

**PERAN PELATIHAN, PROSEDUR OPERASI STANDAR, DAN
PENGHARGAAN PETUGAS PENGAWASAN MUTU DALAM
USAHA UNTUK MENCIPTAKAN PRODUK BERKUALITAS DI
PT. X**

TESIS

Oleh:

**Angelina Faustine, S. Farm., Apt.
8112414016**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
JUNI 2016**

**PERAN PELATIHAN, PROSEDUR
OPERASI STANDAR, DAN
PENGHARGAAN PETUGAS
PENGAWASAN MUTU DALAM USAHA
UNTUK MENCIPTAKAN PRODUK
BERKUALITAS DI PT. X**

Tesis

Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi persyaratan
gelar Magister Manajemen



Oleh:

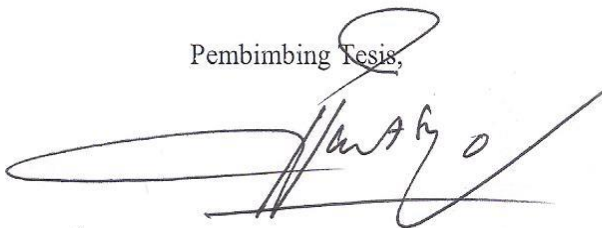
**Angelina Faustine, S. Farm., Apt.
8112414016**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

Persetujuan Dosen Pembimbing

Tesis berjudul “Peran Pelatihan, Prosedur Operasi Standar, dan Penghargaan Petugas Pengawasan Mutu dalam Usaha Untuk Menciptakan Produk Berkualitas di PT. X” yang ditulis dan diajukan oleh Angelina Faustine, S. Farm., Apt. (8112414016) telah disetujui untuk diuji.

Pembimbing Tesis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Teman Koesmono', written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a large loop at the end.

Prof. Dr. H. Teman Koesmono, Drs., Ec., MM.

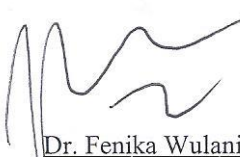
NIK. 311.87.0134

Pengesahan Tim Penguji

Tesis berjudul “Peran Pelatihan, Prosedur Operasi Standar, dan Penghargaan Petugas Pengawasan Mutu dalam Usaha Untuk Menciptakan Produk Berkualitas di PT. X” yang ditulis dan diajukan oleh Angelina Faustine, S. Farm., Apt. (8112414016) telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, pada tanggal 18 Juli 2016.

Tim Penguji

Ketua,

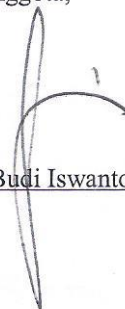
 20/7/16
Dr. Fenika Wulani

Sekretaris,



Prof. Dr. H. Teman Koesmono, Drs., Ec., MM.

Anggota,



J. B. Budi Iswanto, Ph. D.



PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui tesis saya, dengan judul : **Peran Pelatihan, Prosedur Operasi Standar, Dan Penghargaan Petugas Pengawasan Mutu Dalam Usaha Untuk Menciptakan Produk Berkualitas Di PT. X** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 September 2016



Angelina Faustine

8112414016

Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapa pun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 18 Juli 2016



Angelina Faustine, S. Farm., Apt.

8112414016

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : “Peran Pelatihan, Prosedur Operasi Standar, dan Penghargaan Petugas Pengawasan Mutu dalam Usaha untuk Menciptakan Produk Berkualitas di PT. X”. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata-2 Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam pembuatan tesis ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Anita Lie, Ed. D., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Dr. Fenika Wulani, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Teman Koesmono. Drs., Ec., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya serta memberikan saran dan dukungan moral dalam penyusunan tesis ini.

4. Dr. Fenika Wulani dan J. B. Budi Iswanto, Ph. D., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran yang bermanfaat untuk tesis ini.
5. PT. X yang telah membantu penulis dan memberikan informasi yang mendukung penyusunan tesis ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan
7. Karyawan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan fasilitas selama perkuliahan.
8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan moral, doa, dan semangat dengan penuh kasih sayang dan kesabaran
9. Sahabat-sahabat penulis yang telah membantu memberikan dukungan semangat, perhatian, dan doa dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan naskah tesis ini. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan

Surabaya, Juni 2015

Peran Pelatihan, Prosedur Operasi Standar, dan Penghargaan Petugas Pengawasan Mutu dalam Usaha untuk Menciptakan Produk Berkualitas di PT. X

ABSTRAK

Di zaman yang semakin berkembang ini pembangunan kesehatan terus dilakukan. Banyak usaha yang dilakukan manusia dalam menjaga kesehatan, salah satunya dengan penggunaan dan pengembangan obat. Pembuatan obat dilakukan di industri farmasi. Semua regulasi industri farmasi di Indonesia harus mengacu pada pedoman Cara Pembuatan Obat yang Baik yang mencakup seluruh aspek pengendalian kualitas. Kualitas obat sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di industri farmasi. Penelitian ini dilakukan di PT. X yang merupakan industri farmasi. Permasalahan yang muncul dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelatihan, SOP, dan penghargaan dapat mempengaruhi kualitas produk. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengidentifikasi pelatihan, SOP, dan penghargaan yang diberikan dalam upaya menciptakan produk berkualitas. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Sumber data yang didapat berasal dari pengamatan dan wawancara kepada karyawan QA. Hasil penelitian yang didapat yaitu program pelatihan berperan dalam terciptanya produk berkualitas di PT. X, SOP di PT. X sangat berperan dalam mewujudkan terciptanya produk yang berkualitas di PT. X, dan penghargaan yang diberikan oleh PT. X belum memberikan dampak yang besar terhadap perannya dalam mewujudkan terciptanya produk yang berkualitas.

Kata kunci : pelatihan, SOP, penghargaan, kualitas

**Role of Training, Standard Operating Procedures, and
Reward on Quality Control Operator in Attempt to Create
Quality Products in
PT. X**

ABSTRACT

In this growing era, health development continues. There are many effort do by human in maintaining health, one of them is the use and development of drugs. Manufacture of drugs is done in the pharmaceutical industry. All the regulation of the pharmaceutical industry in Indonesia should refer to the guidelines of Good Manufacturing Practice that covers all aspects of quality control. Drug quality is strongly influenced by human resources that exist in the pharmaceutical industry. This research was conducted at PT. X which is the pharmaceutical industry. The problems that arise in this study are how the training, SOP, and reward may affect product quality. The purpose of this study is to identify the training, SOP, and reward that given in attempt to create quality products. The method used is a qualitative method. Sources of data obtained from observations and interviews to QA employees. The research results obtained are training program had a role in the creation of quality products at PT. X, SOP had a role in the creation of quality products at PT. X, and the reward given by PT. X has not had a big impact on its role in realizing the creation of a quality product.

Keywords : training, SOP, reward, quality product

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Permasalahan	1
1.2.Rumusan Masalah	12
1.3.Tujuan Penelitian.....	13
1.4.Manfaat Penelitian.....	13
1.5.Sistematika Penulisan Tesis	14
BAB 2. KONTEKS INDUSTRI DAN KAJIAN	
PUSTAKA.....	16
2.1. Konteks Industri dan Perusahaan	16
2.1.1. Visi PT. X	17

	Halaman
2.1.2. Misi PT. X.....	17
2.1.3. Motto PT. X.....	18
2.1.4. Struktur Organisasi PT. X.....	18
2.1.5. Lokasi dan Sarana Produksi PT. X	21
2.1.6. Jenis Produk.....	22
2.1.7. <i>Quality Control Department</i>	22
2.2. Kajian Pustaka.....	29
2.2.1. Dimensi Sumber Daya Manusia	29
2.2.2. Pelatihan Sumber Daya Manusia	31
2.2.3. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	42
2.2.4. Penghargaan atau Kompensasi (<i>Reward</i>)	44
2.2.5. Kualitas Produk.....	48
BAB 3. METODE PENELITIAN	52
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	52
3.2. Subyek Penelitian.....	55
3.3. Instrumen Penelitian.....	55
3.4. Metode Penelitian.....	57
3.5. Prosedur Pengumpulan Data	57
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	58
3.7. Analisis Data	59
BAB 4. TEMUAN PENELITIAN DAN	
PEMBAHASAN	62
4.1. Temuan Penelitian.....	62

	Halaman
4.1.1. Pelatihan di PT. X	62
4.1.2. Prosedur Operasi Standar di PT. X	64
4.1.3. Penghargaan di PT. X	66
4.1.4. Hasil Wawancara	67
4.2. Pembahasan	76
4.2.1. Pelatihan di PT. X	76
4.2.2. Prosedur Operasi Standar di PT. X	80
4.2.3. Penghargaan di PT. X	84
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	89
REFERENSI	91
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Struktur Organisasi PT. X.....	20
2.2. Struktur Organisasi Departemen <i>Quality Control</i> PT. X.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Definisi Operasional Variabel.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
A.	Jadwal Pelatihan Karyawan PT. X Tahun 2016.....	97
B.	Parameter Penilaian Kinerja untuk Penghargaan	98
C.	Foto Pelatihan Karyawan PT. X Tahun 2016.....	99