



**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
DI PT WASKITA BETON PRECAST**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**M. LUTHFI SYIFAUL K.
55115320014**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
DI PT WASKITA BETON PRECAST**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**M. LUTHFI SYIFAUL K.
55115320014**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the quality culture effects on the succesful implementation of quality management system at PT. Waskita Beton Precast in Jakarta. The data of research were obtained from a sample of 100 respondents randomly selected employees and proportionate in each work unit. The Method of analisis used in testing the relationship between latent constructs the quality management system to the succesful implementation of work performance is Structural Equation Modeling (SEM) using AMOS V.24. This research found that the quality management system and the work performance has been well perceived by employees. Based on full model analysis, the result of this research shows that full model fill goodness of fit. Overall construct indicators, that is customers focus, leadership, personality, analisis on progress, management system, sustainability performance, analisis on decisions, and suplliers partnership is reliable in measuring the construct of work performance, customers, management responsibility, product realisation, measurement dan repairement are valid and reliable in measuring the construct of the implementation of work performance. hypothesis testing showed result consistent with the theoretical study that the quality management system and significant impact on the implementation of the work performance.

Keyword : Investigate the quality management System, Work Performance.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh sistem manajemen mutu terhadap kinerja operasional perusahaan di PT. Waskita Beton Precast. Data penelitian diperoleh dari sampel 100 responden karyawan yang dipilih secara acak serta proporsional pada setiap unit kerja. Metode analisa yang digunakan dalam menguji hubungan antar konstruk laten sistem manajemen mutu terhadap kinerja operasional perusahaan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan program AMOS V.24. Hasil penelitian menemukan bahwa sistem manajemen mutu pada karyawan dipersepsikan sudah baik oleh karyawan. Hasil pengujian pada analisis *full model*, menunjukkan bahwa model secara keseluruhan memenuhi kriteria model fit. Keseluruhan indikator konstruk, yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personel, pendekatan proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, peningkatan berkesinambungan, pendekatan factual dalam mengambil keputusan, dan hubungan pemasok yang saling menguntungkan adalah valid dan reliabel dalam mengukur konstruk kinerja operasional perusahaan, serta pelanggan, tanggung jawab manajemen, realisasi produk, pengukuran analisa dan perbaikan adalah valid dan reliabel dalam mengukur konstruk pengaruh sistem manajemen mutu. Pengujian hipotesis menunjukkan hasil yang konsisten dengan kajian teoritis bahwa sistem manajemen mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan.

Kata Kunci : Sistem Manajemen Mutu, Kinerja Operasional.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Sistem Manajemen Mutu terhadap Kinerja
Operasional Perusahaan di PT. Waskita Beton Precast.
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : M. Luthfi Syifaul K
NIM : 55115310001
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 29 September 2018

Menyetujui
Pembimbing

(Dr. Niken Sulistyowati, SE, Ak., MM)

Direktur Program Pascasarjana Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

(Dr. Aty Herawati, M.Si., CFRM.)



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

LEMBAR PERNYATAAN

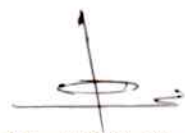
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Sistem Manajemen Mutu terhadap Kinerja Operasional Perusahaan di PT. Waskita Beton Precast.
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : M. Luthfi Syifaul K
NIM : 55115310001
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2018



(M Luthfi Syifaul K)



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Pengaruh Sistem Manajemen terhadap Kinerja Operasional Perusahaan di PT. Waskita Beton Precast”

Tesis ini ditulis untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian proposal ini. Secara khusus kepada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Niken Sulistyowati SE, Ak., MM, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama pelaksanaan penulisan Tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya.
3. Dr. Aty Herawati, M.Si, CFRM., Ketua Program Studi Magister Manajemen dan seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen.
4. Pimpinan dan Staf PT. Waskita Beton Precast yang telah memberi kemudahan dan informasi yang mendukung Tesis ini.
5. Kedua Orang Tua dan saudara-saudara tercinta yang telah memberi dukungan baik moril maupun materiil.
6. Rekan - rekan mahasiswa angkatan 28 yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada Orang tua dan saudara-saudara tercinta yang dengan penuh kasih sayang mendorong penulis



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan sistem manajemen mutu terhadap kinerja operasional perusahaan di perusahaan manufaktur khususnya PT. Waskita Beton Precast.

Penulis



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Maksud dan Tujuan Tesis	7
1.5. Manfaat dan Kegunaan Tesis	7
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Teori	8
2.1.1. Sistem Manajemen Mutu	8
2.1.2. Kinerja Operasional Perusahaan	9
2.1.3. <i>Structural Equation Model</i>	19
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran	37
2.4. Hipotesis	39



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	40
3.2. Variabel Penelitian	42
3.2.1. Definisi Operasional	43
3.2.2. Pengukuran Variabel	46
3.3. Populasi dan Metode Sampling	47
3.4. Jenis dan Sumber Data	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data	49
3.6. Metode Analisis Data	50
3.6.1. Identifikasi Model	50
3.6.2. Evaluasi Asumsi dan Kesesuaian Model	51
3.6.3. Uji Hipotesis	53

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Deskripsi Perusahaan	54
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	54
4.1.1.1 Visi Perusahaan	54
4.1.1.2 Misi Perusahaan	55
4.1.1.3 Objektif Jangka Panjang	55
4.1.2. Lingkup Bidang Usaha	55
4.1.3. Sumber Daya	57
4.1.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	57
4.1.3.2 Rincian Kebutuhan Tenaga Kerja	58
4.1.4. Tantangan Bisnis di Perusahaan	60
4.1.5. Proses Bisnis di Perusahaan	62
4.2. Karakteristik Responden	67
4.3. Analisa Deskripsi Variabel	71
4.3.1. Sistem Manajemen Mutu	72
4.3.2. Kinerja Operasional Perusahaan	90
4.4. Analisa Data dan Pengujian Model Penelitian	98
4.4.1. Pengembangan Diagram Jalur	99



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

4.4.2. Identifikasi Model	99
4.4.3. Penilaian Data.....	100
4.4.3.1 Penilaian Normalitas Univariat dan Multivariat	100
4.4.3.2 Penilaian Outlier.....	102
4.4.4. Analisis <i>Structural Equation Model</i>	104
4.4.4.1 Penilaian Problem Identifikasi	107
4.4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	107
4.4.5.1 Uji Validitas	107
4.4.5.2 Uji Reliabilitas.....	109
4.4.6. Interpretasi Model.....	110
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	115
4.5.1. Hubungan Variabel Laten Sistem Manajemen Mutu dengan Indikatornya	115
4.5.2. Hubungan Variabel Laten Kinerja Operasional Perusahaan dengan Indikatornya.....	117

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Kesimpulan.....	119
5.2. Saran.....	119

DAFTAR PUSTAKA	120
-----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	124
----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	136
----------------------------------	------------



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

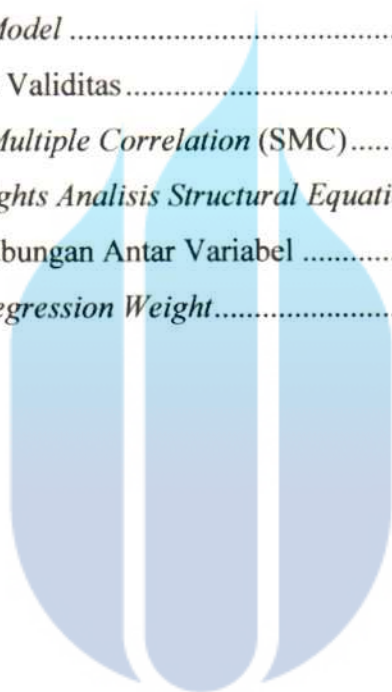
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Target Rencana dan Realisasi Produksi Tiang Pancang	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3.2. Indikator Variabel Y (Variabel Terikat).....	46
Tabel 3.3. Bobot Penelitian Dengan Skala Interval	47
Tabel 3.4. Jumlah Sampel Penelitian	48
Tabel 4.1. Karyawan PT. Waskita Beton Precast Berdasarkan Jabatan.....	59
Tabel 4.2. Karyawan PT. Waskita Beton Precast Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 4.3. Komposisi Bahan Baku Beton Pracetak.....	62
Tabel 4.4. Kapasitas Produksi Pabrik PT. Waskita Beton Precast	63
Tabel 4.5. Spesifikasi Beton Tiang Pancang	65
Tabel 4.6. Jumlah Responden per Departemen	67
Tabel 4.7. Karakteristik Usia Responden.....	68
Tabel 4.8. Karakteristik Jenis Kelamin	69
Tabel 4.9. Karakteristik Pendidikan Responden	69
Tabel 4.10. Masa Kerja Responden.....	70
Tabel 4.11. Status Kekaryawanan Responden.....	71
Tabel 4.12. Indeks Indikator Fokus Pada Pelanggan.....	73
Tabel 4.13. Indeks Indikator Kepemimpinan	75
Tabel 4.14. Indeks Indikator Keterlibatan Personel	77
Tabel 4.15. Indeks Indikator Pendekatan Proses.....	79
Tabel 4.16. Indeks Indikator Pendekatan Sistem terhadap Manajemen.....	81
Tabel 4.17. Indeks Indikator Peningkatan Berkesinambungan	83
Tabel 4.18. Indeks Indikator Pendekatan Faktual dalam Mengambil Keputusan.	85
Tabel 4.19. Indeks Indikator Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan	87
Tabel 4.20. Deskripsi Indeks Sistem Manajemen Mutu	89
Tabel 4.21. Indeks Indikator Pelanggan.....	90
Tabel 4.22. Indeks Indikator Tanggung Jawab Manajemen	91



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Tabel 4.23. Indeks Indikator Manajemen Sumber Daya.....	93
Tabel 4.24. Indeks Indikator Realisasi Produk.....	94
Tabel 4.25. Indeks Indikator Pengukuran, Analisa dan Perbaikan	96
Tabel 4.26. Deskripsi Indeks Kinerja Operasional Perusahaan	97
Tabel 4.27. Penilaian Normalitas Data.....	101
Tabel 4.28. Data <i>Multivariat Outliers</i>	103
Tabel 4.29. Hasil Uji <i>Full Model</i>	106
Tabel 4.30. Hasil Pengujian Validitas	108
Tabel 4.31. Nilai <i>Squared Multiple Correlation</i> (SMC).....	109
Tabel 4.32. <i>Regression Weights Analisis Structural Equation Modeling</i>	111
Tabel 4.33. Interpretasi Hubungan Antar Variabel	112
Tabel 4.34. <i>Standardized Regression Weight</i>	113



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Proses.....	12
Gambar 2.2. Tujuan Sistem Manajemen Mutu	18
Gambar 2.3. Kerangka pemikiran	38
Gambar 2.4. Model Konseptual	39
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Unit Kerja PT. Waskita Beton Precast.....	58
Gambar 4.2. Produk Beton Pracetak Tiang Pancang	64
Gambar 4.3. Pengolahan Beton Untuk Bahan Baku Tiang Pancang	64
Gambar 4.4. <i>Flow</i> Proses Produksi Tiang Pancang PT. Waskita Beton Precast ..	65
Gambar 4.5. Proses Produksi Beton Pracetak Tiang Pancang	66
Gambar 4.6. Diagram Jalur	99
Gambar 4.7. Derajat Bebas Model	100
Gambar 4.8. Hasil Uji <i>Structural Equation Modeling</i>	104

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran 2. Hasil Olah Data SEM AMOS.....	130



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A