

**ANALISIS KUALITAS KERJA KARYAWAN DENGAN  
MENGUNAKAN *STATISTICAL PROCESS CONTROL* DAN  
KESESUAIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(Studi Pada *Department Merchandise Inspection The Foodhall  
Senayan City*)**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS  
Nama : Aisyah Pratiwi  
NIM : 43119110327  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

**ANALISIS KUALITAS KERJA KARYAWAN DENGAN  
MENGUNAKAN *STATISTICAL PROCESS CONTROL* DAN  
KESESUAIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(Studi Pada *Department Merchandise Inspection The Foodhall*  
Senayan City)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana  
Jakarta**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Nama : Aisyah Pratiwi  
NIM : 43119110327

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aisyah Pratiwi  
NIM : 43119110327  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS KERJA KARYAWAN DENGAN  
MENGUNAKAN *STATISTICAL PROCESS CONTROL* DAN  
KESESUAIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(Studi Pada *Department Merchandise Inspection* The Foodhall  
Senayan City)  
Tanggal Sidang : 20 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



**Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis      Ketua Program Studi S1 Manajemen



**Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA**

**Dudi Permana, Ph.D**

LPTA 10233234



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT HASIL PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aisyah Pratiwi

NIM : 43119110327

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, terimakasih.

Jakarta, 05 September 2023

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



METERAI  
TEMPEL  
D6AKX703121861

Aisyah Pratiwi  
NIM. 43119110327

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kualitas Kerja Karyawan Dengan Menggunakan *Statistical Process Control* Dan Kesesuaian Standar Operasional Prosedur (Studi Pada *Department Merchandise Inspection The Foodhall Senayan City*)**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada Bapak. Dr. Eri Marlapa, SE, MM. Selaku pembimbing skripsi penulis, serta kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak. Dudi Permana, MM, Ph.D. Selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak. Onggo Pramudito, ST., MM. Selaku Penelaah Proposal Skripsi.
5. Bapak. Hamdan, SE, MM. Selaku Dosen Tugas Akhir penulis.
6. Bapak. Dr. Deden Kurniawan, SH, MH, ME. Selaku Dosen Pengampu Akademik (PA) penulis.

7. Seluruh Dosen dan *Staff* di FEB Universitas Mercubuana Jakarta yang dedikasinya dan keikhlasannya memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan pelayanan yang baik.
8. Bapak. Ignatius Prasetya Aji Wibowo, SE., MM. Selaku Rekan dalam membantu pembuatan skripsi.
9. Teristimewa, Bapak. Mulyono (Ayah), dan Ibu. Parsiyem (Ibu) yang telah memberikan dukungan moril maupun materi, dan do'a nya kepada penulis.
10. Mas. Zainal Prasetyo, selaku Kakak dari penulis.
11. Yusuf Saputra, Viqqi Maulana Rizqi, dan Putri Hamidah, selaku teman kuliah di Universitas Mercu Buana Jakarta.
12. Serta kepada Tim Manajerial, *Branch Manager* dan seluruh *Staff* The Foodhall Senayan City yang tak bisa penulis sebutkan satu-persatu namanya, namun tidak mengurangi rasa hormat, dan terimakasih yang amat sangat banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sebab terbatasnya pengalaman serta pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan seluruh kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan penulisan kata-kata dan keterbatasan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta dapat menambah pengetahuan khususnya bagi Mahasiswa/i UMB dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 05 September 2023



**Aisyah Pratiwi**  
**NIM. 43119110327**

## DAFTAR ISI

|                                                       | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                                  | <b>i</b>       |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b>                      | <b>ii</b>      |
| <b>SURAT HASIL PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b>           | <b>iii</b>     |
| <b>ABSTRAK</b>                                        | <b>iv</b>      |
| <b>ABSTRACT</b>                                       | <b>v</b>       |
| <b>KATA PENGANTAR</b>                                 | <b>vi</b>      |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                     | <b>viii</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b>                                   | <b>xii</b>     |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>                                  | <b>xiii</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b>                                | <b>xiv</b>     |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>                          | <br><b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Penelitian                          | 1              |
| B. Rumusan Masalah                                    | 10             |
| C. Tujuan Penelitian                                  | 10             |
| D. Kontribusi Penelitian                              | 11             |
| <br><b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>                      | <br><b>12</b>  |
| A. Kajian Pustaka                                     | 12             |
| 1. Manajemen Operasional                              | 12             |
| a. Definisi Manajemen Operasional                     | 12             |
| 2. Manajemen Kualitas                                 | 13             |
| a. Definisi Manajemen Kualitas                        | 13             |
| b. Definisi Kualitas Produk                           | 13             |
| c. Manfaat Kualitas Produk                            | 14             |
| d. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk           | 15             |
| 3. <i>Retailing</i>                                   | 16             |
| a. Definisi <i>Retailing</i>                          | 16             |
| b. Jenis-jenis Pengecer                               | 17             |
| c. Definisi <i>Retail Operation</i>                   | 18             |
| d. Tiga Elemen Penting dalam <i>Retail Operations</i> | 19             |
| 4. <i>Seven Tools</i> (Tujuh Alat Perbaikan Kualitas) | 19             |
| a. Definisi <i>Seven Tools</i>                        | 19             |
| 5. Standart Operating Procedure (SOP)                 | 24             |
| a. Definisi SOP                                       | 24             |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| b. Manfaat SOP                                                     | 26        |
| c. Fungsi SOP terhadap Karyawan                                    | 27        |
| d. Hal-Hal Pokok dalam SOP                                         | 28        |
| 6. Pelatihan                                                       | 32        |
| a. Definisi Pelatihan                                              | 32        |
| b. Jenis dan Strategi Pelatihan                                    | 33        |
| c. Tujuan dan Manfaat Pelatihan                                    | 34        |
| 7. Pelaksanaan Kinerja                                             | 35        |
| a. Definisi                                                        | 35        |
| 8. Penelitian Terdahulu                                            | 35        |
| B. Kerangka Pemikiran                                              | 38        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                   | <b>40</b> |
| A. Waktu Dan Tempat Penelitian                                     | 40        |
| B. Desain Penelitian                                               | 40        |
| C. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel                          | 41        |
| 1. Definisi Operasional Variabel                                   | 41        |
| D. Skala Pengukuran Variabel                                       | 44        |
| E. Populasi Dan Sampel                                             | 46        |
| 1. Populasi                                                        | 46        |
| 2. Sampel                                                          | 46        |
| a. <i>Branch Manager</i> / Kepala Toko                             | 47        |
| b. <i>Supervisor Department Merchandise Inspection / Receiving</i> | 47        |
| c. <i>Staff Department Merchandise Inspection / Receiving</i>      | 47        |
| F. Metode Pengumpulan Data                                         | 48        |
| 1. Data Primer                                                     | 48        |
| 2. Data Sekunder                                                   | 48        |
| 3. Penelitian Kepustakaan                                          | 49        |
| 4. Observasi / Pengamatan Langsung                                 | 49        |
| 5. Wawancara (Interview)                                           | 49        |
| 6. <i>Snowballing</i>                                              | 49        |
| 7. Dokumen                                                         | 50        |
| 8. Instrumen Penelitian                                            | 50        |
| G. Metode Analisa Data                                             | 50        |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Analisis Deskriptif                                              | 50        |
| a. Pengukuran yang menggunakan <i>Statistical Process Control</i>   | 50        |
| b. Kualitatif                                                       | 51        |
| 2. Uji Instrumen                                                    | 53        |
| a. Uji Kredibilitas                                                 | 53        |
| b. Triangulasi                                                      | 54        |
| c. Uji Transferability                                              | 55        |
| <b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                                  | <b>56</b> |
| A. Analisis Deskriptif                                              | 56        |
| 1. Gambaran Umum Obyek Penelitian                                   | 56        |
| a. Visi                                                             | 58        |
| b. Misi                                                             | 58        |
| c. Nilai-Nilai                                                      | 58        |
| d. Moto Kerja The Foodhall Senayan City                             | 58        |
| 2. Deskripsi Responden                                              | 58        |
| B. Hasil Data Display / Uji Instrumen (Uji Kredibilitas)            | 59        |
| 1. <i>Flow Chart</i> / Alur Proses Barang Masuk                     | 59        |
| 2. <i>Flow Chart</i> / Alur Kerja Department Merchandise Inspection | 62        |
| C. Analisa data                                                     | 66        |
| 1. Menggunakan <i>Statistical Process Control (SPC)</i>             | 66        |
| 2. Pertanyaan Wawancara (Uji Triangulasi dan Uji Transferability)   | 68        |
| a. Efisiensi                                                        | 68        |
| b. Konsistensi                                                      | 68        |
| c. Minimalisasi Kesalahan                                           | 69        |
| d. Penyelesaian Masalah                                             | 70        |
| e. Perlindungan Tenaga Kerja                                        | 70        |
| f. Peta Kerja                                                       | 71        |
| g. Batasan Pertahanan                                               | 71        |
| D. Pembahasan                                                       | 72        |
| 1. Hasil Analisa Data                                               | 72        |
| a. <i>Statistical Process Control</i>                               | 72        |
| b. Implementasi 7 Hal Pokok Dalam SOP                               | 73        |

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>             | <b>83</b> |
| A. Simpulan                                 | 83        |
| 1. <i>Statistical Process Control (SPC)</i> | 83        |
| 2. Implementasi Tujuh Hal Pokok Dalam SOP   | 83        |
| B. Saran                                    | 84        |
| 1. Implementasi Manajerial                  | 84        |
| 2. Penelitian Selanjutnya                   | 87        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                       | <b>88</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                             | <b>91</b> |



## DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul                                                                      | Halaman |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1.  | Acuan Prosedur Penerimaan Barang Fresh (Berdasarkan Suhu)                  | 2       |
| 1.2.  | Acuan Prosedur Penerimaan Barang <i>Food, Non-Food</i>                     | 3       |
| 1.3.  | Hasil Pra-Survei Dibagian <i>Department Merchandise Inspection</i>         | 5       |
| 1.4.  | Data Reversal Tingkat Salah <i>Quantity</i>                                | 6       |
| 2.1.  | Penelitian Terdahulu                                                       | 36      |
| 3.1.  | Operasional Variabel & Skala Pengukuran <i>Statistical Process Control</i> | 41      |
| 3.2.  | Operasional Variabel Implementasi Tujuh Hal Pokok Dalam SOP                | 42      |
| 3.3.  | Skala Nominal Pengukuran Kualifikasi Karyawan                              | 45      |
| 4.1.  | Hasil Pra-Survei Keseluruhan                                               | 59      |
| 4.2.  | SOP Acuan Penerimaan Barang berdasarkan Suhu                               | 60      |
| 4.3.  | Olah Data Tingkat Salah <i>Quantity</i>                                    | 66      |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul                                                           | Halaman |
|--------|-----------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1.   | Proses Penerapan Prosedur pada Karyawan                         | 2       |
| 2.1.   | Contoh Check Sheet                                              | 20      |
| 2.2.   | Contoh <i>Scatter Diagrams</i>                                  | 21      |
| 2.3.   | Contoh <i>Diagram Sebab Akibat</i>                              | 21      |
| 2.4.   | Contoh <i>Pareto Charts</i>                                     | 21      |
| 2.5.   | Contoh <i>Flow Charts</i>                                       | 22      |
| 2.6.   | Contoh <i>Histogram</i>                                         | 22      |
| 2.7.   | Contoh <i>Grafik Statistik Process Control</i>                  | 23      |
| 2.8.   | Kerangka Pemikiran                                              | 39      |
| 4.1.   | Struktur The Foodhall Senayan City                              | 57      |
| 4.2.   | <i>Flow Chart Loading</i>                                       | 60      |
| 4.3.   | <i>Flow Chart Process</i> Penerimaan Barang                     | 62      |
| 4.4.   | Acuan Prosedur Penerimaan Barang <i>Grocery, Food, Non-Food</i> | 65      |
| 4.5.   | Grafik <i>P-Chart</i>                                           | 72      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul                                                                   | Halaman |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1        | Surat Izin Penelitian                                                   | 91      |
| 2        | Form Bimbingan Skripsi                                                  | 92      |
| 3        | Dokumentasi Situasi Lingkungan <i>Department Merchandise Inspection</i> | 94      |
| 4        | Dokumen Perusahaan                                                      | 95      |
| 5        | Struktur The Foodhall Senayan City                                      | 97      |
| 6        | Dokumentasi Wawancara                                                   | 98      |
| 7        | Data Wawancara Dengan Informan                                          | 99      |

