



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA PT. BURDA CONTRACO**

SKRIPSI

Thoriq Afif Agil Ramadhan 2110111137

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2024



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA PT. BURDA CONTRACO**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

THORIQ AFIF AGIL RAMADHAN 2110111137

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Thoriq Afif Agil Ramadhan

NIM : 2110111137

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Oktober 2024

Yang menyatakan,



(Thoriq Afif Agil Ramadhan)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Thoriq Afif Agil Ramadhan
NIM : 2110111137
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada PT
Burda Contraco**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 18 Desember 2024

yang menyatakan,


(Thoriq Afif Agil Ramadhan)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA PT BURDA CONTRACO

Dipersiapkan dan disusun oleh:

THORIQ AFIF AGIL RAMADHAN 2110111137

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 18 Desember
2024

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Moch Jasin, Ph.D
Ketua Penguji



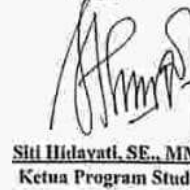
Rosali Sembiring, SE., MM., CLIP
Penguji I



Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP
Penguji II



Dr. Juhanah, SE., MM
Dekan



Siti Hidayati, SE., MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 18 Desember 2024

BERITA ACARA



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : puskom@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Rabu , tanggal 18 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Thoriq Afif Agil Ramadhan

No.Pokok Mahasiswa : 2110111137

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

"PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SUPPLY
CHAIN MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL DI PT. BURDA CONTRACO"

Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / ~~Tidak Lulus~~)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Moch Jasin, Ph.D	Ketua	1.
2	Rosali Sembiring, SE, MM.,CLIP	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM.,CLIP	Anggota II **)	3.

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 18 Desember 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprod. Manajemen S.

Siti Hidayati, SE, MM.

The Effect of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance at PT Burda Contraco

By Thoriq Afif Agil Ramadhan

Abstract

This study aims to analyse the effect of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance at PT Burda Contraco. This research is based on the importance of operational performance as an indicator of the success of PT Burda Contraco in completing projects on time according to the contract given by using Total Quality Management (TQM) variables, such as teamwork, continuous improvement, education & training, and employee involvement & empowerment. The method used is quantitative with the SEM-PLS approach using the SmartPLS 4.0 application tool to perform inferential analysis techniques. Data were collected through questionnaires on Google Forms to respondents consisting of all employees of PT Burda Contraco. The results showed that (1) Teamwork has an insignificant effect on operational performance, (2) Continuous Improvement has an insignificant effect on operational performance, (3) Education & Training has a significant effect on operational performance, (4) Employee involvement & empowerment has an insignificant effect on operational performance, (5) The four elements of Total Quality Management (TQM) jointly affect Operational Performance. This research provides practical recommendations for the management of PT Burda Contraco to integrate the elements of Total Quality Management (TQM) in daily operations.

Keywords: *Total Quality Management, Teamwork, Continuous Improvement, Education & Training, Employee Involvement & Empowerment.*

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Burda Contraco

Oleh Thoriq Afif Agil Ramadhan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Burda Contraco. Penelitian ini didasari oleh pentingnya kinerja operasional sebagai indikator keberhasilan PT. Burda Contraco dalam menyelesaikan proyek tepat waktu sesuai kontrak yang diberikan dengan menggunakan variabel-variabel *Total Quality Management* (TQM), seperti kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan & pelatihan, dan keterlibatan & pemberdayaan karyawan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan SEM-PLS menggunakan alat bantu aplikasi SmartPLS 4.0 untuk melakukan teknik analisis inferensial. Data dikumpulkan melalui kuesioner pada *Google Forms* kepada responden yang terdiri dari seluruh karyawan PT Burda Contraco. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kerjasama Tim memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja operasional, (2) Perbaikan Berkesinambungan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja operasional, (3) Pendidikan & Pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional, (4) Keterlibatan & pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja operasional, (5) Keempat unsur *Total Quality Management* (TQM) secara bersama-sama berpengaruh Terhadap Kinerja Operasional. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen PT Burda Contraco untuk mengintegrasikan unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) dalam operasional sehari-hari.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kerjasama Tim, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan & Pelatihan, Keterlibatan & Pemberdayaan Karyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. Burda Contraco”. Proposal ini disusun sebagai bagian dari penelitian dan sebagai syarat akademik untuk menyelesaikan program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan selama penulis menyelesaikan proposal ini. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih pada beberapa pihak yang ikut mendukung proses pembuatan proposal ini, terutama kepada:

1. Allah swt. karena dengan karunia-Nya sehingga penulis senantiasa diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM, CMA selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak Dr. Moch Jasin, Ph.D selaku Ketua Penguji yang memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Rosali Sembiring, SE., MM., CLIP selaku Penguji I yang memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP selaku Penguji II dan Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk memberikan arahan, kritik, dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan proposal ini.
8. Ibu Suntari sebagai mama tercinta yang senantiasa mendoakan penulis dan memberi dukungan baik secara moral maupun materil.

9. Almarhum Bapak Sangidi sebagai ayah terhebat yang senantiasa menguatkan dan menanamkan prinsip kepada penulis.
10. Bapak Luthfi Andrian dan Ibu Erna Wijayanti selaku komisaris dan direktur utama PT. Burda Contraco yang telah mengizinkan penulis melakukan pengambilan data untuk kepentingan proposal skripsi.
11. Khalisha Putri Andrea yang senantiasa tulus dalam menghancurkan mental penulis.
12. Ghani, Daniel dan Arief selaku saudara dan kerabat yang sudah mendengarkan keluh kesah selama penulis ini resah.
13. Karyawan dan Karyawati PT. Burda Contraco mengizinkan penulis melakukan pengambilan data untuk kepentingan proposal skripsi.
14. Teman-teman disekitar penulis yang sudah menemani dan mendukung selama penyelesaian proposal ini.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari atas ketidaksempurnaan penyusunan proposal skripsi. Demi kemajuan penulis, penulis juga mengharapkan adanya sebuah masukan berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun dan berguna. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun para pembaca pada umumnya, serta dapat dikembangkan secara lebih lanjut.

Jakarta, 2 Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERYANTAAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	viii
BERITA ACARA UJIAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Operasional.....	11
2.1.2 Kinerja Operasional	11
2.1.2.1 Indikator Kinerja Operasional.....	12
2.1.3 Manajemen Kualitas.....	13
2.1.4 Total Quality Management (TQM).....	14
2.1.4.1 Indikator TQM	15
2.1.4.2 Kerjasama Tim	16
2.1.4.3 Perbaikan Berkesinambungan.....	17
2.1.4.4 Pendidikan dan Pelatihan	17
2.1.4.5 Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	18

2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Model Penelitian	30
2.3.1 Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Operasional	30
2.3.2 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kinerja Operasional	31
2.3.3 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Operasional.....	31
2.3.4 Pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Operasional	31
2.3.5 Empat Unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Operasional	32
2.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.1.1 Definisi Operasional.....	34
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	35
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Jenis Data	36
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.3.3 Pengumpulan Data	37
3.4 Teknik Analisis Data.....	39
3.4.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	39
3.4.2 Teknik Analisis Inferensial	40
3.4.3 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	50
4.2 Analisis Data Deskriptif.....	52
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	58
4.3.1 Analisis Inferensial.....	59
4.3.2 Uji Hipotesis	66

4.4 Pembahasan.....	69
4.4.1 Pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja operasional.....	69
4.4.2 Pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja operasional	71
4.4.3 Pengaruh pendidikan & pelatihan terhadap kinerja operasional.....	73
4.4.4 Pengaruh keterlibatan & pemberdayaan karyawan terhadap kinerja operasional	75
4.4.5 Pengaruh keempat unsur Total Quality Management (TQM) secara Bersama-sama terhadap kinerja operasional.....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Simpulan	78
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	80
5.3 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Beberapa Proyek PT. Burda Contraco Tahun 2021-2023.....	3
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	27
Tabel 3. Operasionalisasi Pengukuran Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4. Bobot Pernyataan Skala Likert.....	38
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	40
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas	42
Tabel 8. Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 9. Usia Responden.....	50
Tabel 10. Divisi Responden.....	50
Tabel 11. Pendidikan terakhir Responden.....	51
Tabel 12. Nilai Indeks Variabel Kinerja Operasional.....	52
Tabel 13. Tabel 13. Nilai Indeks Variabel Kerjasama Tim.....	53
Tabel 14. Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	54
Tabel 15. Tabel 15. Nilai Indeks Variabel Pendidikan & Pelatihan.....	55
Tabel 16. Tabel 16. Nilai Indeks Variabel Keterlibatan & Pemberdayaan Karyawan.....	56
Tabel 17. Tabel 17. Nilai Outer Loading Factor.....	59
Tabel 18. Tabel 18. Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	60
Tabel 19. Tabel 19. Nilai Cross Loading.....	61
Tabel 20. Tabel 20. Nilai Composite Reability.....	62
Tabel 21. Tabel 21. Nilai Cronbach's Alpha.....	63
Tabel 22. Tabel 22. Nilai R Square.....	64
Tabel 23. Nilai Q-Square.....	64
Tabel 24. Path Coefficients.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian.....	32
Gambar 2. Logo Perusahaan PT. Burda Contraco.....	47
Gambar 3. Struktur Organisasi PT. Burda Contraco.....	48
Gambar 4. <i>Outer Loading</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. T-Tabel	89
Lampiran 2. F-Tabel.....	87
Lampiran 3. Data Kuesiner Responden	88
Lampiran 4. Kuesioner.....	91
Lampiran 5. Dokumentasi Objek Penelitian.....	96
Lampiran 6. Bukti Kunjungan.....	96
Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuesioner.....	97