

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL MELALUI
BUDAYA PERUSAHAAN
(Studi Kasus Di PT Sumitomo Contruction Machinery Indonesia
Bagian Operator Welding Produksi)**

SKRIPSI



**OLEH:
AGUS SUPRIYANTO
NIM: 112010030**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL MELALUI
BUDAYA PERUSAHAAN
(Studi Kasus Di PT Sumitomo Contruction Machinery Indonesia
Bagian Operator Welding Produksi)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



**OLEH:
AGUS SUPRIYANTO
NIM: 112010030**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Agus Supriyanto
NIM : 112010030
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Melalui Budaya Perusahaan (Studi Kasus Di PT Sumitomo Contruction Machinery Indonesia Bagian Operator Welding Produksi)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 16 Agustus 2024

Pembimbing



Nasrun Baldah, S.E., M.M.

NIDN : 0403118304

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL MELALUI BUDAYA PERUSAHAAN (STUDI
KASUS DI PT SUMITOMO CONTRUCTION MACHINERY INDONESIA
BAGIAN OPERATOR WELDING PRODUKSI)**

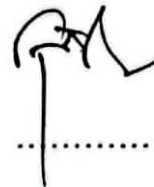
Dipersiapkan dan disusun oleh:
Agus Supriyanto
112010030

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jumat, tanggal 16, bulan Agustus, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji
Fathurohman, S.T., M.M.
NIDN: 0417057611

Tanda Tangan



.....

Anggota Penguji
Nasrun Baldah, S.E., M.M.
NIDN: 0403118304

Tanda Tangan



.....

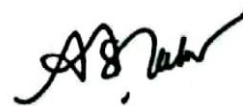
Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.
NIDN: 0406068402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Supriyanto
NIM : 112010030
Progran Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasilkarya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian proposal skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 16 Agustus 2024

Agus Supriyanto

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Q.S. Al- Insyirah: 5-8)

“Untuk anda yang masih menjadi *Sandwich Generation*, anda membiayai orang-orang di sekitar anda. Ketahuilah anda bukan hanya menjalani dunia anda tapi mempersiapkan akhirat anda”

(Surya Insomnia – Talk Pod Net TV)

“Ini akan berlalu”

(Dr. H. Fachruddin Faiz, S.Ag., M.Ag. – Podcast Log In)

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan juga sholawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan cahaya dalam kehidupan di dunia ini, semoga syaafa’at Beliau selalu menyertai penulis, aamiin. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada:

1. Ayahanda Ahmad Zaenudin yang senantiasa terus berjuang dan Ibunda Nurhayati yang doanya senantiasa terus mengalir untuk anak-anaknya. Mas Abdul Wahid Zaelani Almarhum dan Mas Rahmat Hidayatulloh dan seluruh keluarga besar.
2. Istriku tercinta Winda Sari dan anakku tersayang Muhammad Rayyan Alfarizky yang senantiasa mendoakan serta mendukung yang dalam segala kondisi.
3. Bapak Suroto dan Ibu Masriah, Mertua yang selalu mendukung dalam langkah anak anaknya dan seluruh keluarga besar.

4. Dosen Pembimbing Bapak Nasrun Baldah., SE., M.M. dan Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.
5. Sahabat seperjuangan Wahid Saefudin dan Aska Nurrohman serta orang-orang yang mendoakan serta menginginkan yang terbaik untuk saya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Melalui Budaya Perusahaan (Studi Kasus Di PT Sumitomo Contruction Machinery Indonesia Bagian Operator Welding Produksi). Penyusunan Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan agar bisa menyusun skripsi ini dengan lancar
2. Bapak Nasrun Baldah., SE., M.M.selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Ketua Penguji Skripsi Bapak Fathurohman, S.T.,M.M. terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk perbaikan serta penyempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc, dan Bapak Wachid Hasyim.,S.E.,M.M, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Skripsi Mahasiswa.
5. Bapak Ir.H.Moh, Mardiana,MM.,PHD, selaku Ketua Yayasan Pelita Bangsa.
6. Bapak Hamzah Muhammad M.,SKM.,M.M. selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa

7. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis
8. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra.,S.K.M.,M.M, selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian proposal skripsi ini.
10. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Aamiin...Yaa Rabbal ‘alamiin.
11. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa dan teman-teman kelas MA.20.C01 terima kasih atas keakraban, diskusi, saran, dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan. Terutama teman seperjuangan di tempat kerja dan kuliah, Wahid Saefudin dan Aska Nurrohman.
12. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 16 Agustus 2024
Penulis,

Agus Supriyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Operasi.....	10
2.1.2 Kualitas.....	13
2.1.3 <i>Total Quality Management</i>	14
2.1.4 Kinerja Operasional.....	18
2.1.5 Budaya Perusahaan	20
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Model Dan Hipotesis Penelitian.....	31
2.3.1 Model Penelitian	31
2.3.2 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian dan Desain Penelitian	32
3.1.1 Jenis Penelitian.....	32
3.1.2 Desain Penelitian	32
3.1.3 Tempat Penelitian.....	32
3.1.4 Jadwal Penelitian.....	33
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.2.1 Definisi Operasional.....	33
3.2.2 Pengukuran Variabel	34
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel.....	37
3.3.3 Jenis dan Sumber Data	38

3.3.4 Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Metode Analisis Data	40
3.4.1 Analisa Statistik Deskriptif	40
3.4.2 Analisa Statistik Inferensial	40
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Analisis Data	47
4.1.1 Gambaran Umum PT Sumitomo.....	47
4.1.2 Deskripsi Responden.....	52
4.1.3 Hasil Analisis Data Smart PLS 4.0	54
4.2 Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Produksi Bulan April–September 2023.....	4
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 3 Penilaian Evaluasi Inner Model	42
Tabel 4. 1 Jenis-jenis Produk Excavator Sumitomo	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 4 Responden Berdasrkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4. 5 Responden Berdasrkan Status Kepagawaian	54
Tabel 4. 6 Average Variance Extracted (AVE)	60
Tabel 4. 7 Construct Reliability dan Validity	60
Tabel 4. 8 Uji Evaluasi R-Square.....	61
Tabel 4. 9 Hasil uji hipotesis path coefficience	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Produksi	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian	31
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Proses Pengelasan	48
Gambar 4. 2 Proses Pemesinan Produksi	48
Gambar 4. 3 Proses Inspeksi	49
Gambar 4. 4 Proses Pengecatan	49
Gambar 4. 5 Proses Perakitan	50
Gambar 4. 6 Tes Uji Alat	50
Gambar 4. 7 Produk Excavator Sumitomo	51
Gambar 4. 8 Hasil Uji SEM-PLS	55
Gambar 4. 9 Hasil Uji SEM-PLS Outer Loading	56
Gambar 4. 10 Hasil Uji Bootstrapping.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	73
Lampiran 2 : Hasil Distribusi Jawaban Responden	77
Lampiran 3: Karakteristik Responden	82
Lampiran 4: Tabel Nilai Kritis untuk Korelasi r Product - Moment	84
Lampiran 5: Hasil Uji Kelayakan Data.....	85
Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Data.....	86
Lampiran 7: Hasil Uji Bootstrapping	87
Lampiran 8 : Hasil Turnitin.....	88

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL MELALUI BUDAYA PERUSAHAAN
(Studi Kasus Di PT Sumitomo Contruction Machinery Indonesia Bagian
Operator Welding Produksi)**

Agus Supriyanto ¹⁾
Nasrun Baldah ²⁾

Abstract

Modern manufacturing industry must continue to innovate to remain competitive. Tight competition in the era of globalization demands improved performance through Total Quality Management (TQM) strategy. TQM helps companies plan production that is oriented towards customer satisfaction by improving quality in labor, materials, production processes, promotions, and services. This study examines the effect of TQM implementation on operational performance through the corporate culture. The case study was conducted in the welding production operator section at PT Sumitomo Construction Machinery Indonesia. The research method used was quantitative with 56 employees as respondents. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis with Smart PLS 4.0 software. The results of the study showed that TQM implementation had a positive and significant effect on Operational Performance and Corporate Culture. Corporate Culture has a positive and significant effect on Operational Performance. And TQM has an effect on Operational Performance mediated by Corporate Culture.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Corporate Culture and Operational Performance

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL MELALUI DAN BUDAYA
PERUSAHAAN
(Studi Kasus Di PT Sumitomo Contruction Machinery Indonesia Bagian
Operator Welding Produksi)**

Agus Supriyanto ¹⁾
Nasrun Baldah ²⁾

Abstrak

Industri manufaktur moderen harus terus berinovasi untuk tetap kompetitif. Persaingan ketat di era globalisasi menuntut peningkatan kinerja melalui strategi Total Quality Management (TQM). TQM membantu perusahaan merencanakan produksi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan meningkatkan mutu dalam tenaga kerja, material, proses produksi, promosi, dan layanan.

Penelitian ini mengkaji pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja operasional melalui pendekatan budaya perusahaan. Studi kasus dilakukan pada bagian operator welding produksi di PT Sumitomo Construction Machinery Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan 56 karyawan sebagai responden. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan software Smart PLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional dan Budaya Perusahaan. Budaya Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional. Serta TQM berpengaruh terhadap Kinerja Operasional yang dimediasi oleh Budaya Perusahaan.

Kata Kunci : Total Quality Management (TQM), Budaya Perusahaan dan Kinerja Operasional