

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian ini. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, dan para sahabatnya.

Dengan mengharap Ridho Allah SWT, yang masih memberikan nikmat umur kepada kita semua khususnya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan naskah skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT NATA BERSAUDARA SEJAHTERA TASIKMALAYA”**.

Adapun maksud dari penulisan naskah skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam penulisan skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Selama menyusun skripsi, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dihadapi serta masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Dalam penyusunan naskah skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena hal tersebut, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Alm. Ayah saya serta Ibu saya yang senantiasa mendoakan yang terbaik, memberikan nasihat tiada henti, serta selalu memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.

2. Kepada saudara peneliti, Rima Putri Semayuli dan Muhammad Gaishan Adyasta Hidayat yang selalu mendukung penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Nundang Busaeri, Ir., M. T., selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
4. Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
5. Elis Listiana Mulyani, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi dan juga selaku Wali dosen yang telah banyak memberikan bimbingan.
6. R. Lucky Radi Rinandiyana., S.E., M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Sekaligus Pembimbing II yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyusun Skripsi.
7. Gusti Tia Ardiani, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
8. Prof. Dr. Kartawan, S.E., M.P. Selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, saran serta motivasi yang berharga dalam menyusun Skripsi.
9. Dr. Dedi Rudiana, S.E., M.P. Selaku Penguji 1 baik dalam sidang usulan penelitian maupun sidang komprehensif yang banyak memberikan masukan untuk Skripsi yang penulis buat.

10. Dian Kurniawan, S.E., M.Si. Selaku Penguji 2 baik dalam sidang usulan penelitian maupun sidang komprehensif yang banyak memberikan masukan untuk Skripsi yang penulis buat.
11. Para pelatih serta anak didik saya di GTT.
12. Kepada Jaka, Kala, Doy dan Jeje terimakasih telah memberikan dukungan serta berbagi tawa dan tangis bersama.
13. Serta seluruh rekan-rekan saya yang telah membantu dalam proses pembuatan Skripsi ini yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
14. Terakhir tidak lupa saya berterimakasih kepada diri saya sendiri. *Thank you for surviving this far, thank you for going through this difficult road, maybe in the future it will not be easy, but everything will surely pass like the work of this thesis, I hope you will continue to remember all the struggles you through, stay humble, do good as you can and be happy.*

Semoga Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang membalas segala kebaikan dengan balasan yang setimpal. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi semua pihak.

Tasikmalaya, 26 Juli 2022

Syalwa Ghina Putri Syabirah

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	9
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Kualitas.....	12
2.1.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	16
2.1.3 Kinerja Karyawan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis	41
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	42
3.1 Objek Penelitian.....	42

3.1.1	Sejarah Singkat PT. Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya	42
3.1.2	Visi dan Misi.....	42
3.1.3	Struktur Organisasi	43
3.2	Metode Penelitian	45
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	45
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.3	Sumber Data	50
3.2.4	Populasi	50
3.2.5	Sampel.....	51
3.2.6	Skala Pengukuran.....	52
3.3	Model Penelitian	52
3.4	Tahapan Analisis Data.....	53
3.4.1	Uji Instrumen	53
3.4.2	Metode Successive Interval	56
2.1.1	Path Analysis	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1.	Hasil Penelitian	60
4.1.1.	Fokus pada Pelanggan di PT. Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya.....	61
4.1.2.	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan di PT. Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya	67
4.1.3.	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan di PT. Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya	73
4.1.4.	Pendidikan dan Pelatihan di PT. Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya	80
4.1.5.	Kinerja Karyawan di PT. Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya	87
4.2.	Pembahasan.....	94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1. Kesimpulan	107
5.2. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR TABEL

1.1	Data Produksi.....	6
1.2	Data Absensi Karyawan	7
2.1	Penelitian Terdahulu	31
3.1	Sebaran Tenaga Kerja	44
3.2	Operasionalisasi Variabel	46
3.3	Sebaran Tenaga Kerja Tetap dan Produksi.....	51
3.4	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Pilihan Positif.....	52
3.5	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Pilihan Negatif	52
3.6	Formula Path Analisis	58
4.1	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Fokus pada Pelanggan.....	62
4.2	Rekapitulasi Skor Fokus Pada Pelanggan	63
4.3	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Fokus pada Pelanggan Secara Keseluruhan	66
4.4	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	69
4.5	Rekapitulasi Skor Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	69
4.6	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan Secara Keseluruhan	73
4.7	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	75
4.8	Rekapitulasi Skor Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	75
4.9	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Secara Keseluruhan.....	80

4.10	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Pendidikan dan Pelatihan	82
4.11	Rekapitulasi Skor Pendidikan dan Pelatihan	82
4.12	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Pendidikan dan Pelatihan Secara Keseluruhan.....	86
4.13	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Kinerja Karyawan.....	88
4.14	Rekapitulasi Skor Kinerja Karyawan.....	89
4.15	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kinerja Karyawan Secara Keseluruhan	93
4.16	Pengaruh langsung dan Tidak Langsung Antara Fokus pada Pelanggan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan dan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan	97