

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISA PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP BUDAYA KUALITAS (STUDI KASUS DI PT. INDONESIA STANLEY ELECTRIC BAGIAN MOULD DIE PLANT (MDP))**

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat  
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Nama : Panji Suryo Nugroho  
NIM : 41609110076  
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2013**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Panji Suryo Nugroho

N.I.M : 41609110076

Jurusan : Teknik Industri

Falkutas : Teknik Industri

Judul Skripsi : ANALISA PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP BUDAYA KUALITAS (STUDI KASUS DI PT. INDONESIA STANLEY ELECTRIC BAGIAN MOULD DIE PLANT (MDP)).

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap hasil karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercubuana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



(Panji Suryo Nugroho)

## LEMBAR PENGESAHAN

“ANALISA PENGARUH IMPLEMENTASI  
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
TERHADAP BUDAYA KUALITAS  
(STUDI DI PT. INDONESIA STANLEY ELECTRIC  
BAGIAN MOULD DIE PLANT (MDP))”

Disusun oleh :

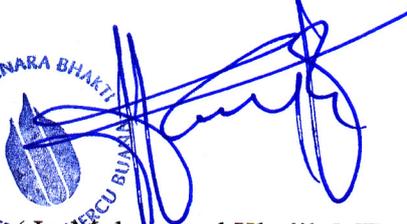
Nama : Panji Suryo Nugroho  
NIM : 41609110076  
Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing,

  
(Ir. Muhammad Kholil, MT.)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui,  
Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi  
Universitas Mercubuana

  
(Ir. Muhammad Kholil, MT.)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena hanya berkat rahmat, dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “*ANALISA PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP BUDAYA KUALITAS (STUDI PADA PT. INDONESIA STANLEY ELECTRIC BAGIAN MOULD DIE PLANT (MDP))*”.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa laporan ini mungkin masih banyak terdapat kesalahan dan penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah dapat tercipta tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta ilmunya untuk memberikan bimbingan, masukan dan dorongan yang tentunya sangat memberikan motivasi dalam pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini. Penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penulisan tugas akhir ini.

Atas terselesainya pelaksanaan dan penulisan tugas akhir ini maka penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Ir. M. Kholil, MT selaku pembimbing Tugas Akhir dan Kaprodi Teknik Industri yang telah banyak memberikan bimbingan hingga tersusunnya laporan tugas akhir ini.
2. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah banyak memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.

3. PT Indonesia Stanley Electric (ISE), khususnya bagian Mould Die Plant (MDP) yang telah membantu dalam pengisian kuesioner dan informasi serta bantuan selama penelitian ini berlangsung.
4. Seluruh rekan-rekan Program Studi Teknik Industri angkatan XV PKSM Universitas Mercu Buana.
5. Kedua orang tua dan kakak yang selalu mendukung dalam penyusunan tugas akhir ini sehingga dapat selesai dengan baik.
6. Pacar saya Winny yang selalu mendukung dalam penyusunan tugas akhir ini sehingga dapat selesai dengan baik.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu memberikan berkat dan kasih yang melimpah atas segala bentuk kebaikan tersebut.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian dan penyusunan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan sehingga menjadikan penulis lebih kaya akan pengalaman. Besar harapan penulis semoga hasil penelitian ini dapat berguna bagi pembaca.

Tangerang, 29 Juni 2013

Panji Suryo Nugroho

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Abstraksi.....	iv
Abstraction.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Metodologi Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>
2.1 Definisi dan Arti Pentingnya Kualitas.....	13
2.2 Evolusi Total Quality Management.....	17
2.3 Total Quality Management.....	20
2.3.1 Definisi Total Quality Management .....	20
2.3.2 Prinsip-prinsip Total Quality Management.....	23
2.3.3 Implementasi Total Quality Management.....	28
2.4 Budaya Kualitas.....	37
2.5 Hubungan Implementasi TQM dan Budaya Kualitas.....	47
2.6 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).....	56
2.7 Kerangka Penelitian.....	59
2.8 Hipotesis.....	60
2.9 Definisi Operasional Variabel.....	62
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	64
3.1.1 Tempat Penelitian.....	64
3.1.2 Waktu Penelitian.....	64
3.2 Populasi dan Sampel.....	64
3.3 Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	67
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	73
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	74
3.5.1 Kuesioner (Angket).....	74
3.5.2 Studi Kepustakaan.....	75
3.6 Teknik Analisis.....	75
3.7 Metode Analisis Data.....	76
3.7.1 Analisis Kuantitatif.....	76
3.7.1.1 Uji Reliabilitas.....	76

	3.7.1.2 Uji Validitas.....	77
	3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	77
	3.7.2.1 Uji Multikolinearitas.....	77
	3.7.2.2 Uji Normalitas.....	78
	3.7.2.3 Uji Heteroskedasitas.....	78
	3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
	3.8 Pengujian Hipotesis.....	80
<b>BAB IV</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
	4.1 Data Umum Perusahaan.....	84
	4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	84
	4.1.2 Visi dan Kebijakan Perusahaan.....	85
	4.1.3 Sistem Manajemen Mutu.....	86
	4.1.4 Struktur Organisasi ISE.....	87
	4.1.5 Hari Kerja dan Jam Kerja PT ISE divisi MDP.....	87
	4.2 Karakteristik responden.....	87
	4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	88
	4.2.2 Usia Responden.....	88
	4.2.3 Tingkat Pendidikan Formal Responden.....	89
	4.2.4 Status Perkawinan.....	90
	4.2.5 Masa Kerja Responden.....	90
	4.2.6 Status Kepegawaian Responden.....	91
<b>BAB V</b>	<b>ANALISA PEMECAHAN MASALAH</b>	
	5.1 Analisis Deskripsi Variabel.....	92
	5.1.1 Total Quality Management.....	92
	5.1.2 Budaya Kualitas.....	110
	5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	117
	5.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	120
	5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	122
	5.5 Hasil Pengujian hipotesis.....	124
	5.6 Pembahasan.....	131
	5.6.1 Pengaruh Simultan.....	131
	5.6.2 Pengaruh Parsial.....	133
	5.6.3 Pengaruh Dominan.....	145
	5.7 Kelemahan Penelitian.....	147
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	6.1 Kesimpulan.....	149
	6.2 Saran.....	150
	DAFTAR PUSTAKA.....	151
	LAMPIRAN.....	155

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Empat Era Kualitas menurut garvin.....	20
Tabel 2.2 Unsur-unsur penting TQM.....	25
Tabel 2.3 An Operational Framework of TQM.....	28
Tabel 2.4 Lima Tahap Transformasi Dalam Implementasi TQM.....	35
Tabel 2.5 Analysis of TQM Framework.....	37
Tabel 2.6 Enam Dimensi Iklim Organisasi.....	50
Tabel 2.7 Empat prinsip TQM dan Dimensi Iklim Organisasi.....	51
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Bagian MDP di PT. Indonesia Stanley Electric 2012.....	65
Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Sampel.....	66
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Fokus Pada Konsumen.....	67
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Perbaikan Berkelanjutan.....	68
Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel Komitmen Manajemen.....	69
Tabel 3.6 Operasionalisasi Variabel Pelatihan.....	69
Tabel 3.7 Operasionalisasi Variabel Pemberdayaan Karyawan.....	70
Tabel 3.8 Operasionalisasi Variabel Perbandingan Kinerja.....	70
Tabel 3.9 Operasionalisasi Variabel Penggunaan Piranti Statistik.....	71
Tabel 3.10 Operasionalisasi Variabel Budaya Kualitas.....	72
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	88
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Usia.....	89
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	90
Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Status Perkawinan.....	90
Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Masa Kerja.....	91
Tabel 4.6 Distribusi Responden Menurut Status Kepegawaian.....	91
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Item Variabel Fokus Pada Konsumen.....	92
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Item Variabel Perbaikan Berkelanjutan.....	95
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Item Variabel Komitmen Manajemen.....	98
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Item Variabel Pelatihan.....	101
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Item Variabel Pemberdayaan Karyawan.....	104
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Item Variabel Perbandingan Kinerja.....	107
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Item Variabel Penggunaan Piranti Statistik.....	108
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Item Variabel Budaya Kualitas.....	111
Tabel 5.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	119
Tabel 5.10 Uji Multikolinearitas Value inflation Factor (VIF).....	121
Tabel 5.11 Pengujian Asumsi Heteroskedasitas Variabel Independen.....	122
Tabel 5.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	123
Tabel 5.13 Pengujian Hipotesis Pertama.....	125
Tabel 5.14 Pengujian Hipotesis Kedua.....	127
Tabel 5.15 Nilai Rata-Rata Variabel dan Item.....	133

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kualitas Memperbaiki Kemampuan Meraih Laba.....	16
Gambar 2.2 The four levels in the evolution of TQM.....	19
Gambar 2.3 Manfaat TQM.....	23
Gambar 2.4 Roda TQM.....	24
Gambar 2.5 Fase Implementasi TQM.....	31
Gambar 2.6 Level of Culture and Their Interaction.....	39
Gambar 2.7 Interaksi Antara Elemen Kunci TQM dan Budaya Kualitas.....	52
Gambar 2.8 TQM and Quality Qulture phenomena.....	55
Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran Keterkaitan Implementasi TQM Terhadap Budaya Kualitas.....	60
Gambar 2.10 Model Hipotesis.....	61
Gambar 3.1 Flowchart Tahapan Penelitian.....	83
Gambar 5.1 Normal P-P Plot Regression.....	120
Gambar 5.2 Model Hipotesis Teruji Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Budaya Kualitas.....	130

