



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PT EMERY
JELAJAH NEGERI**

SKRIPSI

SATRIO WICAKSONO 2110111144

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2024**



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PT EMERY
JELAJAH NEGERI**

SKRIPSI

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

SATRIO WICAKSONO 2110111144

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Satrio Wicaksono

NIM : 2110111144

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

Jakarta, 04 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Satrio Wicaksono

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Satrio Wicaksono
NIM : 2110111144
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 Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Emery Jelajah Negeri

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,

The image shows a handwritten signature in black ink over a rectangular official stamp. The stamp is yellow and contains the Garuda Pancasila emblem, the text 'METERAI TEMPEL', and the alphanumeric code '10000' and '100000000206402'. The signature is written in a cursive style.

(Satrio Wicaksono)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA PT EMERY JELAJAH NEGERI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SATRIO WICAKSONO 2110111144

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 18 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



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



Anggi Angga Resti, S.E., M.Si
Penguji I



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



Dr. Juhaedah, SE., MM
Dekan



Siti Hidayati, SE., MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 18 Desember 2024

The Influence of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance at PT Emery Jelajah Negeri

By Satrio Wicaksono

Abstract

This study aims to analyze the effect of Total Quality Management (TQM) on operational performance at PT Emery Jelajah Negeri. TQM examined in this study consists of four elements, namely obsession with quality, teamwork, continuous improvement, and education and training. This research uses a quantitative approach with the SEM-PLS method using the SmartPLS 4.0 application. Determination of the sample of this study using the total sampling method with a sample of 15 and involving all workers of PT Emery Jelajah Negeri. The results showed that (1) obsession with quality has no significant effect on operational performance, (2) teamwork has a significant effect on operational performance (3) continuous improvement has no significant effect on operational performance, (4) education and training has no significant effect on operational performance, (5) the four elements of TQM together (simultaneously) have a significant effect on operational performance. The implementation of TQM can improve product quality and operational efficiency, so that companies can be more competitive in the market.

Keywords: Total Quality Management, Quality Obsession, Teamwork, Continuous Improvement, Education and Training.

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Emery Jelajah Negeri

Oleh Satrio Wicaksono

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional pada PT Emery Jelajah Negeri. TQM yang diteliti pada penelitian ini terdiri dari empat unsur, yaitu obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, serta pendidikan dan pelatihan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode total sampling dengan sampel berjumlah 15 dan melibatkan seluruh pekerja PT Emery Jelajah Negeri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) obsesi terhadap kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, (2) kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional (3) perbaikan berkesinambungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, (4) pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, (5) keempat unsur TQM secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Penerapan TQM dapat meningkatkan kualitas produk dan efisiensi operasional, sehingga perusahaan dapat lebih kompetitif di pasar.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



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.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.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 : Satrio Wicaksono

No.Pokok Mahasiswa : 2110111144

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Emery Jelajah Negeri
Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / Tidak Lulus *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM,CLIP	Ketua	1.
2	Anggi Angga Resti, S.E.,M.Si	Anggota I	2.
3	Rosali Sembiring, SE, MM,CLIP	Anggota II (**)	3.

Keterangan:

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

Jakarta, 18 Desember 2024

Mengesahkan
A.n. DEKAN

Kaprod. Makrotesen S

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi berjudul “*Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada PT Emery Jelajah Negeri*”. Proposal ini disusun sebagai syarat akademik pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penyusunan proposal ini:

1. Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan proposal 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. Ibu Rosali Sembiring, SE, MM., CLIP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, kritik, dan saran dalam penyusunan proposal ini.
6. Kedua orang tua tercinta, adik, kakak, pasangan, dan teman-teman penulis yang sudah mendukung serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. PT Emery Jelajah Negeri yang telah mengizinkan penulis jadikan objek dan melakukan pengambilan data untuk kepentingan proposal skripsi.

Penulis menyadari kekurangan dalam skripsi ini dan mengharapkan kritik serta saran untuk perbaikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 18 Desember 2024

Satrio Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
Abstract	vi
Abstrak	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	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	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Operasional.....	10
2.1.2 Kinerja Operasional	10
2.1.3 Manajemen Kualitas.....	12
2.1.4 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	12
2.1.5 Obsesi Terhadap Kualitas	15
2.1.6 Kerjasama Tim	16
2.1.7 Perbaikan Berkesinambungan	17
2.1.8 Pendidikan dan Pelatihan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18

2.3 Model Penelitian	28
2.3.1 Obsesi Kualitas Terhadap Kinerja Operasional	28
2.3.2 Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Operasional.....	28
2.3.3 Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kinerja Operasional	29
2.3.4 Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Operasional.....	29
2.3.5 Empat Unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Operasional	29
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.1.1 Definisi Operasional.....	31
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	32
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	33
3.1.2 Populasi.....	33
3.1.2 Sampel.....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data.....	34
3.3.3 Pengumpulan Data	34
3.4 Teknik Analisis Data.....	36
3.4.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	36
3.4.2 Teknik Analisis Inferensial	37
3.4.3 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	44
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	45
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	48
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	54
4.3.1 Analisis Inferensial.....	55
4.3.2 Uji Hipotesis	62

4.4 Pembahasan.....	65
4.4.1 Pengaruh obsesi terhadap kualitas terhadap kinerja operasional	65
4.4.2 Pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja operasional.....	66
4.4.3 Pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja operasional	67
4.4.4 Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja operasional	68
4.4.5 Pengaruh keempat unsur TQM secara bersama-sama terhadap kinerja operasional	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.3 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
RIWAYAT HIDUP	77
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Standar Kualitas Produk.....	4
Tabel 2. Data Retur Nampan dan Pipa 2024.....	5
Tabel 3. Matriks Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4. Indikator Pengukuran Variabel.....	33
Tabel 5. Penilaian Dengan Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 6. Butir-Butir Instrumen Penilaian.....	35
Tabel 7. Interpretasi Nilai Indeks.....	37
Tabel 8. Tingkat <i>Reabilitas</i>	40
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	45
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	47
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja.....	48
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Kinerja Operasional.....	49
Tabel 15. Nilai Indeks Variabel Obsesi Terhadap Kualitas.....	50
Tabel 16. Nilai Indeks Variabel Kerjasama Tim.....	51
Tabel 17. Nilai Indeks Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	52
Tabel 18. Nilai Indeks Variabel Pendidikan dan Pelatihan.....	54
Tabel 19. Nilai <i>Outer Loading Factor</i>	56
Tabel 20. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	57
Tabel 21. Nilai <i>Cross Loading</i>	58
Tabel 22. Nilai <i>Composite Reability</i>	59
Tabel 23. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	59
Tabel 24. Nilai <i>Collinearity Statistics (VIF)</i>	60
Tabel 25. Nilai <i>R Square</i>	61
Tabel 26. Nilai <i>Q Square</i>	62
Tabel 27. <i>Path Coefficients</i>	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Purchasing Managers Index</i> (PMI) Industri Manufaktur 2024	1
Gambar 2. Model Penelian.....	30
Gambar 3. Logo Perusahaan	44
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	45
Gambar 5. <i>Outer Loading</i>	55
Gambar 6. Hasil <i>Inner</i> Model	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. T-Tabel	78
Lampiran 2. F-Tabel.....	79
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 4. Produk Nampan	84
Lampiran 5. Produk Pipa.....	84
Lampiran 6. Dokumentasi Objek Penelitian	85
Lampiran 7. Dokumentasi Kunjungan	85
Lampiran 8. Bukti Penyebaran Kuesioner	86
Lampiran 9. Data Kuesioner	86