

# ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAJEMEN* (TQM) PADA PERUSAHAAN BANGUNAN LEPAS PANTAI PT. APEXINDO PRATAMA DUTA

Jalil

Departemen Teknik Kelautan, Universitas Hasanuddin

Email: jalil051002@gmail.com

## Abstrak

TQM atau *Total Quality Management* adalah sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan dengan melibatkan semua level karyawan guna melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan. Pengertian lainnya, *Total Quality Management* adalah strategi manajemen yang bertujuan menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi atau suatu perusahaan. Langkah untuk mengimplementasikan TQM dalam proyek konstruksi atau perusahaan: Mendapatkan komitmen dari klien terhadap kualitas, membangkitkan kesadaran, mendidik, dan mengubah sikap staf, mengembangkan pendekatan proses terhadap TQM, mempersiapkan rencana proyek berkualitas untuk semua tingkat bekerja, lembaga peningkatan terus menerus eksis, mempromosikan staf partisipasi dan kontribusi kontrol menggunakan lingkaran kualitas dan motivasi program, dan meninjau rencana mutu dan mengukur kinerja. Tahun 2020 adalah tahun perubahan bagi Apexindo, karena perkiraan utilisasi atas jasa kami secara substansial dipengaruhi oleh berkurangnya aktivitas dari perusahaan-perusahaan minyak. Hal ini menciptakan kondisi usaha yang sangat menantang, sementara perlu untuk memelihara aset-aset yang ada karena banyak proyek yang dibatalkan atau ditunda. Penerapan TQM pada perusahaan PT. Apexindo (Pengeboran Minyak) sudah sangat baik dengan melihat kinerja Apexindo yang konsisten selama beberapa dekade telah menghasilkan kepercayaan dan pengakuan dari para konsumen. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya penghargaan yang telah diterima Perseroan. Apexindo berhasil memperbarui ketiga sertifikasi yang dimiliki, yaitu ISO 9001:2008 dalam Sistem Manajemen Mutu, ISO 14001:2004 dalam Sistem Manajemen Lingkungan, dan OHSAS 18001:2007 dalam Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan.

**Kata Kunci:** Perusahaan, PT Apexindo Pratama Duta Tbk, *Total Quality Management* (TQM).

## Abstract

*TQM or Total Quality Management is a quality management system that focuses on customers by involving all levels of employees to carry out continuous improvement or improvement. Another definition, Total Quality Management is a management strategy that aims to instill quality awareness in all processes within an organization or company. Steps to implement TQM in a construction project or company: Obtain client commitment to quality, raise awareness, educate, and change staff attitudes, develop a process approach to TQM, prepare quality project plans for all levels of work, exist continuous improvement institutions, promote staff participation and control contributions using quality circles and program motivation, and reviewing quality plans and measuring performance. 2020 was a year of change for Apexindo, as estimated utilization of our services was substantially impacted by reduced activity from oil companies. This creates very challenging business conditions, while it is necessary to maintain existing assets as many projects are canceled or postponed. Implementation of TQM in the PT company. Apexindo (Oil Drilling) has been very good, seeing that Apexindo's consistent performance over several decades has generated trust and recognition from consumers. This is proven by the many awards the Company has received. Apexindo succeeded in renewing its three certifications, namely ISO 9001:2008 in Quality Management Systems, ISO 14001:2004 in Environmental Management Systems, and OHSAS 18001:2007 in Safety and Health Management Systems.*

**Keywords:** Company, PT Apexindo Pratama Duta Tbk, *Total Quality Management* (TQM).

## PENDAHULUAN

*Total Management System* atau TQM adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan (*Customer focused*) dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan (secara terus-menerus). *Total Quality Management* atau TQM menggunakan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kedisiplinan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan-kegiatan perusahaan. Singkatnya, *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) [1].



Pengertian TQM menurut Oakland adalah sebuah satu kesatuan aktivitas yang sistematis yang dilakukan oleh seluruh organisasi untuk secara efektif dan efisien mencapai tujuan dari organisasi untuk memberikan produk dan jasa dengan tingkat kualitas yang memenuhi keinginan konsumen. Terdapat Elemen Pokok dalam Sistem Manajemen TQM (*Total Quality Management*) untuk dilibatkan ke perusahaan seperti, elemen pokok tersebut diantaranya adalah : Fokus pada Pelanggan (*Customer Focussed*), Keterlibatan karyawan secara keseluruhan (*Total Employee Involvement*), Pemusatan perhatian pada proses (*Process-centered*), Sistem yang *terintegrasi* (*Integrated System*), Pendekatan strategi dan sistematis (*Strategy and Systematic Approach*), Peningkatan yang berkesinambungan (*Continual Improvement*), Keputusan berdasarkan fakta (*Fact-based decision making*), Komunikasi (*Communications*).



**Gambar 1.** *Total Quality Management (TQM)*

Prinsip-prinsip TQM yang akan dibahas dalam makalah ini adalah prinsip-prinsip dari Feigenbaum (1991), Nagarur (1995) dan Pekar (1995) dan prinsip-prinsip bagi proyek konstruksi yang diambil dari CII (*Construction Industry Institute*), *Source Document No. 51* yaitu kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan perbaikan secara kontinu/terus menerus (*continuous improvement*) [2]. Meskipun tidak ada standar industri untuk mengimplementasikan TQM, penelitian CII mengidentifikasi empat langkah yang telah digunakan bagi implementasi TQM secara berhasil: persiapan dan perencanaan, implementasi rencana, pengukuran dan pengujian implementasi, dan evaluasi hasil dan melanjutkan pada tahap persiapan dan perencanaan berikutnya.

Manajemen mutu Total / TQM sering disebut perjalanan, bukan tujuan [3]. Banyak penelitian telah dilakukan berkaitan dengan penerapan TQM dan diyakini, bahwa manfaat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, kualitas baik produk, dan pangsa pasar yang lebih tinggi, sering diperoleh dari penerapan TQM oleh perusahaan konstruksi. Penerapan *Total Quality Management* yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuat bisnis tersebut semakin berkembang. Hal ini, membutuhkan lengkap perputaran budaya perusahaan dan pendekatan manajemen [5] dibandingkan dengan cara memberikan perintah manajemen puncak dan karyawan hanya mematuhi mereka. Hal ini diyakini bahwa penentu yang paling penting dari kesuksesan organisasi dalam menerapkan TQM adalah kemampuannya untuk menerjemahkan, mengintegrasikan, dan akhirnya melambagakan perilaku TQM dalam praktek sehari-hari pada pekerjaan.

Beberapa contoh *Total Quality Management* yang bisa dijumpai yaitu penerapan manajemen operasi yang komprehensif untuk meningkatkan mutu produk. Contoh *Total Quality Management* lainnya adalah pembinaan sumber daya manusia yang menyeluruh untuk menghasilkan layanan terbaik kepada pelanggan. Strategi pemasaran yang melibatkan semua divisi dalam perencanaannya juga merupakan contoh *Total Quality Management* yang diterapkan dalam bisnis.

PT Apexindo Pratama Duta Tbk (Apexindo/Perseroan) didirikan pada tanggal 20 Juni 1984 sebagai perusahaan penyedia jasa pengeboran untuk perusahaan eksplorasi dan produksi yang bergerak di industri minyak dan gas bumi di Indonesia. Awalnya, Apexindo hanya menyediakan jasa pengeboran lepas pantai dengan dua unit *rig submersible swamp barge*, yaitu *rig Maera* dan *rig Raisis*, serta satu unit *rig jack up*, yaitu *rig Raniworo*. Sepanjang perjalanannya, Apexindo telah melalui berbagai kejadian penting dalam mewujudkan komitmennya sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan tanpa kompromi.

PT Apexindo Pratama Duta Tbk (Apexindo/Perseroan) merupakan satu-satunya perusahaan Indonesia yang bergerak di bidang pengeboran lepas pantai dan pengeboran darat untuk industri minyak, gas, panas bumi dan *coal bed methane*. Dengan armada yang terdiri dari enam *rig* lepas pantai (2 *jack-up* dan 4 *swamp barges*) dan delapan *rig* darat yang semuanya berkualitas tinggi dan terpelihara baik, Apexindo telah bekerja untuk berbagai klient, termasuk beberapa perusahaan energi terkemuka seperti Total E&P Indonesia, Chevron, Pertamina, VICO Indonesia, dan Santos.

Penelitian ini dilakukan dengan study kasus di PT. Apexindo Pratama Duta, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada perusahaan pengeboran minyak. Analisis data yang

didapatkan dari tinjauan pustaka dan beberapa artikel-artikel yang ada diinternet berhubung karena sekarang masih ada virus covid-19 sehingga tidak bisa dilakukan tinjauan secara langsung di PT. Apexindo Pratama Duta Tbk seperti penelitian-penelitian lainnya.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode dekskriptif, Data-data yang didapatkan dengan tinjauan pustaka di perpustakaan dan di Internet dengan mengakses artikel-artikel serta jurnal-jurnal mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) di perusahaan PT. Apexindo Pratama Duta Tbk.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Apexindo Pratama Duta Tbk (Apexindo/Perseroan) didirikan pada tanggal 20 Juni 1984 sebagai perusahaan penyedia jasa pengeboran untuk perusahaan eksplorasi dan produksi yang bergerak di industri minyak dan gas bumi di Indonesia. Awalnya, Apexindo hanya menyediakan jasa pengeboran lepas pantai dengan dua unit *rig submersible swamp barge*, yaitu *rig Maera* dan *rig Rasis*, serta satu unit *rig jack up*, yaitu *rig Raniworo* [4]. Sepanjang perjalanannya, Apexindo telah melalui berbagai kejadian penting dalam mewujudkan komitmennya sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan tanpa kompromi.

Pada awalnya Apexindo hanya memberikan jasa pelayanan pengeboran minyak dan gas lepas pantai. Lalu untuk memenuhi target perusahaan menjadi perusahaan kontarktor pengeboran dengan berbagai macam pelayanan maka Apexindo mengembangkan jangkauannya meliputi pengeboran darat yang meliputi pengeboran minyak, gas dan panas bumi. Kemudian dalam usaha memperkuat serta memperluas layanan, maka Apexindo menambahkan FPSO (*Floating, Production, Stronge, and Offloading*). Untuk pelayanan pengeboran darat (*Onshore Rig*) terdapat beberapa tipe *Rig* pengeboran digunakan untuk melakukan pengeboran yaitu, tipe *Standard Rig*, dan *Portable Rig*. Untuk pelayanan pengeboran lepas pantai (*Offshore Rig*) memiliki enam buah *rig* lepas pantai, dua buah *rig* tipe *jacp-up* dan empat *rig* lain merupakan tipe *submersible swamp barge*. Sementara pada pelayanana FPSO merupakan sistem tangki terapung yang digunakan industri minyak dan gas lepas pantai. Memiliki FPSO yang diberi nama *Sea Good 101* yang diperoleh dari perusahaan induk Mira International Holding Pte, Ltd pada November 2008.



**Gambar 2.** *Offshore Rig* PT. Apexindo Pratama Duta Tbk

Dari data diatas dapat dilihat bahwa TQM sangat berpengaruh pada perusahaan pengeboran. Penerapan TQM pada perusahaan PT. Apexindo (Pengeboran Minyak) sudah sangat baik dengan melihat kinerja Apexindo yang konsisten selama beberapa dekade telah menghasilkan kepercayaan dan pengakuan dari para konsumen. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya penghargaan yang telah diterima Perseroan. Dalam upaya memberikan nilai maksimal kepada seluruh pemangku kepentingan, Perseroan meraih sertifikasi ISO 9001:2000 untuk Sistem Manajemen Mutu pada tahun 2005, yang kemudian ditingkatkan di tahun 2008 dengan meraih sertifikasi ISO 9001:2008. Pada tahun 2011, Apexindo meraih sertifikasi ISO 14001:2004 untuk Sistem Pengelolaan Lingkungan dan sertifikasi OHSAS 18001:2007 untuk Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Pada tahun 2002, untuk mendukung strategi ekspansi usaha, Apexindo telah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2009, Perseroan melakukan *voluntary delisting* sehubungan dengan peraturan Pasar Modal terkait dengan chain listing. Pada Juni 2013, Apexindo berhasil mencatatkan kembali sahamnya di BEI dengan kode APEX.

Berikut data keuangan yang di publis PT. Apexindo Pratama Duta Tbk pada tahun 2020-2021 Laporan keuangan adalah sebuah catatan informasi keuangan suatu perusahaan dalam satu periode tertentu yang dapat digunakan untuk menggambarkan situasi kinerja perusahaan tersebut. Dengan adanya laporan keuangan bisa diketahui berapa banyak



copyright is published under [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

laba dan rugi yang didapat perusahaan dalam satu periode. Oleh karena itu, laporan keuangan merupakan hal penting yang perlu dikerjakan dengan akurat.

**Tabel 2.** Data Keuangan PT. Apexindo Pratama Duta Tbk Tahun 2020-2021

Periode	Penghasilan	Keuntungan Bersih
Q2 - 2021	12.270.907 USD	833.226 USD
Q1 - 2021	10.244.951 USD	1.002.980 USD
Q4 - 2020	8.097.991 USD	58.711.326 USD
Q3 - 2020	10.934.079 USD	-3.769.586 USD
Q2 - 2020	17.467.247 USD	-3.086.863 USD
Q1 - 2020	18.268.189 USD	-7.345.375 USD

Pada tahun 2012, PT Aserra Capital masuk ke dalam struktur pemegang saham Apexindo sebagai Pemegang Saham Pengendali yang baru. Di tahun 2013, setelah sebelumnya melakukan *voluntary delisting* di tahun 2009, Apexindo kembali lagi mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia. Di tahun 2014, Apexindo dengan bangga menambah satu unit *rig jack up* terbaru ke dalam armadanya, yaitu *rig Tasha*. Ke depannya, Apexindo siap untuk menyambut berbagai kejadian penting lainnya untuk menjadi perusahaan pengeboran kelas dunia. Untuk mencapai perusahaan yang bisa dikembangkan ke beberapa daerah maka perlu peningkatan dalam bidang manajemennya pada IPO (*Initial Public Offering*) yaitu penawaran saham perdana pada masyarakat luas yang diselenggarakan oleh sebuah perusahaan. Hal ini pun membuat perusahaan yang awalnya adalah perusahaan tertutup, menjadi perusahaan terbuka yang sahamnya bisa dibeli oleh masyarakat luas. Berikut data IPO pada PT. Apexindo Pratama Duta Tbk.

**Tabel 3.** Data IPO (*Initial Public Offering*) pada tahun 2002 PT. Apexindo Pratama Duta Tbk

IPO Date	10 Juli 2002
Saham Penawaran	200.000.000
Saham Pendiri	1.545.000.000
Total Saham Terdaftar	1.745.000.000
Persentase	11,46%
Harga Penawaran	550 (IDR)
Dana Terkumpul	110.000.000.000 (IDR)
Biro Administrasi Efek	PT. Datindo Entrycom
Penjamin Emisi Utama	PT. Bahana Securities
Papan Pencatatan	Development

Data diatas di keluarkan pada tanggal 10 Juli 2002 menunjukkan penawaran saham senilai 200.000.000 dan total saham terdaftar 1.745.000.000 jadi persentasenya 11,46% hal tersebut menunjukkan bahwa semakin penerapan *Total Quality Management* pada perusahaan pengeboran PT. Apexindo Pratama Duta Tbk. Sudah sangat baik banyaknya penawaran saham untuk memperluas atau pengembangan perusahaan.

### Manfaat *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Hessel, manfaat penerapan *Total Quality Management* (TQM) bagi perusahaan/organisasi adalah (Nasution,2005:366): Proses desain produk menjadi lebih efektif, yang akan berpengaruh pada kinerja kualitas, yaitu keandalan produk, *product features*, dan *serviceability*.

1. Penyimpangan yang dapat dihindari pada proses produksi mengakibatkan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar, meniadakan pengerjaan ulang, mengurangi waktu kerja, mengurangi kerja mesin, dan menghemat penggunaan material.
2. Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan berpengaruh positif bagi kinerja organisasi, antara lain dapat merespon kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat, serta mengantisipasi perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
3. Sikap pekerja yang baik akan menimbulkan partisipasi dan komitmen pekerja pada kualitas, rasa bangga bekerja sehingga akan bekerja secara optimal, perasaan tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi

Manfaat *Total Quality Management* sangat berpengaruh pada pengembangan suatu perusahaan, dari sisi pengembangannya maka di tingkatkanlah harga pasar. Berikut data yang publis dipembukaan atau masa produksi PT. Apexindo Pratama Duta Tbk Pada Tanggal 26 Oktober 2021 yang terbagi dalam beberapa saham

**Tabel 4.** Data APEX IDR 438 -10 (-1,70%) pada tanggal 26 Oktober 2021

Pembukaan	IDR 590	Penutupan Sebelumnya	IDR 590
-----------	---------	----------------------	---------



copyright is published under [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Penawaran (Offer)	IDR 440	Penawaran (Bid)	IDR 438
Harga Terendah	IDR 580	Harga Tertinggi	IDR 595
Volume	24.400 ( <i>Saham</i> )	Nilai Transaksi	IDR 17.524.800
Frekuensi	24 ( <i>Kali</i> )	EPS	IDR 0
PERatio	625.714 ( <i>Kali</i> )	Kapitalisasi Pasar	IDR 1.165.014Jt
Peringkat kapitalisasi	7 dari 13	Peringkat kapitalisasi	343 dari 753

Data diatas menunjukkan harga tertinggi IDR 595 dengan volume saham 24.400 saham. beberapa tonggak sejarah yang penting telah menjadi catatan riwayat dalam merintis oleh PT. Apexindo Pratama Duta Tbk secara terus-menerus. PT Apexindo Pratama Duta Tbk (Apexindo) menyediakan jasa pengeboran darat dan lepas pantai bagi industri minyak dan gas, panas bumi dan *coal bed methane*. Armada Apexindo yang bermutu dan terpelihara dengan baik terdiri dari 2 *rig jack up*, 4 *rig submersible swamp barges*, dan 8 *rig* darat dengan tenaga kuda yang besar yang secara berkelanjutan menjalin hubungan yang solid dengan klien-klien terkemuka. Setelah beberapa dekade beroperasi, PT. Apexindo tidak diragukan untuk menjadi perusahaan pengeboran nasional yang terdepan dengan catatan berbagai pencapaian yang signifikan.

Produk adalah titik pusat untuk tujuan dan pencapaian pada suatu perusahaan. Mutu dalam produk tidak mungkin ada tanpa mutu di dalam proses. Mutu di dalam proses tidak mungkin ada tanpa perusahaan yang tepat. Perusahaan yang tepat tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai. Komitmen yang kuat dari bawah ke atas merupakan pilar pendukung bagi suatu perusahaan dengan itu PT. Apexindo Pratama Duta Tbk menerapkan TQM (*Total Quality Management*) pada perusahaannya.

## KESIMPULAN

1. Pengertian TQM adalah sebuah satu kesatuan aktivitas yang sistematis yang dilakukan oleh seluruh organisasi atau perusahaan untuk secara efektif dan efisien mencapai tujuan dari perusahaan atau organisasi untuk memberikan produk dan jasa dengan tingkat kualitas yang memenuhi keinginan konsumen.
2. PT Apexindo Pratama Duta Tbk (Apexindo/Perseroan) didirikan pada tanggal 20 Juni 1984 sebagai perusahaan penyedia jasa pengeboran untuk perusahaan eksplorasi dan produksi yang bergerak di industri minyak dan gas bumi di Indonesia. PT Apexindo Pratama Duta Tbk (Apexindo/Perseroan) didirikan pada tanggal 20 Juni 1984 sebagai perusahaan penyedia jasa pengeboran untuk perusahaan eksplorasi dan produksi yang bergerak di industri minyak dan gas bumi di Indonesia.
3. Penerapan TQM pada perusahaan PT. Apexindo (Pengeboran Minyak) sudah sangat baik dengan melihat kinerja Apexindo yang konsisten selama beberapa dekade telah menghasilkan kepercayaan dan pengakuan dari para konsumen. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya penghargaan yang telah diterima Perseroan. Apexindo berhasil memperbarui ketiga sertifikasi yang dimiliki, yaitu ISO 9001:2008 dalam Sistem Manajemen Mutu, ISO 14001:2004 dalam Sistem Manajemen Lingkungan, dan OHSAS 18001:2007 dalam Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. Nursetyo, "Pelaksanaan Manajemen Mutu Total di Perusahaan Konstruksi," J. Tek. Sipil dan Arsit., no. 1995, 2011, [Online]. Available: <http://202.91.10.29/index.php/JTSA/article/view/53>.
- [2] M. Riadi, "Pengertian Karakteristik Metode Manfaat Total Quality Management," 17 November, 2017. <https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-karakteristik-metode-manfaat-total-quality-management.html>.
- [3] Maliki, A., 1999. Aplikasi manajemen mutu terpadu untuk industri konstruksi di Indonesia Berdasarkan karakteristik orang Indonesia. A. C. M. Nia Kartika1 and 1 Dosen, "Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (Tqm) Pada Perusahaan Kontraktor Dengan Pendekatan Metode Servqual Di Kota Sukabumi," J. Ilm. SANTIKA, vol. 8, no. 1, p. 673, 2018.
- [5] Mekari, "Pengertian Laporan Keuangandan Fungsinya," 2018 <https://www.jurnal.id/id/blog/pengertian-laporan-keuangan-dan-fungsinya-bagi-perusahaan/>.
- [6] PT. Apexindo, "Laporan Tahunan Annual Report PT. Apexindo," 2020. file:///C:/Users/ASUS/Pictures/Camera Roll/2020 Annual Report Apexindo.pdf.

