

**FAKTOR-FAKTOR *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* YANG
MEMPENGARUHI KINERJA OPERASIONAL PT. SANOVA**

SKRIPSI



OLEH :
AGUNG DARMAWAN
NIM : 111711416

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

**FAKTOR-FAKTOR *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* YANG
MEMPENGARUHI KINERJA OPERASIONAL PT. SANOVA**

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

SKRIPSI



OLEH :
AGUNG DARMAWAN
NIM : 111711416

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen pembimbing:

Nama Mahasiswa : Agung Darmawan

NIM : 111711416

Judul Skripsi : Faktor Faktor Total Quality Management

Yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Pt Sanova

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

Bekasi, 06 Agustus 2024

Pembimbing



Hamdan Amaruddin, S.E., M.E.

NIDN : 0417107101

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR TOTAL QUALITY MANAGEMENT YANG
MEMPENGARUHI KINERJA OPERASIONAL PT. SANOVA**

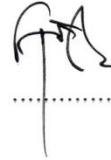
Dipersiapkan dan disusun oleh :
Agung Darmawan
111711416

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jum'at, 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



.....

Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agung Darmawan
NIM : 111711416
Program Studi : Manajemen Operasional
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

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

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya 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



Agung Darmawan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”.

(Ali bin Abi Thalib)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.

(Q.S. Al-Insyirah 6-7)

“Semua mimpimu akan terwujud asalkan kamu punya keberanian untuk mengejarnya”.

(Walt Disney)

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”.

(Albert Einstein)

Alhamdulillahirobbilalamin, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Karya ini dipersembahkan untuk :

1. Ibu, Bapak dan Keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, tanpa henti memberikan dorongan yang begitu luar biasa, serta selalu mendoakan keberhasilan penulis. Terimakasih atas segala dukungan dan doanya untuk keberhasilan penulis.
2. sahabat penulis yang tiada hentinya memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta sebagai teman bertukar pikiran selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Terimakasih juga sudah membuat suasana menyenangkan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Faktor Faktor Total Quality Management Yang Mempengaruhi Kinerja Operasional PT Sanova”.

Tugas Akhir/Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa (UPB).Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir/Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya melalui kesehatan umur Panjang, dan semangat kerja keras untuk mencapai tujuan.
2. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera.,.SKM.,MM.,D.B.A sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.
3. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
4. Ibu Yunita Ramadhani Ratnaningsih DS., S.E., M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Skripsi Mahasiswa.
5. Bapak Hamdan Amaruddin, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu senantiasa memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.
6. 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 Skripsi ini.

7. Orang tua ku 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.
8. Teman-teman Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi,saran serta semangat yang diberikan.
9. Teman-teman Viking Kampus Universitas Pelita Bangsa yang selalu mensupport dan mendorong saya
10. Karyawan PT. Sanova yang telah membantu dan beri support agar terus menjadi manusia yang berprestasi.
11. Seluruh staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karea itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir/Skripsi ini.

Bekasi, 16 Agustus 2024

Penulis,

Agung Darmawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
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	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kinerja Operasional	8
2.1.1.1 Kinerja	8
2.1.1.2 Aspek-aspek Kinerja.....	8
2.1.1.3 Tujuan Kinerja.....	9
2.1.1.4 Kinerja Operasional.....	9
2.1.1.5 Penerapan Total Quality Manajemen	10
2.1.1.6 Indikator Kinerja Operasional	10
2.1.2 <i>Total Quality Management</i>	11
2.1.3 Konsep <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.4 Faktor-faktor <i>Total Quality Management</i>	13
2.1.3.1 Customer Focus	13
2.1.3.2 Employee Engagement and Empowerment.....	14
2.1.3.3 Continuous System Improvement	16
2.1.3.4 Education and Training	17
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	21
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	22

2.3.2 Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	26
3.1.1 Jenis Penelitian.....	26
3.1.2 Tempat dan Jadwal Penelitian.....	26
3.1.3 Desain Penelitian.....	26
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.2.1 Definisi operasional	27
3.2.2 Rasio Pengukuran Variabel.....	30
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Metode Analisis	33
3.5.1 Uji Validitas	33
3.5.2 Uji Reliabilitas	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3.1 Uji Normalitas	34
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas	35
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.5.4 Analisis Regresi Berganda.....	36
3.5.5 Koefesien Determinasi (R ²).....	37
3.5.5.1 Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif.....	38
3.5.6 Uji Hipotesis	38
3.5.5.1 Uji t (Uji Parsial)	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1 Sejarah PT. Sanova	40
4.1.2 Visi dan Misi PT. Sanova	41
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Sanova.....	41
4.1.4 Kegiatan Operasional PT. Sanova	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	46
4.2.2.1 Uji Validitas.....	46
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	49

4.2.3.1 Uji Normalitas	49
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas	51
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda	53
4.2.5 Uji Koefesien Determinasi (R ²)	55
4.2.5.1 Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif.....	56
4.2.6 Uji Hipotesis	57
4.2.5.1 Uji t	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.3.1 Pengaruh <i>Costumer Focus</i>	58
4.3.2 Pengaruh <i>Employee Engagement and Empowerment</i>	59
4.3.3 Pengaruh <i>Continuous System Improvement</i>	60
4.3.4 Pengaruh <i>Education and Training</i>	60
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN – LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Daftar Keluhan Pelanggan	2
Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. 3 Skala Likert	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas <i>Costumer Focus</i> (X1).....	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas <i>Employee Engagement and Empowerment</i> (X2) ..	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas <i>Continuous System Improvement</i> (X3)	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas <i>Education and Training</i> (X4).....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kinerja Operasional (Y).....	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4. 12 Hasil Koefesien Determinasi (R2)	55
Tabel 4. 13 Sumbangan Efektif (SE) dan Sumbangan Relatif (SR)	56
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Uji t.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Penelian.....	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Sanova.....	42
Gambar 4. 2 Uji Normalitas dan <i>P-Plot</i>	50
Gambar 4. 3 Uji Scatterplot	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Lembar Kuesioner	68
Lampiran 2 : Tabulasi Hasil Angka Responden	74
Lampiran 3 : Karakteristik Responden	89
Lampiran 4 : Uji Validitas.....	90
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas.....	92
Lampiran 6 : Uji Normalitas	93
Lampiran 7 : Uji T Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji F	95
Lampiran 8 : Uji Koefesien Determinasi	95
Lampiran 9 : Tabulasi Data R Tabel	96
Lampiran 10 : Tabulasi Data T Tabel	97
Lampiran 11 : Mapping Penelitian Terdahulu	98
Lampiran 12 : Riwayat Hidup.....	104

Total Quality Management Factors That Affect Pt Sanova's Operational Performance

Agung Darmawan¹⁾
Hamdan Amaruddin²⁾

Abstract

This study aims to find out how much Total Quality Management Factors Affect Operational Performance in PT. Sanova. By using quantitative methods and questionnaires distributed to 100 employees of PT. Sanova used saturated samples, the data was processed using the IBM SPSS Version 26 program with validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis tests, determination coefficient tests and hypothesis tests. The results of the study show that Customer Focus, Employee Engagement and Empowerment, Continuous System Improvement and Education and Training have a positive and significant influence on PT Sanova's operational performance. These findings indicate that factors of the total quality management approach such as customer focus, Employee Engagement and Empowerment, Continuous System Improvement, and Education and Training play an important role in improving operational performance. This research provides insight for PT Sanova's management in designing and implementing a more effective TQM strategy to achieve optimal operational results.

Keywords: Customer Focus, Employee Engagement and Empowerment, Continuous System Improvement, Education and Training, Operational Performance

1) Mahasiswa

2) Dosen Pembimbing

FAKTOR-FAKTOR TOTAL QUALITY MANAGEMENT YANG MEMPENGARUHI KINERJA OPERASIONAL PT SANOVA

Agung Darmawan ¹⁾
Hamdan Amaruddin ²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar Faktor Faktor *Total Quality Management* Yang Mempengaruhi Kinerja Operasional yang ada di PT. Sanova. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan kuesioner yang dibagikan kepada 100 karyawan PT. Sanova menggunakan sampel jenuh, data diolah menggunakan program IBM SPSS Versi 26 dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Focus*, *Employee Engagement and Empowerment*, *Continuous System Improvement* serta *Education and Training* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional PT Sanova. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor pendekatan *total quality management* seperti fokus pada pelanggan, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, serta Pendidikan dan Pelatihan memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja operasional. Penelitian ini memberikan wawasan bagi manajemen PT Sanova dalam merancang dan menerapkan strategi TQM yang lebih efektif untuk mencapai hasil operasional yang optimal.

Kata kunci : Fokus Pada Pelanggan, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan Dan Pelatihan, Kinerja Operasional