



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Karya Tulis Ilmiah Dibuat dan Disetujui oleh Pimpinan Jurusan	
Sumber :	<i>Sumbangan</i>
Tanggal :	<i>08/01/15</i>
No. Reg. :	1. <i>T14151494</i> 2. <i>T1157/14/001</i>

**PENGARUH PRINSIP-PRINSIP IMPLEMENTASI
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
BUDAYA KUALITAS
DI PT.FRIGOGLASS INDONESIA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Magister Teknik Industri**

FATHUROHMAN

55311120048

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

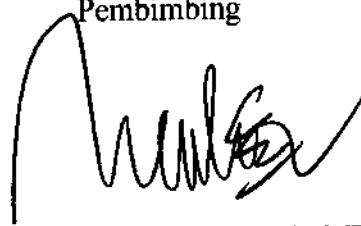
2014

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Prinsip-Prinsip Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Budaya Kualitas Di PT.Frigoglass Indonesia
Nama : Fathurohman
Nim : 55311120048
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 27 Juni 2014

Mengesahkan,

Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

Direktur
Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN



Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Prinsip-Prinsip Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Budaya Kualitas Di PT.Frigoglass Indonesia
Nama : Fathurohman
N I M : 55311120048
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 27 Juni 2014

Merupakan hasil industri studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister 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, 27 Juni 2014



PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Kampus Menteng dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, tesis yang berjudul “Pengaruh Prinsip-Prinsip Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Budaya Kualitas Di PT.Frigoglass Indonesia” ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Tesis ini disusun tidak hanya sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana, tetapi juga sebagai implementasi bagi saya dalam menerapkan keilmuan yang telah didapat sesuai dengan bidang keilmuan yang telah ditempuh. Selain itu tesis ini mudah-mudahan dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan *Total Quality Management* pada khususnya.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tesis ini tidak akan selesai dan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Pada kesempatan yang baik ini saya dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT selaku pembimbing dan sekaligus Ketua Program Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Para Dosen dan Staf Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan memfasilitasi proses belajar.
4. Kedua orang tua serta kakak-kakak penulis yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik moral maupun materil yang sangat berarti bagi penulis.
5. Ina Purnomo , yang selalu memberi support dan masukan kepada penulis.
6. Segenap Staf Tata Usaha Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan pelayanan terbaiknya bagi saya.

7. Seluruh rekan kerja PT. Frigoglass Indonesia, yang telah memberikan pengertian dan dukungan moral kepada penulis.
8. Seluruh rekan seperjuangan di MTI-X Universitas Mercu Buana *especially for Kabel Team for the joy and happiness you've spread.*

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, oleh karenanya segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan baik. Sebagai penutup, penulis berharap penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas dan dunia Industri pada khususnya untuk pengembangan lebih lanjut.

Jakarta, 27 Juni 2014

Penulis

ABSTRACT

In today's global competitive marketplace, the demands of customer for ever increasing as they require improved quality of products and services with more competitive price. In line with the shift of paradigm from 'market oriented' to 'resources oriented', therefore, a key way to achieve the competition is implementing Total Quality Management (TQM). Also, the organization must have a conducive culture for quality improvement that be known 'quality culture'. The strong quality culture will be able to support the organization's competitive advantages for the long run.

This research was aimed at understanding the effects of total quality management (TQM) implementation on the quality culture. This research was conducted at PT.Frigoglass Indonesia. The sample consists of 175 employees. Data were collected by distributing a questionnaire. Statistical tools utilized the hypothesis is Multiple Linear Regression. This technique is applied to determine the effects of the independent principles on the dependent principle.

The results of the research shows that all independent principles simultaneously affect on the dependent principle significantly. All TQM implementations principle have positive impact on the quality culture : focus on customer, continuous improvement, management commitment, training, employee empowerment, benchmarking and use statistical tools has positive impact on the quality culture significantly. The finding proved that employee empowerment has dominant impact on the quality culture.

Keywords: Principles of TQM ,Implementation of TQM, Quality Culture.

ABSTRAK

Pada era persaingan pasar global dewasa ini, tuntutan konsumen terhadap peningkatan kualitas produk dan jasa bertambah dengan harga yang lebih bersaing. Sejalan dengan pergeseran paradigma dari 'market oriented' ke 'resources oriented', maka salah satu cara yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut adalah menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Di lain pihak, organisasi harus memiliki budaya organisasi yang kondusif terhadap peningkatan kualitas yang dikenal sebagai budaya kualitas. Budaya kualitas yang kuat dapat menunjang keunggulan daya saing organisasi dalam jangka panjang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh prinsip-prinsip implementasi *Total Quality Management (TQM)* terhadap budaya kualitas. Penelitian dilakukan pada PT. Frigoglass Indonesia, dengan jumlah responden 175 karyawan. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner. Alat analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah Regresi Linier Berganda. Teknik ini digunakan untuk menentukan pengaruh prinsip-prinsip bebas terhadap variabel terikat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua prinsip-prinsip bebas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Semua prinsip-prinsip dalam implementasi *Total Quality Management* mempunyai pengaruh positif terhadap budaya kualitas : fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, pemberdayaan karyawan, perbandingan kinerja dan penggunaan piranti statistik mempunyai pengaruh positif terhadap budaya kualitas secara signifikan. Variabel pemberdayaan karyawan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel budaya kualitas.

Kata kunci: Prinsip-Prinsip TQM, Implementasi TQM, Budaya Kualitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Definisi dan Arti Pentingnya Kualitas	6
2.1.2 Evolusi Total Quality Management	8
2.1.3 Total Quality Management	10
2.1.4 Budaya Kualitas	22
2.1.5 Hubungan Implementasi TQM dan Budaya Kualitas	28
2.2 Tinjauan Empiris	34
2.3 Kerangka Pemikiran	49
2.3.1 Pengaruh Fokus Pada konsumen Terhadap Budaya Kualitas.....	49
2.3.2 Pengaruh Perbaikan Berkelanjutan Terhadap Budaya Kualitas.....	50
2.3.3 Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Budaya Kualitas.....	50
2.3.4 Pengaruh Pelatihan Terhadap Budaya Kualitas.....	52
2.3.5 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Budaya Kualitas.....	53
2.3.6 Pengaruh Perbandingan Kinerja Terhadap Budaya Kualitas.....	54
2.3.7 Pengaruh Penggunaan Piranti Statistik Terhadap Budaya Kualitas.....	54
2.4 Hipotesis Penelitian	50

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Desain Penelitian	58
	3.1.1 Penelitian Deskriptif	58
	3.1.2 Pendekatan Kuantitatif	59
	3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	59
	3.3 Variabel Penelitian	59
	3.3.1 Konsep Variabel	59
	3.3.2 Operasional Variabel.....	60
	3.4 Jenis dan Sumber Data	64
	3.4.1 Data Primer	64
	3.4.2 Data Sekunder	64
	3.5 Teknik Pengumpulan Data	64
	3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	66
	3.6.1 Populasi Penelitian	66
	3.6.2 Sampel Penelitian	67
	3.7 Teknik Analisis Data	68
	3.7.1 Instrumen Penelitian.....	68
	3.7.2 Uji Asumsi Klasik	69
	3. 8 Analisis Data	71
	3. 9 Pengujian Hipotesis	72
BAB IV	DATA DAN ANALISA	
	4.1 Deskripsi Objek Penelitian	75
	4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	75
	4.1.2 Lingkup Bidang Usaha.....	76
	4.1.3 Proses Bisnis	76
	4.1.4 Sumberdaya dan Tantangan Bisnis	78
	4.2 Karakteristik Responden	78
	4.2.1 Jenis Kelamin Responden	78
	4.2.2 Usia Responden.....	79
	4.2.3 Tingkat Pendidikan Formal Responden	79
	4.2.4 Status Perkawinan	80
	4.2.5 Masa Kerja Responden	80
	4.2.6 Status Kepegawaian Responden	81
	4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	81
	4.4 Analisis Deskripsi Variabel	83
	4.4.1 Total Quality Management	83
	4.4.2 Budaya Kualitas	97
	4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	102
	4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	104
	4.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	105
	4.7.1 Hipotesis Pertama	105
	4.7.2 Hipotesis Kedua	107
	4.7.3 Hipotesis Ketiga	109
	4.7.4 Korelasi Matriks Antar Dimensi	110

BAB V	PEMBAHASAN	
	5.1 Temuan utama	111
	5.1.1 Pengaruh Fokus Pada konsumen Terhadap Budaya kualitas.....	111
	5.1.2 Pengaruh Perbaikan Berkelanjutan Terhadap Budaya kualitas.....	112
	5.1.3 Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Budaya kualitas	113
	5.1.4 Pengaruh Pelatihan Terhadap Budaya kualitas	115
	5.1.5 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Budaya kualitas	116
	5.1.6 Pengaruh Perbandingan Kinerja Terhadap Budaya kualitas	117
	5.1.7 Pengaruh Penggunaan Piranti Statistik Terhadap Budaya kualitas	118
	5.1.8 Pengaruh Simultan Terhadap Budaya kualitas.....	119
	5.2 Perbandingan/Kajian-Kajian Studi Terdahulu.....	122
	5.2.1 Fokus Pada konsumen	122
	5.2.2 Perbaikan Berkelanjutan	122
	5.2.3 Komitmen Manajemen	123
	5.2.4 Pelatihan	124
	5.2.5 Pemberdayaan Karyawan	125
	5.2.6 Perbandingan Kinerja	126
	5.2.7 Penggunaan Piranti Statistik	126
	5.3 Implikasi Temuan Bagi Industri.....	127
	5.3.1 Fokus Pada konsumen	127
	5.3.2 Perbaikan Berkelanjutan	127
	5.3.3 Komitmen Manajemen	128
	5.3.4 Pelatihan	128
	5.3.5 Pemberdayaan Karyawan	129
	5.3.6 Perbandingan Kinerja	129
	5.3.7 Penggunaan Piranti Statistik	130
	5.4 Keterbatasan Penelitian	130
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	6.1 Kesimpulan	132
	6.2 Saran	132
	DAFTAR PUSTAKA	134
	LAMPIRAN	138
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	165

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kualitas Memperbaiki Kemampuan Meraih Laba	8
Gambar 2.2 Manfaat TQM	12
Gambar 2.3 Roda TQM	13
Gambar 2.4 Fase Implementasi TQM.....	17
Gambar 2.5 <i>Levels of Culture and Their Interaction</i>	22
Gambar 2.6 Interaksi Antara Elemen Kunci TQM dan Budaya Kualitas.....	31
Gambar 2.7 <i>TQM and Quality Culture Phenomena</i>	34
Gambar 2.8 Keterkaitan Antara Dimensi Prinsip-Prinsip Implementasi TQM Dengan Budaya Kualitas	55
Gambar 2.9 Model Hipotesis	56
Gambar 4.1 Proses Bisnis	77
Gambar 4.2 Normal <i>P-P Plot Regression</i>	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Empat Era Kualitas menurut Garvin	10
Tabel 2.2	Unsur-unsur Penting TQM	13
Tabel 2.3	<i>An Operational Framework of TQM</i>	15
Tabel 2.4	Lima Tahap Transformasi Dalam Implementasi TQM.....	20
Tabel 2.5	Lima <i>Analysis of TQM Frameworks</i>	21
Tabel 2.6	Enam dimensi Iklim Organisasi	30
Tabel 2.7	Empat prinsip TQM dan Dimensi Iklim	31
Tabel 2.8	Penelitian Terdahulu Tentang Faktor-faktor Kritis Implementasi TQM	36
Tabel 2.9	Penelitian Terdahulu Tentang Pengaruh Implementasi TQM	38
Tabel 2.10	Penelitian Terdahulu Tentang Implementasi TQM dan Budaya Organisasi	41
Tabel 3.1	Operasional Variabel Fokus Pada Konsumen	60
Tabel 3.2	Operasional Variabel Perbaikan Berkelanjutan	61
Tabel 3.3	Operasional Variabel Komitmen Manajemen	61
Tabel 3.4	Operasional Variabel Pelatihan	62
Tabel 3.5	Operasional Variabel Pemberdayaan karyawan	62
Tabel 3.6	Operasional Variabel Perbandingan Kerja	62
Tabel 3.7	Operasional Variabel Penggunaan Piranti Statistik	63
Tabel 3.8	Operasional Variabel Budaya Kualitas	63
Tabel 3.9	Penilaian Skala Likert	65
Tabel 3.10	Jumlah Karyawan PT.Frigoglass Indonesia	66

Tabel 3.11	Jumlah Populasi dan Sampel.....	68
Tabel 3.12	Koefisien korelasi dan Taksirannya	74
Tabel 4.1	Masa Kerja Karyawan Perdivisi	78
Tabel 4.2	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.3	Distribusi Responden Menurut Usia.....	79
Tabel 4.4	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	80
Tabel 4.5	Distribusi Responden Menurut Status Perkawinan.....	80
Tabel 4.6	Distribusi Responden Menurut Masa Kerja.....	81
Tabel 4.7	Distribusi Responden Menurut Status Kepegawaian.....	81
Tabel 4.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	82
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Item Variabel Fokus Pada Konsumen	84
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Item Variabel Perbaikan Berkelanjutan.....	86
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Item Variabel Komitmen Manajemen	88
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Item Variabel Pelatihan	90
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Item Variabel Pemberdayaan Karyawan	92
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Item Variabel Perbandingan Kinerja	94
Tabel 4.15	Distribusi Frekuensi Item Variabel Piranti Statistik	95
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Item Variabel Budaya Kualitas	97
Tabel 4.17	Uji Multikolinearitas <i>Value Inflation Factor</i> (VIF).....	103
Tabel 4.18	Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas Variabel Independen	103
Tabel 4.19	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	104
Tabel 4.20	Pengujian Hipotesis Pertama	106
Tabel 4.21	Pengujian Hipotesis Kedua	107
Tabel 4.22	Uji Korelasi Matriks.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	KUESIONER	138
LAMPIRAN B	STATISTIK DESKRIPTIF	145
LAMPIRAN C	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	157
LAMPIRAN D	UJI ASUMSI KLASIK	161