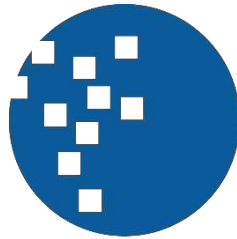


**ANALISIS PERSEPSI EFEKTIVITAS PRAKTIK *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT (TQM) PADA PERUSAHAAN SEKTOR
MANUFAKTUR DI INDONESIA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

**ALFREDO YUDITRA RATUMBUYSANG
00000045393**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**ANALISIS PERSEPSI EFEKTIVITAS PRAKTIK *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT (TQM) PADA PERUSAHAAN SEKTOR
MANUFAKTUR DI INDONESIA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

ALFREDO YUDITRA RATUMBUYSANG

00000045393

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : ALFREDO YUDITRA RATUMBUYSANG

NIM 00000045393

Program studi : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

Analisis Persepsi Efektivitas Praktik *Total Quality Management* (TQM) pada Perusahaan Sektor Manufaktur di Indonesia

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 13/05/2024



Alfredo Yuditra Ratumbusang

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS PERSEPSI EFEKTIVITAS PRAKTIK *TOTAL QUALITY*

MANAGEMENT (TQM) PADA PERUSAHAAN SEKTOR

MANUFAKTUR DI INDONESIA

Oleh

Nama : Alfredo Yuditra Ratumbusang

NIM : 00000045392

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 13 Mei 2024

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Tessa Handra, S.E., M.T.
NIDN : 0322058406

Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
NIDN: 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS PERSEPSI EFEKTIVITAS PRAKTIK *TOTAL QUALITY*

MANAGEMENT (TQM) PADA PERUSAHAAN SEKTOR

MANUFAKTUR DI INDONESIA

Oleh

Nama : Alfredo Yuditra Ratumbusang

NIM : 00000045393

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

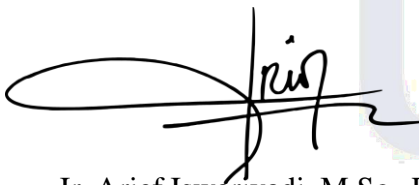
Telah diujikan pada hari Senin, 3 Juni 2024

Pukul 11.00 s.d 12.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

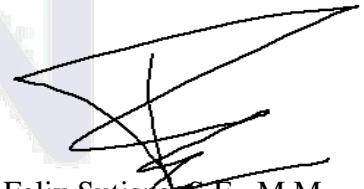
Ketua Sidang



Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D

NIDN : 0316026404

Penguji



Felix Sutisna, S.E., M.M.

NIDN : 0307067701

Pembimbing



Tessa Handra, S.E., M.T.

NIDN : 0322058406

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

NIDN: 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA


Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfredo Yuditra Ratumbusang
NIM : 00000045393
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah :
Analisis Persepsi Efektivitas Praktik Total Quality Management (TQM)
pada Perusahaan Sektor Manufaktur di Indonesia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- o Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 13 Mei 2024


Alfredo Yuditra Ratumbusang

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Persepsi Efektivitas Praktik *Total Quality Management* (TQM) pada Perusahaan Sektor Manufaktur di Indonesia” tepat waktu dan sesuai harapan. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dan untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M.) di Universitas Multimedia Nusantara.

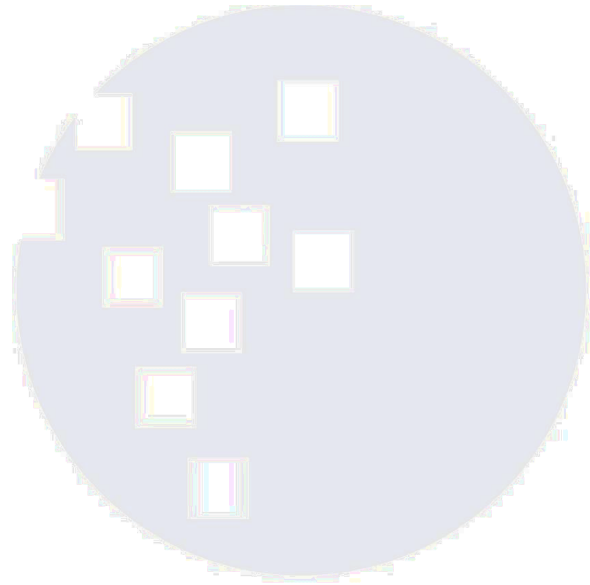
Dalam perjalanannya, penulis mendapatkan banyak dukungan, bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., MBM., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Tessa Handra, S.E., M.T., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman dan sahabat saya yang telah memberikan semangat selama menyusun tugas akhir ini.

Tangerang, 13 Mei 2024



Alfredo Yuditra Ratumbusang



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

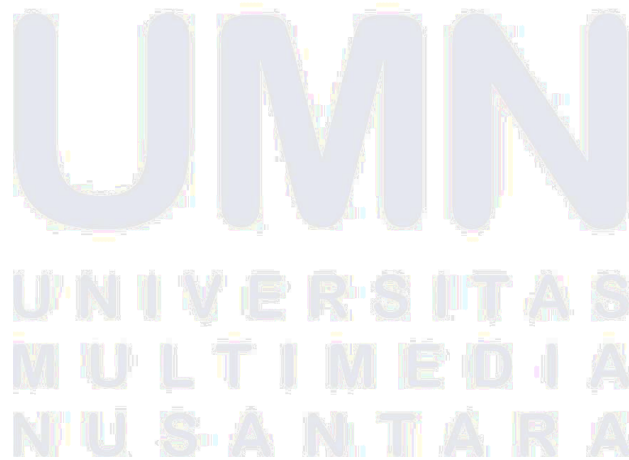
**ANALISIS PERSEPSI EFEKTIVITAS PRAKTIK *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT (TQM) PADA PERUSAHAAN SEKTOR
MANUFAKTUR DI INDONESIA**

Alfredo Yuditra Ratumbusang

ABSTRAK

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan yang melibatkan seluruh bagian dalam sebuah perusahaan untuk terus-menerus meningkatkan kualitas produk dan layanan yang disediakan. Penerapan TQM yang efektif dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi perusahaan, termasuk peningkatan efisiensi operasional, peningkatan daya saing di pasar, dan peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengevaluasi persepsi karyawan terhadap efektivitas penerapan TQM dalam konteks perusahaan manufaktur di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan teknik survei. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada karyawan di berbagai perusahaan manufaktur di Indonesia. Analisis data dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana karyawan merasakan dan memahami efektivitas penerapan keenam faktor penentu kesuksesan TQM di lingkungan kerja mereka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasa puas dengan efektivitas penerapan TQM dalam perusahaan mereka. Ini mengindikasikan bahwa penerapan TQM di sektor manufaktur Indonesia memiliki dampak yang positif dan diterima dengan baik oleh karyawan.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Persepsi Karyawan, Manufaktur, Indonesia



ANALYSIS OF PERCEIVED ON THE EFFECTIVENESS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PRACTICES IN MANUFACTURING COMPANIES IN INDONESIA

Alfredo Yuditra Ratumbusang

ABSTRACT (English)

Total Quality Management (TQM) is an approach involving all parts of a company to continuously improve the quality of products and services provided. Effective implementation of TQM can have significant positive impacts on the company, including increased operational efficiency, enhanced competitiveness in the market, and improved customer satisfaction. This research specifically aims to evaluate employees' perceptions of the effectiveness of TQM implementation in the context of manufacturing companies in Indonesia. The research method used in this study is a quantitative method employing survey techniques. Data were collected through the distribution of questionnaires to employees in various manufacturing companies in Indonesia. Data analysis was conducted to assess the extent to which employees perceive and understand the effectiveness of implementing the six determinants of TQM success in their work environment. The results of this research indicate that the majority of employees are satisfied with the effectiveness of TQM implementation in their companies. This suggests that TQM implementation in the manufacturing sector in Indonesia has a positive impact and is well-received by employees.

Keywords: *Total Quality Management, Perceived, Manufactures, Indonesia*

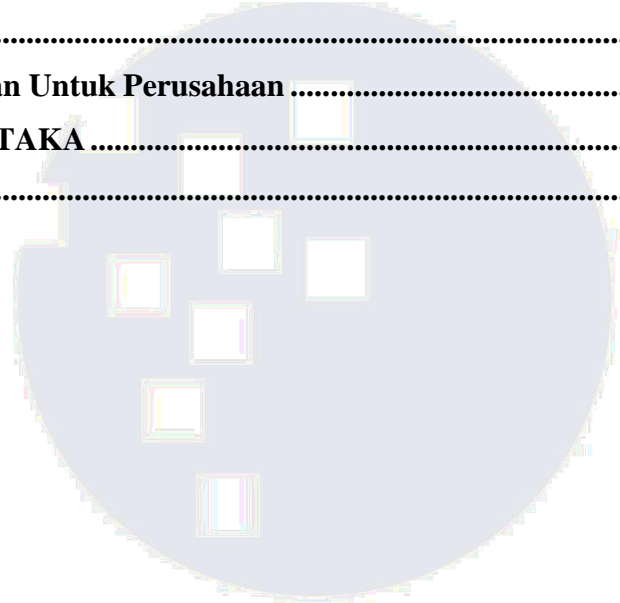
DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen	8
2.1.2 Manajemen Operasi.....	9
2.1.3 Kualitas	10
2.2 Model Penelitian	20
2.3 Hipotesis	21
2.3.1 Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui faktor kepemimpinan	21
2.3.2 Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui faktor peningkatan berkelanjutan	21

2.3.3	Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui Manajemen Alur Proses.....	22
2.3.4	Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui Integrasi Rantai Pasokan.....	22
2.3.5	Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui Fokus Pada Pelanggan	23
2.3.6	Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui Edukasi dan Pelatihan Karyawan.....	23
2.4	Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	26
3.1.1	Profil Negara Indonesia	26
3.2	Desain Penelitian	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel.....	31
3.3.2.1	Sampel <i>Frame</i>	32
3.3.2.2	Teknik Sampel.....	32
3.3.2.2	Teknik Sampel.....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5	Identifikasi Variabel Penelitian.....	38
3.6	Operasionalisasi Variabel.....	39
3.7	Teknik Analisis Data	44
3.8	Teknik Analisis Data	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Karakteristik Responden.....	52
4.2	Karakteristik Responden.....	52
4.3	Analisis Deskriptif	55
4.3.1	Kepemimpinan	56
4.3.2	Manajemen Alur Proses	58
4.3.3	Fokus pada Pelanggan.....	59
4.3.4	Integrasi Rantai Pasokan	60
4.3.5	Perbaikan Berkelanjutan	61

4.3.6	Edukasi dan Pelatihan.....	63
4.4	Uji Instrumen Pre-test.....	64
4.4.1	Uji Validitas Pre-test.....	64
4.4.2	Uji Reabilitas Pre-test.....	66
4.5	Uji Instrument Main-test	67
4.5.1	Hasil Uji Outer Model	67
4.5.2	Hasil Uji Inner Model (Structural Model).....	72
4.6	Uji Hipotesis	75
4.7	Interpretasi Model.....	79
4.7.1	Pegawai sektor manufaktur secara signifikan puas dengan penerapan TQM yang sehubungan dengan faktor kepemimpinan	79
4.7.2	Pegawai sektor manufaktur secara signifikan puas dengan penerapan TQM yang sehubungan dengan faktor Peningkatan Berkelanjutan	79
4.7.3	Pegawai sektor manufaktur secara signifikan puas dengan penerapan TQM yang sehubungan dengan faktor Peningkatan Manajemen Alur Proses.....	80
4.7.4	Pegawai sektor manufaktur secara signifikan puas dengan penerapan TQM yang sehubungan dengan faktor Integrasi Rantai Pasokan	80
4.7.5	Pegawai sektor manufaktur secara signifikan puas dengan penerapan TQM yang sehubungan dengan faktor Fokus Pada Pelanggan	81
4.7.6	Pegawai sektor manufaktur secara signifikan puas dengan penerapan TQM yang sehubungan dengan faktor Edukasi dan Pendidikan	81
4.8	Implikasi Manajerial.....	82
4.8.1	Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui faktor kepemimpinan	82
4.8.2	Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui faktor Peningkatan Berkelanjutan	83
4.8.3	Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui faktor Manajemen Alur Proses	84
4.8.4	Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui faktor Integrasi Rantai Pasokan	85

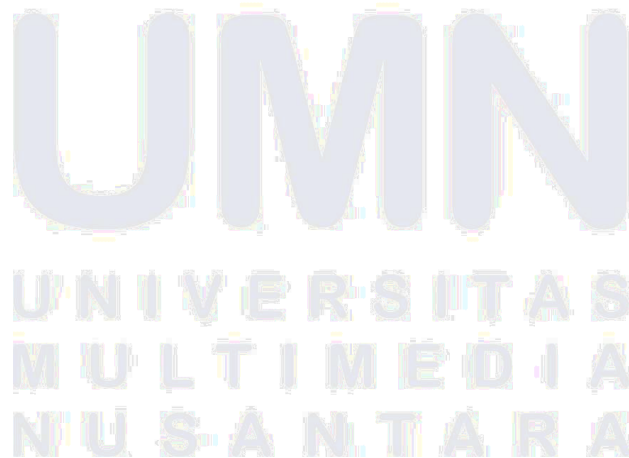
4.8.5	Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui faktor Fokus Pada Pelanggan.....	85
4.8.6	Pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan karyawan melalui faktor Edukasi dan Pendidikan.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Simpulan.....	87
5.2	Saran.....	89
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	89
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN.....		95



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NU S A N T A R A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laju Pertumbuhan PDB Industri Manufaktur	2
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Tabel Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3. 2 Syarat Pre-test	45
Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	55
Tabel 4. 2 Penilaian Variabel Kepemimpinan	56
Tabel 4. 3 Penilaian Variabel Manajemen Alur Proses	58
Tabel 4. 4 Penilaian Variabel Fokus Pada Pelanggan	59
Tabel 4. 5 Penilaian Variabel Rantai Pasokan	60
Tabel 4. 6 Perbaikan Berkelanjutan	61
Tabel 4. 7 Penilaian Variabel Edukasi dan Pelatihan	63
Tabel 4. 8 Uji Validitas Data Pre-test	65
Tabel 4. 9 Uji Reabilitas Data Pre-test	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Convergent Validity Main-Test	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Discriminant Validity Main-Test	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion Main-Test	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Inner Model (Structural Model)	72



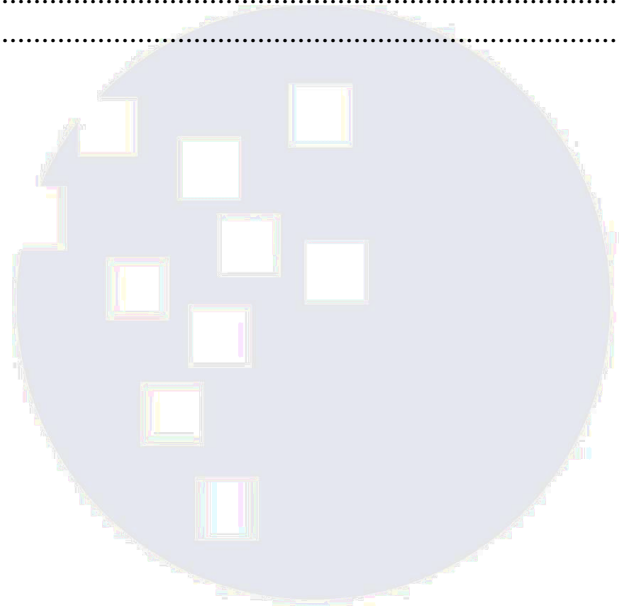
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	20
Gambar 3. 1 Jenis Desain Penelitian	27
Gambar 3. 2 Jenis Desain Penelitian	31
Gambar 3. 3 Teknik Sampling	33
Gambar 3. 4 Variabel Eksogen	38
Gambar 3. 5 Variabel Endogen	39
Gambar 3. 6 Variabel Endogen	48
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Perusahaan	53
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	54
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Gambar 4. 5 Path Coefficient Uji Outer Model	68
Gambar 4. 6 Path Coefficient Uji Outer Model	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	95
Lampiran 2	96
Lampiran 3	96
Lampiran 4	101
Lampiran 5	103
Lampiran 6	104
Lampiran 7	104



UMN

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**