

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PT. DATASCRIP

SKRIPSI

Oleh :

IQBAL RAMADHANI

201610325354



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional pada PT. Datascrip

Nama Mahasiswa : Iqbal Ramadhani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325354

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management*
(TQM) Terhadap Kinerja Operasional pada PT. Datascrip

Nama Mahasiswa : Iqbal Ramadhani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325354

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 3 Februari 2020

Bekasi, 06 Februari 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Rorim Panday, M.M., M.T
NIDN : 0425025801


Penguji I : Novita Wahyu S, S.E., M.M
NIDN : 0313117902

Penguji II : Jumawan, S.E., M.M
NIDN : 0305096802

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi


M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908


Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA, CSRA, CMA, CACP
NIDN : 0318107101

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Total Quality Managemen* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional pada PT. Datascrip. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive Sampling* yang mana jumlah sample sebesar 137 Responden. Teknik pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian produksi dari PT. Datascrip. Metode analisis yang dipergunakan adalah metode analisis statistik yaitu Path Analysis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Manajemen Berdasarkan Fakta, Pemberdayaan Karyawan, dan Peningkatan Mutu Berkelanjutan secara signifikan memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap variabel Kinerja Operasi, variabel Manajemen Berdasarkan Fakta secara signifikan memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap variabel Pemberdayaan Karyawan, dan variabel Manajemen Berdasarkan Fakta juga secara signifikan memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap variabel Peningkatan Mutu Berkelanjutan.

Kata Kunci : Manajemen Berdasarkan Fakta, Pemberdayaan Karyawan, Peningkatan Mutu Berkelanjutan, Kinerja Operasional

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

“Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional pada PT. Datascrip”

Ini adalah merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh oranglain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 06 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Iqbal Ramadhani
201610325354

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the Effect of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance at PT. Datascript. This type of research is quantitative. The sampling technique used was purposive sampling where the number of samples was 137 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires. The respondents of this study were all production section employees from PT. Datascript. The analytical method used is the statistical analysis method, Path Analysis. The results of this study indicate that the Fact-Based Management variable, Employee Empowerment, and Sustainable Quality Improvement significantly have a positive relationship and influence on Operational Performance variables, the Fact-Based Management variable significantly has a positive relationship and influence on the Employee Empowerment variable, and the Management-Based variable Facts also have a significant positive relationship and influence on the variable Sustainable Quality Improvement.

Keywords: Fact Based Management, Employee Empowerment, Sustainable Quality Improvement, Operational Performance

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5 Batasan Masalah | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 3.1 Manajemen Operasi | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi..... | 8 |
| 2.1.2 Tujuan Manajemen Operasi | 9 |
| 2.1.3 Ruang Lingkup Manajemen Operasi | 10 |
| 3.2 Kualitas..... | 12 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.2.1 | Pengertian Kualitas | 11 |
| 2.2.2 | Dimensi Kualitas | 12 |
| 2.2.3 | Biaya Kualitas | 13 |
| 3.3 | <i>Total Quality Management</i> | 16 |
| 2.3.1 | Pengertian Total Quality Management | 16 |
| 2.3.2 | Prinsip-prinsip TQM..... | 18 |
| 2.3.3 | Manfaat Program TQM | 19 |
| 2.3.4 | Faktor – Faktor yang Menyebabkan TQM | 21 |
| 3.4 | Kinerja..... | 23 |
| 2.4.1 | Pengertian Kinerja | 23 |
| 3.5 | Kinerja Operasi | 24 |
| 2.5.1 | Pengertian Kinerja Operasi | 24 |
| 3.6 | Penelitian Terdahulu | 26 |
| 3.7 | Kerangka Pemikiran..... | 28 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 31 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 31 |
| 3.2 | Tahapan Penelitian | 31 |
| 3.3 | Definisi Operasional Variabel | 32 |
| 3.4 | Waktu dan Tempat Penelitian..... | 34 |
| 3.5.1 | Waktu Penelitian | 34 |
| 3.5.2 | Tempat Penelitian | 34 |
| 3.5 | Metode Pengambilan Sampel | 35 |
| 3.6.1 | Populasi Penelitian | 35 |
| 3.6.2 | Sampel Penelitian | 35 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| 3.7 | Metode Analisis Data | 37 |
| 3.9.1 | Uji Validitas | 37 |
| 3.9.2 | Uji Reliabilitas..... | 37 |
| 3.9.3 | Uji Asumsi Klasik | 38 |
| 3.8 | Analisis Jalur (Path Analysis)..... | 38 |

| | |
|--|----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 41 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 41 |
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan..... | 41 |
| 4.1.2 Visi | 41 |
| 4.1.3 Misi | 41 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi..... | 41 |
| 4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner | 42 |
| 4.3 Uji Kualitas Data | 46 |
| 4.3.1 Uji Validitas..... | 46 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 48 |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik..... | 49 |
| 4.4.1 Uji Deskriptive Statistics..... | 49 |
| 4.4.2 Uji Normalitas..... | 50 |
| 4.5 Path Analysis (Analisis Jalur)..... | 51 |
| 4.5.1 Uji Hipotesis | 52 |
| 4.5.2 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel | 56 |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 57 |
| BAB V PENUTUP..... | 60 |
| 5.1 Kesimpulan | 60 |
| 5.2 Implikasi Manajerial..... | 61 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Operasional Variabel | 32 |
| Tabel 3.2 Kuesioner Skala Likert | 36 |
| Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner..... | 43 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 44 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir | 45 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja..... | 45 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Manajemen Berdasarkan Fakta | 46 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Pemberdayaan Karyawan..... | 47 |
| Tabel 4.8 Uji Validitas Peningkatan Mutu Berkelanjutan | 47 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Kinerja Operasional | 48 |
| Tabel 4.10 Uji Reliabilitas..... | 49 |
| Tabel 4.11 Uji Deskriptive Statistics | 49 |
| Tabel 4.11 Uji Normalitas | 50 |
| Tabel 4.12 Hubungan antar Variabel | 52 |
| Tabel 4.13 Hasil <i>Regression Weight</i> | 53 |
| Tabel 4.14 Hasil <i>Standardized Direct Effects</i> | 56 |
| Tabel 4.15 <i>Standardized Indirect Effects</i> | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 29 |
| Gambar 3.1 Model Analisis Jalur | 40 |
| Gambar 4.1 <i>Path</i> Diagram..... | 51 |
| Gambar 4.2 Model Akhir Diagram <i>Path</i> | 59 |



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
2. Kuesioner Penelitian
3. Data Tabulasi Kuesioner
4. Hasil Uji SPSS
5. Hasil Uji Amos
6. Tabel R

