



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENYERAPAN BUDAYA KUALITAS
TERHADAP PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2008 DI PT. JERLIN KENCANA
SAKTI**

TESIS

UNIVERSITAS

MIFTAKUL HUDA
55115320008
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



**PENGARUH PENYERAPAN BUDAYA KUALITAS
TERHADAP PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2008 DI PT. JERLIN KENCANA
SAKTI**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
MIFTAKUL HUDA
55115320008

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the quality culture effects on the succesful implementation of quality management system ISO 9001:2008 at PT. Jerlin Kencana Sakti in Cikarang. The data of research were obtained from a sample of 100 respondents randomly selected employees and proportionate in each work unit. The Method of analisys used in testing the relationship between latent constructs the quality culture to the succesful implementation of quality management system ISO 9001:2008 is Structural Equation Modeling (SEM) using AMOS V.24. This research found that the quality culture on employees and the implementation of quality management system ISO 9001:2008 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 philosophy, beliefs, habits, behavior, values, traditions, procedures, and expectations are valid and reliable in measuring the construct of quality culture, and top management commitment, supplier partnerships, continuous improvement, employees involvement, customer focus, and product quality are valid and reliable in measuring the construct of the implementation of quality management system iso 9001:2008. hypothesis testing showed result consistent with the theoretical study that the quality culture positive and significant impact on the implementation of the quality management system ISO 9001:2008.

Keywords : Investigate the Quality culture, quality management System ISO 9001, AMOS.

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 penyerapan budaya kualitas terhadap keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada PT. Jerlin Kencana Sakti Cikarang. 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 budaya kualitas terhadap keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan program AMOS V.24. Hasil penelitian menemukan bahwa penyerapan budaya kualitas pada karyawan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dipersepsikan sudah baik oleh karyawan. Hasil pengujian pada analisis *full model*, menunjukkan bahwa model secara keseluruhan memenuhi kriteria model fit. Keseluruhan indikator konstruk, yaitu filosofi, keyakinan, kebiasaan, perilaku, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan adalah valid dan reliabel dalam mengukur konstruk penyerapan budaya kualitas, serta *top management commitment*, *supplier partnership*, *continuous improvement*, *employee involvement*, *customer focus*, dan *product quality* adalah valid dan reliabel dalam mengukur konstruk penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Pengujian hipotesis menunjukkan hasil yang konsisten dengan kajian teoritis bahwa penyerapan budaya kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Kata kunci : Penyerapan Budaya kualitas, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, AMOS.

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Penyerapan Budaya Kualitas terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT. Jerlin Kencana Sakti.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

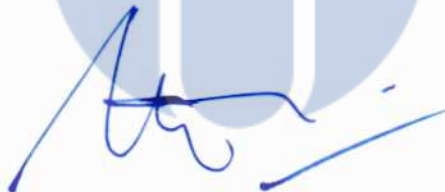
Nama : Miftakul Huda

Nim : 55115320008

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 20 Februari 2018

Mengesahkan
Pembimbing



UNIVERSITAS

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

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Penyerapan Budaya Kualitas terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT. Jerlin Kencana Sakti.
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Miftakul Huda
Nim : 55115320008
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 pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 24 Januari 2018



(Miftakul Huda)

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 **“Analisis Pengaruh Penyerapan Budaya Kualitas terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT. Jerlin Kencana Sakti”**

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk 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 selaku Direktur Program Pascasarjana beserta segenap jajarannya.
3. Dr. Aty Herawati, M.Si. Ketua Program Studi Magister Manajemen dan seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen.
4. Pimpinan dan Staf PT. Jerlin Kencana Sakti yang telah memberi kemudahan dan informasi yang mendukung Tesis ini.
5. Kedua Orang Tua, Istri dan Anak-anak 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, Ibu Mertua, Istri dan anak-anak tercinta yang dengan penuh kasih sayang mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan penyerapan budaya kualitas dan penerapan ISO 9001:2008 di perusahaan manufaktur khususnya PT. Jerlin Kencana Sakti.

Penulis



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

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Rumusan, dan Batasan Masalah	8
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2. Rumusan Masalah.....	8
1.2.3. Batasan Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Gambaran Umum Perusahaan	11
2.2. Bidang Usaha Perusahaan.....	16
2.3. Sumber Daya.....	18
2.3.1. Penyediaan Sumber Daya	18
2.3.2. Struktur Organisasi	20
2.4. Tantangan Bisnis.....	21
2.5. Proses Bisnis.....	22

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka	26
3.1.1. Kualitas	26
3.1.2. Budaya Kualitas	29
3.1.2.1. Definisi Budaya Kualitas	29
3.1.2.2. Penyerapan Budaya Kualitas	33
3.1.3. Manajemen Kualitas	35
3.1.3.1. Total Quality Managment	35
3.1.3.2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	37
3.1.4. Pengaruh Budaya Kualitas Dalam Penerapan ISO 9001	46
3.1.5. Structural Equation Model (SEM)	48
3.2. Penelitian Terdahulu	54
3.3. Kerangka Pemikiran	62
3.4. Hipotesis	64

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian	66
4.2. Variabel Penelitian	66
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	66
4.3.1. Definisi Operasional	66
4.3.2. Skala Pengukuran Variabel	69
4.4. Populasi dan Sampel	69
4.5. Jenis dan Sumber Data	71
4.6. Teknik Pengumpulan Data	72
4.7. Metode Analisis Data	73
4.7.1. Identifikasi Model	73
4.7.2. Evaluasi Asumsi dan Kesuaian Model	74
4.7.3. Uji Hipotesis	77

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden.....	78
5.2. Analisis Deskripsi Variabel	82
5.2.1. Penyerapan Budaya Kualitas	83
5.2.2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008.....	99
5.2.3. Usulan Pemecahan Masalah <i>Six Big Losses</i>	
5.2.4. Usulan Penerapan OEE.....	
5.3. Analisa Data dan Pengujian Model Penelitian	113
5.3.1. Pengembangan Diagram jalur.....	113
5.3.2. Identifikasi Model.....	114
5.3.3. Penilaian Data	115
5.3.3.1. Penilaian Normalitas Universitas dan Multivariat	115
5.3.3.2. Penilaian Outlier	117
5.3.4. Analisis <i>Structural Equation Model</i>	118
5.3.4.1. Penilaian Problem Identifikasi.....	121
5.3.5. Uji Validitas dan Reabilitas	122
5.3.5.1. Uji Validitas.....	122
5.3.5.2. Uji Reabilitas	123
5.3.6. Interpretasi Model	124
5.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	124
5.4.1. Hubungan Variabel Laten Penyerapan Budaya Kualitas Dengan Indikatornya	129
5.4.2. Hubungan Variabel Laten Penerapan SMM ISO 9001-2008 Dengan Indikatornya	131
5.4.3. Pengaruh Variabel Laten Penyerapan Budaya Kualitas Terhadap Variabel Laten SMM ISO 9001-2008.....	133

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	135
-----------------------	-----

6.2. Saran 137

DAFTAR PUSTAKA..... 139

LAMPIRAN 143

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 159



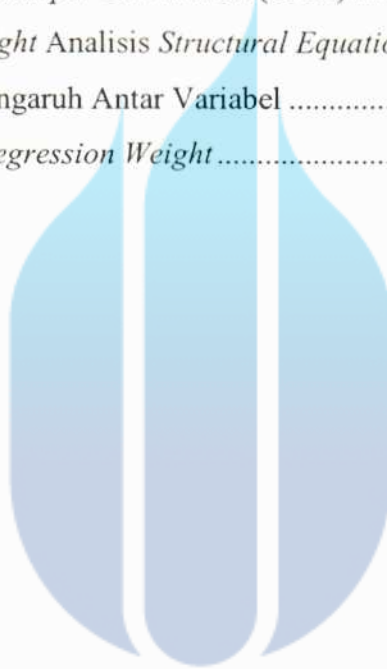
U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Karyawan PT. Jerlin Kencana Sakti Berdasarkan Jabatan	19
Tabel 2.2. Karyawan PT. Jerlin Kencana Sakti Berdasarkan Pendidikan	19
Tabel 3.1. Perbandingan Karakteristik TQM dan ISO 9001	49
Tabel 3.2. Penelitian Terdahulu.....	54
Tabel 4.1. Variabel Independen dan Indikator	67
Tabel 4.2. Variabel Dependen dan Indikator.....	68
Tabel 4.3. Bobot Penilaian Dengan Skala Interval.....	69
Tabel 4.4. Jumlah Sampel Penelitian.....	71
Tabel 5.1. Jumlah Responden per Departemen	78
Tabel 5.2. Karakteristik Usia Responden	79
Tabel 5.3. Karakteristik Jenis Kelamin	79
Tabel 5.4. Karakteristik Pendidikan Responden.....	80
Tabel 5.5. Masa Kerja Responden.....	81
Tabel 5.6. Status Karyawan Responden	82
Tabel 5.7. Indeks Indikator Filosofi	84
Tabel 5.8. Indeks Indikator Keyakinan.....	85
Tabel 5.9. Indeks Indikator Kebiasaan	87
Tabel 5.10. Indeks Indikator Perilaku.....	89
Tabel 5.11. Indeks Indikator Nilai	90
Tabel 5.12. Indeks Indikator Tradisi	93
Tabel 5.13. Indeks Indikator Prosedur.....	95
Tabel 5.14. Indeks Indikator Harapan	96
Tabel 5.15. Deskripsi Indeks Penyerapan Budaya Kualitas.....	98
Tabel 5.16. Indeks Indikator komitmen <i>Top Management</i>	99
Tabel 5.17. Indeks Indikator <i>Supplier Partnership</i>	102
Tabel 5.18. Indeks Indikator <i>Continous Improvment</i>	104
Tabel 5.19. Indeks Indikator <i>Employee Involvement</i>	106
Tabel 5.20. Indeks Indikator <i>Customer Focus</i>	108

Tabel 5.21.	Indeks Indikator <i>Product Quality</i>	111
Tabel 5.22.	Deskripsi Indeks Penerapan SMM ISO 9001-2008	112
Tabel 5.23.	Penilaian Normalitas Data	116
Tabel 5.24.	Data Multivariat Outlier	118
Tabel 5.25.	Hasil Uji <i>Full Model</i>	121
Tabel 5.26.	Hasil Pengujian Validitas	123
Tabel 5.27.	Nilai <i>Squared Multiple Correlation</i> (SMC)	124
Tabel 5.28.	<i>Regression Weight</i> Analisis <i>Structural Equation Modeling</i>	125
Tabel 5.29.	Interpretasi Pengaruh Antar Variabel	126
Tabel 5.30.	<i>Standardized Regression Weight</i>	127



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

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Jumlah Produk offgrade Tahun 2012-2016	4
Gambar 1.2. Jumlah Komplain Pelanggan Tahun 2012-2016.....	5
Gambar 1.3. Data Indeks Survey Kepuasan Tahun 2012 – 2016.....	6
Gambar 2.1. Flow Proses Produksi PT. Jerlin Kencana Sakti.....	12
Gambar 2.2. Pembentukan eye forming	13
Gambar 2.3. Proses <i>bending</i>	13
Gambar 2.4. Proses Shotpen.....	14
Gambar 2.5. Proses <i>Powder Coating</i>	14
Gambar 2.6. Produk <i>claming & marking</i>	15
Gambar 2.7. Struktur Organisasi PT. Jerlin Kencana Sakti 2016.....	20
Gambar 2.8. <i>Flow Business</i> PT. Jerlin Kencana Sakti.....	25
Gambar 3.1. Model Proses Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001	41
Gambar 3.2. Kerangka Pemikiran	63
Gambar 3.3. Model Konseptual.....	64
Gambar 5.1. Diagram Jalur.....	114
Gambar 5.2. Derajat Bebas Model.....	115
Gambar 5.3. Hasil Uji <i>Structural Equation Model</i>	118

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner	143
Lampiran 2.	Hasil Olah Data SEM AMOS	152



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