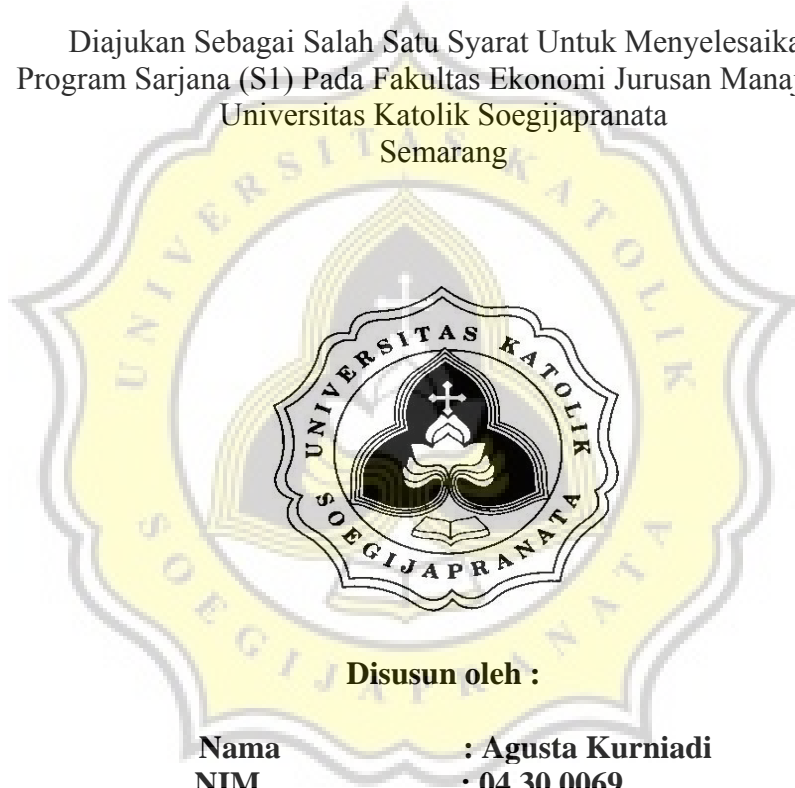


**ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) TERHADAP KINERJA OPERASI YANG
DIMODERASI OLEH SISTEM PENGHARGAAAN
PADA PT.HERCULON CARPET**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Disusun oleh :

Nama : Agusta Kurniadi
NIM : 04.30.0069

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

Halaman Motto & Persembahan

*Siapa yang menganggap segala sesuatu gampang
tidak akan menemui kesulitan*

(Lao Tse)



*Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :
Seluruh Keluargaku tercinta ...*

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) TERHADAP KINERJA OPERASI YANG DIMODERASI
OLEH SISTEM PENGHARGAAN PADA PT. HERCULON
CARPET

Disusun Oleh:

Nama : Agusta Kurniadi

NIM : 04.30.0069

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik
Soegijapranata

Telah disetujui dan diterima pada: 24 Oktober 2008

Disetujui di Semarang, 24 Oktober 2008

Pembimbing,

(Meniek Sringing Prapti, SE, MSi)

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) TERHADAP KINERJA OPERASI YANG DIMODERASI
OLEH SISTEM PENGHARGAAN PADA PT. HERCULON
CARPET

Disusun Oleh:

Nama : Agusta Kurniadi

NIM : 04.30.0069

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik
Soegijapranata

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal: Desember 2008

Koordinator Tim Penguji,
(Anggota) Anggota

(A. Eva Maria Sukesu, SE,MM) (Bayu Prestianto,SE,MM) (Meniek Srining Prapti,SE,MSi)

Dekan
Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata

(DR. Andreas Lako)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agusta Kurniadi

NIM : 04.30.0069

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Semarang, November 2008

AGUSTA KURNIADI

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan anugerah-Nya, peneliti telah berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASI YANG DIMODERASI OLEH SISTEM PENGHARGAAN PADA PT. HERCULON CARPET” ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana S-1 pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Di dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh penulis, oleh sebab itu dukungan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini pulalah penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Bapak DR. Andreas Lako, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
2. Ibu Meniek Srining Prapti, SE, Msi, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan petunjuk kepada peneliti selama ini.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
4. Staff Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

5. Kedua orang tuaku, dan seluruh keluargaku, yang selama ini telah memberikan banyak dukungan baik moril maupun materiil.
6. Teman-temanku, dan sahabatku satu kampus, yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Pada akhir kata apabila ada kesalahan pada skripsi ini, baik yang disengaja maupun tidak disengaja, peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya dan meminta kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, Oktober 2008

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto dan Persembahan	ii
Halaman Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Keaslian Skripsi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Abstrak	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II: LANDASAN TEORI	7
2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
2.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
2.1.2 Prinsip-prinsip strategik dari <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
2.1.3 Unsur-unsur <i>Total Quality Management (TQM)</i>	9

2.1.4 Peranan Manajemen Puncak dalam Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	13
2.2 Kinerja Operasional.....	16
2.2.1 Pengertian Kinerja Operasional.....	17
2.2.2 Ukuran Kinerja Operasional.....	17
2.3 Sistem Penghargaan (Kompensasi).....	18
2.3.1 Pengertian Kompensasi dan Sistem Penghargaan Berbasis Kinerja.....	21
2.3.2 Tujuan dan Manfaat Kompensasi.....	21
2.3.3 Bentuk Penghargaan dan Hukuman.....	21
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.5 Model Penelitian.....	24
2.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	26
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.1.1 Obyek dan Lokasi Penelitian.....	32
3.1.2 Jenis Data.....	32
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Sampling.....	33
3.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.2.1 Pengujian Validitas.....	35
3.2.2 Pengujian Reliabilitas.....	35
3.3 Alat Analisis Data.....	36
3.3.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	36
3.3.2 Analisis Moderated Hierarchical Regression.....	36

BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Struktur Organisasi.....	40
4.2.2 Proses Produksi.....	47
4.2 Gambaran Umum Responden.....	52
4.3 Hasil Pengujian Validitas.....	53
4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	55
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	56
4.5.1 Pengujian Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Operasi (H_1).....	56
4.5.2 Pengujian Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Operasi yang Dimoderasi Oleh Sistem Penghargaan (H_2).....	58
4.6.Implikasi Manajerial.....	60
BAB V: PENUTUP.....	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64

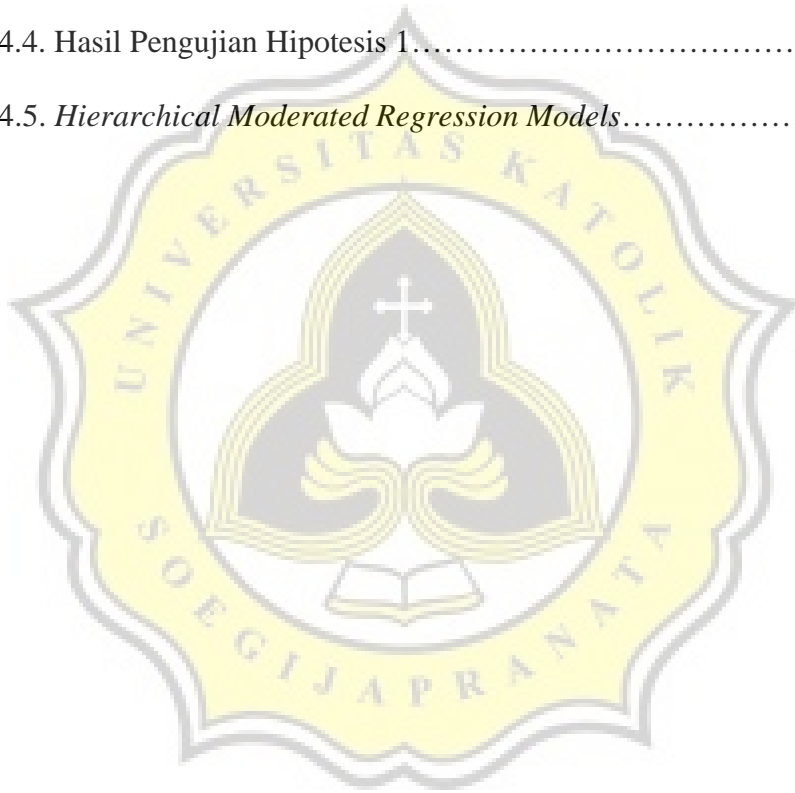
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT Herculon Carpet	41
Gambar 4.2. Proses Produksi.....	51



DAFTAR TABEL

Tabel 2.4.1. Jenis-jenis Penghargaan Positif dan Negatif.....	24
Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden.....	52
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Validitas	54
Tabel 4.3. Hasil Rekapitulasi Pengujian Reliabilitas.....	55
Tabel 4.4. Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	56
Tabel 4.5. <i>Hierarchical Moderated Regression Models</i>	58



ABSTRAK

Secara umum *Total Quality management (TQM)* merupakan suatu sistem manajemen, yang memiliki tujuan dapat meningkatkan produktivitas barang dan jasa yang berkualitas tinggi dengan metode yang menggabungkan ketrampilan manajerial dan operasional secara efisien dan efektif sehingga dapat menimbulkan kepuasan pihak-pihak yang berkaitan yaitu tenaga kerja, perusahaan dan konsumen. *Total Quality Management (TQM)* bukan hanya dapat mendorong perusahaan untuk tetap *survive* dan sekaligus mampu menjadi salah satu pemenang dalam persaingan global akan tetapi TQM lebih bisa meningkatkan probabilitas peningkatan kualitas. Dengan TQM yang baik maka akan meningkatkan kinerja operasi. Sistem penghargaan (kompensasi) juga sangat penting untuk mendapat perhatian yang sungguh-sungguh, karena kompensasi yang berupa insentif individual maupun kelompok mampu dapat meningkatkan prestasi kerja. Penelitian ini difokuskan pada PT Herculon Carpet Semarang. Maka penelitian ini mengambil judul "Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Yang Dimoderasi Oleh Sistem Penghargaan Pada PT. Herculon Carpet".

Dari uraian tersebut diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Bagaimana *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap kinerja operasional? (2) Bagaimanan pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja operasional dimoderasi oleh sistem penghargaan?

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk : (1) Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja operasional. (2) Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja operasional dimoderasi oleh sistem penghargaan.

Dalam penelitian ini, obyek penelitian yang dipakai adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang karpet PT. Herculon Carpet yang berlokasi di Jl. Raya Semarang Kendal 11,5 km Karanganyar Tugu Semarang. Alasan pemilihan dari perusahaan ini karena perusahaan diharapkan dapat melakukan kinerja operasional secara optimal yang dimoderasi oleh penghargaan agar dapat mencapai peningkatan yang terus-menerus sehingga produktivitas dan probabilitas perusahaan juga meningkat.

Penelitian ini menggunakan data primer. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan : wawancara, observasi, dan kuesioner. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability* dengan metode *purposive sampling*. Kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Alat analisis data menggunakan analissi regresi linier sederhana dan moderated hierarchial regression.

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara TQM (penekanan pada peningkatan proses manufakturing secara berkelanjutan) terhadap kinerja operasi.

(2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara TQM terhadap kinerja operasi dengan sistem penghargaan (pemberian kompensasi oleh pihak PT Herculon Carpet) sebagai variabel moderating.

Sedangkan saran yang dapat dikemukakan pada penelitian ini antara lain adalah: (1) Sebaiknya pihak PT Herculon Carpet dapat meningkatkan TQM yang dilakukannya saat ini sehingga dapat semakin meningkatkan kinerja operasinya di masa depan. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan konsumen dan supplier dalam proses pengembangan produk, melibatkan karyawan dalam usaha peningkatan kualitas, memberikan training kepada karyawan lebih intensif. (2) Sebaiknya pihak PT Herculon Carpet dapat semakin meningkatkan sistem penghargaan yang diberikan kepada karyawannya karena terbukti mempengaruhi kinerja operasi sebagai variabel moderating. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan imbalan sesuai dengan prestasi individu karyawan, memberikan pujian kepada karyawan, memberikan kesempatan rotasi kerja kepada karyawan, meningkatkan hubungan baik dengan rekan sekerja.

1. Pada penelitian berikutnya dapat digunakan variabel moderating lain yang mempengaruhi kinerja operasi, seperti: kepuasan kerja, motivasi kerja.

