

**PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS TOTAL
PADA KINERJA OPERASIONAL**

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi syarat mata kuliah skripsi program
studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi**



Oleh:

**ANDHIKA WAHYU PRATAMA
15170426L**

**S1 MANAJEMEN (KONSENTRASI RUMAH SAKIT)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS TOTAL PADA
KINERJA OPERASIONAL**

Disusun oleh:
Andhika Wahyu Pratama

NIM. 15170426L

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing untuk di ajukan didepan tim penguji pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 27 Juli 2022

Dosen Pembimbing I



Nang Among Budiadi, S.E, M.S

NIS. 0120050401109

Dosen Pembimbing II

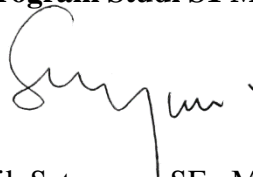


Bagus Ismail Adhi Wicaksono, ST., MT

NIS. 01200807161126

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc

NIS: 0120087161126

**LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI
PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS TOTAL PADA
KINERJA OPERASIONAL**

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 1 Agustus 2022

1. Dr. Ir. Waluyo Budi Atmoko,MM.
NIS. 01199609141059


(.....)

Penguji I

2. Drs. Sugiyarmasto,M.M
NIS. 01199603141063


(.....)

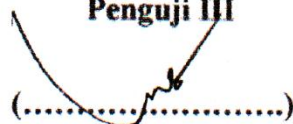
Penguji II

3. Bagus Ismail Adhi Wicaksono,ST., MT
NIS. 01200807161126


(.....)

Penguji III

4. Nang Among Budiadi, S.E, M.Si
NIS. 01200504011109



(.....)

Penguji IV

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si
NIS. 012000504012113

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc
NIS. 0120087161126

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan judul “PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS TOTAL PADA KINERJA OPERASIONAL”. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat di dalam studi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 5 Agustus 2022



Andhika Wahyu Pratama

MOTTO

“Kesulitan yang anda rasakan sekarang adalah kekuatan anda untuk masa depan”

“Kegagalan bukanlah akhir dari segalanya, tapi berhenti berusaha, iya”

“Hidup bisa menumbangkan kita, tetapi kita bisa memilih untuk bangkit atau tidak” (Dre Parker – The Karate Kid)

“Nikmati prosesmu, sebab hasil membutuhkan sebuah proses”

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”
(QS. Ar Ra’d: 11)

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An Najm: 39)

“Man Jadda WaJada”

(Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan mendapatkan hasil)

“Berdoa, Berusaha, dan Bersyukur”

“Usaha tidak akan pernah mengkhianati hasil”

“Inna lillahi wa inna ilaihi raji’un”

(Sesungguhnya kita milik Allah dan kepadaNya kita kembali)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi sebagai tugas akhir yang berjudul “PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS TOTAL PADA KINERJA OPERASIONAL” dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta. Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang senantiasa memberikan bantuan, masukan, dan semangat dengan berbagai cara. Penulis dengan penuh rasa hormat dan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dengan berbagai cara kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.B.A., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Dr. Peni Pujiasuti, M.Si., selaku Wakil Rektor III serta pengurus dari Beasiswa Belajar YPSB Universitas Setia Budi.
3. Ibu Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Bapak Dr. Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Setia Budi Surakarta.
5. Bapak Nang Among Budiadi, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya skripsi ini.
6. Bagus Ismail Adhi Wicaksono, ST., MT. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya skripsi ini.
7. Kedua orang tua yang saya cintai, Bapak Edhi (Ayah Kandung) dan Ibu Prihatin (Ibu Tiri) yang selalu memberikan dukungan kepada saya baik secara moral maupun material.
8. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya baik secara moral maupun material.

9. Seluruh dosen pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah membagikan dan memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
10. Semua teman–teman di Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta Angkatan 2017.
11. Teman teman HMJ Manajemen telah memberikan pengalaman organisasi yang sangat berharga buat saya.
12. Untuk teman-teman yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama saya berada di Solo baik secara moral maupun material.
13. Semua teman-teman dan sahabat yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi.
14. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penelitian dengan mengisikan kuesioner yang disebarakan.
15. Semua teman – teman di Universitas Setia Budi Surakarta.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan jalan terbaik dan kesuksesan atas bimbingan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini juga bermanfaat untuk berbagai pihak.

Surakarta, 27 Juli 2022



Andhika Wahyu Pratama

INTISARI

Pratama., Andhika Wahyu. 2022 . Pengaruh Manajemen Kualitas Total pada Kinerja Operasional. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Nang Among Budiadi, S.E, M.Si. II. Bagus Ismail Adhi

Wicaksono,ST., MT. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variable manajemen kualitas total (*Total Quality Management*) pada kinerja operasional. manajemen kualitas total diantaranya ialah fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dan kerjasama tim dimana keenam sifat ini berkaitan positif untuk mempengaruhi kinerja operasional.

Data diperoleh melalui kuisioner yang dibagikan pada karyawan Gethuk Take Timus Putri. Teknik penyampelan yang digunakan yang itu *total sampling* sebanyak 43 responden. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian mendapatkan fokus pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh pada kinerja operasional. Sedangkan obsesi terhadap kualitas dan kerjasama tim tidak berpengaruh pada kinerja operasional.

Kata Kunci: TQM, kinerja operasional, fokus pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, Pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, kerjasama tim.

ABSTRACT

This thesis is a research on the influence of quality management elements on the operational performance of Gethuk Take Timus Putri. As for the background of this study, the study found that there were discrepancies in his assistant operational performance.

To analyze the problems above, the researcher uses the theory of Tjiptono and Diana (2001) which formulates the characteristics of quality management which consist of customer focus, obsession with quality, continuous system improvement, education and training, employee involvement and development, teamwork. The research method used by the researcher in this thesis research is the quantitative method. Data collection techniques in the form of a literature study and field study by distributing questionnaires to all employees. The technique used is total sampling with 43 employees. In this study, researchers used data analysis techniques using multiple regression analysis models and classical assumption analysis, namely heteroscedasticity test, multicollinearity test, and normality test.

The results showed that simultaneously the elements of quality management affect the quality of operational performance. While partially, focus on customers, continuous system improvement, education and training, employee involvement and development have a positive effect on operational performance. Meanwhile, the obsession with quality and teamwork has a negative effect on operational performance.

Keywords: TQM, operational performance, customer focus, obsession with quality, continuous system improvement, education and training, employee involvement and empowerment, teamwork.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Kinerja Operasional.....	7
2.3 Total Quality Management.....	8
2.3.1 Pengertian Total Quality Management.....	8
2.3.1.1 Fokus pada Pelanggan.....	10
2.3.1.2 Obsesi terhadap Kualitas.....	12
2.3.1.3 Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan....	13
2.3.1.4 Pendidikan Dan Pelatihan	14
2.3.1.5 Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	15
2.3.1.6 Kerjasama Tim.....	17
2.4 Model Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	19
3.2.1 Kinerja Operasional	19
3.2.2 Fokus Pada Pelanggan	20

3.2.3 Obsesi Terhadap Kualitas	20
3.2.4 Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan.....	21
3.2.5 Pendidikan dan Pelatihan.....	21
3.2.6 Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	22
3.2.7 Kerjasama Tim	23
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	23
3.3.1 Uji validitas.....	23
3.3.2 Uji reliabilitas.....	25
3.4 Populasi, sampel, objek penelitian dan pengambilan sampel	26
3.4.1 Populasi.....	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.4.3 Objek Penelitian.....	27
3.4.4 Pengambilan Sampel.....	27
3.5 Metode Pengumpulan Data	27
3.6 Analisis Data	28
3.6.1 Analisis Regresi Berganda.....	28
3.7 Uji t statistik	28
3.8 Uji F statistik	29
3.9 Koefisien determinasi (R ²)	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Deskripsi Sampel.....	30
4.1.1 Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.1.2 Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia	30
4.1.3 Deskripsi Sampel Berdasarkan Pendidikan terakhir responden	31
4.2 Analisa Regresi Berganda	32
4.3 Uji T Statistik.....	33
4.4 Uji F Statistik	34
4.5 Koefisien Determinasi (R ²).....	34
4.6 Pembahasan.....	35
4.6.1 Pengaruh Fokus pada Pelanggan pada Kinerja Operasional	35
4.6.2 Pengaruh Obsesi terhadap kualitas pada Kinerja Operasional	36
4.6.3 Pengaruh Perbaikan sistem secara Berkesinambungan pada Kinerja Operasional.....	36
4.6.4 Pengaruh Pendidikan dan pelatihan pada Kinerja Operasional	37

4.6.5 Pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan pada Kinerja Operasional.....	37
4.6.6 Pengaruh Kerjasama Tim pada Kinerja Operasional	37
BAB V PENUTUP	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	39
5.3 Saran	39
Daftar Pustaka	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kuisisioner	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Realibilitas Kuisisioner	26
Tabel 3.3 Ukuran Sampel berdasarkan nilai loading factor	27
Tabel 4.1 Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Distribusi Sampel Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3 Distribusi Sampel Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
Tabel 4.4 Analisis Regresi Berganda	44
Tabel 4.5 Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	18
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	46
Lampiran 2. Tabulasi Data	51
Lampiran 3. Analisa deskriptif responden	55
Lampiran 4. Uji Validitas	56
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	62
Lampiran 6. Uji Regresi Linear Berganda.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan kegiatan perekonomian membawa tantangan sekaligus peluang bagi perusahaan industri di Indonesia. Di Indonesia, perusahaan mikro terus meningkat setiap tahun nya, menurut data BPS (<https://www.bps.go.id>) total perusahaan mikro di Indonesia pada tahun 2019 telah mencapai 4,12 juta yang mana pada tahun sebelumnya 2018 mencapai 3,99 juta. Jumlah perusahaan mikro yang semakin meningkat mengakibatkan semakin ketatnya kompetisi dalam pengembangan usaha yang mana harus dituntut untuk menciptakan barang yang tepat dengan berstandar yang diharapkan pelanggan.

Keunggulan bersaing ialah kondisi dimana perusahaan berbuat suatu tindakan yang tidak dapat dilaksanakan oleh perusahaan saingannya atau mempunyai hal yang diharapkan perusahaan saingannya, oleh karena itu dapat memproyeksikan keunggulan bersaing (David, 2011). Untuk meraihnya, dibutuhkan perbaikan kualitas pada bagian yang berhubungan dengan barang yaitu bahan baku, sumber daya manusia (SDM), efektifitas dalam promosi dan juga layanan yang membuat konsumen puas, yang pada akhirnya perusahaan mampu menarik pelanggannya dan akhirnya dapat meningkatkan jumlah pelanggan secara signifikan.

Secara umum industri ialah lokasi aktivitas perekonomian yang mengubah material mentah, material dasar, material semi jadi menjadi produk solid berkualitas tinggi pada pemakaiannya. Oleh karena itu, industri ialah segmen progres pabrikasi. Bahan industri diangkut baik langsung maupun tidak langsung, lalu diproses sampai menciptakan produk bernilai lebih bagi konsumen. Aktivitas progres pabrikasi industri dinamakan dengan perindustrian. *Industry* (perindustrian) merupakan bagian komponen perekonomian esensial di Indonesia. Perindustrian memungkinkan perekonomian di Indonesia berkembang signifikan dan semakin baik, pada akhirnya mewariskan perubahan struktur perekonomian nasional.

Manajemen operasional merupakan hal esensial baik organisasi maupun bisnis, dalam pekerjaannya pun mengandalkan pada dimensi perusahaan dan manajemen operasional dimulai dari SDM (Sumber Daya Manusia), instrumen, mesin, bahan mentah yang mewariskan pengaruh pada kinerja perusahaan (Rita, 2021 h. 19). Dalam kerangka desain suatu industri, penerapan manajemen operasional ditargetkan menguatkan produktivitas melewati penguatan nilai lebih barang dan jasa yang diciptakan dalam progres pabrikasi, pada akhirnya dapat menciptakan optimalnya kinerja industri (Milovanovic, 2016).

Handoko (2010) mendefinisikan kinerja operasional ialah “...pelaksanaan kegiatan manajemen yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem pabrikasi”. Memanfaatkan baiknya komposisi manajemen, yang mana komposisi manajemen mampu berfungsi sebagai instrumen dalam menguatkan kemampuan industri melewati kinerja karyawan. Instrumen manajemen mutu yang sering dipakai ialah *Total Quality Management* (TQM). Dalam meningkatkan TQM, industri membutuhkan SDM berkualitas dalam mendapatkan output yang maksimal. TQM bermaksud menciptakan output sempurna atau menekan kesilapan, yang pada akhirnya keperluan dan ekspetasi pelanggan sama dengan yang diharapkan, dalam memperolehnya, dalam suatu industri haruslah meletakkan dan mengatur karyawannya berlandaskan posisi dan pengetahuan yang mereka kuasai (Lensiana, 2021). Prinsip dan teknik TQM menjadi segmen yang diterima dengan baik dari hampir setiap "perangkat alat" manajer. Menurut Powel (1995) sebagian besar industri besar, mengadopsi TQM dalam beberapa aliran, dan penghargaan mutu resmi ialah lencana kehormatan apakah perusahaan beroperasi di Jepang, Amerika Serikat, Eropa, atau Australia.

Kinerja operasional dapat dipengaruhi oleh beberapa unsur-unsur TQM. Di pusat Gethuk Take Timus Putri dalam kinerja operasional masih belum konsisten, lalu perlu diketahui bahwa ketidakkonsisya tersebut dapat dipengaruhi oleh unsur-unsur TQM yang berupa fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pelatihan dan pengembangan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dan kerjasama tim.

1.2 Rumusan Masalah

Dari fenomena tersebut, studi berhasil mendefinisikan kesenjangan penelitian. Dalam persaingan global terus berkembang dan perusahaan mulai menyadari dengan meningkatnya permintaan akan produk dan layanan berkualitas dari pelanggan dan satu-satunya cara untuk bertahan dalam bisnis adalah dengan layanan dan produk berkualitas tinggi yang memenuhi harapan konsumen (Khadka dan Maharjan, 2017). Menurut Ervina (2019) Mengatakan bahwa "...dengan penerapan prinsip TQM, maka kualitas produk yang dihasilkan akan meningkat sehingga produsen tersebut dapat menciptakan produk yang diinginkan oleh konsumen".

Maka dari itu peneliti terdorong melaksanakan penelitian mengenai pengaruh unsur-unsur manajemen kualitas mutu. Maka, dalam penulisan ini akan dibahas mengenai pembahasan pengaruh unsur-unsur TQM terhadap kinerja operasional.

Dari uraian tersebut, terlihat kinerja operasional berhubungan erat (1) fokus pada pelanggan, (2) obsesi terhadap kualitas, (3) perbaikan sistem secara berkesinambungan, (4) pendidikan dan pelatihan, (5) keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dan (6) kerjasama tim.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian:

1. Apakah fokus pada pelanggan berpengaruh pada kinerja operasional perusahaan?
2. Apakah obsesi terhadap kualitas berpengaruh pada kinerja operasional perusahaan?
3. Apakah perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh pada kinerja operasional perusahaan?
4. Apakah Pendidikan dan pelatihan berpengaruh pada kinerja operasional perusahaan?
5. Apakah keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh pada kinerja operasional perusahaan?
6. Apakah kerjasama Tim berpengaruh pada kinerja operasional perusahaan?

1.4 Tujuan Penelitian

Pada pertanyaan penelitian sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh fokus pada pelanggan berpengaruh pada kinerja operasional perusahaan.
2. Menguji pengaruh obsesi terhadap kualitas berpengaruh pada kinerja operasional perusahaan.
3. Menguji pengaruh perbaikan sistem secara berkesinambungan pada kinerja operasional perusahaan.
4. Menguji pengaruh pendidikan dan pelatihan pada kinerja operasional perusahaan.
5. Menguji pengaruh keterlibatan dan pemberdayaan karyawan pada kinerja operasional perusahaan.
6. Menguji pengaruh kerjasama tim pada kinerja operasional perusahaan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian dilakukan dalam ekspektasi mampu menjelaskan konstruk yang terlibat dalam model, diantaranya: fokus terhadap pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dan kerjasama tim. Penelitian ini dalam ekspektasi mampu menguji signifikansi korelasi konstruk tersebut.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil ini dalam ekspektasi mampu bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan dalam menerapkan metode manajemen yang tepat untuk industri. Hasil penelitian dalam ekspektasi mampu digunakan sebagai referensi perusahaan dalam menerapkan metode manajemen operasional.