



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA
PT INDO TAS JAYA ABADI**

SKRIPSI

FERY ANDIKA

2110111016

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

2025



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA
PT INDO TAS JAYA ABADI**

SKRIPSI

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

FERY ANDIKA

2110111016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Fery Andika

NIM : 2110111016

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

Jakarta, 17 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Fery Andika)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Fery Andika
NIM : 2110111016
Fakultas : 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 INDO TAS JAYA ABADI

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 : 30 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Fery Andika)


SKRIPSI

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA
PT INDO TAS JAYA ABADI**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FERY ANDIKA 2110111016

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Dra. Heni Nastiti, M.M
Ketua Penguji**



**Rosali Sembiring, S.E., M.M., CLIP
Penguji I**



**Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M., CLIP
Penguji II**



**Dr. Jubaedah, S.E., M.M
Dekan**



**Siti Hidayati, S.E., M.M
Koordinator Program Studi**

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Juni 2025

**THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
ON OPERATIONAL PERFORMANCE
AT PT INDO TAS JAYA ABADI**

By Fery Andika

Abstract

This study aims to analyze the influence of Total Quality Management (TQM) elements on operational performance at PT Indo Tas Jaya Abadi, a manufacturing company engaged in the production of non-woven bags. The TQM elements analyzed in this study include obsession with quality, continuous improvement, education & training, and employee involvement and empowerment. The method used is quantitative with a Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach using SmartPLS software. Data was collected through distributing questionnaires to 19 respondents who were all company employees. The results showed that the variable obsession with quality had a -0.298 significant negative effect on operational performance, continuous improvement had a 0.566 significant positive effect on operational performance, education & training had a -0.236 significant negative effect on operational performance, employee involvement and empowerment had a -0.256 insignificant effect on operational performance. In addition, simultaneously the four variables in this study contributed 92% significantly to operational performance. Meanwhile, the remaining 8% is due to other elements such as: customer focus, teamwork, scientific approach, and unity of purpose.

Keywords : *Total Quality Management, Operational Performance, PT Indo Tas Jaya Abadi*

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA
PT INDO TAS JAYA ABADI**

Oleh Fery Andika

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh elemen-elemen *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional pada PT Indo Tas Jaya Abadi, sebuah perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang produksi tas *non-woven*. Adapun elemen TQM yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi obsesi terhadap kualitas, perbaikan berkesinambungan, pendidikan & pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 19 responden yang merupakan seluruh karyawan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel obsesi terhadap kualitas berpengaruh sebesar -0.298 negatif signifikan terhadap kinerja operasional, perbaikan berkesinambungan berpengaruh sebesar 0.566 positif signifikan terhadap kinerja operasional, pendidikan dan pelatihan berpengaruh sebesar -0.236 negatif signifikan terhadap kinerja operasional, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh sebesar -0.256 tidak signifikan terhadap kinerja operasional. Selain itu, secara simultan keempat variabel dalam penelitian ini memberikan kontribusi sebesar 92% signifikan terhadap kinerja operasional. Sedangkan, sisanya disebabkan faktor lain sebesar 8% seperti: fokus pelanggan, kerja sama tim, pendekatan ilmiah, dan kesatuan tujuan. Penelitian ini menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan sebagai elemen TQM yang paling berdampak terhadap peningkatan kinerja operasional.

Kata kunci : *Total Quality Management*, Kinerja Operasional, PT Indo Tas Jaya Abadi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal 30 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Fery Andika

NIM : 2110111016

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PT INDO TAS JAYA ABADI

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus / Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Heni Nastiti, MM	Ketua	
2	Rosali, SE., MM	Anggota I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 30 Juni 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Indo Tas Jaya Abadi”. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari penelitian dan sebagai syarat akademik untuk menyelesaikan Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam memberikan dukungan kepada penulis. Pihak tersebut diantaranya:

1. Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana yang telah memberikan arahan dan dukungan.
3. Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M., CLIP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, arahan, nasihat, serta masukan yang bermanfaat kepada penulis selama penyusunan proposal ini.
4. Para civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Kedua orang tua, kakak, dan adik yang telah senantiasa mendoakan dan mendukung penulis baik secara moral maupun materiil.
6. PT Indo Tas Jaya Abadi yang telah mengizinkan penulis jadikan objek dan melakukan pengambilan data untuk kepentingan proposal skripsi.
7. Sahabat dan teman terdekat yang telah menjadi pendengar dan pendorong semangat penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk kemajuan penulis, diharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun serta bermanfaat. Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan bagi para pembaca dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 16 Juni 2025

Fery Andika

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	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. Indikator TQM	13
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Model Penelitian	28

2.4.	Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.2.	Populasi dan Sampel	33
3.2.1.	Populasi.....	33
3.2.2.	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.....	35
3.4.1.	Analisis Data Deskriptif.....	36
3.4.2.	Teknik Analisis Inferensial	36
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.....	56
4.3.1.	Analisis Inferensial.....	56
4.3.2.	Uji Hipotesis.....	64
4.4.	Pembahasan.....	66
4.4.1.	Pengaruh Obsesi Kualitas Terhadap Kinerja Operasional	66
4.4.2.	Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kinerja Operasional .	68
4.4.3.	Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Operasional.....	69
4.4.4.	Pengaruh Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Operasional.....	71
4.4.5.	Pengaruh Obsesi Kualitas, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan Dan Pelatihan, Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan Secara Bersama-Sama Terhadap Kinerja Operasional.....	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1. Simpulan.....	74
5.2. Keterbatasan Penelitian	75
5.3. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
RIWAYAT HIDUP	80
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Standar Kualitas Produk	3
Tabel 2. Data Retur Tas 2024	4
Tabel 3. Matriks Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	33
Tabel 5. Bobot Pernyataan Skala Likert	35
Tabel 6. Kisi-kisi instrumen penilaian	35
Tabel 7. Interpretasi Nilai Indeks.....	36
Tabel 8. Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 9. Usia Responden	46
Tabel 10. Pendidikan Terakhir Responden	46
Tabel 11. Divisi Responden	47
Tabel 12. Lama Masa Kerja Responden	47
Tabel 13. Nilai Indeks Variabel Kinerja Operasional	49
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Obsesi Terhadap Kualitas	50
Tabel 15. Nilai Indeks Variabel Perbaikan Berkesinambungan	51
Tabel 16. Nilai Indeks Variabel Pendidikan dan Pelatihan.....	53
Tabel 17. Nilai Indeks Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	54
Tabel 18. Nilai Outer Loading Factor	58
Tabel 19. Nilai Average Variance Extracted (AVE)	59
Tabel 20. Nilai Cross Loading	60
Tabel 21. Nilai Composite Reliability	61
Tabel 22. Nilai Cronbach's Alpha	62
Tabel 23. Nilai R Square	63
Tabel 24. Nilai Q Square.....	64
Tabel 25. Path Coefficients	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	30
Gambar 2. Inner Model	37
Gambar 3. Outer Model	38
Gambar 4. Path Model	38
Gambar 5. Struktur Organisasi.....	44
Gambar 6. Outer Loading	57
Gambar 7. Outer Loading Model Setelah Reestimasi.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Butir Pernyataan Kuesioner.....	81
Lampiran 2. t-tabel.....	85
Lampiran 3. F-tabel.....	86
Lampiran 4. Bukti Penyebaran Kuesioner	87
Lampiran 5. Data Kuesioner	88