

PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DAN *QUALITY MANAGEMENT INFORMATION (QMI)* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN PADA PT. SOBAT BANGUN TELCO

SKRIPSI



Nama : Ajeng Diah Putri

NIM : 43119120159

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

2025

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ajeng Diah Putri

NIM : 43119120159

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 2024



Ajeng Diah Putri
Nim : 43119120159

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : AJENG DIAH PUTRI
NIM : 43119120159
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN QUALITY MANAGEMENT INFORMATION (QMI) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN PADA PT. SOBAT BANGUN TELCO
Hasil Pengecekan Turnitin : 20%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **20%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 30 September 2025
Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/September/30/0000000599/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ajeng Diah Putri
NIM : 43119120159
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN QUALITY MANAGEMENT INFORMATION (QMI) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN PADA PT. SOBAT BANGUN TELCO
Tanggal Sidang : 05 Maret 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Ikhyandini Garindia Atristyanti, S.Mn., M.MT

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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

Dudi Permana, Ph.D

LPTA-03254933



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *total quality management* (TQM) dan *quality management information* (QMI) terhadap kinerja operasional perusahaan pada PT. Sobat Bangun Telco. Objek penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap PT Sobat Bangun Telco. Penelitian ini dilakukan terhadap 57 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan sampel jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM) dengan alat analisis *Smart-PLS*. Penelitian ini membuktikan bahwa *Total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja operasional perusahaan. *Quality management information* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja operasional Perusahaan. Terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel *Total quality management* dan *Quality management information terhadap Kineja operasional* Perusahaan pada PT. Sobat Bangun Telco.

Kata Kunci : TQM, QMI, Kinerja Operasional



ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of the implementation of Total Quality Management (TQM) and Quality Management Information (QMI) on the operational performance of the company at PT. Sobat Bangun Telco. The object of this research is all permanent employees of PT Sobat Bangun Telco. The study was conducted on 57 respondents using a descriptive quantitative approach. The sample size was determined using a saturated sample method, which involves taking the entire population. The approach used in this research is Structural Equation Modeling (SEM) with the analysis tool Smart-PLS. This study proves that Total Quality Management has a positive and significant effect on the Company's operational performance. The quality of management information has a positive and significant effect on the Company's operational performance. There is a joint influence of the variables Total Quality Management and Quality Management Information on the Company's operational performance at PT. Sobat Bangun Telco.

Keywords: *TQM, QMI, Operational Performance.*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas seluruh rahmat, anugerah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan *Quality Management Information* (QMI) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT. Sobat Bangun Telco”. Skripsi ini merupakan persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, pengetahuan, nasihat-nasihat serta waktu yang telah diluangkan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
5. Teristimewa, Ayahanda tercinta dan ibunda tersayang yang selalu memberikan dukungan moral dan material serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
6. Seluruh dosen program studi manajemen Universitas Mercu Buana khususnya konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dengan dedikasi dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya, semoga menjadi amal jariyah di hadapan Allah SWT.

7. Seluruh teman-teman FEB UMB Angkatan 2019, semoga kita bisa mewujudkan semua impian dan cita-cita kita.
8. Karyawan PT. Sobat Bangun Telco yang telah bersedia menjadi responden dan membantu penulis dalam melakukan penelitian di unit kerja.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, kiranya hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 04 September 2023

Ajeng Diah Putri



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
A. Rumusan Masalah.....	13
B. Tujuan Penelitian	14
C. Kontribusi Penelitian	14
1. Kontribusi secara teoritis:.....	14
2. Kontribusi secara praktis :.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
A. Kajian Pustaka	15
1. Manajemen Operasional.....	15
2. Kinerja Operasional	17
3. Total Quality Management (TQM).....	20
4. Quality Management Information (QMI)	25
D. Penelitian Terdahulu	26
E. Pengembangan Hipotesis	30
F. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
B. Desain Penelitian	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	35
1. Denifisi Variabel.....	35
2. Operasional Variabel.....	37
D. Skala Pengukuran Variabel	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
1. Populasi Penelitian.....	41
2. Sampel Penelitian.....	41
F. Metode Pengumpulan Data	41
G. Metode Analisis Data.....	43
1. Analisis Deskriptif	43

	2. Uji Instrumen	44
	3. Analisis Partial Least Square	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
	A. Gambaran Umum Perusahaan	51
	B. Visi dan Misi Perusahaan	52
	1. Visi	52
	2. Misi	52
	C. Analisis Deskriptif	53
	1. Karakteristik responden.....	53
	2. Deskriptif Jawaban Responden.....	55
	D. Analisis Partial Least Square (PLS).....	59
	1. Evaluasi Measurement (Outer) Model.....	60
	2. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model)	63
	E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
	1. Pengaruh Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Operasional.....	68
	2. Pengaruh Quality Management Information Terhadap Kinerja Operasional.....	69
	3. Pengaruh Penerapan TQM dan QMI secara Serentak terhadap Kinerja Operasional Perusahaan	70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
	A. Kesimpulan.....	73
	B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Hasil <i>Pra Survey</i> yang mempengaruhi Kinerja Operasional pada PT. Sobat Bangun Telco	8
2. 1	Penelitian Terdahulu	27
3. 1	Operasional Variabel	37
3. 2	Skala Likert	40
4. 1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.	53
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
4. 5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Total Quality Manajemen.....	56
4. 6	Hasil Deskriptif Jawaban Kuisiomer Variabel Quality Management Information.....	57
4. 7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kinerja Operasional	58
4. 8	Hasil Pengujian Convergent Validity	60
4. 9	Hasil Uji Convergent Validty (AVE)	62
4. 10	Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	63
4. 11	Hasil Uji Coefficient of determination (R2)	64
4. 12	Hasil Prediction Relevance (Q2)	64
4. 13	Hasil Pengujian F2 Effect Size.....	65
4. 14	Hasil Pengujian Hipotesis	66
4. 15	Hasil Uji Simultan	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Diagram Hambatan Kinerja Operasional pada PT. Sobat Bangun Telco Tahun 2019 – 2023.....	4
2. 1	Kerangka Pemikiran	33
4. 1	Hasil Uji Convergent Validity.....	61
4. 2	Hasil Bootstrapping (Uji Hipotesis)	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Prasurvey	81
2	Kuesioner	83
3	Data Jawaban Responden	87
4	Hasil Analisis Deskripsi Responden	89
5	Hasil Analisis Deskripsi Variabel Jawaban Responden	90
6	Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	92
7	Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model)	94

