

**PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS DAN KONSEP  
*TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP  
KINERJA PRODUKSI DI PT. EMSONIC  
INDONESIA**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI *Business School*

Oleh:

**NUR A'IDHA MASRUOH  
NIM : 2412008055**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK  
2024**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS DAN KONSEP  
*TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP  
KINERJA PRODUKSI DI PT. EMSONIC  
INDONESIA**

Oleh:

Nama : NUR A'IDHA MASRUROH  
NIM : 2412008055  
Program Studi : Manajemen

Telah di setujui dan di sahkan di Depok Pada Tanggal 09 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Ricky Rizkie, S.E., M.M.

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAHTINGGI ILMUEKONOMI GICI  
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS DAN KONSEP  
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP  
KINERJA PRODUKSI DI PT. EMSONIC  
INDONESIA**

Oleh :

Nama : NUR A'IDHA MASRUOH  
NIM : 2412008055  
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Jum'at  
Tanggal : 09 Agustus 2024  
Waktu : 09.00 - Selesai

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYAKATAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Ina Sawitri, S.Si., M.M. (.....)

Anggota : Iman Hernawan, S.IP., M.M. (.....)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NURA'IDHA MASRUROH  
NIM : 2412008055  
Program Studi : Manajemen  
No. KTP : 3313156103010002  
Alamat : Bendosari, RT03/09, Pendem, Mojogedang, Karanganyar

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Pengendalian Kualitas dan Konsep *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Produksi di PT. Emsonic Indonesia ini merupakan hasil karya tulis 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 mengalihfotmatkan, 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 rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaannya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 09 Agustus 2024

  
METERAI  
TEMPEL  
ABALX330847714  
NUR A'IDHA MASRUROH

## ABSTRAK

**NUR A'IDHA MASRUOH. NIM 241.20.08055. Pengaruh Pengendalian Kualitas dan Konsep *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Produksi di PT. Emsonic Indonesia**

---

Pengertian pengendalian kualitas adalah aktivitas pengendalian proses untuk mengukur ciri – ciri kualitas produk, membandingkannya dengan spesifikasi atau persyaratan tertentu sesuai dengan standar dari suatu produk. Saat ini dunia industri memegang peran penting dalam era produksi di Indonesia. Dalam menghadapi persaingan industri yang ketat, perusahaan saling berlomba – lomba dalam memberikan pelayanan dan kualitas yang baik dari hasil produksinya. Hanya perusahaan yang mempunyai daya saing tinggi yang dapat bertahan di dalam usaha meningkatkan keuntungan.

PT. Emsonic Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang *manufacturing plastic moulding*, yang memproduksi *speaker* dalam bentuk *unit*, *case assy*, maupun bentuk jadi berdasarkan RPP (Rencana Pengiriman Produk). PT. Emsonic Indonesia berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan, dengan meningkatkan kualitas produk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengendalian kualitas dan penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja produksi di PT. Emsonic Indonesia. Jenis data yang diteliti adalah jenis data kuantitatif, yang merupakan data primer. Pengumpulan data primer diperoleh dari observasi langsung dan wawancara yang dilakukan dengan operator produksi di PT. Emsonic Indonesia.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa faktor – faktor variabel Pengendalian kualitas dan *Total Quality Management* (TQM) mampu menjelaskan Kinerja Produksi sebesar 51,3% sedangkan sisanya 48,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Pengendalian Kualitas dan *Total Quality Management* (TQM) secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Produksi dan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Pengendalian Kualitas dan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Produksi di PT. Emsonic Indonesia.

**Kata Kunci : Pengendalian Kualitas, Total Quality Management (TQM), Kinerja Produksi**

## **ABSTRACT**

**NUR A'IDHA MASRUOH. NIM 241.20.08055. *The Influence of Quality Control and the Total Quality Management (TQM) Concept on Production Performance at PT. Emsonic Indonesia***

---

*The definition of quality control is a process control activity to measure product quality characteristics, comparing them with certain specifications or requirements according to the standards of a product. Currently the industrial world plays an important role in the production era in Indonesia. In the face of tight industrial competition, companies compete with each other to provide good service and quality of their production results. Only companies that have high competitiveness can survive in their efforts to increase profits.*

*PT. Emsonic Indonesia is a company engaged in manufacturing plastic molding, which produces speakers in the form of units, case assemblies, or finished forms based on RPP (Product Delivery Plan). PT. Emsonic Indonesia tries to provide the best for customers, by improving product quality.*

*This research aims to determine the effect of quality control and the application of Total Quality Management (TQM) on production performance at PT. Emsonic Indonesia. The type of data studied is quantitative data, which is primary data. Primary data collection was obtained from direct observation and interviews conducted with production operators at PT. Emsonic Indonesia.*

*The results of the regression test show that the variable factors Quality Control and Total Quality Management (TQM) are able to explain Production Performance by 51.3% while the remaining 48.7% is explained by other factors not examined in this research. Meanwhile, the F test results show that the Quality Control and Total Quality Management (TQM) variables simultaneously have a positive and significant effect on Production Performance and the t test results show that the Quality Control and Total Quality Management (TQM) variables have a positive and significant effect on Production Performance in PT. Emsonic Indonesia.*

**Keywords: *Quality Control, Total Quality Management (TQM), Production 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 haripembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Pengendalian Kualitas dan Konsep *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Produksi di PT. Emsonic Indonesia ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat terlalu banyak barang jadi yang tidak bisa dikirim karena ada kecacatan pada proses produksi di PT. Emsonic Indonesia. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa penyebab banyak nya produk cacat yang di hasilkan oleh PT. Emsonic Indonesia dan cara mengurangi kecacatan produk di PT. Emsonic Indonesia.

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

1. Bapak Midly Rifai, S.E selaku ketua Yayasan Nusa Jaya yang telah berusaha mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI inidengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. AbdulHamid selaku ketua STIE GICI *Business School* Bekasi.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak Aldi F. Dira, S.E., M.M selaku pemimpin cabang dan Wakil III Bidang Kemahasiswaan STIE GICI - *Business School* Bekasi.
5. Bapak Ricky Rizky, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing terbaik yang telah membantu, memotivasi dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Henny Novianty, S.E selaku *Manager Human Resources Development* (HRD) yang telah memberikan izin untuk dapat melakukan penelitian di PT. Emsonic Indonesia.
7. Bapak Mujianto, S.T selaku *Manager Quality Assurance* (QA).
8. Bapak Maryono selaku *Supervisor Area Quality Assurace* (QA)
9. Rekan – rekan *Office Zero Defect* (ZD) (Monic, Hana, Pak Priyadi, Mas Galih, Mba Fanny, Mba Anisa) yang telah membantu memberikan semangat dan selalu memberikan dorongan disaat penulis hilang kepercayaan diri dalam menyusun skripsi ini.

10. Bapak Sukiman dan Ibu Siti Nurhayati tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan dari jarak jauh, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik. Skripsi dan hasil nilai yang penulis raih serta gelar ini penulis persembahkan untuk Bapak Sukiman dan Ibu Siti Nurhayati tercinta.
  11. Dessy Erfika yang senantiasa menemani penulis setiap saat, menemani penulis saat melakukan bimbingan, menemani proses penulis saat menyusun skripsi, memberikan semangat, motivasi dan juga selalu ada selama penulis menyusun skripsi ini.
  12. Miftahur Roifah dan Anisa Karlina yang senantiasa ada disaat penulis hilang semangat dan hilang arah dalam menyusun skripsi, teman dan juga yang penulis anggap sebagai saudara kandung penulis yang penulis miliki selama berada di perantauan.
  13. Anggota Grup ZD Squad (Agung, Mas Agus, Rendi, Indra, Sobari, Intra, Dikky dan Yeshana) yang selalu membantu pekerjaan penulis apabila penulis berhalangan hadir karena keperluan perkuliahan, tim yang selalu memberikan semangat dan keceriaan serta menjadi *mood booster* bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
  14. Anggota Grup Super SU-KA yang selalu menjadi penyemangat terbaik dan *support system* jarak jauh yang penulis miliki, yang selalu menyalurkan energi positifnya untuk penulis sehingga penulis bisa berada di titik ini.
  15. 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 bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga di harapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Depok, 09 Agustus 2024  
Penulis,



Nur A'igha Masruroh  
NIM : 2412008055



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| COVER.....   | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....  | ii   |
| PERNYATAAN .....   | iv   |
| ABSTRAK.....   | v    |
| KATAPENGANTAR .....  | vii  |
| DAFTAR ISI.....  | ix   |
| DAFTAR TABEL.....  | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN.....   | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....                                       | 4    |
| 1.3. Batasan Masalah.....  | 4    |
| 1.4. Rumusan Masalah.....  | 5    |
| 1.5. Tujuan Penelitian.....  | 5    |
| 1.6. Manfaat Penelitian.....   | 5    |
| 1.7. Sistematika Penulisan .....                                     | 6    |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA.....   | 8    |
| 2.1. Landasan Teori.....   | 8    |
| 211. Pengertian Kinerja Produksi .....                               | 8    |
| 212. Tipe Pengukuran Kinerja.....                                    | 9    |
| 213. Definisi Kualitas Produk.....                                   | 10   |
| 214. Dimensi Kualitas Produk .....                                   | 10   |
| 215. Pengertian Pengendalian Kualitas .....                          | 11   |
| 216. Manajemen Mutu Terpadu ( <i>Total Quality Manajement</i> )..... | 12   |
| 217. Komponen <i>Total Quality Management</i> .....                  | 14   |
| 218. Metode <i>Total Quality Management</i> .....                    | 16   |
| 219. Pendekatan Kualitas dalamTQM .....                              | 27   |
| 2110. Alat dan Langkah dalamTQM .....                                | 28   |
| 2.2. Kajian Empiris.....   | 30   |
| 2.3. Kerangka Konseptual .....                                       | 34   |
| 2.4. Hipotesis.....  | 35   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                      | 36   |

|                                  |  |    |
|----------------------------------|--|----|
| 3.1.                             | Tempat dan Waktu Penelitian.....       | 36 |
| 3.2.                             | Jenis Penelitian .....                 | 36 |
| 3.3.                             | Populasi dan Sampel.....               | 37 |
| 3.3.1.                           | Populasi.....                          | 37 |
| 3.3.2.                           | Sampel.....                            | 37 |
| 3.4.                             | Teknik Pengumpulan Data .....          | 38 |
| 3.5.                             | Definisi Operasional Variabel.....     | 38 |
| 3.6.                             | Teknik Analisis Data.....              | 41 |
| 3.6.1.                           | Skala dan Angka Penafsiran.....        | 41 |
| 3.6.2.                           | Persamaan Regresi Linier Berganda..... | 42 |
| 3.6.3.                           | Uji Kualitas Data.....                 | 43 |
| 3.6.4.                           | Uji Asumsi Klasik.....                 | 45 |
| 3.6.5.                           | Uji Hipotesis.....                     | 48 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... |  | 50 |
| 4.1.                             | Hasil Penelitian.....                  | 50 |
| 4.1.1.                           | Gambaran Umum Perusahaan.....          | 50 |
| 4.1.2.                           | Karakteristik Responden.....           | 51 |
| 4.1.3.                           | Analisis Deskriptif.....               | 52 |
| 4.1.4.                           | Tanggapan Responden .....              | 52 |
| 4.1.5.                           | Uji Kualitas Data .....                | 64 |
| 4.1.6.                           | Hasil Uji Asumsi Klasik .....          | 67 |
| 4.1.7.                           | Uji Hipotesis .....                    | 70 |
| 4.2.                             | Pembahasan.....                        | 73 |
| BAB V PENUTUP .....              |  | 75 |
| 5.1.                             | Kesimpulan.....                        | 75 |
| 5.2.                             | Saran.....                             | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA .....             |  | 77 |
| LAMPIRAN.....                    |  | 78 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Data Perbandingan Sales dan Kecacatan 2023 .....             | 2  |
| Tabel 1. 2 Data Perbandingan Sales dan Kecacatan 2022 .....             | 2  |
| Tabel 1. 3 Data Worst Issue / Kecacatan Paling Dominan 2022 .....       | 2  |
| Tabel 1. 4 Data Worst Issue / Kecacatan Paling Dominan Tahun 2023 ..... | 3  |
| Tabel 1. 5 Kriteria Standar Inspection Quality Assurance .....          | 3  |
| Tabel 2. 1 Kajian Empiris .....   | 33 |
| Tabel 2. 2 Kerangka Konseptual .....                                    | 34 |
| Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....                          | 36 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....                          | 40 |
| Tabel 3. 3 Angka Penafsiran .....                                       | 42 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....                                | 51 |
| Tabel 4. 2 Tanggapan Responden (X1) .....                               | 53 |
| Tabel 4. 3 Tanggapan Responden (X2) .....                               | 56 |
| Tabel 4. 4 Tanggapan Responden (Y) .....                                | 61 |
| Tabel 4. 5 Uji Validitas (X1) .....                                     | 64 |
| Tabel 4. 6 Uji Validitas (X2) .....                                     | 65 |
| Tabel 4. 7 Uji Validitas (Y) .....                                      | 66 |
| Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas (X1) .....                                  | 66 |
| Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas (X2) .....                                  | 67 |
| Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas (Y) .....                                  | 67 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....                                  | 68 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas .....                           | 69 |
| Tabel 4. 13 Grafik Scatterplot .....                                    | 69 |
| Tabel 4. 14 Hasil Heterokedstisitas .....                               | 70 |
| Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda .....                 | 70 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji - F .....   | 71 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                       | 72 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji-t .....   | 72 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas (Histogram) ..... | 69 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot) .....  | 69 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian ..... | 78 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....  | 79 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data .....         | 84 |
| Lampiran 4 Hasil Output SPSS .....     | 87 |
| Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....        | 93 |
| Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup .....  | 94 |