikan yang diusulkan meliputi penyusunan SOP berbasis PDCA, evaluasi vendor, integrasi sistem digital logistik, serta pelatihan mutu distribusi. Implementasi TQM-PDCA terbukti efektif dalam mengurangi penyimpangan proses pengiriman dan meningkatkan kinerja logistik secara sistematis dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, PDCA, keterlambatan pengiriman, manajemen distribusi, kompor induksi.

ABSTRACT

The delivery delay of induction stove products at PT Adhi Guna Putera Jakarta reached 39.2% in the third quarter of 2024, with only 31,612 units delivered out of the targeted 52,000 units. This issue reflects a systemic deviation in the distribution process, which has implications for operational efficiency and customer satisfaction. This study aims to analyze the causes of the delivery delay and formulate improvement strategies using the Total Quality Management (TQM) approach through the Plan-Do-Check-Action (PDCA) cycle. The research method employed is descriptive qualitative, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation, and data analysis conducted using the Miles and Huberman model. The findings indicate that the delays are caused by internal factors such as misaligned distribution planning, limited transportation capacity, and weak cross-functional coordination, as well as external factors such as inconsistent vendor performance and adverse weather conditions. The proposed improvement strategies include the development of PDCA-based standard operating procedures (SOPs), vendor evaluation, integration of digital logistics systems, and distribution quality management training. The implementation of TQM-PDCA has proven effective in reducing delivery process deviations and enhancing logistics performance in a systematic and sustainable manner.

Keywords: Total Quality Management, PDCA, delivery delay, distribution management, induction stove.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya dalam memberikan kemudahan serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul "**Analisis Keterlambatan Pengiriman Produk Kompor Induksi Berbasis Metode *Total Quality Management* Melalui Pendekatan *Plan-Do-Check-Action* (PDCA) di PT Adhi Guna Putera Jakarta.**" Penyusunan laporan disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban penulis dalam memenuhi salah satu syarat kelulusan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si, selaku rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir.Budiyono, M.Si, selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Agung Budiatmo S.Sos., M.M. selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir.
5. Dr. Drs. Mashudi, S.E., M.M. sebagai dosen penguji I pada siding tugas akhir
6. Suwandi, S.A.P., M.Si. sebagai dosen penguji II pada siding tugas akhir
7. Seluruh dosen pengajar di program studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Pemimpin serta pegawai PT Adhi Guna Putera Jakarta yang telah memberikan

izin dan kerjasama dalam pelaksanaan penelitian ini..

9. Seluruh teman-teman dari program studi Manajemen dan Administrasi Logistik Angkatan 2021 yang telah memberikan bantuan serta semangat dalam pembuatan Tugas Akhir.

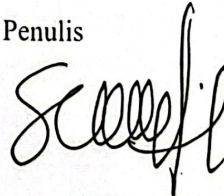
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-satu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang sepadan. Penulis juga menyadari bahwa terdapat keterbatasan dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan lebih lanjut.

Penulis juga berharap agar tugas akhir ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis sendiri, tetapi juga dapat memberikan wawasan dan nilai tambah bagi pembaca.

Semarang, 17 Juli 2025

Penulis



Ahmad Shidqi Robbani

NIM. 40011321650079

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHASAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1. Latar Belakang Masalah	15
1.2. Rumusan Masalah.....	24
1.3. Tujuan Penelitian.....	25
1.4. Kegunaan Penelitian	27
1.4.1. Bagi Perusahaan	27
1.4.2. Bagi Program Studi	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
2.1. Kajian Teori	29
2.1.1. <i>Total Quality Management</i>	29
2.1.2. Keterlambatan Pengiriman (<i>Delivery Delay</i>)	35
2.1.3. Prosedur Pengiriman Barang.....	40
2.1.4. <i>TOWS Matrix (Threats, Opportunities, Weaknesses, Strengths)</i>	43
2.1.5. Hubungan TQM dengan Kinerja Pengiriman Melalui Pendekatan Analisis PDCA.....	47
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	53
2.3. Alur Kerangka Penelitian	64
BAB III METODE PENELITIAN.....	65

3.1.	Pendekatan Penelitian.....	65
3.2.	Fokus Dan Lokus Penelitian.....	66
3.3.	Fenomena Penelitian.....	67
3.4.	Sumber Data Penelitian	70
3.4.1.	Data Primer	70
3.4.2.	Data Sekunder	71
3.5.	Penentuan Informan Penelitian.....	71
3.6.	Instrumen Penelitian	74
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	75
3.7.1.	Observasi	75
3.7.2.	Wawancara	76
3.7.3.	Dokumentasi.....	77
3.8.	Teknik Analisis Data	78
3.8.1.	Pengumpulan Data	78
3.8.2.	Reduksi Data	79
3.8.3.	Penyajian Data.....	80
3.8.4.	Penarikan Kesimpulan.....	80
3.9.	Triangulasi Data	81
3.9.1.	Triangulasi Sumber	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		83
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	83
4.1.1.	PT Adhi Guna Putera Jakarta	83
4.1.2.	Sejarah Singkat PT Adhi Guna Jakarta	84
4.1.3.	Visi dan Misi Perusahaan	85
4.1.4.	Nilai Perusahaan.....	86
4.1.5.	Struktur Organisasi Perusahaan	88
4.1.6.	Ketenagakerjaan	100
4.2.	Hasil Penelitian Dan Pembahasan	102
4.2.1.	Prosedur Pengiriman Kompor Induksi	103
4.2.2.	Kendala yang terjadi selama proses pengiriman kompor induksi	114
4.2.3.	Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Melalui Pendekatan <i>Plan-Do-Check-Act</i> (PDCA) Pada Keterlambatan	

Pengiriman Kompor Induksi	128
4.3. Ouput Penelitian Terapan	142
BAB V PENUTUP	152
5.1. Kesimpulan.....	152
5.2. Saran	154
DAFTAR PUSTAKA	156

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keterlambatan Pengiriman Kompor Kuartal III (Q3).....	22
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	59
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian	69
Tabel 3.2 Informan Dalam Penelitian	73
Tabel 4.1 Strategi TOWS Berdasarkan Kendala Eksternal dan Internal	126
Tabel 4.2 Rencana Tindakan Strategis Tahap Perencanaan (Plan).....	132
Tabel 4.3 Langkah Implementasi Strategis Tahap Do	134
Tabel 4.4 Metode Evaluasi Implementasi Strategi	139
Tabel 4.5 Langkah Tindak Lanjut Tahap Evaluasi PDCA dan Strategi WT	141
Tabel 4.6 Formulir Evaluasi Kinerja Vendor.....	148
Tabel 4.7 Indikator dan Kategori Kinerja Terhadap Penilaian Vendor	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian	64
Gambar 4.1 Logo PT Adhi Guna Putera Jakarta.....	83
Gambar 4.2 Logo Good Corporate Governance (GCG)	86
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Adhi Guna Putera Jakarta	89
Gambar 4.4 Data Pegawai Organik PT Adhi Guna Putera Jakarta Mei 2025	101
Gambar 4.5 Data Pegawai PKWT PT Adhi Guna Putera Jakarta Mei 2025	101
Gambar 4.6 Data Pegawai TAD PT Adhi Guna Putera Jakarta April 2025	101
Gambar 4.7 Alur Pengiriman Kompur Induksi	103
Gambar 4.8 Delivery Order	105
Gambar 4.9 Packing List.....	107
Gambar 4.10 Double Furnace Induction cooker	109
Gambar 4.11 Surat Jalan	111
Gambar 4.12 Invoice	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	160
Lampiran 2 Hasil Triangulasi Sumber	166
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	173
Lampiran 4 Biodata Peneliti.....	174
Lampiran 5 Surat Keterangan Izin Penelitian	175
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	176