

**PENGARUH PENERAPAN TQM (TOTAL QUALITY
MANAGEMENT) DAN QMI (QUALITY MANAGEMENT
INFORMATION) TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PERUSAHAAN PG. KEBON AGUNG
MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Program Studi: Manajemen**



**Disusun Oleh:
ULVIYATUL IMAMAH
NIM: 19022000259**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

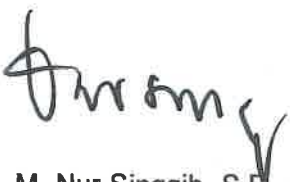
Nama : Ulviyatul Imamah
Nomor Pokok : 19022000259
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH PENERAPAN TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) DAN QMI (QUALITY MANAGEMENT INFORMATION) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN PG. KEBON AGUNG MALANG**

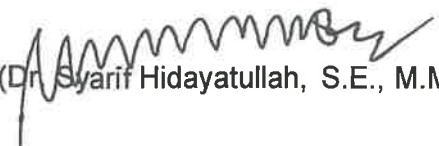
Malang, 19 Mei 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing


(Dr. M. Nur Singgih, S.E., M.M.)


(Dr. Syarif Hidayatullah, S.E., M.M.)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dr. Rudy Wahyono, M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) DAN QMI
(QUALITY MANAGEMENT INFORMATION) TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PERUSAHAAN PG. KEBON AGUNG MALANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ULVIYATUL IMAMAH

19022000259

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

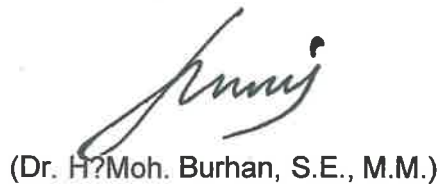
Pada tanggal 25 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

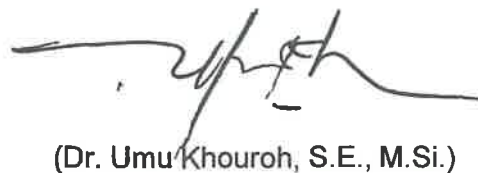
Ketua Penguji

Sekretaris Penguji


(Dr. Syarif Hidayatullah, S.E., M.M.)


(Dr. H. Moh. Burhan, S.E., M.M.)

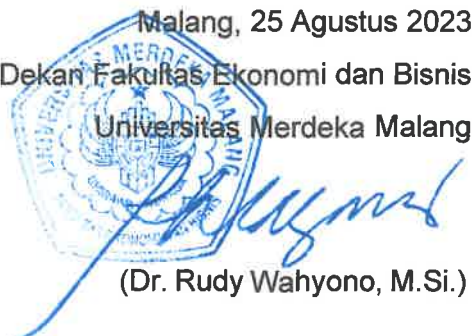
Anggota Penguji


(Dr. Umu Khourah, S.E., M.Si.)

**Skrripsi mi Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**

Malang, 25 Agustus 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang


(Dr. Rudy Wahyono, M.Si.)

SURAT PENELITIAN



PT KEBON AGUNG
PABRIK GULA KEBON AGUNG
Jl. Raya Kebonagung Telp. (0341) 801371 - 801064 Fax. (0341) 801143 - Malang 65102

No : AE/23.106

Kepada :
Yth. Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang
Di Tempat

Perihal : **Permohonan Kegiatan Penelitian**
Surat Sdr. No. B-36/FEB/UM/II/2023

Dengan hormat,

Menjawab surat saudara tersebut diatas dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami dapat menyetujui Permohonan Kegiatan Penelitian yang akan dilaksanakan Mahasiswa/i saudara:

NO.	NAMA	PROGRAM STUDI
1.	Ulviyatul Imamah	Manajemen

Berkenaan dengan perihal tersebut kami memberikan ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dapat dimulai pada **15 Maret sampai dengan 15 April 2022** dengan membawa surat jawaban dari Perusahaan.
2. Berpakaian rapi dengan memakai atribut atau identitas Mahasiswa.
3. Mentaati Peraturan yang berlaku di Perusahaan dan dapat menjamin rahasia Perusahaan.
4. Perusahaan tidak memberikan fasilitas dalam bentuk apapun.
5. Segala resiko yang timbul akibat pelaksanaan Kegiatan Penelitian diluar tanggung jawab Perusahaan.
6. Setelah selesai diharap untuk menyerahkan laporan tertulis hasil Kegiatan Penelitian tersebut kepada Perusahaan.
7. Dilaksanakan secara **"ON LINE / OFF LINE"** (bila situasi memungkinkan)

Demikian agar dilaksanakan sebaik-baiknya.

Malang, 11 Maret 2023

PT KEBON AGUNG
PG KEBON AGUNG
Heru Cahyono
Penimpin

AY/Hr/3/SrtBlsPenelitian/23



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Ulviyatul Imamah

NIM : 19022000259

Program Studi : S1 Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Operasional

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan TQM (Total Quality Management) dan QMI (Quality Management Information) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan PG. Kebon Agung Malang

Lokasi yang Diteliti : PG. Kebon Agung Malang

Alamat Rumah Asli : Jl. Masiang, Ketapang Laok, Ketapang, Sampang

No. Telp : 085755746665

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 Agustus 2023

Peneliti,


Ulviyatul Imamah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ulviyatul Imamah

Nomor Pokok : 19022000259

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Sampang, 19 Maret 2001

Alamat : Jl. Masiang, Ketapang Laok, Ketapang, Sampang

Nama Orang Tua (Ayah) : Muhammat Romli

(Ibu) : Tuiyeh

Riwayat Pendidikan : 2007-2013 MIS. Miftahul Ulum As-Sholihin

: 2013-2016 SMP Islam As-Sholihin

: 2016-2019 MAS Nazhatul Mutaallimin

: 2019-2023 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan TQM (Total Quality Management) dan QMI (Quality Management Information) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan PG. Kebon Agung Malang”** dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

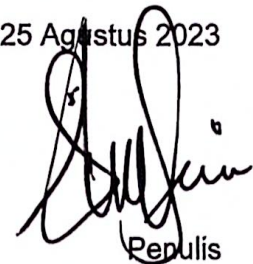
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan orang lain. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena kami selalu diberikan kesehatan dan tanpa izin-Nya kami tidak bisa melaksanakan semua kegiatan dengan baik dan lancar.
2. Bapak Dr. Rudy Wahyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Dr. Mohamad Nur Singgih, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Krisnawuri Handayani, S.E., M.M. selaku sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak Dr. Syaiful Arifin, S.E., M.Si. selaku dosen wali saya yang selalu mendukung dan memberi motivasi.

6. Dr. Syarif Hidayatullah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu sangat baik, memberikan arahan, memotivasi, mendukung dan membimbing dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu dan banyak pengalaman bagi saya.
8. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua saya serta Alm. Mbah dan Alm Kakung. Karena tanpa doa dan dukungan dari mereka penulis tidak akan dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
9. Teman-teman Manajemen Kelas F yang selalu kompak, memberi semangat, dukungan serta bantuan selama awal perkuliahan sampai akhir skripsi.
10. Teman-teman Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Putri Nurul Furqon yang turut mewarnai hari-hari saya.
11. Semua teman-teman saya dan seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik mental maupun spiritual yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam pembuatan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis. Dan harapan dari penulis adalah semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca, pihak-pihak lain yang terkait serta dapat bermanfaat bagi penulis khususnya.

Malang 25 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PENELITIAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Landasan Teori	8
1. Manajemen Operasi.....	8
2. Definisi TQM (Total Quality Management)	9
3. QMI (Quality Management Information)	16
4. Kinerja Operasional Perusahaan.....	19
5. Hubungan Antar Variabel.....	20
6. Penelitian Terdahulu	23
B. Pengembangan Hipotesis.....	24
1. Kerangka Konseptual.....	24

2. Perumusan Hipotesis	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
A. Metode Penelitian.....	26
1. Definisi Operasional Variabel.....	26
2. Lingkup Penelitian	27
3. Lokasi Penelitian	27
4. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	27
5. Jenis dan Sumber Data.....	30
6. Teknik Pengumpulan Data.....	30
7. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	38
A. Hasil Penelitian.....	38
1. Analisis Karakteristik Responden.....	38
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	41
3. Analisis Kuantitatif	46
4. Hasil Uji Instrumen Penelitian	46
B. Pembahasan Hasil Penelitian	56
1. Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.....	56
2. Pengaruh QMI Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.....	57
3. Pengaruh Penerapan TQM dan QMI Secara Serentak Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.....	57
4. Pengaruh TQM yang Lebih Dominan dari QMI Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.....	59
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
C. Keterbatasan Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jurnal Acuan Terdahulu.....	23
Tabel 2. Jumlah Karyawan PG Kebon Agung Malang.....	28
Tabel 3. Jumlah Karyawan Bagian Pabrikasi PG Kebon Agung	28
Tabel 4. SebalraIn Responden Penelitian	29
Tabel 5. Skala Likert	32
Tabel 6. Usia Responden	39
Tabel 7. Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 8. Tingkat Pendidikan Responden.....	40
Tabel 9. Lama Bekerja.....	40
Tabel 10. Variabel Penerapan TQM.....	42
Tabel 11. Variabel Penerapan QMI	43
Tabel 12. Variabel Kinerja Operasional Perusahaan.....	45
Tabel 13. Hasil Uji Validitas	47
Tabel 14. Hasil Pengujian Reliabilitas	48
Tabel 15. Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov	49
Tabel 16. Uji Multikolinearitas	50
Tabel 17. Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 18. Estimasi Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 19. Uji F (Model)	53
Tabel 20. Uji t (Parsial)	54
Tabel 21. Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Produksi Gula Pasir Di Indonesia.....	4
Gambar 2. Kerangka Konseptual	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Penelitian	66
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian	71
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	79
Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	90
Lampiran 5. Berita Acara Perbaikan Skripsi.....	91
Lampiran 6. Cek Plagiasi Skripsi	92

ABSTRAK

Bidang utama yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah bagaimana Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) akan mempengaruhi kinerja operasional PG Kebon Agung Malang. Dalam penelitian ini, dua aspek yang paling berpengaruh terhadap kinerja operasional akan dicari dan dianalisis, yaitu Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian pabrikasi PG. Kebon Agung Malang. Sampel yang dikumpulkan menggunakan metode slovin. Totalnya terdapat 66 karyawan yang ditentukan sebagai sampel. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan SPSS 29, sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis kuantitatif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f, uji koefisien determinasi dan uji dominan). Data dalam penelitian ini diambil melalui penyebaran kuesioner kepada sebanyak 66 karyawan bagian pabrikasi yang telah melakukan praktik TQM, QMI dan dilakukan pengolahan dan pengujian tersebut diatas.

Hasil temuan dari penelitian ini: 1) Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM dan QMI memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja operasional PG Kebon Agung Malang baik secara parsial maupun simultan. 2) Penerapan TQM dan QMI mampu menghasilkan koefisien determinasi sebesar 80,2% terhadap kinerja operasional perusahaan, sedangkan sisanya sebesar 19,2% dihasilkan oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam model penelitian. Ketika TQM diterapkan, TQM memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan QMI yang hanya memperoleh nilai 0,359.

Kata kunci: Total Quality Management, Quality Management Information, Kinerja Operasional, PG Kebon Agung Malang

ABSTRACT

This research is research that focuses on the role of Total Quality Management and Quality Management Information (QMI) on the Operational Performance of the PG Kebon Agung Malang Company. The aim of this research is to determine and analyze the partial and simultaneous influence of Total Quality Management (TQM) and Quality Management Information (QMI) on Company Operational Performance.

The population in this study were manufacturing employee's department of the PG Kebon Agung Malang. Samples were collected using the Slovin method. In total there were 66 employees selected as samples. The analytical tool in this research uses SPSS 29, while the research methods used are descriptive analysis, quantitative analysis, validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test), multiple linear regression, hypothesis testing (t test and f test, coefficient of determination test and dominance test). The data in this research was taken by distributing questionnaires to 66 manufacturing employees who had carried out TQM, QMI practices and carried out the processing and testing mentioned above.

This research provides results that 1) the application of TQM and QMI has a positive and significant effect on the operational performance of the PG Kebon Agung Malang company, both partially and simultaneously. 2) Meanwhile, the coefficient of determination that can be generated by the company's operational performance is 80.2% by the TQM and QMI implementation variables and the remaining 19.2% is generated by other variables that are not included in the research model. 3) The implementation of TQM has a more dominant effect of 0.631 compared to QMI which only gets a value of 0.359.

Keywords: Total Quality Management, Information Quality Management, Operational Performance, PG Kebon Agung Malang