

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL PT. KEI T-SHIRT MALUKU TENGGARA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH:
YOSEP EFENDI THUNG
NIM : 201511043**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
2019**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : YOSEP EFENDI THUNG
NIM : 201511043
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PT. KEI T-
SHIRT MALUKU TENGGARA

Malang, 25 Juni 2019

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.

NIDN : 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadalo, M.M.

NIK : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

DR. Dra. M.A.F. Suprpti, M.M.
NIDN : 0706016401

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul :

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PT. KEI T-SHIRT MALUKU TENGGARA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : YOSEP EFENDI THUNG

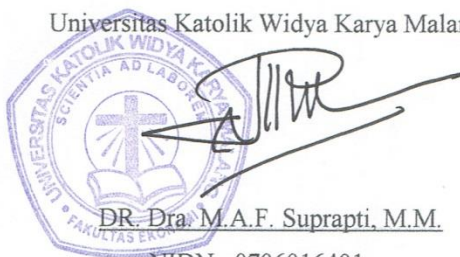
NIM : 201511043

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal : 25 Juni 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang



DR. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M.

NIDN : 0706016401

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIK : 198510110004
3. Drs. Petrus Megu, M.M.
NIK : 0728025501

TANDA TANGAN

.....
.....
.....



PT KEI T-SHIRT
Jalan Dolorosa no. 4 – Telp (0916) 21644
Email : kei.tshirt@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Surat keterangan ini diberikan kepada:

Nama : Yosep Efendi Thung

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Judul skripsi : Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial PT Kei T-shirt Maluku Tenggara

Memberitahukan bahwa disetujui untuk melakukan survei dan penelitian untuk keperluan skripsi di PT. Kei T-Shirt Maluku Tenggara.

Demikian surat keterangan ini dibuat sebagai salah satu persyaratan administrasi penyelesaian tugas akhir /skripsi. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Malang, 5 Juli 2019



(Johans Renwarin, S.Pd.,MM)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial PT. Kei T-Shirt Maluku Tenggara”** merupakan karya asli dari :

Nama : YOSEP EFENDI THUNG
NIM : 201511043
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 25 Juni 2019



(Yosep Efendi Thung)

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.

NIDN : 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIK : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

DR. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M.
NIDN : 0706016401

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : YOSEP EFENDI THUNG

N I M : 201511043

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, tanggal lahir : Waitabula, 24 September 1995

Alamat : Jl. Simpang Taman Agung No. 14. Malang, Jawa Timur

Nama orang tua (ayah) : (Alm.) Andreas Thung Siong Coang

(Ibu) : Mariana Kondo

Riwayat Pendidikan :

2002 - 2009 SDK Marsudirini Tambolaka

2009 - 2012 SMPK St. Aloysius Weetebula

2012 - 2015 SMAK St. Thomas Aquinas Weetebula

2015 - 2019 Universitas Katholik Widya Karya Malang

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul :

“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PT. KEI T-SHIRT MALUKU TENGGARA”

Tujuan dari laporan penelitian ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, tentunya penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kepada penulis kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan studi dan juga skripsi tepat pada waktunya.
2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P selaku pembimbing I, terimakasih untuk ilmu dan juga kesabaran ibu dalam membimbing dan mengarahkan penulis, semoga ibu berbahagia selalu.
3. Drs.Cornelius Niwadalo,MM selaku pembimbing II, terimakasih untuk ilmu dan juga kesabaran bapak dalam membimbing dan mengarahkan penulis, semoga bapak sehat selalu.
4. Kepada seluruh staf pengajar fakultas ekonomi yang sudah memberikan ilmu serta pengetahuan dari semester 1 hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan proses belajar di Universitas Widya Karya Malang.
5. (Alm.) Papa, Mama, koko dan adik-adikku terimakasih untuk selalu mendoakan dan menemani disegala kondisi yang penulis alami, kalian keluarga terbaik.

6. Seluruh Staff Universitas Katolik Widya Karya, yang selalu melayani para mahasiswa dengan sabar, terimakasih banyak semoga Tuhan memberkati kita selalu.
7. Staff PT. Kei T-Shirt yang telah memberi kesempatan untuk melakukan penelitian di perusahaanya. Semoga PT. Kei T-Shirt semakin maju dan berkembang.
8. Teman – teman Grup “Sisa Tiga Manusia!!!” yang namanya selalu berubah dan tidak terarah sesuai dengan kondisi yang ada untuk memotivasi teman-teman yang lain, terimakasih ya untuk selalu menemani selama ini dengan topik berfaedahnya. Semoga kita bisa saling support dan sampai nanti bisa bersahabat dengan baik. Sosa salam satu jiwa.
9. Keluarga besar kos STA 14 saudara di perantuan. Yang selalu susah senang sama-sama semoga kita semua bisa sukses kedepannya.
10. Sosa villian, sosa adolof, adik aaron yang selalu bersama–sama membantu saya dalam pembuatan skripsi ini hingga akhirnya selesai. Tuhan memberkati kalian.
11. Semua pihak-pihak yang tidak saya sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu baik secara langsung dan tidak langsung, terimakasih ya ...

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu yang ada, oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan.

Malang, 25 Juni 2019

Yosep Efendi Thung

DAFTAR ISI

JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	6
1. Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	7
B. Kajian Teori	8
1. Definisi Total Quality Management.....	8
2. Alasan Penggunaan TQM	10
3. Prinsip-Prinsip Dan Implikasi TQM	10
4. Manfaat Penerapan TQM.....	13
5. Kinerja.....	14
6. Manajemen Kinerja.....	14
7. Pengukuran Kinerja.....	15
8. Kinerja Manajerial	17
C. Kerangka Pikir	19
D. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	

A. Jenis Penelitian.....	21
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	21
C. Lokasi Penelitian.....	21
D. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi.....	21
2. Sampel.....	22
E. Sumber dan Jenis Data	24
1. Sumber Data.....	24
a. Data Primer	24
b. Data Sekunder	25
2. Jenis Data	25
a. Data Kualitatif.....	25
b. Data Kuantitatif.....	25
F. Definisi Operasional	25
G. Metode Pengumpulan data.....	27
H. Skala Pengukuran.....	28
I. Teknik Analisis Data.....	29
1. Uji Instrumen	29
a. Uji Validitas	29
b. Uji Reliabilitas	29
2. Uji Asumsi Klasik.....	30
a. Uji Normalitas.....	30
b. Uji Multikolinieritas.....	31
c. Uji Heteroskedastisitas.....	31
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
4. Uji Hipotesis	33
a. Uji F	33
b. Uji T	34

BAB IV ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	35
1. Sejarah PT. Kei T-Shirt.....	35
2. Visi Dan Misi PT. Kei T-Shirt.....	36

3. Struktur Organisasi	37
B. Gambaran Umum Responden	44
1. Deskripsi Responden.....	44
a. Responden Menurut Jenis Kelamin	44
b. Responden Menurut Usia.....	45
c. Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	45
d. Responden Menurut Masa Kerja.....	46
2. Penyajian Data Hasil Kuesioner.....	47
a. Tabulasi Indikator Kepuasan Konsumen	47
b. Tabulasi Indikator Perbaikan Berkelanjutan	48
c. Tabulasi Indikator Hormat/Respek Terhadap Orang Lain.....	50
d. Tabulasi Indikator Manajemen Berdasarkan Fakta.....	51
e. Tabulasi Indikator kinerja Manajerial	52
3. Hasil Analisis Data.....	55
a. Uji Validitas dan Reliabilitas	55
1) Uji Validitas	55
2) Uji Reliabilitas	57
b. Uji Asumsi Klasik.....	57
1) Uji Normalitas.....	57
2) Uji Multikolinieritas.....	60
3) Uji Heteroskedastisitas.....	61
c. Analisis Regresi Linier Berganda	62
d. Uji Hipotesis	64
1) Koefisien Determinasi.....	65
2) Uji F	66
3) Uji T	66
e. Pembahasan.....	68
1) Deskripsi Hasil Penelitian	68
2) Implikasi Hasil Penelitian	71

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... 43
Gambar 4.2 Pengujian Normalitas 59
Gambar 4.3 Pengujian Heterokedastisitas..... 61



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Usia	45
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan	45
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Masa Kerja.....	46
Tabel 4.5 Tabulasi Indikator Kepuasan Konsumen	47
Tabel 4.6 Tabulasi Indikator Perbaikan Berkelanjutan.....	49
Tabel 4.7 Tabulasi Indikator Hormat/Respek Terhadap Orang Lain.....	50
Tabel 4.8 Tabulasi Indikator Manajemen Berdasarkan Fakta	51
Tabel 4.9 Tabulasi Indikator Kinerja Manajerial	53
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas.....	56
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinieritas	60
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63

Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial PT. Kei T-Shirt Maluku Tenggara

Oleh :

Yosep Efendi Thung

ABSTRAKSI

Perkembangan ekonomi yang semakin tinggi, menyebabkan perusahaan perlu melakukan berbagai hal dalam upaya dalam hal mencapai target perusahaan yang diinginkan. Dalam hal ini *total quality management* yang terdiri dari 4 indikator yaitu : kepuasan konsumen, perbaikan berkelanjutan, hormat/respek terhadap orang lain, manajemen berdasarkan fakta, merupakan bagian penting dalam upaya mencapai target yang diinginkan. Dengan adanya *total quality management* diharapkan pekerjaan akan dilakukan seefektif dan seefisien mungkin.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui signifikansi pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial PT. Kei T-Shirt Maluku Tenggara dan untuk mengetahui indikator yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja manajerial PT. Kei T-Shirt Maluku Tenggara. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Kei T-Shirt Maluku Tenggara yang berjumlah 100 karyawan dan dihitung menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel penelitian sebanyak 50 responden dengan teknik *proportional random sampling*.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel *total quality management* yang terdiri dari kepuasan konsumen (X1), perbaikan berkelanjutan (X2), hormat/respek terhadap orang lain (X3), manajemen berdasarkan fakta (X4), berpengaruh terhadap kinerja manajerial PT. Kei T-Shirt, Dengan persamaan regresi dari hasil analisis regresi berganda :

$$Y = 3.882 + 0.260X1 + 1.282X2 + 0.271X3 + 1.487X4$$

secara parsial dapat diketahui bahwa hubungan perbaikan berkelanjutan berpengaruh dominan terhadap kinerja manajerial pada PT. Kei T-Shirt maluku tenggara di mana nilai *standardized coefficients* terbesar dibandingkan dengan nilai indikator lainnya yaitu 0.488.

Keyword : *total quality management*, kinerja manajerial.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan. Hal ini menuntut keharusan untuk penyesuaian situasi secara global, dimana manajer tidak hanya mengacu pada situasi lokal, nasional ataupun regional, namun harus mampu bersaing secara internasional. Sikap perusahaan untuk menghadapi hal ini hanya ada satu, yaitu ikut mengalami perubahan baik secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki. Salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya manusia yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang (Samuel, 2008:73)

Di samping melakukan peningkatan kinerja atau sumber daya manusianya, perusahaan juga dituntut untuk peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing dalam persaingan global. Dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa, perusahaan harus melakukan peningkatan dari segi kualitas, inovasi, kreatifitas, dan produktifitas secara konsisten agar dapat menghasilkan produk akhir yang bernilai positif lebih tinggi serta jasa yang pelayanannya lebih baik sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggan. Peningkatan kualitas dalam aspek produk dan jasa serta aspek manajemen dapat membawa organisasi mampu bertahan di lingkungan bisnis global (Tjiptono dan Diana, 2010:64)

Salah satu cara terbaik dalam menghadapi persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Penerapan *Total Quality Management* merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan (Ismunawan, 2010:27).

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus terhadap produk barang dan jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi (Tjiptono dan Diana, 2008:328). Menentukan *Total Quality Management*, tolak ukur keberhasilan usaha bertumpu pada kepuasan pelanggan atas barang atau jasa yang diterimanya. Untuk dapat diperoleh dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan bebas dan kompetitif, diperlukan suatu komitmen perusahaan yang mengarah kepada kepuasan pelanggan, dimana mutu merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa. Mutu juga merupakan sesuatu kekuatan yang dapat menghasilkan keberhasilan perusahaan (Prawirosentono, 2008:3).

Penerapan *Total Quality Management* dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan.

Penerapan *Total Quality Management* yang terencana dan terarah diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan produktifitas dan kinerja karyawan (Poernomo, 2009:103).

Di dalam organisasi modern, pengukuran kinerja memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu diwaktu selanjutnya. Pengukuran kinerja memberikan basis bagi keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan transfer dan kondisi-kondisi kepegawaian lainnya. Penerapan sistem pengukuran kinerja pada suatu perusahaan adalah guna mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kerja. Semakin sering suatu perusahaan tersebut melakukan pengukuran kinerja pada karyawannya maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja pada karyawannya, sehingga dengan meningkatnya kinerja, maka mutu yang menjadi tujuan utama akan dapat tercapai (Ismunawan, 2010:27).

Beberapa penelitian mengenai hubungan antara *Total Quality Management* dengan kinerja manajerial sudah banyak dilakukan. melakukan penelitian tentang pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* dan interaksi antara *Total Quality Management* dan sistem penghargaan terbukti mempengaruhi kinerja manajerial, sedangkan interaksi sistem pengukuran

kinerja dan *Total Quality Management* dinyatakan tidak mempengaruhi kinerja manajerial.

Penelitian ini dilakukan di PT. KEI T-Shirt Maluku Tenggara yang merupakan salah satu perusahaan konveksi di-Indonesia. Yang melakukan kinerja atau sumber daya manusianya, untuk peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing. Mengingat pentingnya *Total Quality Management* atau TQM terhadap kinerja manajerial dalam sebuah perusahaan, maka berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial yang dilakukan di PT. KEI T-Shirt Maluku Tenggara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah indikator *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari kepuasan konsumen (X1), perbaikan secara terus menerus (X2), hormat/respek terhadap orang lain (X3), manajemen berdasarkan fakta (X4), berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja manajerial PT. KEI T-Shirt Maluku Tenggara?
2. Indikator *Total Quality Management* manakah yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja Manajerial KEI T-Shirt Maluku Tenggara?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh indikator TQM yang terdiri dari kepuasan konsumen (X1), perbaikan secara terus menerus (X2), hormat/respek terhadap orang lain (X3), manajemen berdasarkan fakta (X4), baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja manajerial PT. KEI T-Shirt Maluku Tenggara.
- b. Untuk mengetahui indikator TQM yang berpengaruh dominan terhadap kinerja manajerial PT. KEI T-Shirt Maluku Tenggara.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi perusahaan

Diharapkan akan dapat menjadi suatu nilai baik bagi Perusahaan dalam memperbaiki daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus

b. Bagi Peneliti

Dapat memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya pemanfaatan *total quality management* dan terhadap peningkatan kinerja manajerial pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan.

c. Bagi Universitas

Sebagai referensi penelitian lain yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti, serta sebagai bahan untuk Universitas dan Fakultas Ekonomi dan manajemen pada khususnya