

TUGAS AKHIR
PENGARUH PENERAPAN TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)
TERHADAP KINERJA PROYEK
(STUDI PADA : PROYEK HOTEL&RESORT - PUNCAK)

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



UNIVERSITAS
Disusun Oleh:
MERCU BUANA
RIZKI RIYADI

NIM : 41118110213

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020



**LEMBAR PENGESAHAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Q

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penerapan TQM terhadap kinerja proyek (Studi pada : Proyek Hotel & Resort - Puncak)

Disusun oleh :

N a m a : Rizki Riyadi
N I M : 41118110213
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana tanggal : 23 Juni 2020

Jakarta, 23 Juni 2020

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Penguji

Dr Fahmy Hermawan, S.T., M.T.

Ir. Agus Suroso, M. T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Acep Hidayat, S.T., M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA KOMPREHENSIF LOKAL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizki Riyadi
Nomor Induk Mahasiswa : 41118110213
Program Studi/Jurusan : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 23 Juni 2020

Yang memberikan pernyataan



Rizki Riyadi

ABSTRAK

Judul : Pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja proyek (Studi Pada : Proyek konstruksi Hotel & Resort Puncak, Nama : Rizki Riyadi, NIM : 41118110213, Dosen Pembimbing : Dr. Fahmy Hermawan, S.T., M.T.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu filosofi komprehensif aktifitas perusahaan yang berfokus kepada perbaikan berkesinambungan, Agar perusahaan dapat menghasilkan kebutuhan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Salah satu perusahaan konstruksi hotel & resort yang menggunakan TQM sebagai konsep manajemen kualitas di perusahaannya agar dapat menghasilkan kebutuhan sesuai dengan permintaan pelanggan, namun proyek tersebut mengalami keterlambatan satu tahun dari rencana awal, salah satunya disebabkan oleh masalah komunikasi internal.

Konsep penelitian ini untuk menguji pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja proyek secara parsial ataupun secara bersamaan khususnya pada proyek konstruksi hotel & resort puncak. Dengan menggunakan kuisioner sebagai alat ukur dan software SPSS untuk aplikasi pengolahan data yang diperoleh.

Hasil menunjukkan bahwa pengaruh TQM terhadap kinerja proyek konstruksi menggunakan regresi linier sederhana adalah sebesar 82.3%. Serta hasil pengaruh indikator TQM secara parsial terhadap kinerja proyek adalah 46.8% untuk komitmen manajemen, 43.5% untuk pelatihan, 51.1% untuk perbaikan berkesinambungan, 59.8% untuk kerja sama, 58.7% untuk kualitas kepemimpinan, 66.9% untuk kepuasan pelanggan, 62.2% untuk komunikasi, 69.6% untuk total kualitas dan pengukuran, 79.4% untuk peningkatan proses, 69.5% untuk keterlibatan pemasok.

Kata Kunci : *Total Quality Management* (TQM), *SPSS*, *Proyek Konstruksi*.

ABSTRACT

Title: Effect of TQM implementation on project performance (Study on: Hotel & Resort construction Project Puncak, Name: Rizki Riyadi, NIM: 41118110213, Lecturer: Dr. Fahmy Hermawan, S.T., M.T.

Total Quality Management (TQM) is one of the philosophies supported by the company that needs to be improved, so that the company can produce needs that are in line with customer expectations. One of the hotel & resort construction companies that uses TQM as a quality management concept in their company in order to meet the needs in accordance with customer demand, but the project requires a delay of one year from the initial plan, one of which is in accordance with internal communication problems.

TQM on partial or overall project performance on top hotel & resort construction projects. By using the questionnaire as a measurement tool and SPSS software for data processing applications obtained.

There was an increase in TQM to increase performance by 82.3%. As well as the results of the performance of the TQM indicator partially on project performance are 46.8% for management commitment, 43.5% for training, 51.1% for continuous improvement, 59.8% for cooperation, 58.7% for leadership quality, 66.9% for customer satisfaction, 62.9% for customer satisfaction, 62.2% for customer communication, 62.2% for customer communication, 69.6% for total quality and measurement, 79.4% for process improvement, 69.5% for acquisition of suppliers.

Keywords: Total Quality Management (TQM), SPSS, Construction Projects.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga proposal tugas akhir ini yang berjudul “*Pengaruh Penerapan TQM terhadap kinerja proyek*” dapat terselesaikan. Tujuan penulisan laporan Proposal ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata I di Program Studi Teknik Sipil, Jurusan Teknik Sipil, Universitas Mercu Buana.

Selesainya laporan proposal ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, nasihat, saran, serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, tidak lupa ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun material.
2. Bapak Acep Hidayat, ST. MT selaku ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Fahmy Hermawan, Dr, ST, MTselaku dosen pembimbing Penelitian yang telah memberikan arahan dan masukkan untuk menyelesaikan proposal ini.
4. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Tata Usaha Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan.

Laporan ini tidak terlepas dari kekurangan dari segi penulisan, isi, serta tata bahasanya, oleh karena itu diperlukan saran serta kritik yang membangun guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Jakarta, Juli 2020

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar belakang masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi masalah.....	I-2
1.3 Perumusan masalah.....	I-2
1.4 Maksud dan tujuan penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat penelitian.....	I-3
1.6 Pembatasan dan ruang lingkup masalah.....	I-3
1.7 Sistematika penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Tinjauan Pustaka.....	II-1
2.1.1 Total Quality Management.....	II-1
2.1.2 Elemen Dasar TQM.....	II-4
2.1.3 Manajemen Kualitas menurut PMBOK 6th Edition.....	II-10
2.1.4 Kinerja Proyek.....	II-11
2.2 Kerangka Pemikiran.....	II-11
2.2.1 Identifikasi masalah.....	II-15
2.2.2 Penetapan judul.....	II-15
2.2.3 Penetapan tujuan penelitian.....	II-15
2.2.4 Tinjauan Pustaka.....	II-15

2.2.5	Pengumpulan data.....	II-15
2.2.6	Analisis data.....	II-16
2.2.7	Kesimpulan.....	II-16
2.3	Hipotesa.....	II-17
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		III-I
3.1	Metode penelitian.....	III-I
3.2	Tempat dan waktu penelitian.....	III-4
3.3	Populasi dan sample.....	III-4
3.4	Devinisi operasional variabel.....	III-5
3.5	Instrumen Penelitian.....	III-8
3.6	Pengukuran Variabel.....	III-10
3.7	Teknik Analisis Data.....	III-12
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		IV-I
4.1	Pendahuluan.....	IV-I
4.1.1	Uji Validitas.....	IV-3
4.4.2	Uji Reabilitas.....	IV-3
4.4.3	Uji Normalitas.....	IV-4
4.4.4	Analisa Regresi.....	IV-5
4.4.5	Uji Test Koefisien penentu (R^2).....	IV-6
4.2	Uji Hipotesa (Uji T).....	IV-8
4.3	Uji Hipotesa (Uji T secara parsial).....	IV-9
4.4	Analisa tahap 4 (Validasi Pakar Akhir).....	IV-16
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		V-1

DAFTAR PUSTAKA.....xiv



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kerangka Pemikiran.....	II-3
Gambar 3. 1 Diagram Alir	II-18
Gambar 4. 1 Hasil uji Normalitas	IV-4



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Sampel.....	III-34
Tabel 3. 2 indikator TQM.....	IV-35
Tabel 3. 3 Indikator Kinerja.....	IV-36
Tabel 3. 4 Kriteria Pakar.....	IV-39
Tabel 3. 5 Kriteria Skor.....	IV-34
Tabel 4. 1 Tabel Nilai r Product Momen.....	IV-51
Tabel 4. 2 Hasil uji Validitas.....	IV-52
Tabel 4. 3 Hasil uji Reabilitas.....	IV-53
Tabel 4. 4 Hasil uji Normalitas.....	IV-55
Tabel 4. 5 Hasil uji Regresi.....	IV-55
Tabel 4. 6 Adjusted R2 dari model regresi summary.....	IV-56
Tabel 4. 7 ANOVA.....	IV-57
Tabel 4. 8 Coefficient.....	IV-58
Tabel 4. 9 Model Summary : Komitmen Manajemen.....	IV-59
Tabel 4. 10 Model Summary : Pelatihan.....	IV-59
Tabel 4. 11 Model Summary : Perbaikan berkesinambungan.....	IV-60
Tabel 4. 12 Model Summary : Kerja sama.....	IV-60
Tabel 4. 13 Model Summary : Kualitas Kepemimpinan.....	IV-61
Tabel 4. 14 Model Summary : Kepuasan Pelanggan.....	IV-61
Tabel 4. 16 Model Summary : Total Kualitas dan Pengukuran.....	IV-62
Tabel 4. 17 Model Summary : Peningkatan Proses.....	IV-63
Tabel 4. 18 Model Summary : Keterlibatan Pemasok.....	IV-63
Tabel 5. 1 Summary uji Parsial.....	V-65



UNIVERSITAS
MERCU BUANA