

**ANALISIS PERSEPSI KARYAWAN  
TERHADAP KEBERHASILAN IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
DI PT. WORLD YAMATEX SPINNING MILLS**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademik  
mata kuliah Tugas Akhir pada Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknik - Universitas Widyatama**

**Oleh:**

**NAMA : AMMI FITRIA DEWI**

**NIM : 05.06.024**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK – UNIVERSITAS WIDYATAMA**

SK. Ketua Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)  
Nomor : 045/BAN-PT/AK-XII/S1/II/2010  
Tanggal 5 Februari 2010

**BANDUNG  
2010**

**ANALISIS PERSEPSI KARYAWAN  
TERHADAP KEBERHASILAN IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
DI PT. WORLD YAMATEX SPINNING MILLS**

**SKRIPSI**

**Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas Widyatama**

**Oleh:**

**NAMA : AMMI FITRIA DEWI**

**NIM : 05.06.024**

**Telah disetujui dan disahkan di Bandung, tanggal \_\_\_ Oktober 2010**

**Menyetujui :**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Arief Rahmana, S.T., M.T.**

**Yani Iriani, Dra., M.T.**

**Mengesahkan :**

**Dekan Fakultas Teknik,**

**Ketua Jurusan Teknik Industri,**

**Setiadi Yazid, Ir., M.Sc., Ph.D.**

**Didit Damur Rochman, S.T., M.T.**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ammi Fitria Dewi  
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 05 Mei 1988  
Alamat : Komp. Sukamenak Indah Blok Q-11 Bandung  
Telp/HP : 085659038103

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**ANALISIS PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP KEBERHASILAN IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DI PT. WORLD YAMATEX SPINNING MILLS**” merupakan hasil karya saya sendiri. Bila terbukti tidak demikian, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan termasuk pencabutan gelar Sarjana Teknik yang telah diperoleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandung, Oktober 2010

Ammi Fitria Dewi

05.06.024

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Pembatasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	4

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Kualitas .....	6
2.2 <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	7
2.2.1 Definisi TQM .....	7
2.2.2 Karakteristik TQM.....	7
2.2.3 Sejarah Singkat Perkembangan TQM.....	8
2.2.4 Konsep TQM... ..	9
2.2.5 Prinsip Utama TQM.....	10
2.3 Sistem Kualitas ISO.....	12
2.3.1 Evolusi ISO.....	12
2.3.2 ISO 9000 dan versinya .....	14
2.3.3 Manfaat Memperoleh Sertifikat ISO.....	15
2.3.4 Strategi Memperoleh Sertifikat ISO 9000.....	17
2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	19
2.4.1 Populasi.....	19

2.4.2	Sampel.....	19
2.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	20
2.5	Persepsi dan Ekspektasi.....	25
2.5.1	Definisi Persepsi.....	25
2.5.2	Definisi Ekspektasi.....	26
2.6	Statistik dan Skala Pengukuran.....	26
2.6.1	Statistik.....	26
2.6.2	Skala Pengukuran.....	27
2.7	Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Beda.....	30
2.7.1	Uji Validitas.....	30
2.7.2	Uji Reliabilitas.....	30
2.7.3	Uji Beda.....	31
2.8	Analisis Selisih ( <i>Gap Analysis</i> ).....	32

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Bagan Alir Metodologi Penelitian .....	35
3.2	Uraian Bagan Alir Metodologi Penelitian.....	36
3.2.1	Perumusan Masalah.....	36
3.2.2	Tujuan Penelitian.....	36
3.2.3	Studi Literatur.....	36
3.2.4	Model Penelitian.....	37
3.2.5	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	38
3.2.6	Penentuan Responden.....	40
3.2.7	Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner.....	41
3.2.8	Pengumpulan Data.....	41
3.2.9	Pengolahan Data.....	41
3.2.10	Analisis.....	45
3.2.11	Kesimpulan dan Saran.....	45

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan Data .....	46
4.1.1	Sejarah Perusahaan PT. WYSM .....	46
4.1.2	Visi Dan Misi PT. WYSM .....	48
4.1.3	Produk-produk PT. WYSM.....	49
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan.....	50
4.1.4.1	Struktur Organisasi PT. WYSM.....	50
4.1.4.2	<i>Job Description</i> .....	52
4.1.5	Proses Implementasi Sistem Manajemen Kualitas .....	60
4.2	Pengolahan Data.....	65
4.2.1	Karakteristik Responden .....	65
4.2.2	Uji Validitas.....	70
4.2.3	Uji Reliabilitas .....	74
4.2.4	Persepsi terhadap Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	75
4.2.5	Ekspektasi terhadap Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	83
4.2.6	Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi terhadap..... Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	88
4.2.7	Uji Beda Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi terhadap Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	95

## **BAB V ANALISIS PENGOLAHAN DATA**

5.1	Analisis Persepsi dan Ekspektasi Karyawan .....	99
5.1.1	Analisis Persepsi Karyawan Terhadap Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	99
5.1.2	Analisis Ekspektasi Karyawan Terhadap Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	101
5.2	Analisis Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi Karyawan terhadap Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	101

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	105
6.2 Saran .....	106

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>108</b>
----------------------------	------------

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Macam-Macam Teknik Sampling.....	21
Gambar 2.2 Teknik <i>Simple Random Sampling</i> .....	22
Gambar 2.3 Teknik <i>Stratified Random Sampling</i> .....	22
Gambar 2.4 Teknik <i>Cluster Random Sampling</i> .....	23
Gambar 2.5 Model Kualitas Jasa.....	34
Gambar 3.1 Bagan Alir Metodologi Penelitian.....	35
Gambar 3.2 Model Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT WYSM.....	51
Gambar 4.2 Proses Implementasi Manajemen Kualitas PT. WYSM.....	64
Gambar 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	67
Gambar 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Gambar 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan.....	68
Gambar 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama bekerja .....	69
Gambar 4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	69
Gambar 4.8 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	70
Gambar 4.9 Uji Wilcoxon Berdasarkan Dimensi TQM .....	96
Gambar 4.10 Uji Wilcoxon Berdasarkan Elemen dalam Dimensi TQM .....	98

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Elemen-Elemen Sistem Kualitas ISO 9001, ISO 9002, dan ISO 9003 .....	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian (Lanjutan).....	40
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Persepsi dan Ekspektasi.....	43
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Gap.....	44
Tabel 4.1 Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner .....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden (Lanjutan) .....	66
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Persepsi dan Ekspektasi Awal.....	71
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Persepsi dan Ekspektasi Awal (Lanjutan) .....	72
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Persepsi dan Ekspektasi Tahap Kedua .....	73
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Awal .....	74
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Awal .....	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Tahap Kedua .....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Tahap Kedua .....	75
Tabel 4.9 Rata-Rata Persepsi Berdasarkan Dimensi Fokus Pelanggan .....	76
Tabel 4.10 Rata-Rata Persepsi Berdasarkan Dimensi Kepemimpinan.....	77
Tabel 4.11 Rata-Rata Persepsi Berdasarkan Dimensi Keterlibatan Orang.....	78
Tabel 4.12 Rata-Rata Persepsi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Proses.....	78
Tabel 4.12 Rata-Rata Persepsi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Proses (Lanjutan).....	79
Tabel 4.13 Rata-Rata Persepsi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen.....	79
Tabel 4.14 Rata-Rata Persepsi Berdasarkan Dimensi Peningkatan Terus Menerus.....	80
Tabel 4.15 Rata-Rata Persepsi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Faktual Dalam Pembuatan Keputusan.....	81

Tabel 4.16 Rata-Rata Persepsi Berdasarkan Dimensi Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan .....	82
Tabel 4.17 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Fokus Pelanggan .....	83
Tabel 4.18 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Kepemimpinan .....	84
Tabel 4.19 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Keterlibatan Orang.....	84
Tabel 4.20 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Proses.....	85
Tabel 4.21 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen.....	86
Tabel 4.22 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Peningkatan Terus Menerus.....	86
Tabel 4.22 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Peningkatan Terus Menerus (Lanjutan).....	87
Tabel 4.23 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Faktual Dalam Pembuatan Keputusan.....	87
Tabel 4.24 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan .....	88
Tabel 4.25 Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Fokus Pelanggan.....	89
Tabel 4.26 Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Kepemimpinan.....	90
Tabel 4.27 Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Keterlibatan Orang.....	90
Tabel 4.27 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Keterlibatan Orang (Lanjutan).....	91
Tabel 4.28 Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Proses.....	91
Tabel 4.28 Rata-Rata Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Proses (Lanjutan).....	92
Tabel 4.29 Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen.....	92

Tabel 4.30 Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Peningkatan Terus-Menerus.....	93
Tabel 4.31 Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Pendekatan Faktual Dalam Pembuatan Keputusan.....	94
Tabel 4.32 Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan.....	94
Tabel 4.32 Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan (Lanjutan).....	95
Tabel 4.33 Nilai Rank Berdasarkan Dimensi TQM.....	95
Tabel 4.34 Nilai Hasil Uji Wilcoxon Berdasarkan Dimensi TQM.....	96
Tabel 4.35 Nilai Rank Berdasarkan Elemen dalam Dimensi TQM.....	97
Tabel 4.36 Nilai Hasil Uji Wilcoxon Berdasarkan Elemen dalam Dimensi TQM.....	97
Tabel 5.1 Analisis Persepsi dengan Kriteria Nilai Sedang.....	100
Tabel 5.2 Analisis Selisih (Gap) antara Persepsi dan Ekspektasi dengan Kriteria Nilai Rendah.....	103