

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN KABOBS
DI AREA BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

IRFAN AGUSTIAN
NIM: 2411907499



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN KABOBS DI AREA BOGOR**

Oleh :

Nama : IRFAN AGUSTIAN
NIM : 2411907499
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 15 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Maya Andini Kartikasari, SP., M.M

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN KABOBS DI AREA BOGOR**

Oleh:

Nama : IRFAN AGUSTIAN
NIM : 2411907499
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 15 Agustus 2023
Waktu : 10:20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Ir. Muhammad Masyhuri,.MBA (.....)
Penguji II : Altatit Dianawati, S.Si., M.M (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IRFAN AGUSTIAN
NIM : 2411907499
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201032308940006
Alamat : Ds Sanja RT 004 RW 001 No 32, Citeureup, Kab Bogor 16810

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Kabobs di Area Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 15 Agustus 2023

IRFAN AGUSTIAN

ABSTRAK

IRFAN AGUSTIAN. NIM 2411907499. Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Kabobs di Area Bogor

Usaha makanan yang menjamur dimana-mana merupakan usaha yang paling diminati saat ini dan bisa dikatakan sukses. Hal ini disebabkan oleh sumber daya manusia yang baik sehingga produk dan jasa yang dirancang dan diproduksi dapat memenuhi persyaratan dari pelanggan. Dalam hal ini kinerja karyawan berpengaruh sangat penting terhadap mutu produk yang di produksi dan pelayanan yang diberikan sehingga harus diidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga bisa meningkatkan dan memperbaiki produktivitas menjadi lebih baik dan maksimal. Dalam situasi tersebut, perusahaan harus mampu menggunakan sistem manajemen yang baik, untuk memaksimalkan daya saingnya. Salah satu metode manajemen untuk meningkatkan kualitas serta berkaitan dengan kinerja karyawan yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management*. Dimana penerapan *Total Quality Management* tidak hanya menekankan aspek hasil saja tetapi juga menekankan aspek yang lain seperti aspek manusia dan kualitas prosesnya.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Kabobs di Area Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 36 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 57,5% faktor-faktor kinerja dapat dijelaskan oleh Kepemimpinan, Fokus pada Pelanggan, Pendidikan dan Pelatihan, Kerjasama Kelompok, Perbaikan Berkesinambungan, Keterlibatan Karyawan dan Pengakuan dan Penghargaan sedangkan sisanya 42,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan secara simultan variabel Kepemimpinan, Fokus pada Pelanggan, Pendidikan dan Pelatihan, Kerjasama Kelompok, Perbaikan Berkesinambungan, Keterlibatan Karyawan dan Pengakuan dan Penghargaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (7,764) > F_{tabel} (2,36)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kepemimpinan menunjukkan hasil analisis thitung (3,139), Perbaikan Berkesinambungan menunjukkan hasil analisis thitung (2,311), dan Pengakuan dan Penghargaan menunjukkan hasil analisis thitung (3,171) dimana $t_{tabel} (2,364)$ maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kabobs di area Bogor. Adapun variabel Fokus pada Pelanggan menunjukkan hasil analisis thitung (-0,072) maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Kabobs di area Bogor, dan untuk variabel Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kabobs di area Bogor dengan nilai hasil analisis thitung (-3,053). Sedangkan variabel Kerjasama Kelompok menunjukkan hasil analisis thitung (0,001), Keterlibatan Karyawan menunjukkan hasil analisis thitung (1,621) maka secara parsial

kedua variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kabobs di area Bogor dengan nilai hasil analisis thitung (2,364). Variabel yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan Kabobs di area Bogor adalah Pengakuan dan Penghargaan.

Kata kunci: Kepemimpinan, Fokus pada Pelanggan, Pendidikan dan Pelatihan, Kerjasama Kelompok, Perbaikan Berkesinambungan, Keterlibatan Karyawan, Pengakuan dan Penghargaan, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

IRFAN AGUSTIAN. NIM 2411907499. *The Effect of Total Quality Management on the Performance of Kabobs Employees in the Bogor Area*

Food businesses that are mushrooming everywhere are the most popular businesses today and can be said to be successful. This is due to good human resources so that the products and services designed and produced can meet the requirements of customers. In this case, employee performance has a very important effect on the quality of products produced and services provided so that it must be identified what factors affect employee performance, so that it can increase and improve productivity for the better and maximum. In such situations, the company must be able to use a good management system, to maximize its competitiveness. One of the management methods to improve quality and related to employee performance that is commonly used is Total Quality Management. Where the application of Total Quality Management not only emphasizes the result aspect but also emphasizes other aspects such as the human aspect and the quality of the process.

The purpose of the study was to determine and analyze the Effect of Total Quality Management on the Performance of Kabobs Employees in the Bogor Area. The type of research used is survey research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by purposive sampling. The sample amounted to 36 respondents, using multiple linear regression analysis.

The regression test results showed that 57.5% of performance factors could be explained by Leadership, Customer Focus, Education and Training, Group Teamwork, Continuous Improvement, Employee Engagement and Recognition and Reward while the remaining 42.5% was explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test show simultaneously the variables of Leadership, Customer Focus, Education and Training, Group Cooperation, Continuous Improvement, Employee Engagement and Recognition and Rewards simultaneously have a significant effect on employee performance with the results of the analysis, namely the $F_{\text{calculate}}$ value ($7.764 > F_{\text{table}}$ (2.36). The results of the t test show that the Leadership variable shows the results of the tcount analysis (3.139), Continuous Improvement shows the results of tcount analysis (2,311), and Recognition and Awards show the results of tcount analysis (3,171) where t_{table} (2,364) then partially the three variabels have a significant effect on the performance of Kabobs employees in the Bogor area. The Focus on Customers variable shows the results of the $t_{\text{calculate}}$ analysis (-0.072), then partially the variable has a negative and insignificant effect on the performance of Kabobs employees in the Bogor area, and for the Education and Training variable has a significant effect on the performance of Kabobs employees in the Bogor area with the value of the calculation analysis results (-3.053). While the Group Cooperation variable showed the results of the tcount analysis (0.001), Employee Involvement showed the results of the tcount analysis (1.621), then partially the two variabels did not have a significant effect on the performance of Kabobs employees in the Bogor area with the value of the $t_{\text{calculate}}$

analysis results (2.364). The dominant variables affecting the performance of Kabobs employees in the Bogor area are Recognition and Award.

Keywords: Leadership, Customer Focus, Education and Training, Group Cooperation, Continuous Improvement, Employee Engagement, Recognition and Reward, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Kabobs di Area Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat perkembangan dalam bidang dunia usaha di Indonesia ini terus mengalami peningkatan yang signifikan, hal tersebut didukung oleh sumber daya alam dan sumber daya manusia yang ada di tanah air ini, Hasil produksi yang baik dan berkualitas tergantung sumber daya manusianya itu sendiri.

Kinerja karyawan sangatlah penting dalam sebuah organisasi, organisasi yang baik adalah organisasi yang didalamnya terdapat sumber daya manusia yang kompeten dan sesuai dengan harapan perusahaan sehingga dapat memastikan bahwa produk dan jasa yang dirancang dan diproduksi dapat memenuhi persyaratan dari pelanggan. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga karyawan bisa bekerja dengan baik dan bekerja semaksimal mungkin.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.

4. Ibu Maya Andini Kartikasari, SP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai cumlaude.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Fajar Setiadi selaku Area Manager Kabobs area Bogor yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kaka tercinta Siti Aisah yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 15 Agustus 2023
Penulis,

IRFAN AGUSTIAN
NIM: 2411907499

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Manajemen Operasi	8
2.1.2. <i>Total Quality Management</i>	8
2.1.3. Kepemimpinan	14
2.1.4. Fokus pada Pelanggan	20
2.1.5. Pendidikan dan Pelatihan.....	23
2.1.6. Kerjasama Kelompok	25
2.1.7. Perbaikan Berkesinambungan.....	27
2.1.8. Ketertiban Karyawan.....	29
2.1.9. Pengakuan dan Penghargaan.....	31
2.1.10. Kinerja Karyawan.....	34
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Konseptual	37
2.4. Hipotesis	39
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.1.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.2.1. Populasi	42
3.2.2. Sampel	42

3.3. Teknik Pengumpulan Data	43
3.4. Definisi Operasional Variabel	44
3.4.1. Variabel Bebas	44
3.4.2. Variabel Terikat	48
3.5. Teknik Analisis Data	52
3.5.1. Skala dan Angka Penafsiran	52
3.5.2. Persamaan Regresi	53
3.5.3. Uji Kualitas Data	54
3.5.4. Uji Asumsi Klasik	55
3.5.5. Uji Hipotesis	56
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	59
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	59
4.1.2. Karakteristik Responden.....	62
4.1.3. Tanggapan Responden.....	64
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	74
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	78
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	81
4.2. Pembahasan	87
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	91
5.2. Saran.....	91
 DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Hasil Nilai PIQ November 2022 – Januari 2023	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1. Rencana Pelaksanaan Penelitian	41
Tabel 3.2. Nama Karyawan Kabobs di Area Bogor	42
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel.....	50
Tabel 3.4. Angka Penafsiran	52
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	62
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepemimpinan.....	64
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fokus pada Pelanggan.....	66
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Pendidikan dan Pelatihan	67
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kerjasama Kelompok.....	68
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Atas Variabel Perbaikan Berkesinambungan.	69
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Atas Variabel Ketertiban Karyawan.....	70
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Atas Variabel Pengakuan dan Penghargaan ..	71
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Atas Variabel Kinerja Karyawan	72
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan	74
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Fokus pada Pelanggan	74
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Pendidikan dan Pelatihan.....	75
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Kerjasama Kelompok	75
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	75
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Variabel Ketertiban Karyawan.....	76
Tabel 4.16. Hasil Uji Validitas Variabel Pengakuan dan Penghargaan.....	76
Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	77
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.19. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	79
Tabel 4.20. Hasil Uji Multikolonieritas (Tolerance dan VIF)	80
Tabel 4.21. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4.22. Hasil Uji F	84
Tabel 4.23. Koefisien Determinasi	85
Tabel 4.24. Hasil Uji t (Uji Parsial)	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kepemimpinan Berbasis Tindakan.....	16
Gambar 2.2. Tindakan sebagai bagian yang tampak dari kepemimpinan	16
Gambar 2.3. Level Konseptualis Teori Kepemimpinan	18
Gambar 2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	38
Gambar 4.1. Proses Pengiriman Bahan Baku.....	60
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas	79
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Surat Keterangan.....	96
Lampiran 1.2. Kuesioner.....	97
Lampiran 1.3. Tabulasi Data	102
Lampiran 1.4. Hasil Output SPSS	103
Lampiran 1.5. Kartu Bimbingan.....	119
Lampiran 1.6. Riwayat Hidup	120
Lampiran 1.7. Tabel F, r dan t.....	121