

## ABSTRAK

Untuk menghadapi persaingan global dalam industri manufaktur dan dalam meraih pangsa pasar yang tinggi CV. Shall Shoes and Leather menerapkan *Total Quality Management* yaitu untuk meningkatkan efisiensi biaya produksi dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* pada CV. Shall Shoes and Leather, bagaimana perkembangan efisiensi biaya produksi pada CV Shall Shoes and Leather, dan bagaimana penerapan *Total Quality Management* untuk meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi pada CV. Shall Shoes and Leather.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu dengan dokumentasi, wawancara dan kuisioner.

Dari hasil penelitian penerapan *Total Quality Management* pada CV. Shall Shoes and Leather secara umum dapat dikatakan baik. Hal ini dilihat dari visi, misi dan komitmen perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan, dengan memanfaatkan informasi dari pelanggan untuk menyempurnakan produk dan proses perbaikan berkelanjutan sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan pelanggan, karyawan juga berkerjasama dalam pemecahan masalah, dalam perbaikan kualitas secara maksimal dilakukan perbaikan desain, standart dan prosedur kerja. Tingkat efisiensi biaya produksi pada CV. Shall Shoes and Leather selama menerapkan *total quality management* pada tahun 2011 - 2014 terus mengalami perubahan adanya kenaikan dan penurunan. Dengan 10 (sepuluh) prinsip *total quality management* perusahaan dapat meningkatkan laba dengan meningkatkan efisiensi biaya produksi. Dengan menerapkan prinsip – prinsip *total quality management* dengan baik, maka perusahaan dapat mencapai tujuan utama yang diharapkan. Tujuan utama perusahaan adalah mendapatkan laba semaksimal mungkin dengan meningkatkan efisiensi biaya produksi tanpa mengurangi kualitas yang ada pada produk.

Kata kunci: *Total Quality Management* dan efisiensi biaya produksi.