

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA  
OPERASIONAL**

**(STUDI PADA INDUSTRI RUMAH TANGGA OLAHAN  
PANGAN DI KOTA SEMARANG)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**MUHAMMAD ISMAIL MUBARAK  
12010113120018**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2018**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Ismail Mubarak  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120018  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **“PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL (STUDI PADA INDUSTRI RUMAH TANGGA OLAHAN PANGAN DI KOTA SEMARANG)”**  
Dosen Pembimbing : Dr. Mahfudz, SE., MT.

Semarang, 2018

Dosen Pembimbing

(Dr. Mahfudz, SE., MT.)

NIP. 197309101998031003

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Penyusun : Muhammad Ismail Mubarak  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120018  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen  
Judul Skripsi : **“PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL (STUDI PADA INDUSTRI RUMAH TANGGA OLAHAN PANGAN DI KOTA SEMARANG)”**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal :**

**Tim Penguji:**

1. Dr. Mahfudz., SE., MT (.....)
- 2 (.....)
3. (.....)

## PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya Muhammad Ismail Mubarak menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL (STUDI PADA INDUSTRI RUMAH TANGGA OLAHAN PANGAN DI KOTA SEMARANG)”** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dan atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan terhadap lainnya.

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

Semarang, 2018  
Yang membuat pernyataan,

Muhammad Ismail Mubarak

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Where there is a will, there is a way”*

“Hidup ini seperti sepeda, agar seimbang, kau harus terus bergerak” –Albert

Einstein

“Waktumu terbatas, jangan menyianyiakan dengan menjalani hidup orang lain”-

Steve Jobs

“Yakinlah kau bisa dan kau sudah separuh jalan menuju kesana”-Theodore

Roosevelt

***Skripsi ini saya persembahkan untuk:***

Kedua orangtua saya, serta kakak dan adik saya

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fokus terhadap konsumen, perbaikan berkesinambungan, pelatihan pada karyawan, kepemimpinan serta perencanaan strategis terhadap kinerja operasional. Sebanyak 100 pengelola atau pemilik Industri Rumah Tangga olahan pangan di Kota Semarang dijadikan sebagai objek dalam penelitian ini.

Teknik pengambilan sample penelitian ini dengan menggunakan *non-probability sampling*. Data diperoleh dengan melakukan survey terhadap 100 pemilik atau pengelola Industri Rumah Tangga olahan pangan di Kota Semarang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dari lima hipotesis semuanya diterima. Hipotesis yang diterima tersebut yakni hipotesis pertama (terdapat pengaruh signifikan antara fokus terhadap konsumen terhadap kinerja operasional), hipotesis kedua (terdapat pengaruh signifikan antara perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja operasional), hipotesis ketiga (terdapat pengaruh signifikan antara pelatihan pada karyawan terhadap kinerja operasional), hipotesis keempat (terdapat pengaruh signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja operasional) dan terakhir hipotesis kelima (terdapat pengaruh signifikan antara perencanaan strategis terhadap kinerja operasional).

**Kata Kunci: Fokus Terhadap Konsumen, Perbaikan Berkesinambungan, Pelatihan Pada Karyawan, Kepemimpinan, Perencanaan Strategis, Kinerja Operasional.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of consumer focus, continuous improvement, employee training, leadership and strategic planning on operational performance. A total of 100 managers or owners of Foodstuff Industry in Semarang City serves as an object in this study.*

*Sampling technique from this research use non probability sampling. Data obtained by conducting a survey of 100 owners or managers of Household Food Industry in Semarang City. Data analysis was done by using multiple regression analysis with SPSS program.*

*The results of hypothesis testing show that of the five hypotheses are all accepted. The hypothesis is the first hypothesis (there is a significant influence between the focus on the consumer on operational performance), the second hypothesis (there is a significant influence between continuous improvement of operational performance), the third hypothesis (there is a significant influence between training on employees on operational performance) fourth (there is a significant influence between leadership on operational performance) and lastly the fifth hypothesis (there is a significant influence between strategic planning of operational performance)*

***Keywords: Consumer Focus, Continuous Improvement, Education and Training, Leadership, Strategic Planning, Operational Performance***

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL (STUDI PADA PRODUK OLAHAN PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA DI KOTA SEMARANG)”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, doa dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dan selaku Dosen Wali.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Mahfudz, SE., MT. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar membantu membimbing sehingga proses pembuatan skripsi bisa lancar.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Terima kasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama di perkuliahan.
5. Kedua orangtua penulis dan kakak serta adik penulis, yang selalu mendoakan dan juga mendukung selama berjalannya proses pembuatan skripsi.
6. Sahabat Freeman, teman – teman Shoes and Care Semarang, dan juga teman teman Manajemen FEB Undip 2013 yang sudah selalu mendukung kegiatan proses pembuatan skripsi.
7. Spesial kepada Nadhissa Shadrina yang selalu memberikan nasihat, saran serta mendukung selama kegiatan proses pembuatan skripsi.
8. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan sebagai masukan bagi penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 2018

Muhammad Ismail Mubarak

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
1.4 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	17
2.1 Landasan Teori .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	43
2.4 Hipotesis .....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	45
3.2 Populasi dan Sampel.....	48
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	50
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	51

3.5 Teknik Analisis Data .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>58</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	58
4.2 Analisis Data .....	61
4.3 Interpretasi Hasil .....	79
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Implikasi Teoritis.....	86
5.3 Implikasi Manajerial.....	88
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	89
5.5 Saran untuk Penelitian Masa Datang.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Survey Proporsi Produk Pangan Tahun 2011-2014 .....	5
Tabel 1.2 Jenis Produk SPP IRT .....	6
Tabel 1.3 Perbandingan Industri Pangan Olahan Rumah Tangga Bersertifikasi dan Tidak Bersertifikasi hingga periode 2016.....	7
Tabel 1.4 Tabel Research Gap Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional. ....	10
Tabel 2.1 Hasil penelitian terdahulu Tentang Kinerja Operasional.....	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.2 Perbandingan Industri Pangan Olahan Rumah Tangga Bersertifikasi dan Tidak Bersertifikasi hingga periode 2016.....	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Status Kepemilikan .....	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas.....	64
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	86
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	88

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Sederhana TQM.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	43
Gambar 4.1 Hasil Uji Multikolinieritas.....	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedosisitas dengan Scatterplot.....	68
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram.....	69
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Plot.....	70
Gambar 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	71
Gambar 4.6 Hasil Uji Statistik T.....	73
Gambar 4.7 Hasil Uji Statistik F.....	78
Gambar 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Kuesioner Penelitian .....	95
Lampiran II Data Tabulasi .....	101
Lampiran III Hasil Pengolahan Data.....	104

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan bisnis saat ini sangat berkembang pesat, berbagai perusahaan dari barang sampai jasa turut hadir dalam dunia bisnis. Salah satu bidang bisnis yang berkembang saat ini adalah pelaku industri. Saat ini perusahaan industri di kota-kota besar pun mulai tumbuh seiring dengan perkembangan inovasi produk yang beranekaragam. Namun seiring dengan perkembangan industri yang semakin meningkat, semakin banyak pula masalah yang dihadapi, salah satunya adalah saat ini para pelaku usaha industri berorientasi pada biaya rendah tanpa mengontrol kualitas produk yang dihasilkan. Ditambah lagi hingga saat ini sector industri menjadi salah satu sektor yang diharapkan dapat meningkatkan perekonomian negara. Kontrol kualitas sangat dibutuhkan, untuk mendapatkan produk yang baik (Nugroho, 2015).

Sikap selektif dan kritis dari pelanggan dalam melakukan pemilihan pada produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, menuntut pelaku usaha untuk menghasilkan produk yang berkualitas baik demi memenuhi kebutuhan pelanggan (Budihardja dan Indryani, 2001). Sehingga dari sisi konsumen kualitas merupakan suatu hal yang sangat penting. Produk yang berkualitas akan memberikan keuntungan bagi perusahaan karena dapat memberikan kepuasan konsumen. Konsep manajemen kualitas merupakan sesuatu yang harus di awasi mengingat

UMKM, perbaikan infrastruktur, peningkatan kualitas SDM dan, reformasi kualitas merupakan suatu *benefit* yang diberikan kepada konsumen pada suatu produk.

Menurut Priwirosentono (2007) produk yang memiliki kualitas baik, lebih menarik perhatian konsumen, dan pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan. Selain itu adanya globalisasi dewasa ini, khususnya pada bidang industri yang semakin ketat dan kompetitif menuntut pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan mutu yang baik ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)).

Salah satu bisnis industri yang semakin berkembang di Indonesia adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dianggap memiliki peran penting untuk meningkatkan perekonomian negara karena membantu membuka lapangan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan survei dan perhitungan yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), yang menyatakan bahwa kontribusi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) terhadap PDB Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya, dari tahun 1997 hingga tahun 2002 (Hashfah, 2003).

Menurut Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Usaha Mikro ialah usaha milik perorangan atau badan usaha milik perorangan yang memiliki kriteria yaitu memiliki kekayaan bersih senilai Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, memiliki penjualan tahunan yaitu sebesar Rp 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah).

2. Usaha Kecil, memiliki definisi yaitu suatu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang dijalankan oleh perorangan atau badan usaha bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memiliki kriteria yaitu memiliki kekayaan bersih lebih dari 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 50.000.000.000 (lima puluh milyar rupiah).
3. Usaha Menengah, yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar yang memenuhi kriteria yaitu memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 10.000.000.000 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 50.000.000.000 (lima puluh milyar rupiah).

Dalam hal ini peran UMKM sangat penting dan menunjang perekonomian Indonesia berikut ialah peran UMKM dalam perekonomian Indonesia ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)):

1. Sarana mengentaskan masyarakat dari jurang kemiskinan.

Alasan utama nya ialah karna UMKM menyerap tenaga kerja yang banyak. Hal ini terbukti bahwa data milik Kementerian Koperasi dan UMKM tahun 2011 dapat disebutkan bahwa lebih dari 55,2 juta unit UMKM dapat menyerap tenaga kerja 101,7 juta orang dan angka tersebut masih akan terus bertambah.

2. Sarana untuk meratakan tingkat perekonomian rakyat kecil

Peran UMKM dalam hal ini ialah karna letak dari bisnis UMKM tersebut terletak di berbagai daerah. Keberadaan UMKM di 34 Provinsi di Indonesia tersebar merata maka rakyat kecil tidak perlu berbondong-bondong pergi ke kota untuk mendapatkan kehidupan yang layak.

3. Memberikan pemasukan devisa bagi negara.

Dalam hal ini peran UMKM sangat penting karna memberikan pemasukan devisa bagi negara, pangsa pasarnya bukan hanya skala local tetapi sudah mencapai skala internasional juga. Dapat dibuktikan dari data Kementerian Koperasi dan UMKM bahwa tahun 2017 pemasukan devisa negara dari peran UMKM mencapai 88,45 milyar. Angka ini mengalami peningkatan 8 kali lipat dari tahun 2016.

Sebagai salah satu harapan penunjang ekonomi negara hasil produksi dari usaha kecil menengah juga harus diperhatikan. Untuk itu perlu dilakukan sampling dan pengujian laboratorium terhadap produk-produk yang dikeluarkan oleh usaha kecil menengah. Sehingga produk-produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan ketentuan syarat mutu.

Berdasarkan hasil pengawasan produk beredar, sampling dan pengujian laboratorium pada beberapa komoditi tahun 2011-2014 di kota Semarang dapat dilihat hasil target dan hasil yang terjadi pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Survey Proporsi Produk Pangan Memenuhi Syarat Tahun 2011-2014**

Proporsi Produk Pangan yang Memenuhi Syarat (%)							
2011		2012		2013		2014	
Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
82,47 %	66,03%	86,22 %	69,18%	89,97 %	69,74%	93,72 %	69,72%

Sumber: [www.bpom.go.id](http://www.bpom.go.id), diakses bulan Maret 2017

Berdasarkan hasil pengawasan produk beredar, sampling dan pengujian laboratorium pada beberapa komoditi tahun 2011 di Kota Semarang, hasil menunjukkan bahwa sampel tidak memenuhi syarat mutu. Dapat dilihat pada Gambar 1.1 bahwa target yang direncanakan pertahun tidak sesuai dengan ekspektasinya. Pada tahun 2011 target proporsi produk pangan yang memenuhi syarat sebesar 82,47% namun hasilnya bahwa hanya sebesar 66,03% proporsi produk pangan yang sudah sesuai syarat mutu. Pada tahun 2012 juga memperlihatkan hasil yang sama, bahwa hasil proporsi produk pangan yang ditargetkan sebesar 86,22% meleset hingga 69,18%. Selanjutnya, pada tahun 2013 target yang diharapkan ada sebesar 89,97% proporsi produk pangan yang memenuhi syarat namun nyatanya hanya sebesar 69,74% proporsi produk pangan yang memenuhi syarat. Kemudian di tahun 2014 di targetkan proporsi produk pangan yang memenuhi syarat sebesar 93,72% namun nyatanya hanya sebesar 69,72% proporsi produk pangan yang sudah memenuhi syarat mutu. Dari data yang dijelaskan dari tahun 2011- 2014 maka dapat diambil kesimpulan bahwa proporsi produk pangan yang memenuhi syarat masih jauh dari target yang diharapkan.

Harapan untuk 5 tahun yang akan datang hasil uji produk yang memenuhi syarat dapat meningkat setiap tahunnya, seiring dengan kesadaran para pelaku usaha, sehingga dapat mengindikasikan kualitas produk yang semakin baik pula, mengingat pentingnya peran kualitas untuk konsumen.

Selanjutnya, secara lebih detail kurangnya kontrol kualitas produk pangan dapat dilihat dari rendahnya jumlah IRT yang mendaftarkan usahanya pada Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk mendapatkan SPP IRT. SPP IRT adalah singkatan dari sertifikasi produk pangan Industri Rumah Tangga. Sertifikasi tersebut merupakan tanda bahwa suatu industri pangan sudah tersertifikasi kualitas dan kesehatannya. Industri pangan yang sudah memiliki sertifikasi SPP IRT mengindikasikan bahwa industri pangan tersebut sudah memiliki kualitas dan mutu produk yang baik sesuai dengan ketentuan Dinas Kesehatan. Sertifikasi SPP IRT diberikan kepada industri olahan pangan rumah tangga yang produknya bisa tahan hingga 7 hari. Pada Tabel 1.2 dapat dilihat jenis jenis olahan pangan yang masuk kepada SPP IRT.

**Tabel 1.2**  
**Jenis Produk Olahan Pangan SPP IRT**

No.	Jenis Olahan Pangan
1.	Hasil olahan daging kering: Abon daging, dendeng kering, paru goreng kering, kerupuk kulit dan rendang daging atau paru.
2.	Hasil olahan ikan kering: Abon, cumi kering, ikan asin, ikan asap, kerupuk, dan udang kering.

Lanjutan Tabel 1.2

No	Jenis Olahan Pangan
3.	Hasil olahan unggas kering: Abon unggas, usus goreng, ceker goreng, dendeng dan telur asin
4.	Sayur dan sayur kering: Acar, asinan, jamur asin, sayur asin kering, sayur kering dan kripik.
5.	Hasil olahan kelapa: Kelapa parut kering, Nata de coco, Geplak.
6.	Hasil olahan tepung: Bihun, Biskuit, Bagelan, Dodol, Kulit lumpia, Krupuk, Kue kering, Mie kering.
7.	Minyak dan lemak: Minyak kelapa, Minyak sawit, Minyak zaitun, Lemak ayam dan Lemak sapi.
8.	Selai, Jeli dan sejenisnya: Jam/Selai, Srikaya dan Singkong.
9.	Gula, Kembang gula dan Madu: Gula aren, Kelapa, Pasir, Sirup.
10.	Kopi, Teh, Coklat kering: Teh, Coklat, Kopi.
11.	Bumbu: Bawang goreng, Kecap asin, Saos cabe, Saos tomat, Saus ikan.
12.	Rempah: Bawang merah kering, Cabe kering, Kunyit kering, Lada putih.
13.	Minuman ringan: Minuman gula asam, Buah, Manisan buah.
14.	Hasil olahan buah: Buah kering, Asinan buah, Manisan buah, Pisang sale.
15.	Hasil olahan biji-bijian dan umbi: Ketan, Kripik kentang, Balado, Talas.
16.	Lain-lain es: Es stik, Puter, Mambo, Goyang

Sumber: [jdih.pom.go.id](http://jdih.pom.go.id) diakses bulan April 2017

Pada Tabel 1.2 dapat dilihat jenis produk olahan pangan yang harus di daftarkan pada Dinas Kesehatan untuk mendapatkan SPP IRT, untuk menjamin kualitas produk yang di produksi. Namun, hingga kini masih banyak industri pangan di Kota Semarang yang belum memiliki sertifikasi SPP IRT.

Dapat dilihat pada Tabel 1.3 perbandingan industri pangan olahan rumah tangga yang sudah mendapat sertifikasi dan yang belum mendapatkan sertifikasi.

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan Industri Pangan Olahan Rumah Tangga Bersertifikasi dan Tidak Bersertifikasi hingga periode 2016**

Jenis	Data	
	Jumlah	Persentase
Yang sudah mendapat SPP-IRT	550	71.4%
Yang belum mendapatkan SPP-IRT Kota Semarang	220	28.6%

Sumber: *Dinas Perindustrian Kota Semarang dan Dinas Kesehatan Kota Semarang*

Dari Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa jumlah IRT yang sudah mendapatkan SPP-IRT sebesar 550 IRT dengan persentase sebesar 71.4% sedangkan data yang belum mendapatkan SPP-IRT sebesar 220 dengan persentase 28.6%. Hal ini menandakan bahwa terdapat selisih yang cukup besar antara IRT yang mendapat dan yang belum mendapatkan SPP-IRT dari Dinas Kesehatan dengan total jumlah 770 IRT yang terdaftar di Dinas Perindustrian Kota Semarang.

Adanya selisih antara data IRT yang sudah terdaftar dan belum terdaftar dapat menyimpulkan bahwa masih banyak IRT yang tidak menjadikan kualitas sebagai salah satu kunci utama untuk mencapai kinerja bisnis yang baik. Pada kenyataannya kualitas merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja bisnis agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen, selain itu kini semakin banyak konsumen yang semakin pintar dalam memilih produk atau membeli produk maka kualitas merupakan salah satu kriteria penting yang paling dilihat oleh konsumen sebelum membeli produk.

Sertifikasi SPP IRT yang diberikan oleh Dinas Kesehatan dapat mengindikasikan bahwa produk yang akan dibeli sudah terjamin kualitasnya sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia

tahun 2012 tentang pedoman pemberian sertifikat produksi pangan industri rumah tangga (jdih.pom.go.id).

Dengan melakukan suatu manajemen kualitas yang baik, maka perusahaan memperoleh berbagai manfaat salah satunya adalah kepuasan konsumen yang meningkat, dan perbaikan kinerja yang semakin baik. Semakin meningkatnya kinerja bisnis perusahaan maka akan semakin baik pula perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. (Ulfah, 2013).

Produksi pangan yang dihasilkan akan selalu melalui proses produksi mulai dari penyediaan bahan baku, produksi, produk setengah jadi, dan produk jadi perhatian utama bagi pelaku usaha untuk menciptakan produk yang berkualitas sesuai standar yang telah ditetapkan.

Menurut Nugroho (2015) kualitas produk dewasa ini sudah dipandang sebagai suatu keunggulan dalam bersaing para pelaku usaha. Untuk itu, perlu diadakan kontrol kualitas terhadap produk pangan yang diproduksi dengan menerapkan pengelolaan manajemen operasional yang baik guna memperoleh kualitas produk yang baik dan juga meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut Munizu (2012) pengelolaan manajemen operasional yang terbaik adalah salah satu solusi untuk dapat bersaing dan unggul. Selain pengelolaan yang baik, keefektifan organisasi juga perlu dilaksanakan. Menurut Hardjosoedarmo (2004) keefektifan organisasi, orientasi pada pasar, orientasi pada output, perbaikan terus menerus perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan konsumen. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas khususnya pada

perusahaan manufaktur adalah dengan menerapkan *total quality management* (TQM).

Menurut Tjiptono dan Anastasia (2003) *total quality management* (TQM) adalah suatu pendekatan untuk dapat meningkatkan persaingan organisasi dengan melakukan perbaikan secara terus menerus baik produk, jasa, manusia dan lingkungan. Menurut Krajewski dan Ritzman (2006) TQM memainkan peran penting untuk memaksimalkan daya saing perusahaan guna meningkatkan kepuasan konsumen, dengan cara melakukan perbaikan berkesinambungan pada kualitas produk dan jasa dan lingkungan organisasi. Sedangkan menurut Sila et al (2007) agar dapat bersaing dalam pasar global, TQM merupakan aspek yang penting dalam memainkan peran guna meningkatkan daya saing perusahaan.

Penerapan sistem *total quality management* (TQM) dalam suatu perusahaan sendiri merupakan sesuatu yang penting dalam penciptaan suatu produk, karena TQM membantu mengelola organisasi untuk meningkatkan efektivitas dan kinerja dalam rangka pencapaian kualitas, yang berdampak pada kepuasan konsumen (Ahmad, 2012).

**Tabel 1.4**  
**Tabel *Research Gap* Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Minjoon Juna, Shaohan Cai, Hojung Shin (2006)	<i>TQM practice in maquiladora: Antecedents Of employee satisfaction and loyalty</i>	Terdapat pengaruh positif antara TQM terhadap kinerja operasional bisnis

Lanjutan Tabel 1.4

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
2.	J. Carlos Bou & Inmaculada Beltrán (2007)	<i>Total quality management, highcommitment human resource strategy and firm performance: an empirical study</i>	Terdapat pengaruh positif antara TQM terhadap kinerja operasional bisnis
3.	Gurhan Gunday, Gunduz Ulusoy, Kemal Kili, Lutfihak Alpkán (2011)	<i>Effects of innovation types on firm performance</i>	Terdapat pengaruh positif antara TQM terhadap kinerja operasional bisnis
4.	Masahiro Miyagawa and Kosaku Yoshida (2010)	<i>TQM practices of Japanese-owned manufacturers in the USA and China</i>	Terdapat pengaruh positif antara TQM terhadap kinerja operasional bisnis
5.	Anderson, E.W., Fornell, C., Lehmann, R.T., 1994	<i>Customer satisfaction, market share, and profitability</i>	strategi TQM yang berfokus pada pelanggan tidak memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kinerja bisnis
6.	Terzioski, M., Samson, D., 2000	<i>The effect of company size on the relationship between TQM strategy and organizational performance</i>	strategi TQM yang berfokus pada pelanggan tidak memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kinerja bisnis

Lanjutan Tabel 1.4

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
7.	Ittner, C.D., Larcker, D.F., 1996	<i>Measuring the impact of quality initiatives on firm financial performance. In: Fedor, D.F., Ghosh, S. (Eds.), Advances in Management of Organization Quality</i>	Hasil penelitian menunjukkan untuk mencapai kepuasan pelanggan bukan dengan meningkatkan kinerja operasional, namun dapat dilakukan dengan mengurangi biaya dan meningkatkan loyalitas konsumen

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL (STUDI PADA INDUSTRI RUMAH TANGGA OLAHAN PANGAN DI KOTA SEMARANG)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Semakin berkembangnya dunia bisnis pada usaha industri rumah tangga, maka semakin ketat persaingan antar perusahaan untuk dapat memproduksi produk yang berkualitas guna memenuhi perlindungan konsumen. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh sebuah perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkan. Menurut Tjiptono dan Diana (2003) TQM merupakan metode dalam menjalankan usaha untuk meningkatkan daya saing organisasional dengan melakukan perbaikan secara terus menerus pada produk maupun jasa.

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah masih banyaknya usaha industri pangan rumah tangga di Kota Semarang yang belum mendapatkan sertifikasi SPP-IRT yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Padahal dengan sertifikasi itu, dapat membuktikan kualitas yang baik dari produksi rumahan tersebut. Namun nyatanya, masih banyak sekali industri usaha pangan rumah tangga yang belum mendapatkan sertifikasi SPP-IRT. Sehingga yang menjadi masalah penelitiannya adalah “Bagaimana pengaruh kinerja operasional terhadap *total quality management* (TQM) pada usaha industri pangan rumah tangga di kota Semarang”. Sedangkan yang menjadi *research question* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fokus pada konsumen berpengaruh positif terhadap kinerja operasional pada usaha industri rumah tangga di Kota Semarang?
2. Apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional pada usaha industri rumah tangga di Kota Semarang?
3. Apakah pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional pada usaha industri rumah tangga di Kota Semarang?
4. Apakah kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional pada usaha industri rumah tangga di Kota Semarang?
5. Apakah perencanaan strategis berpengaruh positif terhadap kinerja operasional pada usaha industri rumah tangga di Kota Semarang?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh fokus pada konsumen terhadap kinerja operasional pada usaha industri rumah tangga di Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja operasional pada usaha industri rumah tangga di Kota Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan karyawan terhadap kinerja operasional pada usaha industri rumah tangga di Kota Semarang.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja operasional pada usaha industri rumah tangga di Kota Semarang.
5. Untuk menganalisis pengaruh perencanaan strategis terhadap kinerja operasional pada usaha industri rumah tangga di Kota Semarang.

##### **1.3.1.1 Manfaat Teoritis**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa pemikiran konsep – konsep, teori terhadap bidang ilmu sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan pada industri rumah tangga di Kota Semarang yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

##### **1.3.1.2 Manfaat Praktis**

Pada penelitian ini hasilnya memberikan solusi dari masalah yang berkaitan dengan topik penelitian dan memperbaiki masalah kurangnya kualitas untuk industri rumah tangga di Kota Semarang.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab pertama merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang, yang merupakan sebuah landasan pemikiran baik secara teori maupun fakta yang sedang terjadi serta hasil dari pengamatan yang menarik menjadi sebuah penelitian. Rumusan masalah merupakan pernyataan tentang sesuatu keadaan atau suatu masalah yang memerlukan pemecahan masalah atau memerlukan jawaban melalui sebuah penelitian. Tujuan mengungkapkan hasil yang ingin di peroleh oleh suatu penelitian. Kegunaan penelitian ialah manfaat dari suatu penelitian baik itu teoritis maupun praktis. Sistematika penulisan ialah ringkasan materi yang dibahas pada setiap bab.

#### **BAB II: TELAAH PUSTAKA**

Pada bab dua terdapat landasan teori yang merupakan sebuah teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis. Penelitian terdahulu merupakan uraian sistematis tentang hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan peneliti yang dilakukan. Hubungan antar variabel adalah satu hubungan pengaruh dengan variabel satu dengan variabel lainnya yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya dan di dukung oleh teori-teori. Kerangka pemikiran adalah skema singkat tentang permasalahan yang akan di teliti, tujuannya ialah untuk memperjelas maksud penelitian dan menunjukkan hubungan antar variabel. Hipotesis merupakan pernyataan singkat yang disimpulkan dari hasil telaah pustaka serta menjadi jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini terdapat menjelaskan tentang bagaimana penelitian dilaksanakan secara operasional yang berisis variabel penelitian, yaitu merupakan deskripsi tentang variabel dalam penelitian. Kemudian definisi operasional merupakan definisi setiap variabel dalam suatu penelitian. Populasi dan sample menjelaskan tentang siapa yang menjadi responden dalam suatu penelitian. Jenis dan sumber data merupakan deskripsi mengenai jenis data dari variabel penelitian yaitu primer dan sekunder. Metode pengumpulan data adalah metode yang digunakan dalam melakukan suatu penelitian. Metode analisis adalah teknik yang digunakan dan penggunaan alat analisis dalam suatu penelitian.

### **BAB IV: HASIL DAN ANALISIS**

Pada bab keempat diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian yang berupa deskripsi umum atau identitas sample. Analisis data adalah hasil olahan data sesuai dengan metode analisis yang digunakan. Interpretasi hasil adalah suatu hasil untuk menjawab masalah penelitian yang diajukan.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bab terakhir merupakan akhir penulisan yang memuat kesimpulan keterbatasan dan saran. Kesimpulan merupakan suatu ringkasan dari hasil penelitian. Kemudian keterbatasan adalah kelemahan atau kekurangan yang di alami saat proses penelitian. Saran adalah anjuran yang disampaikan kepada peneliti selanjutnya.