

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada PT. Bahana BuanaBox, Sayung)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

ARIYANTO
NIM.12010110141175

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2016

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ariyanto
Nomor Induk Mahasiswa : 12010110141175
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi
Pada PT.Bahana BuanaBox Sayung)**

Dosen Pembimbing : Dr. H. Susilo Toto Rahardjo, SE., MT

Semarang, 17 November 2016

Dosen Pembimbing,

(Dr. H. Susilo Toto Rahardjo, SE., MT)

NIP. 196312241989021002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Ariyanto

Nomor Induk Mahasiswa : 12010110141175

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi
Pada PT.Bahana BuanaBox Sayung)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 7 Desember 2016

Tim Penguji

1. Dr. H. Susilo Toto Rahardjo, SE., MT. (.....)

2. Dr. H. M Chabachib, M.Si.,Akt (.....)

3. Astiwi Indriani, SE., MM (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ariyanto, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGENMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada PT. Bahana Buanabox, Sayung)”**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/ atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 17 November 2016

Yang membuat pernyataan

(Ariyanto)

NIM : 12010110141175

ABSTRACT

Many new packaging industries have emerged in Indonesia resulted in the competitive of packaging industry in Indonesia will be more stringent, so that PT. Bahana BuanaBox, Sayung should improve the quality and performance of employees in producing the results their products because consumers are increasingly selective in choosing and using a product that will have to be consumed. This study aimed to analyze the influence of education and training, participation, and empowerment of the performance of employees of PT. Bahana BuanaBox, Sayung.

The population used in this study were all employees of PT. Bahana BuanaBox, Sayung. The sampling technique used was purposive sampling. Criteria samples taken were all employees of the production of PT. Bahana BuanaBox, Sayung who has worked for more than three years totaling 200 employees. Methods of data collection in this study using questionnaires and interviews. Methods of data analysis using multiple regression.

Based on the results of research, education and training, participation, and empowerment positive influence on employee performance, based on the results of goodness of fit, it can be said that the model can be used to predict the performance of employees while the test results from the coefficient of determination, employee performance is able to be explained by education and training, participation, and empowerment of 73.8%.

Keywords: TQM, performance, education and training, participation, empowerment

ABSTRAK

Banyaknya industri-industri kemasan baru yang muncul di Indonesia mengakibatkan persaingan dunia kemasan Indonesia akan semakin ketat, sehingga PT. Bahana BuanaBox, Sayung harus meningkatkan kualitas mutu dan kinerja karyawan dalam memproduksi hasil produk mereka karena konsumen semakin selektif dalam memilih dan menggunakan produk yang akan dipilih untuk dikonsumsi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan, partisipasi, dan pemberdayaan terhadap kinerja karyawan PT. Bahana BuanaBox, Sayung.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bahana BuanaBox, Sayung. Teknik pengambilan sampel menggunakan adalah *purposive sampling*. Kriteria sampel yang diambil adalah seluruh karyawan bagian produksi PT. Bahana BuanaBox, Sayung yang telah bekerja lebih dari tiga tahun yang berjumlah 200 orang karyawan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara. Metode analisis data menggunakan regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, pendidikan dan pelatihan, partisipasi, dan pemberdayaan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Berdasarkan hasil *goodness of fit*, dapat dikatakan bahwa model dapat digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan sedangkan berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, kinerja karyawan mampu dijelaskan oleh pendidikan dan pelatihan, partisipasi, dan pemberdayaan sebesar 73,8%.

Kata kunci: TQM, kinerja, pendidikan dan pelatihan, partisipasi, pemberdayaan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT. BAHANA BUANABOX, SAYUNG)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro. Dalam menyusun skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, SE , M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnia Universitas Diponegoro Semarang
2. Bapak Dr. H. Susilo Toto Rahardjo, SE., MT selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, waktu, masukan, dan dorongan bagi penulis.
3. Ibu Dr. Irene Rini Demi Pangestuti, ME selaku dosen wali yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuannya.
4. Bapak dan Ibu staf pengajar, dan staf karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah banyak membantu penulis selama menuntut ilmu di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
5. Kedua orang tua, Ali Gino dan Surami yang telah memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi

6. Yumechi, Shiorin, Rara, Kocchan, Miona, Nagasawa-kun, Fuuka, Sarina yang menjadi teman, sahabat serta penyemangat dalam menyusun skripsi
7. Teman-teman Akbfestival yang selalu mendukung dalam penyusunan skripsi.
8. Keluarga Manajemen 2010 yang selalu kompak.
9. Responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner peneliti.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung

Semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang memerlukan kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Semarang, 17 November 2016

Penulis,

Ariyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kinerja Karyawan.....	11
2.1.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	14
2.1.3 Pendidikan dan Pelatihan	32
2.1.4 Partisipasi Karywan.....	36
2.1.5 Pemberdayaan Karyawan	37
2.2 Penelitian Terdahulu	39

2.3 Pengembangan Hipotesis	41
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	44
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.2.1 Populasi	46
3.2.2. Sampel	46
3.3 Jenis dan Sumber Data	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Analisis Data	48
3.5.1 Pengujian Validitas dan Reabilitas	48
3.5.2 Pengujian Asumsi Klasik	49
3.5.3 Analisis Regresi	51
3.5.4 Pengujian Hipotesis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Karakteristik Responden.....	54
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	54
4.1.2 Lama Kerja.....	55
4.1.3 Tingkat Pendidikan Terakhir.....	55
4.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	56
4.2.1 Deskripsi Variabel Pendidikan dan Pelatihan	57
4.2.2 Deskripsi Variabel Partisipasi	58
4.2.3 Deskripsi Variabel Pemberdayaan	58
4.2.4 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	59
4.3 Analisis Kuantitatif	61
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabelitas	61
4.3.2 Uji Asusmsi Klasik	63

4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.3.4 Pengujian Hipotesis	67
4.3.5 Uji F (<i>Goodness of Fit</i>)	68
4.3.6 Analisis Koefisien Determinasi	69
4.4 Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
5.3 Keterbatasan Penelitian	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Produksi PT. Bahana BuanaBox Th. 2015	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	40
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Lama Kerja Responden	55
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	55
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Indikator Pendidikan dan Pelatihan	57
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Indikator Partisipasi	58
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Indikator Pemberdayaan	59
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Indikator Kinerja Karyawan	60
Tabel 4.8 Uji Validitas	61
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser	65
Tabel 4.12 Uji Kolmogorov-Smirnov	65
Tabel 4.13 Persamaan Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.14 Signifikansi Uji t Regresi 2	67
Tabel 4.15 Hasil Uji F	68
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian.....	78
LAMPIRAN B Tabulasi Data Kuesioner	80
LAMPIRAN C Output Frekuensi Jawaban Responden	85
LAMPIRAN D Output Validitas dan Reliabilitas	93
LAMPIRAN E Output Regresi Berganda dan Uji Asumsi Klasik	99

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia persaingan global yang tajam saat ini, orang banyak berbicara tentang “mutu” terutama berhubungan dengan pekerjaan yang menghasilkan produk dan/atau jasa. Suatu produk dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunanya. Kegiatan industri merupakan salah satu sektor yang menjadi penggerak pertumbuhan ekonomi masyarakat pada era sekarang ini. Kegiatan industri merupakan kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari tahun ke tahun. Pertumbuhan penduduk dunia yang semakin pesat meningkatkan permintaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan yang mendorong pertumbuhan di sektor industri.

Perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan. Adanya keharusan untuk penyesuaian situasi secara global, membuat manajer tidak hanya mengacu pada situasi lokal, nasional ataupun regional, namun harus mampu bersaing secara internasional. Sikap perusahaan untuk menghadapi hal ini hanya ada satu, yaitu ikut mengalami perubahan baik secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki. Salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya manusia yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang (Samuel, 2003:73).

Di samping melakukan peningkatan kinerja atau sumber daya manusianya, perusahaan juga dituntut untuk peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing dalam persaingan global. Dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa, perusahaan harus melakukan peningkatan dari segi kualitas, inovasi, kreatifitas, dan produktifitas secara konsisten agar dapat menghasilkan produk akhir yang bernilai positif lebih tinggi serta jasa yang pelayanannya lebih baik sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggan. Peningkatan kualitas dalam aspek produk dan jasa serta aspek manajemen dapat membawa organisasi mampu bertahan di lingkungan bisnis global (Tjiptono dan Diana, 2003:64).

Menurut Gasperz (2001:4), Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang menuju ke negara industri perlu membangun sistem kualitas modern dan praktik manajemen kualitas terpadu di berbagai bidang kehidupan sebagai sesuatu yang dapat diandalkan untuk memenangkan kompetisi dalam pasar global. Dalam era teknologi maju seperti sekarang ini, tidak satupun perusahaan yang tidak terkena dampak globalisasi. Bukan hanya perusahaan besar dan multinasional, tetapi perusahaan kecil juga menghadapi persaingan global (Nasution, 1998 dalam Sutanto, 2000:1).

Perkembangan teknologi yang begitu pesat meningkatkan persaingan serta diferensiasi berbagai kualitas produk dan jasa yang dihasilkan oleh sektor industri. Hal ini mengakibatkan perilaku konsumen yang semakin kritis dalam menentukan pilihan. Oleh karena itu produsen harus berusaha menerapkan faktor kualitas supaya produk atau jasa yang dihasilkan memiliki kualitas yang diharapkan oleh

konsumen. Kualitas produk merupakan fokus utama dalam suatu perusahaan. Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran. Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Dilihat dari sudut pandang pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan (Nasution, 2005). Dari sinilah muncul konsep *total quality management* (TQM). Penerapan TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan (Ismunawan, 2010:27).

Menurut Ishikawa (1993 dalam Tjiptono dan Diana, 2003), *Total Quality Management (TQM)* diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Definisi lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. *Total Quality Management (TQM)* dapat dibedakan menjadi dua aspek. Aspek pertama menguraikan apa yang dimaksud dengan TQM ialah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses

dan lingkungannya. Kemudian aspek kedua membahas bagaimana mencapainya (Tjiptono dan Diana, 2003).

Persaingan yang kuat diantara sesama perusahaan menuntut setiap perusahaan berusaha dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing tidak hanya itu, perusahaan juga harus mampu untuk mengatasi segala kendala yang dapat menghambat perkembangan perusahaan agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terjamin. Untuk mencapai visi masa depan organisasi dan bagaimana memasukan program TQM yang tepat, mendisain proses perubahan yang komprehensif, implementasi TQM dan kaitannya dengan sistem baru, dan legalitas kelembagaan. Berdasarkan beberapa penelitian, terdapat beberapa komponen yang masuk dalam TQM yaitu pendidikan dan pelatihan, partisipasi, dan pemberdayaan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian Turere (2013), pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pendidikan dan pelatihan dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Mereka menganggap bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Perusahaan-perusahaan seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada para karyawannya, Sehingga perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar dan tidak mengenal batas

usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan ketrampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

Berdasarkan hasil penelitian Kambey dan Suharnomo (2013), partisipasi karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Partisipasi karyawan adalah suatu proses untuk mengikut sertakan para karyawan pada semua tingkatan organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah (Nasution, 2005). Partisipasi karyawan dalam hal ini adalah melakukan perencanaan pekerjaan dan penetapan standar kerja bagi dirinya sendiri. Dengan adanya penetapan standar kerja bagi dirinya sendiri akan membuat karyawan merasa bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkannya sendiri. Sehingga kinerja karyawan perusahaan akan dipengaruhi oleh partisipasi karyawan ini.

Berdasarkan hasil penelitian Kambey dan Suharnomo (2013), pemberdayaan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. *Total Quality Management* adalah suatu konsep pelibatan dan pemberdayaan karyawan, pemberdayaan dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar-benar berarti, dengan demikian pemberdayaan tidak sekedar hanya memiliki masukan tetapi juga memperhatikan, mempertimbangkan, dan menindaklanjuti masukan tersebut apakah diterima atau tidak. Tanpa adanya pemberdayaan, pelibatan karyawan hanyalah merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya. Oleh karena itu, pelibatan harus disertai dengan pemberdayaan karyawan.

PT. Bahana BuanaBox adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur kemasan karton box. Mengingat semakin tingginya tingkat

persaingan di dunia kemasan Indonesia saat ini, maka kinerja karyawan yang maksimal sangat diperlukan oleh PT. Bahana BuanaBox dalam mengantisipasi persaingan bisnis. Dengan jumlah produksi yang semakin meningkat maka secara langsung perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan produk bermutu tinggi agar dapat menghadapi persaingan globalisasi sehingga tercapainya tujuan perusahaan. Berikut adalah hasil produksi karton box PT. Bahana BuanaBox pada periode tahun 2015 :

Tabel 1.1
Hasil Produksi PT. Bahana BuanaBox Th. 2015

TOTAL LAPORAN HASIL PRODUKSI TH. 2015									
(Target 241.440 pcs/Shift; Targer 503 pcs/mnt; Waste, 0,28 %)									
Bln	Hasil Produksi (pcs)	Ttl Ssrn HP (pcs)	Jml Total Kerja (Shift)	Total Waktu (Menit)	Pencapaian Target (%)	Waste (psc)	Wst (%)	Ssrn (%)	
Jan	9,149,981	13,282,553	55	26,407	68.89	48,851	0.53	0.28	
Feb	8,233,484	11,076,479	48	22,021	74.33	39,107	0.47	0.28	
Mar	9,330,358	11,931,579	53	23,721	78.20	49,577	0.53	0.28	
Apr	10,176,455	10,360,004	51	20,596	98.23	46,250	0.45	0.28	
May	9,945,668	11,364,926	57	22,594	87.51	42,452	0.43	0.28	
Jun	10,222,927	11,543,778	63	22,950	88.56	43,872	0.43	0.28	
Jul	11,031,939	14,270,110	73	28,370	77.31	44,077	0.40	0.28	
Ags	8,405,365	8,478,784	46	16,856	99.13	29,720	0.35	0.28	
Sep	10,282,343	12,991,652	69	25,828	79.15	42,155	0.41	0.28	
Okt	10,242,322	16,036,898	68	31,883	63.87	35,381	0.35	0.28	
Nop	8,675,942	15,213,235	58	30,245	57.03	39,280	0.45	0.28	
Des	5,862,903	14,345,560	49	28,520	40.87	31,718	0.54	0.28	
Rata-Rata	9,296,641	12,574,630	57	24,999	76	41,037	0	0	
Keterangan : Waste = Gagal/cacat produksi									
Sasaran Mutu = Target yang harus dicapai									

Dari tabel 1.1, terlihat bahwa pencapaian hasil produksi pada tahun 2015 kurang baik, yang terlihat dari pencapaian target yang tidak pernah mencapai target yang ditetapkan baik dari sistem maupun dari kinerja karyawannya. Selain itu yang memprihatinkan adalah tingkat waste/gagal produksi juga masih jauh dari sasaran mutu yang ditetapkan. Hal ini menimbulkan keluhan dari para pelanggannya dan juga menimbulkan urgensi akan perbaikan kinerja karyawan melalui *total quality management*.

Penelitian ini akan memodifikasi hasil penelitian Fadzillah (2006) dan Kambey dan Suharnomo (2013) yang menggunakan partisipasi dan pemberdayaan

karyawan sebagai komponen dari *total quality management* yang mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini menambahkan variabel pendidikan dan pelatihan sesuai dengan penelitian-penelitian lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Bahana BuanaBox, Sayung)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Banyaknya industri-industri kemasan baru yang muncul di Indonesia mengakibatkan persaingan dunia kemasan Indonesia akan semakin ketat, sehingga PT. Bahana BuanaBox, Sayung harus meningkatkan kualitas mutu dan kinerja karyawan dalam memproduksi hasil produk mereka karena konsumen semakin selektif dalam memilih dan menggunakan produk yang akan dipilih untuk dikonsumsi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui untuk kinerja karyawan yang unggul maka perusahaan harus bisa mengoptimalkan *total quality management* untuk meningkatkan mutu produksinya. Dengan demikian maka pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah partisipasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini mencakup sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.
2. Menganalisis pengaruh partisipasi terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan sebagai berikut:

1. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan membuka wawasan kepada pembaca baik kalangan akademis maupun masyarakat umum mengenai implementasi faktor TQM pada suatu perusahaan, sehingga pembaca memiliki gambaran apabila ingin menjalankan usahanya.

2. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori dan literatur yang penulis peroleh di bangku perkuliahan serta menumbuh kembangkan dan memantapkan sikap profesionalisme.

3. Bagi perusahaan

Sebagai masukan kepada pelaku usaha untuk menyusun strategi operasional mereka mengenai kualitas sehingga memberi manfaat yang signifikan dalam kinerja karyawan.

4. Bagi pihak lain

Sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjadi pengantar penjelasan mengapa penelitian ini menarik untuk diteliti, apa yang diteliti dan untuk apa penelitian dilakukan. Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini berisi landasan teori yang merupakan penjabaran dari teori tentang produk, harga, lokasi, dan keputusan pembelian, serta teori-teori lain yang mendukung. Selain itu, bab ini berisi bahasan hasil penelitian, ringkasan hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi variable penelitian dan definisinya, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan hasil penelitian, analisis data dan pembahasannya secara lengkap.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan pembahasan hasil penelitian dan saran kepada piha-pihak yang memperoleh manfaat dari penelitian.

BAGIAN AKHIR

Daftar pustaka dan lampiran-lampiran