

TUGAS AKHIR

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR, Tbk.

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun Oleh:

Nama : Deden Muarifin

NIM : 41612120002

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Deden Muarifin
N.I.M : 1612120002
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk"

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya pribadi dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat terhadap karya orang lain, maka penulis akan mempertanggung jawabkan dan menerima sanksi sesuai dengan tata tertib yang telah diberlakukan oleh pihak Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini penulis buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Penulis,



Deden Muarifin

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOFOOD CBP SUKSES
MAKMUR, Tbk.**

Disusun Oleh :

Nama : Doden Muarifin
NIM : 41612170002
Jurusan : Teknik Industri



UNIVERSITAS
MERCUBUANA

(Ir. Senny Kuswara, M.SiE)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

(Dr. Zulfah Fitri (katritasari, MT))

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang tidak pernah berhenti mencurahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada semesta alam dan dengan pertolongan Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.”

Penulis menyadari, sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih, kepada berbagai pihak karena dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti, khususnya kepada Ir. Sonny Koeswara M.SIE selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Orang Tua dan seluruh keluarga tercinta yang tak pernah lelah memberikan dukungan moral dan materil kepada Penulis dalam setiap proses yang dijalani oleh penulis.
2. Seluruh dosen dan staff Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
3. Seluruh staff dan karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur, Tbk. yang telah memberikan dukungan untuk penelitian ini.
4. Teman – teman seperjuangan Teknik Industri yang telah memberikan dukungan selama kuliah dan atas semua kerja sama, serta kebersamaan selama kuliah yang tidak akan pernah terlupakan.
5. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa laporan penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Baik dari segi pengetahuan, tata cara penulisan, maupun isinya karena keterbatasan penulis yang masih dalam tahap belajar. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun diharapkan dapat memberi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Januari 2017



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i.
Halaman Pernyataan.....	ii.
Halaman Pengesahan	iii.
Abstrak	iv.
Kata Pengantar	vi.
Daftar Isi.....	viii.
Daftar Tabel	xi.
Daftar Gambar.....	xii.
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kinerja Karyawan.....	11
2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	11
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	14
2.1.3 Penilaian Kinerja Karyawan.....	15
2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	17
2.2.1 Pengertian TQM.....	17
2.2.2 Karakteristik TQM	20
2.3 Penelitian Terdahulu.....	24

2.4 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Definisi Variabel dan Instrumen Penelitian	34
3.6 Teknik Analisa Data	37
3.7 Metode Rumusan Statistik	38
3.8 Hipotesis	39
3.9 <i>Flowchart</i> Penyusunan Tugas Akhir	40
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Gambaran Objek Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Singkat PT Indofood CBP Sukses Makmur, Tbk.....	43
4.1.2 Jenis Usaha atau Kegiatan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.....	44
4.1.3 Struktur Organisasi PT Indofood CBP Sukses Makmur, Tbk....	46
4.2 Gambaran Subjek Penelitian	49
4.3 Deskripsi Karakteristik Responden	50
4.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
4.3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
4.3.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	52
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.4.1 Uji Validitas	53
4.4.2 Uji Reliabilitas	56

4.5 Uji Korelasi	57
4.6 Uji Regresi Berganda	60
BAB V ANALISA HASIL	
5.1 Pengaruh Dimensi Fokus pada Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan.....	63



5.2 Pengaruh Dimensi Perbaikan Secara Berkesinambungan Terhadap Kinerja Karyawan.....	66
5.3 Pengaruh Dimensi Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan.....	68
5.4 Pengaruh Dimensi Kesatuan Tujuan Terhadap Kinerja Karyawan..	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	74
Daftar Pustaka	
Lampiran	



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	KPI PT Indofood CBP Sukses Makmur, Tbk. Tahun 2015...	3
Tabel 2.1	Perbandingan Tujuan Utama dari Penilaian Kinerja	16
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Kisi-kisi Instrumen Variabel TQM.....	35
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kinerja Karyawan	36
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Table 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	53
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Item TQM	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Item Kinerja Karyawan.....	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen TQM.....	56
Tabel 4.8	Hal Uji Reliabilitas Instrumen Kinerja Karyawan.....	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Korelasi	58
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Hipotesis	60
Tabel 4.11	Anova.....	61
Tabel 4.12	Hasil Uji Determinasi R^2	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Dimensi Kerja.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	29
Gambar 3.1 Konstelasi Variabel.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Indofood CBP Sukses Makmur, Tbk	47

