

**Analisis Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Produksi Pada
UKM UD. Dieng Agripina**

SKRIPSI



Ditulis oleh:

Nama : Aslam Abid Nashirrudin
NIM : 17311361
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

***UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA
2021***

**Analisis Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Produksi Pada
UKM UD. Dieng Agripina**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar

sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh:

Nama : Aslam Abid Nashirrudin

NIM : 17311361

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 12 Oktober 2021

Penulis,



Aslam Abid Nashirudin

Analisis Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Produksi Pada

UKM UD. Dieng Agripina

SKRIPSI

Ditulis oleh:

Nama : Aslam Abid Nashirrudin
NIM : 17311361
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 4 Oktober 2021

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Mochamad Nasito, Drs., M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL
**ANALISIS QUALITY MANAGEMENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN PRODUKSI
PADA UKM UD. DIENG AGRIPINA**

Disusun Oleh : **ASLAM ABID NASHIRRUDIN**
Nomor Mahasiswa : **17311361**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada hari, tanggal: Rabu, 03 November 2021

Penguji/ Pembimbing Tugas Akhir : Mochamad Nasito, Drs., M.M.



Penguji : Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D.



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

Analisis QualityManagement Dalam Upaya Meningkatkan Produksi Pada

UKM UD. Dieng Agripina

Aslam Abid Nashirrudin

17311361@students.uii.ac.id

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam
Indonesia, Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis QualityManagement Dalam Upaya Meningkatkan Produksi Pada UKM UD. Dieng Agripina”. Tujuan diadakannya penelitian ini untuk menguji variabel peran pemimpin dan variabel peran karyawan pada produktivitasUKM UD. Dieng Agripina di Kabupaten Wonosobo dengan jumlah sampel sebanyak 20 responden UKM UD. Dieng Agripina. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis HierarchicalRegressionAnalysis dengan pengambilan data menggunakan teknik purposive sampling. Hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh positif dari peran pemimpin dan peran karyawan terhadap produktivitas UKM UD. Dieng Agripina.

Kata Kunci: Peran Karyawan; Peran Pemimpin; Produktivitas; QualityManagement

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, atas izin Allah SWT, penulis dimudahkan dalam penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Produksi Pada UKM UD. Dieng Agripina". Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan do'a yang telah diberikan kepada:

1. Allah SWT yang telah membeberikan rizki, rahmat, hingga hidayah nya agar saya bisa mengerjakan skripsi ini dengan lancar hingga selesai,
2. Keluarga tercinta terutama untuk Ayah dan Ibu saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya sehingga saya bisa mengerjakan skripsi ini dengan baik,
3. Sahabat-sahabat terdekat saya, terutama untuk Anung, Tengger, Rizqa, Hauna, Vijay, Mas Topan, Zaki, Kontrakan Fathonah dan Kips Famili yang senantiasa menemani saya dan selalu ada jika saya butuhkan serta menemani saya untuk menyusun skripsi ini,
4. Teman-teman seperkuliah dan teman-teman sepermainan saya, yang telah memberi semangat untuk mengerjakan skripsi ketika sedang di masa yang sulit,
5. Bapak Mochamad Nasito, Drs., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat, berkah bagi kalian semua yang telah membantu dan berbuat baik kepada saya. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan di dalamnya terdapat

kekurangan-kekurangan ataupun kesalahan. Oleh karena itu penulis memohon maaf sebesar-sebesarnya dan juga adanya kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi parapembaca pada umumnya

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 4 Oktober 2021

Penulis,



Aslam Abid Nashirrudin

Daftar Isi

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
Daftar Isi	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II	5
KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Landasan Teori	5
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Berpikir	23
2.4. Hipotesis Penelitian	23
BAB III	25
METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Lokasi Penelitian	25
3.2. Variabel Pelaksanaan Total Quality Management	25
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.4. Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data	28
3.6. Metode Analisis Data	30
BAB IV	34
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Analisis Deskriptif Variabel	34
4.2. Hasil Uji Instrumen	37
4.3. Metode Analisis Data	39
4.4. Pembahasan	43

BAB V	48
KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Keterbatasan Penelitian	48
5.3. Saran	48
Daftar Pustaka	50
Lampiran	



BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kemajuan pertumbuhan ekonomi Indonesia telah melahirkan banyak perusahaan termasuk perusahaan dari berbagai jenis dan jenis usaha. Setiap perusahaan memiliki tujuan jangka pendek, menengah dan panjang. Tujuan utama perusahaan adalah untuk menumbuhkan profitabilitas dan mempertahankan profitabilitas perusahaan akan menyebabkan persaingan yang semakin ketat di bidang bisnis yang sama, oleh karena itu strategi yang berbeda diikuti untuk mencapai arah pelanggan, salah satunya adalah mencoba meningkatkan kualitas bisnis produk dan layanan menjadi yang terbaik. Persaingan yang ketat juga akan mendorong perusahaan untuk meningkatkan dan mengembangkan manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, bukan hanya mengejar keuntungan dengan menunjukkan berbagai cara, termasuk penipuan.

Di era perdagangan bebas, masalah persaingan menjadi isu sentral dan tantangan serius. kondisi kerangka kerja yang ketat, kemajuan teknologi yang pesat dan tantangan dinamis lainnya. Pada akhirnya, tantangan tersebut menuntut perusahaan untuk menjadi perusahaan kelas dunia, sehingga perusahaan harus menyesuaikan struktur dan strateginya. Untuk dapat bersaing secara global, perusahaan harus mampu melakukan pekerjaan yang lebih baik, lebih efektif dan lebih efisien serta menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif. Untuk menghasilkan barang dan jasa yang kompetitif, kami tidak lagi hanya mengandalkan keunggulan komparatif di masa depan, tetapi kami

harus meningkatkan keunggulan kompetitif kami. Ketika sumber daya manusia memiliki potensi manajemen yang tinggi, pengelolaan sumber daya alam akan memiliki keunggulan kompetitif, Manajemen bisnis harus berubah dari paradigma manajemen tradisional ke paradigma manajemen kualitas total (TQM) atau manajemen kualitas terintegrasi (MMT). Untuk bisnis, MMT telah menjadi proses yang harus dilakukan karena MMT adalah pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan manajemen perubahan sistematis dan perbaikan terus-menerus dari proses, produk, orang, dan lingkungan. Manfaat penerapan MMT bagi badan usaha adalah peningkatan layanan, pengurangan biaya dan kepuasan pelanggan. Perbaikan bertahap dalam sistem manajemen dan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, manfaat lain yang dapat dilihat antara lain peningkatan keterampilan karyawan, moral dan kepercayaan diri, peningkatan akuntabilitas dan transparansi, serta peningkatan produktivitas dan efisiensi layanan pelanggan.

Pekerjaan yang produktif memerlukan keterampilan kerja yang sepadan dengan isi jabatannya, sehingga dapat menimbulkan penemuan-penemuan baru yang menyempurnakan metode kerja atau setidaknya mempertahankan cara kerja yang baik. Pekerjaan yang produktif juga memerlukan prasyarat lain seperti faktor pendukung yaitu kemauan keras, tingkat pekerjaan yang lebih tinggi, kemampuan bekerja sesuai dengan isi pekerjaan, lingkungan kerja yang nyaman, penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan, kehidupan yang minimal, jaminan sosial yang memadai. , pekerjaan manusia. Kondisi hubungan kerja yang harmonis.

UKM UD. Dieng Agripina merupakan perusahaan yang memproduksi oleh-oleh khas Kabupaten Wonosobo. Perusahaan menyadari permintaan pasar yang semakin kompleks saat ini dan terus berusaha untuk berkembang untuk mempertahankan eksistensinya di industri makanan khas. Peningkatan kualitas di semua bidang bekerja untuk menghadirkan produk berkualitas kepada konsumen. Berdasarkan hal inilah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Produksi Pada UKM UD. Dieng Agripina”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang beserta judul dari penelitian, maka yang menjadi pokok permasalahan *yaitu*:

- 1) Apakah peran karyawan pada UKM UD. Dieng Agripina berpengaruh dalam produktivitas?
- 2) Apakah peran pemimpin pada UKM UD. Dieng Agripina berpengaruh dalam produktivitas?
- 3) Apakah peran karyawan dan pemimpin pada UKM UD. Dieng Agripina berpengaruh dalam produktivitas?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui apakah ada peran karyawan UKM UD. Dieng Agripina berpengaruh dalam produktivitas.
- 2) Untuk mengetahui apakah ada peran pemimpin UKM UD. Dieng Agripina berpengaruh dalam produktivitas.

- 3) Untuk mengetahui apakah ada peran karyawan dan pemimpin UKM UD. Dieng Agripina berpengaruh dalam produktivitas.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi antara lain sebagai berikut:

- 1) Peneliti

Menerapkan dan mempraktekkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya yang berkaitan dengan penerapan manajemen mutu di perusahaan.

- 2) Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran informasi serta memberikan masukan maupun pedoman untuk pelaku industri makanan dalam melakukan peningkatan produksi.

- 3) Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti lain.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1.Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Manajemen Operasional

Manajemen operasi terdiri dari dua kata, manajemen dan operasi. Operasi adalah kegiatan yang mengubah input menjadi output. Oleh karena itu, manajemen operasi adalah kegiatan yang digunakan untuk mengatur atau mengelola manajemen sumber daya dengan mengubah input menjadi output. Menurut Assauri (2004), Manajemen Operasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk memantau dan mengoordinasikan penggunaan sumber daya dan bahan keuangan secara efektif dan efisien dalam rangka menciptakan dan meningkatkan penggunaan barang dan jasa. Fungsi terpenting dalam produksi dan operasi meliputi:

- Layanan pendukung adalah alat organisasi yang diperlukan untuk menentukan teknologi dan metode yang akan digunakan agar pemrosesan berlangsung secara efektif..
- Perencanaan terdiri dari penentuan hubungan dan organisasi kegiatan produksi dan operasional yang akan dilakukan dalam waktu atau periode tertentu.
- Pengendalian atau pengawasan terdiri dari memastikan bahwa fungsi-fungsi dijalankan sesuai dengan rencana, sehingga tujuan penggunaan dan pengolahan input benar-benar dapat dicapai.

Manajemen operasi menurut Handoko (2010) adalah pelaksanaan kegiatan manajemen dalam pemilihan, perancangan, pemutakhiran, pengoperasian dan

pemantauan sistem produksi. Faktor-faktor produksi yang digunakan untuk mengubah bahan mentah menjadi berbagai produk atau jasa antara lain tenaga kerja, mesin, bahan baku, dan peralatan manajemen termasuk:

- Seleksi, pengambilan keputusan strategis terkait dengan proses pemilihan berbagai barang atau jasa yang akan diproduksi, mengambil tindakan korektif dalam pembuatan dan pengoperasian barang dan jasa
- Meringkas keputusan taktis yang terkait dengan pengembangan metode kerja produktif.
- Keputusan perencanaan jangka panjang pada tingkat produksi atau peramalan permintaan dan keputusan perencanaan kerja jangka pendek dan staf untuk operasi dasar
- Pengawasan melibatkan prosedur untuk mengambil tindakan korektif dalam produksi dan pengoperasian barang dan jasa
- Sesuai dengan perubahan kebutuhan, tujuan organisasi, pembaruan teknologi dan manajemen pelaksanaan perbaikan yang diperlukan dalam sistem produksi

Sedangkan menurut Eddy Herjanto (2015), manajemen operasi adalah proses yang berkesinambungan dan efektif yang menggunakan fungsi manajemen untuk secara efektif mengintegrasikan berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan.

Elemen utama dalam definisi tersebut adalah:

- Produksi dan manajemen operasi bukanlah kegiatan yang berdiri sendiri. Pengambilan keputusan manajemen bukanlah tindakan sesaat, tetapi tindakan berkelanjutan.

- Agar efektif berarti semua pekerjaan harus dilakukan dengan benar, dikerjakan semaksimal mungkin, dan mencapai hasil yang diinginkan.
- Peran manajemen berarti bahwa kegiatan manajemen produksi memerlukan pengetahuan yang mendalam, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Dalam proses pelaksanaan, berbagai sumber daya diintegrasikan untuk menghasilkan barang dan jasa.
- Efisien, artinya manajer produksi dan operasi harus memiliki kemampuan bekerja secara efektif untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meminimalkan pemborosan.
- Tujuan, kegiatan manajemen produksi dan operasi harus mempunyai tujuan menghasilkan produk sesuai rencana.

Schroeder (1994) menekankan pengertian produksi dan kegiatan bisnis dalam tiga aspek, yaitu:

- Kelola fungsi organisasi yang menghasilkan barang dan jasa.
- Adanya sistem peran bentukan yang menghasilkan barang dan jasa.
- Adanya pengambilan keputusan merupakan bagian penting dari manajemen operasi.

Secara umum, kegiatan bisnis mengacu pada kegiatan yang berkaitan dengan pembuatan atau pembuatan barang, jasa, atau kombinasinya melalui proses konversi dari input sumber daya produksi ke output yang diinginkan.

2.1.2. Pentingnya Manajemen Operasi

Dalam lingkungan operasi, tidak mudah untuk mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Ada tiga strategi yang dapat digunakan

manajer peternakan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif (Heizer dan Render, 2009):

- Diferensiasi mengacu pada benar-benar membedakan produk atau layanan dari perusahaan lain sehingga pelanggan dapat melihatnya sebagai produk nilai tambah; Diferensiasi mengacu pada penyediaan keunikan yang sulit ditiru oleh perusahaan lain.
- Untuk mencapai nilai maksimum yang ditentukan pelanggan, diperlukan kepemimpinan berbiaya rendah. Perusahaan menawarkan produk atau layanan dengan biaya lebih rendah, yang menghasilkan harga produk atau layanan yang lebih rendah daripada pesaing lainnya.
- Jawaban adalah nilai total yang terkait dengan pengembangan produk dan pengiriman tepat waktu..

2.1.3. Ruang Lingkup Manajemen Operasi

Ruang lingkup manajemen operasi didasarkan pada hubungan antara tiga aspek, yaitu:

- Struktur formulir masukan akan diubah sesuai dengan standar produk, mesin, peralatan, rumus, dan model yang dibutuhkan.
- Dari segi fungsionalitas, hubungan antara komponen input dan interaksi dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan perbaikan untuk mencapai kinerja terbaik sehingga kegiatan operasional dapat dilakukan secara berkesinambungan.

- Aspek lingkungan adalah tren di luar sistem, seperti masyarakat, negara, teknologi, ekonomi, politik dan sosial budaya, yang menunjukkan kemampuan beradaptasi.

Tentu saja, setiap manajer mengasumsikan fungsi dasar dari proses manajemen. Proses manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, memimpin, pembinaan, dan pengendalian. COO menggunakan proses manajemen ini untuk pengambilan keputusan dalam fungsi manajemen operasi. Berdasarkan aspek-aspek tersebut di atas, ruang lingkup manajemen operasional didefinisikan sebagai sepuluh keputusan penting dalam manajemen operasional.

2.1.4. Total Quality Management

Total Quality Management dapat didefinisikan dari tiga kata, yaitu: total (total); Mutu (kualitas barang atau jasa, tingkat mutu/keunggulan); Manajemen (tindakan, seni, manipulasi, kontrol, instruksi) Di bawah tiga kata TQM, TQM didefinisikan sebagai sistem manajemen untuk kepuasan pelanggan (kepuasan pelanggan) yang berusaha untuk melakukan kegiatan yang tepat (pertama kali) melalui perbaikan terus-menerus dan memotivasi karyawan Yamit (2013:181). Namun, seperti kualitas, TQM memiliki definisi yang berbeda. Menurut definisi Ishikawa dalam Tjiptono dan Diana (2001: 4), definisi TQM adalah perpaduan dari semua fungsi perusahaan dalam filosofi umum yang didasarkan pada kualitas, kerja tim, produktivitas, pemahaman dan kepuasan pelanggan.

Definisi lain menyatakan bahwa TQM adalah metode bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing suatu organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap produk, jasa, personel, proses, dan lingkungan (Tjiptono dan Diana, 2001:

4). Hensler dan Brunell mengemukakan dalam Tjiptono dan Diana (2001: 14) bahwa TQM memiliki empat pilar dasar utama, yaitu:

- Kepuasan Pelanggan

Dalam Total Quality Management, istilah kualitas dan pelanggan telah diperluas. Kualitas bukan lagi sekedar pemenuhan spesifikasi tertentu, tetapi pelangganlah yang menentukan kualitas. Berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam segala hal, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, semua aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan agar pelanggan tetap senang. Kualitas produksi perusahaan sama dengan nilai yang diberikan untuk meningkatkan kualitas hidup pelanggan. Semakin tinggi nilai kepuasan yang dinyatakan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

- Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan berkualitas kelas dunia, menghormati setiap orang berarti setiap karyawan diperlakukan sebagai individu dengan bakat dan kreativitas yang unik. Oleh karena itu, karyawan adalah aset organisasi yang paling berharga. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

- Manajemen Berdasarkan Fakta

Fakta adalah hal yang nyata. Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Artinya setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan hanya perasaan.

- Perbaikan Berkesinambungan

Agar berhasil, setiap perusahaan harus melakukan proses perbaikan terus-menerus yang sistematis. Perbaikan berkelanjutan menggunakan siklus PDCA (Planning, Implementasi, Verifikasi, Implementasi), yang meliputi langkah-langkah perencanaan, rencana implementasi, verifikasi hasil rencana implementasi, dan koreksi hasil yang diperoleh.

Perbedaan TQM dengan metode ekonomi lainnya terletak pada penerapannya, yang menurut pengantar Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Diana (2001), terdiri dari sepuluh elemen utama., yaitu:

- Fokus Pada Pelanggan

Di TQM, pelanggan internal dan eksternal adalah pendorongnya. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada mereka, dan pelanggan eksternal memainkan peran penting dalam menentukan kualitas orang, proses, dan lingkungan yang terlibat dengan produk itu atau terkait dengan layanan ini.

- Obsesi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu utama kualitas adalah pelanggan eksternal dan internal. Untuk memiliki kualitas tertentu, organisasi harus terobsesi dengan pemenuhan atau melebihi kualitas yang ditentukan. Ini berarti bahwa semua karyawan di semua tingkatan berusaha untuk melaksanakan semua aspek pekerjaan mereka dari sudut pandang "bagaimana kita melakukannya dengan lebih baik". Jika organisasi terobsesi dengan kualitas, maka prinsip "cukup baik tidak pernah cukup baik" berlaku.

- Pendekatan Ilmiah

Diperlukan metode ilmiah dalam penerapan TQM, terutama pada saat mendesain pekerjaan dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan desain dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, data dibutuhkan dan digunakan saat menyiapkan tolok ukur, memantau kinerja, dan melaksanakan perbaikan.

- **Komitmen Jangka Panjang**

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

- **Kerja sama Tim**

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional, persaingan biasanya dibentuk antara berbagai departemen dalam organisasi untuk meningkatkan daya saing. Namun, persaingan internal semacam ini seringkali hanya menggunakan dan memboroskan energi, dan sumber energi ini harus difokuskan pada peningkatan kualitas, yang pada akhirnya meningkatkan daya saing eksternal.

- **Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan**

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/ lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

- **Pendidikan dan Pelatihan**

Di perusahaan yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor dasar untuk dapat diharapkan dan didorong semua orang untuk terus belajar. Dalam hal ini, prinsip yang diterapkan dalam pembelajaran adalah proses tanpa akhir, tanpa batasan usia. Melalui pembelajaran, setiap orang di perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan pengetahuan profesional mereka.

- **Kebebasan yang Terkendali**

Dalam manajemen kualitas total, kemampuan dan wewenang karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan elemen yang sangat penting. Hal ini karena elemen tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan atas keputusan yang telah diambil.

- **Kesatuan Tujuan**

Untuk mengimplementasikan TQM dengan benar, perusahaan harus memiliki tujuan yang seragam. Oleh karena itu, segala upaya dapat dilakukan untuk mencapai tujuan yang sama. Namun, tujuan terpadu ini berarti bahwa manajemen dan karyawan harus selalu menyepakati upah dan kondisi kerja.

- **Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan**

Partisipasi dan otorisasi karyawan sangat penting untuk pelaksanaan TQM. Ada dua manfaat utama mempekerjakan karyawan. Pertama, meningkatkan kemungkinan pengambilan keputusan yang tepat, perencanaan yang lebih baik atau tindakan perbaikan yang lebih efektif, karena mereka juga memasukkan pandangan dan gagasan orang-orang yang terkait langsung

dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga membutuhkan partisipasi eksekutif, yang meningkatkan kepemilikan dan tanggung jawab pengambilan keputusan.

2.1.5. Manfaat Program TQM

Pengenalan TQM dapat membawa banyak keuntungan, terutama bagi pelanggan, perusahaan dan karyawan. Keunggulan tersebut didasarkan pada sistem kerja perencanaan TQM, yang didasarkan pada perbaikan terus-menerus atau berkesinambungan. Hal ini akan mengurangi berbagai bentuk pemborosan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua faktor ini pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan.

2.1.6. Faktor yang Menyebabkan kegagalan TQM

Jika organisasi menerapkan TQM sedemikian rupa sehingga inovasi manajemen lainnya diimplementasikan atau bahkan melihat TQM sebagai alat perbaikan cepat, maka pekerjaan ini akan gagal pada awalnya. Rencana peningkatan kualitas juga membuat dua kesalahan umum. Beberapa kesalahan yang dilakukan antara lain:

- Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior
Rencana peningkatan kualitas yang berkelanjutan harus dimulai dari sisi manajemen, yang harus berpartisipasi langsung dalam pelaksanaannya. Jika tanggung jawab ini didelegasikan kepada orang lain (misalnya, kepada ahli yang dibayar), kemungkinan kegagalannya tinggi.
- *Team Mania*

Organisasi harus membuat beberapa tim untuk menyertakan semua karyawan. Untuk mendukung dan mendorong kerja sama tim, setidaknya ada dua hal yang perlu diperhatikan: Pertama, baik manajer maupun karyawan harus memahami sepenuhnya perannya masing-masing. Manajer perlu belajar bagaimana menjadi pelatih dan karyawan yang efektif, dan mereka perlu belajar bagaimana menjadi anggota tim yang baik. Kedua, organisasi harus membuat perubahan budaya agar kerja tim berhasil. Jika dua hal ini tidak diselesaikan sebelum membangun tim, hanya masalah yang akan muncul, tidak ada masalah yang akan terpecahkan.

- Proses Penyebarluasan

Beberapa organisasi mengembangkan rencana kualitas tanpa rencana bersamaan untuk mengintegrasikan semua elemen organisasi (misalnya operasi, pemasaran, dll.) dengan mempertimbangkan struktur, penghargaan, pengembangan keterampilan, pendidikan, dan kesadaran..

- Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis

Ada juga beberapa organisasi yang hanya menggunakan metode Deming, metode Juran atau metode Crosby, dan hanya menerapkan prinsip-prinsip yang ditetapkan di sana. Faktanya, metode yang disarankan oleh ketiga ahli atau ahli kualitas lainnya bukanlah satu ukuran untuk semua. Bahkan ahli kualitas mendorong organisasi untuk menyesuaikan rencana kualitas sesuai dengan kebutuhan mereka.

- Harapan

Jika karyawan hanya diizinkan untuk mengikuti pelatihan beberapa hari, itu tidak berarti bahwa mereka telah membangun keterampilan mereka. Masih membutuhkan waktu untuk mendidik, menginspirasi, dan menyadarkan karyawan akan pentingnya kualitas. Selain itu, perubahan proses yang baru membutuhkan waktu yang lama, padahal perubahan tersebut biasanya membutuhkan waktu yang lama untuk memengaruhi kualitas dan daya saing perusahaan.

- *Empowerment*

Banyak perusahaan yang belum memahami arti memberdayakan karyawan. Mereka percaya bahwa jika karyawan dilatih dan diberi wewenang baru untuk mengambil tindakan, karyawan akan mampu mengarahkan dirinya sendiri dan mencapai hasil yang positif. Dalam praktiknya, karyawan seringkali tidak tahu harus berbuat apa setelah menyelesaikan pekerjaannya. Oleh karena itu, mereka sebenarnya membutuhkan tujuan dan sasaran yang jelas agar tidak melakukan kesalahan.

Terkait program TQM perusahaan, masih banyak kesalahan lain yang sering dilakukan. Jika perusahaan benar-benar memahami konsep TQM sebelum mencoba menerapkan TQM, kesalahan tersebut dapat dihindari.

2.1.7. Produksi

Menurut Sofian Assauri (2004) produksi adalah semua kegiatan yang menciptakan dan meningkatkan penggunaan barang atau jasa, menurut Ace Partadireja (1990) produksi adalah setiap kegiatan yang bertujuan untuk menambah atau meningkatkan penggunaan suatu benda atau semua kegiatan yang bertujuan

untuk memuaskan orang lain melalui pertukaran. Menurut Murti Sumarti dan Jhon Soeprihanto (2010), produksi adalah semua kegiatan yang menciptakan atau meningkatkan penggunaan barang atau jasa, dan ini membutuhkan faktor-faktor produksi.

Produksi dapat diartikan dalam arti luas sebagai pengolahan bahan mentah menjadi barang setengah jadi atau barang jadi. Produksi adalah kegiatan yang menghasilkan banyak produk. Produksi adalah hasil yang diperoleh dari tindakan faktor-faktor produksi. Produksi ini meliputi tanah, modal dan tenaga kerja. Produksi dalam arti ekonomi mengacu pada semua kegiatan yang dilakukan untuk menambah atau meningkatkan nilai guna barang dan jasa. membajak / mengolah tanah untuk menghasilkan bahan baku (raw material) Bahan segar ini digunakan sebagai bahan baku untuk produksi produk olahan atau jadi di industri pertanian (agri-foodindustry, agri-foodindustry).

Kegiatan produksi adalah kegiatan yang mengolah input dalam proses dengan menggunakan metode tertentu untuk menghasilkan output yang telah ditentukan sebelumnya berupa barang atau jasa. Kegiatan produksi diperiksa dalam suatu manajemen khusus yang disebut manajemen produksi. Manajemen produksi adalah proses manajemen yang diterapkan pada departemen produksi. Proses manajemen produksi merupakan integrasi dari semua aspek produk, pabrik, proses, prosedur dan personel Manajemen produksi adalah manajemen sistem informasi yang mengubah input menjadi output dalam bentuk barang atau jasa. Hal ini terkait dengan kinerja fungsi produksi dan operasi, dan kinerja fungsi produksi dan operasi

memerlukan serangkaian kegiatan yang merupakan suatu sistem. Sistem produksi memiliki elemen yaitu input, konversi dan output.

2.1.8. Fungsi Produksi

Untuk kinerja fungsi produksi diperlukan serangkaian kegiatan yang membentuk sistem, dalam perkembangannya perusahaan beralih dari statis ke dinamis, yang ditandai dengan peningkatan penggunaan peralatan modern, peningkatan kualitas produksi, melakukan penelitian dalam desain produk dan selalu berusaha selaras dengan dinamika sosial, sehingga utilitas muncul dari dinamika pengembangan sistem.

2.2. Penelitian Terdahulu

Chienwattanasook dan Kittisak (2019) dengan judul penelitian “Influence of Entrepreneurial Orientation and Total Quality Management on Organizational Performance Learning”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh orientasi kewirausahaan dan manajemen kualitas total terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Orientasi Kewirausahaan dan Total Quality Management (TQM) merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kinerja organisasi farmasi di Thailand; Studi ini menunjukkan bahwa pembelajaran organisasi secara signifikan memoderasi, tetapi tidak, hubungan TQM dengan kinerja bisnis farmasi orientasi hubungan bisnis.

Sutrisno (2019) melakukan penelitian dengan judul “Relationship Between Total Quality Management Element, Operational Performance And Organizational Performance In Food Production Smes”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi hubungan antar elemen TQM yang terdiri dari Aspek Soft dan Hard,

untuk kinerja operasional dan dampaknya terhadap kinerja organisasi UKM. Penelitian ini menggunakan analisis PartialLeastSquare. Hasil penelitian membuktikan bahwa meningkatkan kinerja operasional dipengaruhi oleh unsur TQM Soft dan Hard dan pencapaian kinerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja operasional.

Widjaya dan Suryawan (2014) dengan judul penelitian “Total QualityManagement Dan QualityManagementInformation Terhadap Kinerja Perusahaan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas total dan informasi manajemen kualitas terhadap kinerja perusahaan yang memproduksi dasi. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan responden 19 orang pegawai penjaminan mutu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa total qualitymanagement dan qualitymanagementinformation berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

Kafetzopoulosetal (2015), dengan judul penelitian “RelationshipBetweenQualityManagement, Innovation, andCompetitiveness. EvidenceFromGreekCompanies”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki sejauh mana lima dimensi dasar manajemen mutu dihubungkan sebagai faktor individu dengan inovasi produk dan proses dan dampaknya terhadap keunggulan kompetitif perusahaan dalam kaitannya dengan program AMOS untuk pemrosesan data memiliki dampak. berpengaruh signifikan terhadap inovasi produk dan proses, sehingga faktor inovasi produk dan proses juga berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing: Pada penelitian sebelumnya diwawancarai 433 peserta, pada penelitian saat ini ada 50 peserta.

Pambrenietal (2019) dengan judul penelitian “The Influence of Total Quality Management Toward Organization Performance”. Penelitian ini berfokus pada dampak Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja UMKM di Selangor, Malaysia. Ada empat elemen TQM: Orientasi Pelanggan (X1), Perbaikan Berkelanjutan (X2), Strategis (X3) dan Partisipasi seluruh karyawan (X4) sebagai faktor penting bagi kinerja perusahaan (Y). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dikirimkan kepada 350 pengelola atau pemilik UMKM di sektor jasa di Selangor, Malaysia. Analisis regresi linier berganda dengan SPSS digunakan dalam penelitian ini. Semua hipotesis secara signifikan sesuai dengan model konseptual yang menunjukkan dampak positif TQM terhadap kinerja perusahaan. Perbedaan antara Pambrenietal.(2019) dan penelitian yang akan dilakukan adalah sampel pertama dari penelitian sebelumnya yang mencakup 350 responden, sedangkan penelitian yang dilakukan akan mencakup hingga 50 responden.

2.3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori di atas, maka hipotesis yang penulis ajukan ini merupakan hipotesis kerja, karena hipotesisnya dianggap benar. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

a. H1: Ada pengaruh antara peran karyawan terhadap produktivitas.

Dalam artikel yang ditulis oleh Candra (2018) menyebutkan bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Produktivitas Organisasi pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Deli Serdang, yang dapat dilihat dari Pertama, Terdapat hubungan positif yang terjadi antara Kinerja Pegawai

dengan Produktivitas Organisasi pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab.

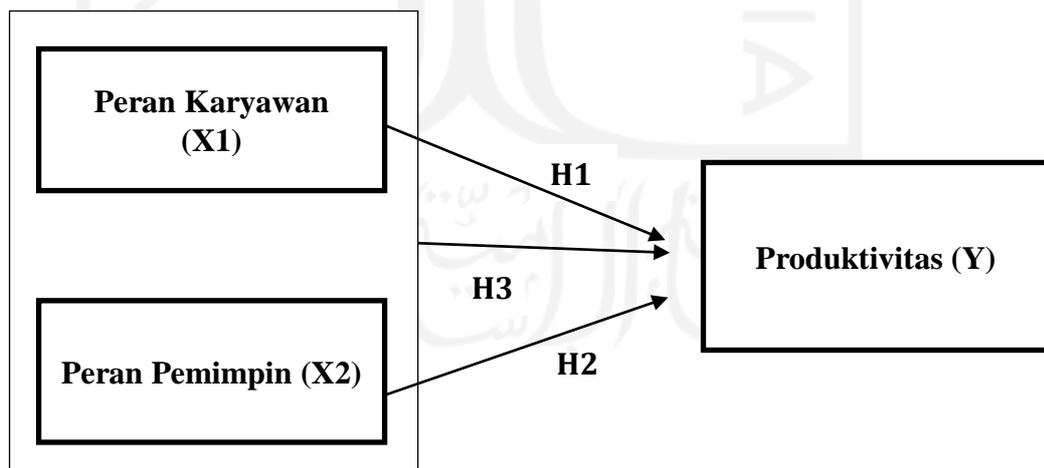
b. H2: Ada pengaruh antara peran pimpinan terhadap produktivitas.

Dalam artikel yang ditulis oleh Suwardjono (2016) menyebutkan bahwa pemimpin yang mempunyai loyalitas tinggi akan berfokus pada produktivitas perusahaan.

c. H3: Ada pengaruh antara faktor-faktor dalam pelaksanaan TQM (peran karyawan dan peran pimpinan) secara bersama-sama terhadap produktivitas.

Dalam artikel yang ditulis oleh Wulandari (2019) menyebutkan bahwa Motivasi dari atasan atau pemimpin membuat motivasi kerja karyawan akan meningkat dan meningkatkan produktivitas perusahaan.

2.4.Kerangka Berpikir



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan dengan metode survei, karena penelitian dilakukan untuk mendapatkan fakta dari gejala yang ada dan mencari informasi faktual mengenai produktivitas penerapan TQM pada UMK UD. Dieng Agripina.

3.2.Variabel Pelaksanaan Total Quality Management

Marbun dan Heryanto dalam Andi Sularso dan Murdijanto (2004: 74-75) menjelaskan pelaksanaan manajemen mutu terpadu adalah :

a. Peran karyawan

Karyawan adalah kekayaan dalam sebuah perusahaan. Kegiatan perusahaan tidak dapat berjalan tanpa partisipasi karyawan. Salah satu tugas yang harus dilakukan karyawan saat melakukan pekerjaannya adalah komunikasi. Karyawan perusahaan bertugas menjelaskan tindakan perusahaan kepada audiens yang tertarik dengan organisasi, atau karyawan yang memiliki fungsi publik harus berhati-hati dan menjadi saluran arus bolak-balik antara organisasi dan audiens, karena audiens yang tertarik selalu menjadi tertarik pada apa perusahaan lakukan.

- Keuletan membina kreativitas,
- Keikhlasan dalam menjalankan program,
- Kemampuan untuk mengembangkan diri,
- Keyakinan dan kepercayaan akan manfaat Manajemen Mutu Terpadu;

b. Peran pimpinan

Seorang pemimpin dalam suatu organisasi memiliki peran yang sangat penting, karena ia tidak hanya memimpin, tetapi harus mampu memberikan visi, misi atau arah yang akan diambil oleh organisasi.

- Keikutsertaan aktif,
- Keterbukaan dalam komunikasi,
- Ketidakacuhan,
- Dekat dengan anggota organisasi dan
- Mempunyai kualitas kepemimpinan;

c. Produktivitas

Produksi secara luas dapat diartikan sebagai pengolahan bahan mentah menjadi produk setengah jadi atau produk jadi. Produksi merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan banyak keluaran. Produksi adalah hasil yang diperoleh karena aksi faktor produksi. Produksi ini meliputi tanah, modal dan tenaga kerja. Produksi dalam arti ekonomi mengacu pada segala kegiatan yang dilakukan untuk menambah atau meningkatkan nilai guna barang dan jasa. Proses produksi atau proses penanaman tanaman atau hasil pertanian yang lebih dikenal luas adalah proses membajak/ mengolah tanah untuk menghasilkan bahan segar (bahan baku). Bahan segar ini digunakan sebagai bahan baku untuk produksi *work-in-process* atau produk jadi di industri pertanian (industri makanan pertanian *agri-foodindustry*).

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Tentu saja populasi besar dalam suatu penelitian, Sugiyono (2001:72) mengemukakan bahwa populasi adalah suatu bidang umum yang meliputi: tidak hanya manusia, tetapi juga manusia, tetapi juga objek manusia dan objek alam lainnya. Populasinya tidak hanya jumlah objek/subyek yang diteliti, tetapi juga seluruh ciri/sifat objek atau subjek Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai UKM UD. Dieng Agripina, total 78 karyawan.

Menurut Sugiyono (2001: 73), sampel merupakan bagian dari populasi dan ciri-cirinya. Staf dan waktu, peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi, kesimpulan yang diambil dari sampel berlaku untuk populasi, sehingga sampel dari populasi harus benar-benar representatif. Menurut Suharsimi (2006:131), sedangkan sampel adalah bagian dari populasi atau wakil dari populasi, Sugiyono (2001), jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang diinginkan oleh peneliti. yaitu 1%, 5 n 10% sampel berjumlah 21 orang, sehingga sampel penelitian ini berjumlah 21 orang pegawai UKM UD. Dieng Agriina.

3.4. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian yang direncanakan adalah selama 5 bulan yaitu Mei 2021 sampai dengan September 2021, yang meliputi kegiatan persiapan penelitian sampai dengan selesainya laporan penelitian.

Tempat penelitian digunakan untuk memperoleh data, informasi, keterangan, dan hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan penelitian serta sebagai tempat dilaksanakannya penelitian. Dalam penelitian ini yang dipilih sebagai tempat

penelitian adalah UKM UD. Dieng Agripina yang bertempat di Desa Sumberan, Kecamatan Wonosobo, Kabupaten Wonosobo, Jawa Tengah.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

a. Jenis Data

Sebelum peneliti dapat memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitian, terlebih dahulu peneliti harus menentukan jenis datanya. Dalam setiap penelitian, jenis data yang dibutuhkan bergantung pada tujuan penelitian. Menurut Sutrisno Hadi (2004: 74), Jenis data yang dapat diukur secara langsung atau paling akurat adalah data kuantitatif, sedangkan data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung adalah data kualitatif. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe data kuantitatif.

b. Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 129), konsep sumber data adalah objek pengumpulan data dalam suatu penelitian. Pertanyaan tentang di mana data dapat diperoleh terutama merupakan salah satu sampel. Menurut Mudrajat Kuncoro (2003) mengenai pengumpulan data, data dapat dipisahkan menurut sumber datanya, yaitu::

- Sumber data utama adalah yang pertama memberikan informasi. Melalui penggunaan kuesioner berupa kuesioner untuk memperoleh data langsung dari responden untuk mendapatkan data pelaksanaan TQM dan produktivitas UKM UD. Dieng Agripina.
- Sumber data bantu adalah individu atau organisasi yang mengumpulkan data primer atau mengumpulkan data dari data sekunder lainnya (misalnya

dokumen, literatur dan laporan lain yang mungkin mendukung data primer UD UKM Dieng Agripina terkait dengan penelitian ini.

c. Metode Pengumpulan Data

Di dalam kegiatan penelitian, cara memperoleh data dikenal sebagai metode atau teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa angket atau kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Kuesioner diberikan kepada bagian karyawan UKM UD. Dieng Agripina. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden penelitian berkaitan pada peran karyawan, peran pemimpin, dan produktivitas.

3.6. Metode Analisis Data

Teknologi analisis data merupakan metode pengolahan data penelitian. Teknik statistik digunakan dalam penelitian ini karena data yang diperoleh dari peneliti bersifat kuantitatif. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah berbagai jenis teknik analisis regresi linier. Suharsimi Arikunto (2006:295) mengemukakan bahwa ketika lebih dari satu variabel independen memprediksi variabel dependen, regresi berganda merupakan perpanjangan dari teknik regresi. Oleh karena itu, regresi berganda adalah analisis hubungan antara satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Sebelum melakukan analisis data, ada beberapa persyaratan yang perlu diperiksa, yaitu:

a. Uji Persyaratan Analisis

- **Multikolinearitas**

Multikolinearitas digunakan untuk menguji suatu model dan menentukan apakah terdapat hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh variabel individu terhadap variabel dependen. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dalam persamaan regresi tidak saling berkorelasi. Uji korelasi Pearson digunakan untuk multikolinearitas. Menurut Singgih Santoso (2001:206) hal ini dilakukan dengan memperhatikan nilai VIF dan TOLERANSI. Pedoman Model Regresi Bebas Multikolinearitas adalah:

- ✓ Mempunyai nilai VIF di sekitar angka 1,
- ✓ Mempunyai angka TOLERANCE mendekati 1.

- **Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel perancu dalam persamaan regresi memiliki variabel yang sama. Menentukan terjadinya heteroskedastisitas yaitu dengan memeriksa apakah terdapat pola pada scatter plot untuk menunjukkan hubungan antara regresi residual siswa dengan regresi nilai prediksi standar, sehingga dapat menentukan heteroskedastisitas tersebut. Menurut Singgih Santoso (2001: 210), dasar penetapan keputusan terkait pencitraan.

- **Normalitas**

Normalitas digunakan kepada mengindra apakah masukan yang akan dianalisis bagian dalam arsitektur peruntukan lazim. Dalam penentuan ini

dilakukan penelitian normalitas masukan kepada setiap variabel. Deteksi lazim bisa ditentukan pakai menyoroiti peruntukan masukan dekat murang diagonal grafik. Menurut Singgih Santoso (2001: 214), pokok pengumpulan ketentuan adalah seperti berikut:

- ✓ Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- ✓ Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Langkah-langkah untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut:

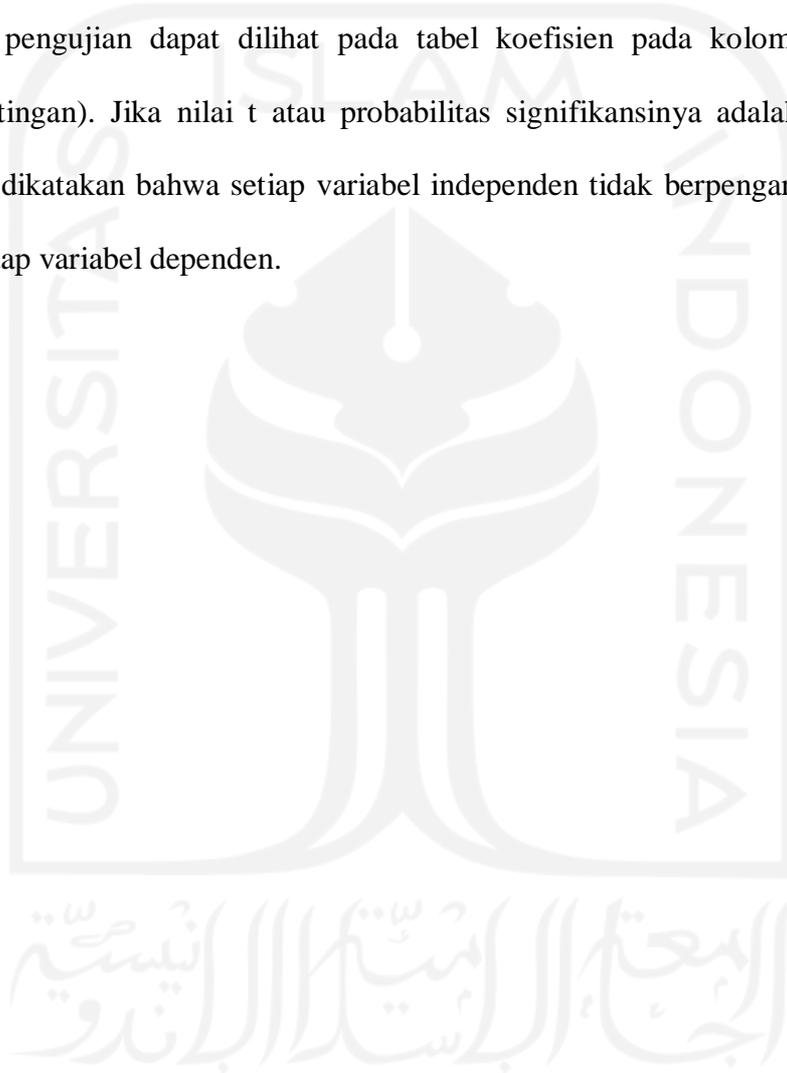
- **Uji F**

Uji F digunakan untuk mengetahui bahwa variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Atau cari tahu apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Signifikan artinya relasi yang terjadidapat diterapkan secara keseluruhan. Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ atau 0,05 (Duwi Priyatno, 2008: 82). Hasil uji F ditunjukkan pada tabel ANOVA kolom sig. Jika probabilitas $<0,05$ maka dapat dikatakan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Atau, jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak

terdapat pengaruh signifikan yang sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

- **Uji t**

Uji-t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel koefisien pada kolom sig (derajat kepentingan). Jika nilai t atau probabilitas signifikansinya adalah 0,05, maka dapat dikatakan bahwa setiap variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.



BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif Variabel

Tabel 4.1. Usia Responden

Usia Responden	Frekuensi	Persentase
15-20 Tahun	2	10%
21-25 Tahun	4	20%
26-30 Tahun	8	40%
31-35 Tahun	2	10%
36-40 Tahun	3	15%
41-45 Tahun	1	5%
Total	20	100%

Indikator berdasarkan usia responden dapat dilihat dari tabel 4.1 bahwa ada 2 orang yang memiliki usia 15-20 tahun (20%), 4 orang yang memiliki usia 21-25 tahun (20%), 8 orang dengan usia 26-30 tahun (40%), 2 dengan usia 31-35 tahun (10%), 3 orang dengan usia 36-40 tahun (15%), dan 1 orang dengan usia 41-45 tahun (5%).

Analisis deskriptif variabel ini dapat dilihat dari 20 jawaban responden karyawan UKM UD. Dieng Agripina di mana bertujuan untuk mengetahui gambaran dari setiap variabel pada penelitian. Pengukuran variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert, dengan nilai skor paling rendah 1 (sangat tidak setuju) dan skor nilai paling tinggi 5 (sangat setuju). Adapun cara untuk menentukan interval sebagai penentu kriteria dalam variabel-variabel tersebut, bisa dengan cara sebagai berikut:

- Skor nilai tertinggi = 5
- Skor nilai terendah = 1
- Interval 0,80

Dengan diketahuinya nilai interval tersebut maka dapat dirumuskan batasan penilaian (kriteria) untuk setiap variabel sebagai berikut:

- 1,00 – 1,80 = Sangat Rendah
- 1,81 – 2,60 = Rendah
- 2,61 – 3,40 = Sedang
- 3,41 – 4,20 = Tinggi
- 4,21 – 5,00 = Sangat Tinggi

Analisis deskriptif dari jawaban seluruh responden dilakukan dengan cara bertahap sesuai dengan urutan variabel dalam penelitian.

Tabel 4.2. Hasil analisis Peran Karyawan

No Soal	Nilai Rata-rata	Kategori
SOAL11	2,95	Sedang
SOAL12	3,5	Tinggi
SOAL13	3,7	Tinggi
SOAL14	3	Sedang
SOAL15	3,25	Sedang
SOAL16	3,1	Sedang
SOAL17	3,5	Tinggi
SOAL18	3,45	Tinggi
SOAL19	3,3	Sedang
SOAL20	3,55	Sedang
TOTAL	3,33	Sedang

Berdasarkan penilaian pada tabel 4.2. menunjukkan hasil rata-rata dari penilaian responden terhadap variabel peran karyawan sebesar 3,33 yang berarti peran karyawan sedang. Penilaian untuk indikator variabel peran karyawan paling tinggi didapat pada indikator soal 13 dengan nilai rata-rata 3,7, sedangkan untuk indikator paling rendah didapat pada soal 11 dengan nilai rata-rata 2,95. Dilihat dari hasil penilaian tersebut maka dapat disimpulkan para peran karyawan pada UKM UD. Dieng Agripina mempunyai peran yang sedang dalam meningkatkan produktivitas perusahaan.

Tabel 4.3. Hasil analisis Peran Pemimpin

No Soal	Nilai Rata-rata	Kategori
SOAL1	3,35	Tinggi
SOAL2	3,9	Tinggi
SOAL3	3,25	Sedang
SOAL4	3,5	Tinggi
SOAL5	2,9	Sedang
SOAL6	3,1	Sedang
SOAL7	2,9	Sedang
SOAL8	3,15	Sedang
SOAL9	2,95	Sedang
SOAL10	3,2	Sedang
TOTAL	3,22	Sedang

Berdasarkan penilaian pada tabel 4.3 menunjukkan hasil rata-rata dari penilaian responden terhadap variabel peran pemimpin sebesar 3,22 yang berarti

peran pemimpin sedang. Penilaian untuk indikator variabel peran pemimpin paling tinggi didapat pada indikator soal 2 dengan nilai rata-rata 3,9, sedangkan untuk indikator paling rendah didapat pada soal 5 dan soal 7 dengan nilai rata-rata 2,9. Dilihat dari hasil penilaian tersebut maka dapat disimpulkan para peran pemimpin pada UKM UD. Dieng Agripina mempunyai peran yang sedang dalam meningkatkan produktivitas perusahaan.

4.2. Hasil Uji Instrumen

4.2.1. Uji Validitas

Verifikasi validitas ini dengan mengorelasikan skor item yang bersangkutan dengan skor total variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai pada r tabel dengan nilai r hitung. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dianggap valid, nilai r tabel adalah 0,361. Hasil uji validitas variabel Peran Karyawan, Peran Pemimpin, dan Produktivitas dengan total 20 responden oleh UKM UD. Dieng Agripina dapat dilaporkan pada tabel setelah:

Tabel 4.4. Uji Validitas Instrumen

No Soal	Sig
Soal 1	0,841
Soal 2	0,648
Soal 3	0,529
Soal 4	0,709
Soal 5	0,641
Soal 6	0,571
Soal 7	0,627
Soal 8	0,499
Soal 9	0,679

Soal 10	0,432
Soal 11	0,517
Soal 12	0,449
Soal 13	0,717
Soal 14	0,514
Soal 15	0,639
Soal 16	0,514
Soal 17	0,669
Soal 18	0,465
Soal 19	0,706
Soal 20	0,628
Soal 21	0,799
Soal 22	0,675
Soal 23	0,527
Soal 24	0,497
Soal 25	0,646
Soal 26	0,606
Soal 27	0,439
Soal 28	0,773
Soal 29	0,531
Soal 30	0,594

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dari setiap indikator memiliki nilai r hitung nya lebih besar daripada nilai r tabel (0,361).

Demikian untuk semua indikator variabel-variabel di atas dapat dinyatakan valid.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara uji statistik Cronbach'sAlpha. Suatu variabel dikatakan reliabel ketika nilai dari Cronbach'sAlpha lebih besar daripada

0,70 (Ghozali, 2018). Adapun hasil dari uji reliabilitas dari variabel Peran Karyawan, Peran Pemimpin, dan Produktivitas dengan total 20 responden oleh UKM UD. Dieng Agripina dapat dilaporkan pada tabel setelah:

Tabel 4.5. Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai Cronbach'sAlpha
Peran Karyawan	0,749
Peran Pemimpin	0,872
Produktivitas	0,867

(Sumber: data diolah 2021)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas dari setiap variabel dilihat dari nilai Cronbach'sAlpha yang bernilai lebih besar dari 0,70 yang artinya setiap variabel dinyatakan reliabel atau memiliki reliabilitas yang baik. Dapat disimpulkan dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas maka indikator yang digunakan oleh peneliti sudah baik atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.3. Metode Analisis Data

4.3.1. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang akan dianalisis dalam bentuk distribusi normal. Dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas data untuk setiap variabel. Deteksi normal dapat ditentukan dengan melihat distribusi data pada sumbu diagonal grafik atau melihat nilai signifikansi dari Uji *Kolmogorov- Smirnov*.

Uji normalitas disini memiliki ketentuan yaitu nilai signifikansinya harus lebih besar daripada 0,05. Dapat dilihat dari tabel 4.6. bahwa nilai signifikansinya 0,816 di mana nilai nya lebih besar dari nilai kritisnya 0,05. Dapat disimpulkan bahwa uji normalitas tersebut dapat didistribusikan secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji suatu model apakah terdapat hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh antar variabel secara individual terhadap variabel dependen. Pengujian ini dirancang untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas dalam persamaan regresi tidak saling berkorelasi.

Tabel 4.7. Uji Multikolinearitas

Variable	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1. Peran Karyawan	0,938	1,066
2. Peran Pemimpin	0,938	1,066

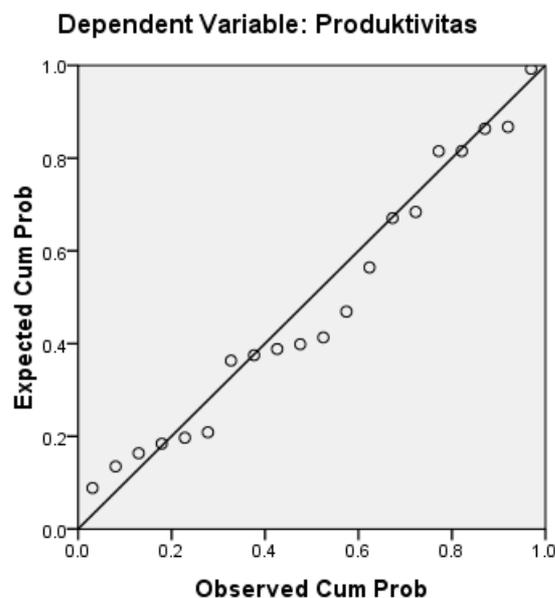
(Sumber: data diolah 2021)

Nilai yang umum digunakan untuk uji multikolinearitas adalah ketika nilai $\text{tolerance} > 0,1$ dan nilai $\text{VIF} < 10$. Dapat dilihat dari tabel 4.7 semua nilai tolerance dari variabel lebih dari 0,1 sedangkan untuk nilai VIF semuanya kurang dari 10, dengan begitu dapat disimpulkan bahwa variabel Peran Karyawan, Peran Pemimpin, dan Produktivitas tidak terjadi multikolinearitas antar variabel dalam persamaan regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel perancu dalam persamaan regresi memiliki variabel yang sama. Menentukan terjadinya heteroskedastisitas yaitu dengan memeriksa apakah terdapat pola pada scatter plot untuk menunjukkan hubungan antara regresi residual data penelitian dengan regresi nilai prediksi standar, sehingga dapat menentukan heteroskedastisitas tersebut. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari gambar di bawah ini:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.1. Diagram Plot

4.3.2. Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji-t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel koefisien pada kolom sig (derajat kepentingan).

Jika nilai t atau probabilitas signifikansi 0,05 maka dapat dikatakan tidak ada variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji hipotesis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji-t berdasarkan hasil yang dijelaskan dalam tabel Analisis regresi dilakukan sebagai berikut:

Tabel 4.9. Uji t

Variable	Koefisien Regresi	T	Sig.
1. Peran Karyawan	0,115	0,654	0,002
2. Peran Pemimpin	0,246	1,038	0,004

(Sumber: data diolah 2021)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh peran karyawan terhadap produktivitas UKM UD. Dieng Agripina dengan nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari pada 0,005. terdapat pengaruh peran pemimpin terhadap produktivitas UKM UD. Dieng Agripina dengan nilai signifikansi 0,005 lebih kecil dari pada 0,005. Dari kedua variabel yaitu peran karyawan dan peran pemimpin, peran karyawan lebih berpengaruh terhadap produktivitas karena nilai signifikansi 0,002 sedangkan peran pemimpin berpengaruh tetapi di bawah peran karyawan dengan nilai signifikansi 0,004.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat atau apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat. Signifikan artinya hubungan yang terjadi dapat diterapkan sebagai Tingkat signifikansi yang digunakan $\alpha = 5\%$ atau 0,05 (Duwi Priyatno, 2008:82) Hasil uji F ditunjukkan

pada kolom tabel ANOVA sig ketika probabilitas 0.05 maka tidak ada pengaruh yang sama signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dengan uji F berdasarkan hasil analisis regresi yang dijelaskan pada tabel berikut.:

Tabel 4.10. Uji F

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,322	0,704	0,002	4,036

(Sumber: data diolah 2021)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah 0,002 lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara peran karyawan dan peran pemimpin terhadap produktivitas pada UKM UD. Dieng Agripina.

4.4. Pembahasan

4.4.1. Pengaruh Peran Karyawan terhadap Produktivitas pada UKM UD. Dieng Agripina

Berdasarkan hasil Uji t yang dapat dilihat pada tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama berbunyi Peran Karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap produktivitas UKM UD. Dieng Agripina. Hasil tersebut didapatkan dari hasil analisis persamaan linear pada persamaan di mana hubungan Peran Karyawan dan Produktivitas mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0,002 di mana lebih kecil dari nilai kesalahan tolerance (α) sebesar 0,05. Adapun nilai koefisien Peran

Karyawan (X1) adalah 0,544 yang artinya apabila Peran Karyawan meningkat satu satuan maka Produktivitas UKM UD. Dieng Agripina akan meningkat 0,544.

Hal ini sejalan dengan penelitian Pambrenietal (2019) yang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Bisnis”. Penelitian ini difokuskan pada pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja UMKM di Selangor, Malaysia. Ada empat elemen TQM, yaitu fokus pelanggan (X1), peningkatan berkelanjutan (X2), strategis (X3), dan inklusi semua karyawan (X4), yang digunakan 350 manajer sebagai pemberi pengaruh utama pada data pelanggan.kinerja bisnis (Y) atau pemilik UMKM sektor jasa di Selangor, Malaysia, menggunakan kuesioner. Analisis regresi linier berganda dengan SPSS digunakan dalam penelitian ini. Semua hipotesis secara signifikan sesuai dengan model konseptual yang menunjukkan pengaruh positif TQM terhadap kinerja perusahaan. Perbedaan antara Pambrenietal. (2019) dan penelitian yang akan dilakukan adalah sampel pertama dari penelitian sebelumnya sebanyak 350 responden, sedangkan penelitian yang akan dilakukan sebanyak 50 responden.

4.4.2. Pengaruh Peran Pemimpin terhadap Produktivitas pada UKM UD. Dieng Agripina

Berdasarkan hasil Uji t yang dapat dilihat pada tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama berbunyi Peran Pemimpin berpengaruh signifikan positif terhadap produktivitas UKM UD. Dieng Agripina. Hasil tersebut didapatkan dari hasil analisis persamaan linear pada persamaan di mana hubungan Peran Pemimpin dan Produktivitas mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0,004 di mana lebih kecil

dari nilai kesalahan tolerance (α) sebesar 0,05. Adapun nilai koefisien Peran Pemimpin (X2) adalah 0,696 yang artinya apabila Peran Pemimpin meningkat satu satuan maka Produktivitas UKM UD. Dieng Agripina akan meningkat 0,696.

Chienwattanasook dan Kittisak (2019) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Orientasi Bisnis dan Total Quality Management Dalam Pembelajaran Kinerja Organisasi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh orientasi bisnis dan manajemen kualitas total terhadap kinerja bisnis. Manajemen mutu (TQM.) Merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kinerja organisasi farmasi di Thailand. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembelajaran organisasi secara signifikan memoderasi hubungan TQM dengan kinerja organisasi farmasi, tetapi tidak keselarasan perusahaan dengan hubungan.

4.4.3. Pengaruh Peran Karyawan dan Peran Pemimpin terhadap Produktivitas pada UKM UD. Dieng Agripina

Berdasarkan hasil Uji F yang dapat dilihat pada tabel 4.10. maka hasil hipotesis ada pengaruh bersama sama antara Peran Karyawan (X1) dan Peran Pemimpin (X2) terhadap Produktivitas (Y) UKM UD. Dieng Agripina. Adapun nilai koefisien yang didapat dari Uji F untuk Peran Karyawan dan Peran Pemimpin sebesar 0,002 lebih kecil dari nilai kesalahan tolerance (α) sebesar 0,05 sehingga dapat diputuskan hipotesis ini dapat diterima.

Sutrisno (2019) melakukan penelitian dengan judul “*Relationship Between Total Quality Management Element, Operational Performance And Organizational Performance In Food Production Smes*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi hubungan antar elemen TQM yang terdiri dari Aspek Soft dan Hard,

untuk kinerja operasional dan dampaknya terhadap kinerja organisasi UKM. Penelitian ini menggunakan analisis PartialLeastSquare. Hasil penelitian membuktikan bahwa meningkatkan kinerja operasional dipengaruhi oleh unsur TQM Soft dan Hard dan pencapaian kinerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja operasional.

Widjaya dan Suryawan (2014) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh “Total qualitymanagementandqualitymanagementinformationoncompanyperformance”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh total qualitymanagement dan informasi manajemen mutu terhadap kinerja perusahaan yang memproduksi dasi berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap Produktivitas UKM UD. Dieng Agripina.
2. Peran Pemimpin berpengaruh signifikan positif terhadap Produktivitas UKM UD. Dieng Agripina.
3. Peran Karyawan dan Peran Pemimpin secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap Produktivitas UKM UD. Dieng Agripina.

5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Keterbatasan penelitian ini terbatas dengan acuan jawaban kejujuran oleh para responden dan tidak dilengkapi dengan wawancara untuk mendapatkan hasil yang mungkin dapat menyempurnakan penelitian ini.
2. Pada penelitian ini hanya meneliti 2 variabel yang ada dalam TQM yaitu Peran Karyawan dan Peran Pemimpin.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh para responden UKM UD. Dieng Agripina dapat meningkatkan lagi proses Peran Karyawan dan Peran Pemimpin yang dapat diimplementasikan di dalam perusahaan

sehingga berpengaruh positif kepada produktivitas UKM UD. Dieng Agripina.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meluaskan cakupan penelitian atau variabel yang diteliti agar terlihat gambaran yang lebih jelas mengenai dampak dari TQM.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak sumber-sumber dari literatur atau jurnal dari penelitian terdahulu.



Daftar Pustaka

- Ace, Partadiredja. 1990. Pengantar Ekonomika. Yogyakarta : BPFE.
- Al Faritsy Ari Zaqi, dan Suseno (2014). Penerapan Total Quality Management dalam meningkatkan Kinerja Perusahaan UMKM. *Junal Studi Manajemen* Vol. 8, No. 2
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Azhar, Al. 2010. The Role of Total Quality Management (TQM) in Improving Competitiveness. *Junal Studi Manajemen* Vol. 10, No. 4.
- Callystha Prayhoego, Devie. (2013). Analisa pengaruh total quality management terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan. *Akuntansi Bisnis Universitas Kristen Petra*.
- Candra Aji Baskoro. Pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, *Management Analysis Journal* Vol.3 (2014) No.2
- Dewi Priyatno, 2008, *Mandiri Belajar SPSS - Bagi Mahasiswa dan Umum*, Yogyakarta: MediaKom
- Dimitrios P. Kafetzopoulos, Evangelos L. Psomas, Katerina D. Gotzamani, (2015) "The impact of quality management systems on the performance of manufacturing firms", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32 Issue: 4, pp.381-399.
- Eddy Herjanto., 2015., *Manajemen Operasi*, Edisi Revisi, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Edy Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-8. Jakarta : Prenada Media Group.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Handoko, T. Hani. (2010). *Manajemen Personal & Sumber daya Manusia*. BPFE-Yogyakarta.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.

- Herjanto, Eddy. (2008). *Manajemen Operasi*. Jakarta: PT Grasindo
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Ferdous Azam, S. M., & Tham, J. 2019. The influence of total quality management toward organization performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1397–1406.
- R, Andi Sularso dan Murdijanto. 2004. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia*.
- Ramlawati, Surachman, Djumilah Zain, dan Djumahir (2008). *Implikasi Praktik Total Quality Management (TQM) terhadap Daya Saing, Kepuasan Konsumen, dan Kinerja Bisnis pada Perusahaan Manufaktur di Kota Makassar*
- Santoso, Singgih.. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schroeder, Roger. G. 1994. *Manajemen Operasi (Management Operations) Jilid 2 Edisi 3*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian*, Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 2*, Andi Offset, Yogyakarta, 2004
- Suwardjono. 2016. *Teori Akuntansi: Perekayasaan Pelaporan Keuangan*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptonofandy dan Diana Anastasia, 2001, *Total Quality Manajement*, Edisi Revisi.
- Wijaya, O. H., Suryawan, I. N. (2015). *Pengaruh Total Quality Managemet (TQM) dan Quality Management Information (QMI) terhadap Kinerja Perusahaan*. *Jurnal Tarumanegara dan TSM Trisakti*.
- Wulandari, J. 2019. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Ganysha Bakery Kabupaten Kediri*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara Kediri.

LAMPIRAN 1
KUESIONER

No	Pertanyaan	SS	S	C	TS	STS
	Anda memberikan kontribusi ide-ide baru untuk perusahaan					
	Anda dituntut untuk selalu bekerja keras					
	Dalam pembagian tugas diperlukan menata uraian jabatan yang telah ada sesuai dengan keahlian dan peran masing-masing karyawan					
	Menurut saya, kemampuan yang dimiliki karyawan perlu diasah dan terus dilatih agar tugas yang diberikan dapat terlaksana dengan mudah					
	Motivasi yang timbul dari dalam diri sendiri sangat berguna untuk bekerja secara maksimal sesuai dengan tugastugas yang diberikan					
	Kondisi dan perlengkapan kerja yang ada di tempat kerja sangat membantu dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan					
	Lingkungan kerja yang kondusif sangat mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan					
	Kondisi ruang kerja yang nyaman membuat karyawan selalu giat dalam bekerja					
	Peralatan dan perlengkapan kerja yang memadai dapat mendukung karyawan dalam meningkatkan kinerja					
	Peningkatan ketelitian dalam bekerja sangat diperlukan					



No	Pertanyaan	SS	S	C	TS	STS
	Kepala bagian Anda tidak membedakan antara karyawan yang satu dengan yang lain dalam pemberian tugas					
	Kepala bagian Anda memberikan teguran atau sanksi kepada setiap karyawan yang terlambat					
	Apabila terjadi kesalahan, kepala bagian Anda memberikan saran agar pekerjaan Anda menjadi lebih baik dan benar					
	Kepala bagian Anda mengoreksi hasil pekerjaan yang dikerjakan oleh seluruh karyawannya.					
	Kepala bagian Anda selalu memberikan informasi yang lengkap tentang petunjuk pelaksanaan kerja yang benar kepada semua karyawannya.					
	Apabila ada karyawan yang berseteru, Kepala bagian Anda menjadi penengah untuk mendamaikan kedua karyawan tersebut.					
	Kepala bagian Anda selalu mengawasi setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.					
	Kepala bagian Anda tidak pernah bersikap kasar pada saat menegur karyawannya yang melakukan kesalahan					
	Kepala bagian Anda sering dipercaya untuk mewakili perusahaan dalam setiap rapat organisasi					
	Kepala bagian Anda bersikap tegas dalam mengambil setiap keputusan organisasi.					

No	Pertanyaan	SS	S	C	TS	STS
	Saya merasa bangga dengan pekerjaan yang dibebankan kepada saya					
	Saya menguasai keterampilan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaanpekerjaan saya					
	Saya sangat menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan					
	Mutu dari hasil kerja saya selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan.					
	Saya sering terlambat masuk kerja. 26. Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya					
	Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya					
	Saya tidak pernah mengeluh dan merasa berat terhadap beban yang menjadi tanggung-jawab saya					
	Terkadang saya merasa jenuh terhadap pekerjaan yang saya tangani					
	Saya selalu berusaha memperbaiki terhadap kesalahan yang pernah saya lakukan dalam melaksanakan pekerjaan.					
	Jumlah dari hasil pekerjaan yang saya tangani selalu memenuhi target yang telah ditetapkan.					

LAMPIRAN II

Hasil Penelitian

		SOAL1	SOAL2	SOAL3	SOAL4	SOAL5	SOAL6	SOAL7	SOAL8	SOAL9	SOAL10	SOAL11	SOAL12	SOAL13	SOAL14	SOAL15
N	Valid	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.95	3.50	3.70	3.00	3.25	3.10	3.50	3.45	3.30	3.55	3.35	3.90	3.25	3.50	2.90
Std. Error of Mean		.285	.320	.317	.281	.260	.289	.328	.211	.349	.285	.293	.176	.354	.312	.261
Median		3.00	4.00	4.00	3.00	3.50	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.50	3.50	3.00
Mode		3	4a	4a	2	4	2	5	4	5	4	3	4	4	5	2a
Std. Deviation		1.276	1.433	1.418	1.257	1.164	1.294	1.469	.945	1.559	1.276	1.309	.788	1.585	1.395	1.165
Variance		1.629	2.053	2.011	1.579	1.355	1.674	2.158	.892	2.432	1.629	1.713	.621	2.513	1.947	1.358
Range		4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
Sum		59	70	74	60	65	62	70	69	66	71	67	78	65	70	58
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown																

SOAL16	SOAL17	SOAL18	SOAL19	SOAL20	SOAL21	SOAL22	SOAL23	SOAL24	SOAL25	SOAL26	SOAL27	SOAL28	SOAL29	SOAL30
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.10	2.90	3.15	2.95	3.20	4.15	2.85	3.15	3.05	2.90	3.05	2.80	3.05	3.25	3.20
.307	.307	.244	.312	.329	.196	.274	.233	.276	.216	.320	.258	.285	.307	.268
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

3	4	3a	4	3a	4a	3	3	3	3	3	3	2	3a	3
1.373	1.373	1.089	1.395	1.473	.875	1.226	1.040	1.234	.968	1.432	1.152	1.276	1.372	1.196
1.884	1.884	1.187	1.945	2.168	.766	1.503	1.082	1.524	.937	2.050	1.326	1.629	1.882	1.432
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5
62	58	63	59	64	83	57	63	61	58	61	56	61	65	64



LAMPIRAN III

Hasil SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.779	.749	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SOAL1	30.35	18.029	.841	.730	.140
SOAL2	29.80	10.379	.684	.880	-.540 ^a
SOAL3	29.60	15.305	.529	.512	-.007 ^a
SOAL4	30.30	19.484	.709	.809	.211
SOAL5	30.05	15.208	.641	.443	-.063 ^a
SOAL6	30.20	17.853	.571	.721	.133
SOAL7	29.80	16.274	.627	.815	.071
SOAL8	29.85	18.661	.499	.291	.129
SOAL9	30.00	18.737	.679	.620	.226
SOAL10	29.75	17.461	.432	.756	.108

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.862	.872	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SOAL11	28.85	23.608	.517	.430	.386
SOAL12	28.30	24.537	.449	.780	.364
SOAL13	28.95	19.945	.717	.837	.295
SOAL14	28.70	19.695	.514	.672	.253
SOAL15	29.30	22.642	.639	.416	.337
SOAL16	29.10	23.463	.514	.491	.390
SOAL17	29.30	20.326	.669	.264	.276
SOAL18	29.05	19.839	.465	.633	.216
SOAL19	29.25	22.197	.706	.525	.351
SOAL20	29.00	25.263	.628	.378	.455



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.746	.867	10

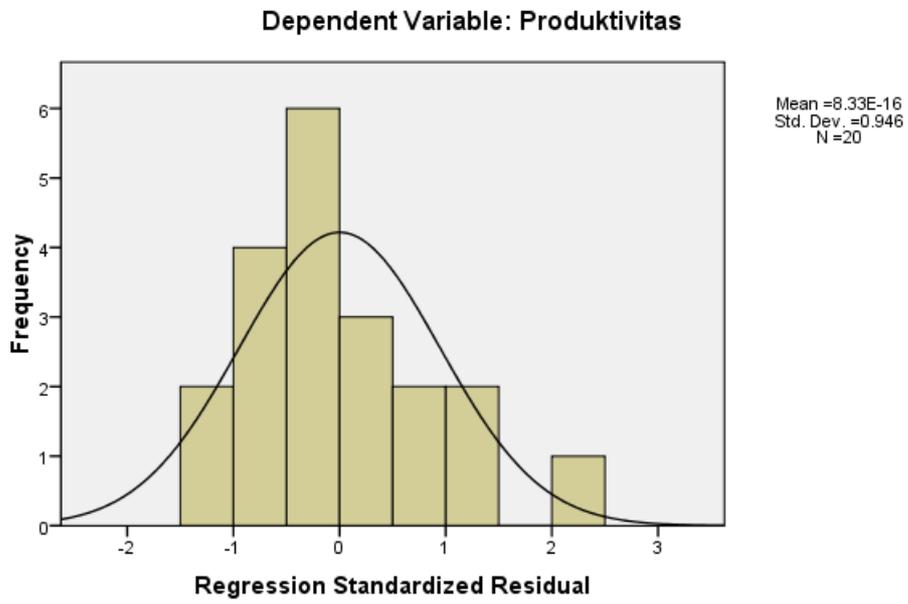
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SOAL21	27.30	17.695	.799	.360	.275
SOAL22	28.60	13.200	.675	.678	.049
SOAL23	28.30	14.958	.527	.482	.144
SOAL24	28.40	17.832	.497	.534	.330
SOAL25	28.55	16.471	.646	.445	.224
SOAL26	28.40	14.147	.606	.515	.164
SOAL27	28.65	11.503	.439	.518	-.127 ^a
SOAL28	28.40	13.937	.773	.444	.116
SOAL29	28.20	11.326	.531	.370	-.091 ^a
SOAL30	28.25	13.145	.594	.375	.038

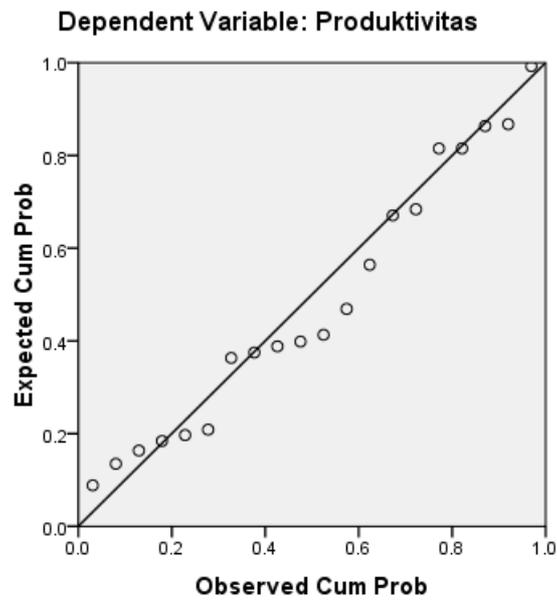
a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.



Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

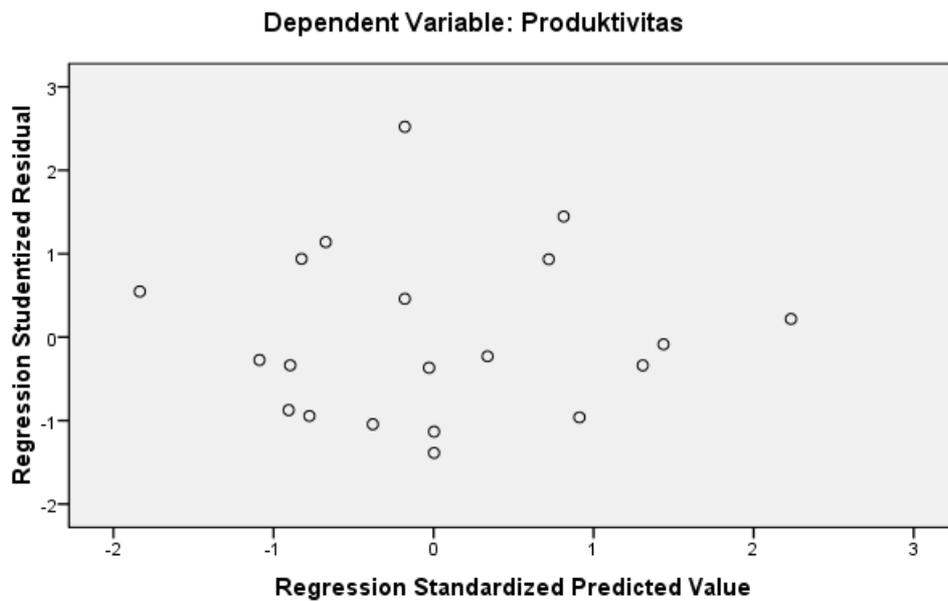
		Unstandardized Residual
N		20
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.81791395
Most Extreme Differences	Absolute	.142
	Positive	.142
	Negative	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.634
Asymp. Sig. (2-tailed)		.816
a. Test distribution is Normal.		

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	29.934	10.686		2.801	.012		
	Peran Karyawan	-.144	.221	-.155	-.654	.522	.938	1.066
	Peran Pemimpin	.196	.189	.246	1.038	.314	.938	1.066

a. Dependent Variable: Produktivitas

Scatterplot



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.934	10.686		2.801	.012
	Peran Karyawan	.144	.221	.155	.654	.522
	Peran Pemimpin	.196	.189	.246	1.038	.314

a. Dependent Variable: Produktivitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.322 ^a	.104	-.002	4.036

a. Predictors: (Constant), Peran Pemimpin, Peran Karyawan

b. Dependent Variable: Produktivitas



LAMPIRAN III

Data Kuesioner

SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	JUMLAH
1	3	4	5	2	1	4	5	3	4	32
2	4	5	2	4	2	5	3	5	5	37
5	5	4	2	3	4	4	5	4	4	40
4	5	4	5	3	2	1	2	5	5	36
2	5	4	3	4	5	5	4	3	5	40
4	5	5	2	5	2	5	2	1	4	35
3	4	4	5	2	2	3	4	5	3	35
5	1	1	3	2	4	1	4	1	2	24
5	5	1	2	3	4	5	4	4	3	36
3	2	4	3	4	3	5	3	2	1	30
1	1	1	2	1	2	3	3	5	4	23
2	3	4	4	3	2	1	4	5	4	32
2	3	5	2	3	4	5	4	2	3	33
3	4	5	3	1	3	4	2	1	5	31
1	4	2	3	4	5	2	3	4	5	33
3	4	3	4	5	5	4	2	1	2	33
3	2	5	2	4	2	3	4	5	3	33
4	5	3	2	4	5	5	3	4	1	36
3	1	5	1	4	2	3	4	4	4	31
3	4	5	5	4	3	2	4	2	4	36

SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	JUMLA H
5	3	4	5	2	1	4	5	3	4	36
5	3	1	3	4	5	3	2	1	2	29
2	3	4	3	2	1	3	2	1	4	25
2	4	1	2	3	5	4	3	4	5	33
4	5	5	3	2	4	1	4	1	3	32
5	4	2	1	3	2	1	4	3	4	29
3	4	2	1	4	2	4	3	4	1	28
1	4	5	4	3	3	4	3	2	5	34
3	4	1	3	2	4	1	2	3	4	27
4	3	1	2	3	4	1	5	4	5	32
3	4	3	4	3	2	3	2	1	5	30
5	5	6	5	5	5	4	4	4	3	46
4	3	4	5	5	3	2	3	1	2	32
1	3	3	5	4	3	1	2	3	3	28
3	4	4	5	2	1	3	4	5	1	32
4	3	2	5	3	5	3	4	4	5	38
3	5	3	2	1	4	2	1	4	1	26
5	5	4	3	1	2	4	3	4	3	34
2	4	5	5	4	3	5	4	5	3	40
3	5	5	4	2	3	5	3	2	1	33

الجمعة الاستاذة الاندو

SOAL 21	SOAL 22	SOAL 23	SOAL 24	SOAL 25	SOAL 26	SOAL 27	SOAL 28	SOAL 29	SOAL 30	JUMLA H
5	3	4	5	2	1	4	5	3	4	36
5	1	3	4	5	1	1	2	4	3	29
4	4	2	2	4	5	4	3	1	2	31
5	2	5	2	3	4	5	2	2	3	33
3	3	1	3	2	3	1	4	3	4	27
4	4	5	4	1	5	3	2	4	3	35
5	5	4	1	2	5	2	3	5	2	34
5	3	3	3	3	4	3	1	4	3	32
4	3	3	4	2	3	2	3	1	4	29
4	4	2	2	3	2	3	4	3	4	31
4	5	3	1	4	3	4	5	5	3	37
5	4	2	3	3	4	3	2	4	5	35
3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	26
4	1	2	4	3	4	3	4	1	1	27
4	1	3	5	3	2	2	2	4	1	27
4	2	4	3	4	3	3	1	3	2	29
5	3	4	2	3	1	1	3	2	3	27
5	2	3	3	2	2	2	4	3	4	30
3	3	4	2	3	1	4	4	4	5	33
2	2	3	5	4	5	4	5	6	5	41

الجمعة الإسلامية
الاستاذ الاندو