

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*,  
*TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE*, DAN  
KOMPETENSI MEKANIK TERHADAP  
KINERJA OPERASI  
(Studi pada Bengkel Sepeda Motor  
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:

**RADEN SATRIO WIBOWO**

**NIM. 12010114130127**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2018**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Raden Satrio Wibowo  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010114130127  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **PENGARUH *TOTAL QUALITY*  
*MANAGEMENT, TOTAL PRODUCTIVE*  
*MAINTENANCE, DAN KOMPETENSI*  
*MEKANIK TERHADAP KINERJA*  
*OPERASI (Studi pada Bengkel Sepeda Motor*  
*di Kota Semarang)***  
Dosen Pembimbing : Dr. Mahfudz, S.E., M.T.

Semarang, 29 Agustus 2018

Dosen Pembimbing,



(Dr. Mahfudz, S.E., M.T.)

NIP. 197309101998031003

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Raden Satrio Wibowo  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010114130127  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **PENGARUH *TOTAL QUALITY*  
*MANAGEMENT, TOTAL PRODUCTIVE*  
*MAINTENANCE, DAN KOMPETENSI*  
*MEKANIK TERHADAP KINERJA*  
*OPERASI (Studi pada Bengkel Sepeda*  
*Motor di Kota Semarang)***

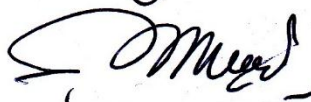
Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 13 September 2018

### Tim Penguji


1. Dr. Mahfudz, S.E., M.T.

()

2. Drs. Bambang Munas D, Dip.Com, S.E., M.T.

()

3. Sri Rahayu Tri Astuti, S.E., M.M.

()

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Raden Satrio Wibowo, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, *TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE*, DAN KOMPETENSI MEKANIK TERHADAP KINERJA OPERASI (Studi pada Bengkel Sepeda Motor di Kota Semarang)**, 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 atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol 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 asli penulisnya.

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

Semarang, 29 Agustus 2018



Raden Satrio Wibowo

NIM. 12010114130127

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan,  
Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”*

(QS. AL-INSYIRAH : 5-6)

*“Don't be yourself,  
be The Best of You”*

*Sebuah persembahan untuk kedua orang tua  
dan keluarga tercinta  
Atas Doa, Motivasi, Dukungan dan Kasih Sayang  
yang tak pernah terputus.*

## ABSTRACT

*Services in the field of motorcycle workshops with the growth of motorized vehicle usage have bright prospects and at the same time a very profitable business opportunity. This study aims to analyze the effect of Total Quality Management, Total Productive Maintenance and Mechanic's Competence on the Operational Performance of Motorcycle Workshops in Semarang City.*

*Data collection techniques used in this study are questionnaires. The sampling technique used was Total Sampling which included respondents from 85 workshops from Yamaha, Honda, Kawasaki, Suzuki. The technique used to analyze the effect of independent variables on the dependent variable of the study is multiple linear regression analysis.*

*The results of the study prove that the hypothesis of Total Quality Management has a positive effect on the Operational Performance received. The second hypothesis of Total Productive Maintenance has a positive effect on the Operational Performance received. The third hypothesis of Mechanic's Competence has a positive effect on the Operational Performance received. The coefficient of determination test results state that the three independent variables have an effect of 71% on Operating Performance. Motorcycle workshops must continue to maintain and improve the process of Total Quality Management (TQM), Total Productive Maintenance (TPM) and Mechanic's Competence in order to continue to gain competitive advantage and improve Operational Performance.*

*Keyword : Total Quality Management, Total Productive Maintenance, Mechanic's Competence, Operational Performance*

## ABSTRAK

Jasa pada bidang bengkel sepeda motor dengan pertumbuhan pemakaian kendaraan bermotor memiliki prospek yang cerah dan sekaligus sebuah peluang usaha yang sangat menguntungkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management*, *Total Productive Maintenance* dan Kompetensi Mekanik terhadap Kinerja Operasi Bengkel Sepeda Motor di Kota Semarang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Total Sampling* yang mencakup responden dari 85 bengkel dari pabrikan sepeda motor Yamaha, Honda, Kawasaki, Suzuki. Teknik yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen penelitian adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis satu *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasi diterima. Hipotesis kedua *Total Productive Maintenance* berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasi diterima. Hipotesis ketiga Kompetensi Mekanik berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasi diterima. Hasil uji koefisien determinasi menyatakan bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh sebesar 71 % terhadap Kinerja Operasi. Bengkel sepeda motor haruslah terus menjaga dan meningkatkan proses *Total Quality Management* (TQM), *Total Productive Maintenance* (TPM) dan Kompetensi Mekanik agar dapat terus mendapatkan keunggulan kompetitif dan meningkatkan Kinerja Operasi.

Kata kunci : *Total Quality Management*, *Total Productive Maintenance*, Kompetensi Mekanik, Kinerja Operasi

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, berkah dan karunianya yang telah diberikan kepada penulis. Kepada-Nya penulis mengucapkan banyak bersyukur atas izin-Nya penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT, TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE, DAN KOMPETENSI MEKANIK TERHADAP KINERJA OPERASI (Studi pada Bengkel Sepeda Motor di Kota Semarang)*”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan ini ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.



3. Bapak Dr. Mahfudz, S.E., M.T., selaku Dosen Pembimbing atas segala waktu dan ilmu yang telah dicurahkan untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi.
4. Seluruh Jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah menunjang perkuliahan.
5. Orang tua tercinta, Bapak Raden Sartono dan Ibu Dra. Kusrini Rahayu, M.Pd., serta Adik Raden Roro Sita Winahyu yang telah memberikan banyak doa dan dukungan kepada penulis.
6. PT. Yamaha Indonesia Motor MFG. yang telah bersedia memberikan pengetahuan serta data kepada penulis untuk menyusun skripsi.
7. PT. Astra Honda Motor yang telah bersedia memberikan pengetahuan serta data kepada penulis untuk menyusun skripsi.
8. PT. Kawasaki Motor Indonesia yang telah bersedia memberikan pengetahuan serta data kepada penulis untuk menyusun skripsi.
9. PT. Suzuki Indomobil Motor yang telah bersedia memberikan pengetahuan serta data kepada penulis untuk menyusun skripsi.
10. Teman-teman Qons Kharisma Husen, Aditya Farhansyah, Rizki Aulia Karim, Naufal Hadi, yang banyak memberikan kesan tawa dan canda selama di Semarang.
11. Gerardine Widyaswari Pradipta, orang spesial yang selalu ada saat susah maupun senang, memberikan kritik, saran, dan dukungan dalam penulisan skripsi ini. Kamu terbaik.

12. Teman-teman Frischmann dan seluruh Manajemen Angkatan 2014 yang banyak memberikan pengalaman dan kesan selama berkuliah di Semarang.
13. Terima kasih kepada Yamaha Jupiter MX T135HC, Yamaha RZR 135 dan Honda Supra X 125 NF125TR yang telah menemani penulis dalam keseharian dan pengumpulan data skripsi.
14. Semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, 29 Agustus 2018



Raden Satrio Wibowo

NIM. 12010114130127

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| PERSETUJUAN SKRIPSI .....  | ii   |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....  | iii  |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....  | iv   |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....  | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....  | vi   |
| ABSTRAK .....  | vii  |
| KATA PENGANTAR .....   | viii |
| DAFTAR TABEL.....  | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 11   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....   | 12   |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....  | 12   |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....   | 13   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....   | 15   |
| 2.1 Landasan Teori .....   | 15   |
| 2.1.1 Kinerja Operasi .....  | 15   |
| 2.1.2 <i>Total Quality Management</i> .....  | 17   |
| 2.1.3 <i>Total Productive Maintenance</i> .....                                      | 20   |
| 2.1.4 Kompetensi Mekanik .....   | 24   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....   | 27   |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis .....   | 41   |
| 2.3.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja<br>Operasi .....     | 42   |
| 2.3.2 Pengaruh <i>Total Productive Maintenance</i> terhadap Kinerja<br>Operasi ..... | 44   |
| 2.3.3 Pengaruh Kompetensi Mekanik terhadap Kinerja Operasi ..                        | 46   |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....                     | 47        |
| 2.5 Hipotesis Penelitian.....                             | 48        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                     | <b>49</b> |
| 3.1 Variabel Penelitian .....                             | 49        |
| 3.1.1 Variabel Independen .....                           | 49        |
| 3.1.2 Variabel Dependen.....                              | 50        |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel .....                   | 50        |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data .....                           | 52        |
| 3.3.1 Data Primer .....                                   | 52        |
| 3.3.2 Data Sekunder .....                                 | 52        |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                             | 53        |
| 3.4.1 Populasi .....                                      | 53        |
| 3.4.2 Sampel.....   | 53        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                         | 54        |
| 3.5.1 Kuisisioner .....                                   | 54        |
| 3.5.2 Studi Kepustakaan.....                              | 55        |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                            | 55        |
| 3.6.1 Uji Instrumen Pengumpulan Data .....                | 55        |
| 3.6.1.1 Uji Validitas.....                                | 55        |
| 3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....                            | 56        |
| 3.6.2 Analisis Deskriptif.....                            | 56        |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....                             | 57        |
| 3.6.3.1 Uji Multikolinieritas .....                       | 57        |
| 3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....                     | 58        |
| 3.6.3.3 Uji Normalitas .....                              | 59        |
| 3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....               | 60        |
| 3.6.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....                 | 61        |
| 3.6.5.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....         | 61        |
| 3.6.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) ..... | 61        |
| 3.6.5.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....            | 62        |

|  |    |
|--|----|
| BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....   | 63 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....  | 63 |
| 4.2 Gambaran Umum Responden .....  | 67 |
| 4.2.1 Persebaran Responden Menurut Pabrikan Sepeda Motor ....                                | 67 |
| 4.2.2 Persebaran Responden Menurut Usia .....  | 68 |
| 4.2.3 Persebaran Responden Menurut Jenis Kelamin.....  | 69 |
| 4.2.4 Persebaran Responden Menurut Jabatan.....  | 69 |
| 4.3 Hasil Uji Instrumen Pengumpulan Data.....  | 70 |
| 4.3.1 Hasil Uji Validitas.....   | 70 |
| 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 72 |
| 4.4 Hasil Analisis Deskriptif .....  | 73 |
| 4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....   | 74 |
| 4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....  | 74 |
| 4.5.1.1 Hasil Analisis Grafik .....  | 74 |
| 4.5.1.2 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....  | 75 |
| 4.5.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....  | 76 |
| 4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....  | 77 |
| 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 78 |
| 4.7 Hasil Uji Hipotesis .....  | 80 |
| 4.7.1 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....   | 80 |
| 4.7.2 Hasil Uji Statistik (Uji F) .....  | 81 |
| 4.7.3 Hasil Uji Statistik (Uji t) .....  | 82 |
| 4.8 Pembahasan .....   | 84 |
| 4.8.1 Pengaruh Variabel <i>Total Quality Management</i> terhadap<br>Kinerja Operasi .....    | 84 |
| 4.8.2 Pengaruh variabel <i>Total Productive Maintenance</i><br>terhadap Kinerja Operasi..... | 85 |
| 4.8.3 Pengaruh Variabel Kompetensi Mekanik terhadap<br>Kinerja Operasi .....                 | 86 |

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| BAB V PENUTUP.....                  | 88  |
| 5.1 Kesimpulan.....                 | 88  |
| 5.2 Implikasi Kebijakan .....       | 91  |
| 5.3 Keterbatasan .....              | 93  |
| 5.4 Saran Penelitian Mendatang..... | 94  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                | 95  |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN.....              | 101 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Perbedaan Penjualan Sepeda Motor Tahun 2017 dengan Tahun 2018 .....      | 1  |
| Tabel 1.2 Proporsi Penjualan Pabrik Sepeda Motor di Indonesia Tahun 2017 .....     | 2  |
| Tabel 1.3 Data Penjualan Sepeda Motor Tahun 2017.....                              | 3  |
| Tabel 1.4 Data Jumlah Bengkel Resmi Sepeda Motor di Kota Semarang Tahun 2018 ..... | 4  |
| Tabel 1.5 Data Jumlah Sepeda Motor di Kota Semarang Tahun 2017.....                | 4  |
| Tabel 1.6 Research Gap .....   | 6  |
| Tabel 2.1 Kompetensi Dasar Mekanik Sepeda Motor .....                              | 25 |
| Tabel 2.2 Kompetensi Profesional Mekanik Sepeda Motor .....                        | 26 |
| Tabel 2.3 Kompetensi Sikap Mekanik Sepeda Motor .....                              | 27 |
| Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....                                     | 35 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....                                      | 51 |
| Tabel 4.1 Tabel Jumlah Bengkel .....   | 63 |
| Tabel 4.2 Varian Produk Sepeda Motor Yamaha Indonesia Motor MFG. 2018 .....        | 64 |
| Tabel 4.3 Varian Produk Sepeda Motor PT. Astra Honda Motor 2018 .....              | 64 |
| Tabel 4.4 Varian Produk Sepeda Motor Kawasaki Motor Indonesia 2018 ....            | 65 |
| Tabel 4.5 Varian Produk Sepeda Motor PT. Suzuki Indomobil Motor 2018 .....         | 66 |
| Tabel 4.6 Persebaran Responden Penelitian Menurut Pabrik Sepeda Motor.....         | 68 |
| Tabel 4.7 Persebaran Responden berdasarkan Usia .....                              | 68 |
| Tabel 4.8 Persebaran Responden Menurut Jenis Kelamin .....                         | 69 |
| Tabel 4.9 Persebaran Responden Menurut Jabatan .....                               | 70 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....   | 71 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....  | 72 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....                                      | 76 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....                                       | 77 |
| Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                            | 79 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                                   | 81 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik (Uji F) .....                                       | 82 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik (Uji t) .....                                       | 83 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....   | 48 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Analisis Grafik .....     | 75 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... | 78 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| LAMPIRAN A Data Bengkel yang akan Dijadikan Objek Penelitian .....                | 102 |
| LAMPIRAN B Data Bengkel yang Menjadi Objek Penelitian .....                       | 111 |
| LAMPIRAN C Panduan Wawancara Tahap Studi Pendahuluan .....                        | 114 |
| LAMPIRAN D Hasil Studi Pendahuluan .....  | 119 |
| LAMPIRAN E Kuesioner Penelitian .....   | 125 |
| LAMPIRAN F Tabulasi Data Mentah Penelitian .....                                  | 133 |
| LAMPIRAN G Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....                             | 138 |
| LAMPIRAN H Hasil Uji Asumsi Klasik.....   | 147 |
| LAMPIRAN I Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Dan Hasil Uji<br>Hipotesis..... | 152 |
| LAMPIRAN J Dokumentasi Penelitian .....   | 155 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri otomotif di Indonesia belakangan ini sangatlah pesat. Industri otomotif adalah salah satu sektor andalan yang terus diprioritaskan pengembangannya karena berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hampir semua sektor industri membutuhkan kendaraan dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Indonesia merupakan salah satu negara tujuan utama untuk investasi pada sektor industri otomotif. Pada Tabel 1.1 akan dijelaskan data perbedaan penjualan sepeda motor antara tahun 2017 dengan tahun 2018.

**Tabel 1.1**  
**Perbedaan Penjualan Sepeda Motor Tahun 2017 dengan Tahun 2018**

| <b>Tahun</b>  | <b>Jan</b> | <b>Feb</b> | <b>Mar</b> | <b>Apr</b> | <b>Mei</b> | <b>Juni</b> | <b>Total</b> |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|
| 2017          | 473.879    | 453.763    | 473.896    | 388.045    | 531.496    | 379.467     | 2.700.546    |
| 2018          | 482.537    | 439.586    | 535.371    | 580.921    | 589.304    | 375.034     | 3.002.753    |
| <b>Beda</b>   | 8.658      | -14.177    | 61.475     | 192.876    | 57.808     | -4.433      | 302.207      |
| <b>Persen</b> | 1,83%      | -3,12%     | 12,97%     | 49,70%     | 10,88%     | -1,17%      | 11,19%       |

Sumber: AISI (<http://www.aisi.or.id/statistic/>)

Kondisi pasar otomotif dalam negeri yang besar, menambah daya tarik lebih kepada investor untuk menanamkan modalnya di Indonesia. Pada 2016, peran subsektor industri alat angkutan (termasuk di dalamnya industri otomotif) terhadap PDB sektor industri non migas sejumlah 10,47% atau terbesar ketiga setelah subsektor industri makanan dan minuman (32,84%) serta subsektor industri barang logam, komputer, elektronik, optik, dan peralatan listrik (10,71%)

( <http://www.kemenperin.go.id> ). Pada Tabel 1.2 akan dijelaskan proporsi penjualan sepeda motor di Indonesia tahun 2017.

**Tabel 1.2**  
**Proporsi Penjualan Pabrik Sepeda Motor di Indonesia Tahun 2017**

| No.            | Pabrik   | Terjual (Unit)        | Persentase  |
|----------------|----------|-----------------------|-------------|
| 1.             | Honda    | 4.385.888             | 74,51 %     |
| 2.             | Yamaha   | 1.348.211             | 22,90 %     |
| 3.             | Kawasaki | 78.637                | 1,33 %      |
| 4.             | Suzuki   | 72.191                | 1,22 %      |
| 5.             | TVS      | 1.176                 | 0,01 %      |
| <b>Total :</b> |          | <b>5.886.103 unit</b> | <b>100%</b> |

Sumber: AISI (<http://www.aisi.or.id/statistic/>)

Airlangga Hartarto selaku Menteri Perindustrian mengatakan, produksi nasional saat ini untuk tahun 2015 kendaraan roda empat mencapai 1,1 juta unit per tahun dengan jumlah ekspor sebanyak 200 ribu unit per tahun. Jumlah produksi kendaraan roda dua mencapai 6,5 juta unit per tahun dan jumlah ekspor sebanyak 228 ribu unit per tahun (<http://www.kemenperin.go.id> ).

Mayoritas kemacetan di jalanan Indonesia, terutama di kota besar, disebabkan oleh kendaraan, baik itu mobil maupun motor. Meskipun jalanan sudah sangat padat, permintaan kendaraan semakin meningkat. Salah satu faktor yang menyebabkan permintaan terus naik adalah semakin terjangkau harga kendaraan yang ditawarkan. Berbagai metode tersedia, mulai dari tidak perlu uang muka sampai bunga cicilan nol persen. Pada Tabel 1.3 dijelaskan data penjualan sepeda motor di Indonesia tahun 2017.

**Tabel 1.3**  
**Data Penjualan Sepeda Motor Tahun 2017**

| <b>Bulan</b> | <b>Penjualan Domestik</b> | <b>Penjualan Export</b> | <b>Total</b>          |
|--------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Januari      | 473,879 unit              | 28,406 unit             | 502,285 unit          |
| Februari     | 453,763 unit              | 27,478 unit             | 481,241 unit          |
| Maret        | 473,896 unit              | 32,367 unit             | 506,263 unit          |
| April        | 388,045 unit              | 35,152 unit             | 423,197 unit          |
| Mei          | 531,496 unit              | 31,631 unit             | 563,127 unit          |
| Juni         | 379,467 unit              | 30,059 unit             | 409,526 unit          |
| Juli         | 538,176 unit              | 38,836 unit             | 577,012 unit          |
| Agustus      | 554,923 unit              | 43,391 unit             | 598,314 unit          |
| September    | 546,607 unit              | 42,005 unit             | 588,612 unit          |
| Oktober      | 579,552 unit              | 41,548 unit             | 621,100 unit          |
| November     | 550,303 unit              | 41,576 unit             | 591,879 unit          |
| Desember     | 415,996 unit              | 38,738 unit             | 454,734 unit          |
| <b>Total</b> | <b>5,886,103 unit</b>     | <b>431,187 unit</b>     | <b>6,317,290 unit</b> |

Sumber: AISI (Asosiasi Industri Sepeda motor Indonesia)

(<http://www.aisi.or.id/statistic/>)

Seluruh kendaraan yang berada di jalan tersebut tentu memerlukan perawatan rutin. Meskipun sudah melakukan perawatan rutin, terkadang bisa terjadi diluar prediksi. Contohnya saja, kendaraan bisa mogok di tengah jalan karena ada *spare part* rusak, atau ban yang mendadak bocor.

Untuk mengatasi hal ini, berbagai usaha servis atau bengkel bermunculan. Sekarang ini, banyak terdapat servis atau bengkel resmi maupun umum yang tersebar di penjuru kota. Meningkatnya penyedia jasa perbengkelan juga mempermudah konsumen untuk dapat mengakses atau mendapatkan servis sepeda motornya dengan mudah baik itu di perkotaan maupun di pedesaan. Pada Tabel 1.4 dijelaskan data jumlah bengkel resmi sepeda motor di Kota Semarang

**Tabel 1.4**  
**Data Jumlah Bengkel Resmi Sepeda Motor di Kota Semarang Tahun 2018**

| <b>Bengkel</b> | <b>Jumlah</b> |
|----------------|---------------|
| Honda          | 40            |
| Yamaha         | 35            |
| Kawasaki       | 5             |
| Suzuki         | 5             |

Sumber : Honda (<http://www.astra-honda.com>), Yamaha (<http://www.yamaha-motor.co.id/dealers>), Suzuki (<http://www.suzuki.co.id/dealers/>), Kawasaki (<http://www.kawasaki-motor.co.id/dealers>)

Jasa pada bidang bengkel sepeda motor memiliki prospek yang cerah dan sekaligus sebuah peluang usaha yang sangat menguntungkan. Peluang ini selayaknya harus dapat ditangkap oleh usaha perbengkelan dengan memberikan kualitas layanan yang baik yang ditunjang oleh tenaga mekanik yang terampil serta didukung oleh sistem manajemen yang profesional. Pada Tabel 1.5 dijelaskan tentang data jumlah sepeda motor di Kota Semarang tahun 2017.

**Tabel 1.5**  
**Data Jumlah Sepeda Motor di Kota Semarang Tahun 2017**

| <b>Kecamatan</b> | <b>Jumlah Sepeda Motor</b> |
|------------------|----------------------------|
| Mijen            | 6.938 unit                 |
| Gunungpati       | 9.009 unit                 |
| Banyumanik       | 3.342 unit                 |
| Gajahmungkur     | 2.599 unit                 |
| Semarang Selatan | 6.800 unit                 |
| Candisari        | 5.046 unit                 |
| Tembalang        | 10.740 unit                |
| Pedurungan       | 25.413 unit                |
| Genuk            | 8.189 unit                 |
| Gayamsari        | 6.930 unit                 |
| Semarang Timur   | 8.873 unit                 |
| Semarang Utara   | 11.835 unit                |
| Semarang Tengah  | 9.990 unit                 |
| Semarang Barat   | 15.554 unit                |
| Tugu             | 3.654 unit                 |
| Ngaliyan         | 16.374 unit                |
| <b>Total</b>     | <b>151.286 unit</b>        |

Sumber : BPS Kota Semarang (<https://semarangkota.bps.go.id/>)

Meski jumlah usaha servis atau bengkel sudah cukup banyak, tidak jarang ada kompetitor baru yang masuk. Rata-rata mereka bukan bengkel resmi, tetapi hanya bengkel lokal yang mengerti teknik reparasi kendaraan. Sayangnya, terkadang usaha servis atau bengkel yang baru masih belum memahami pasar dan terkadang terlindas oleh persaingan yang sudah ada. Hal tersebut juga dibuktikan dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan sebelumnya kepada karyawan bengkel resmi sepeda motor di Kota Semarang bahwa adanya beberapa bengkel yang tidak dapat mencapai target kinerja operasi, dan ada juga bengkel yang harus ditutup karena hal tersebut. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran D.

Berdasarkan pada hasil studi pendahuluan kepada pelanggan bengkel sepeda motor, pelanggan cenderung memilih tempat servis yang sudah mereka kenal namanya. Meskipun berkualitas sama, jika nama lebih dikenal dan sudah umum, maka pelanggan merasa tenang ketika memakai jasa servis di tempat tersebut. Pelanggan juga sering membandingkan bengkel yang satu dengan bengkel yang lain. Kendala ini tidak hanya dirasakan oleh pemilik bengkel baru, tetapi juga pemilik bengkel yang sudah lama. Biasanya, pelanggan membanding-bandingkan bengkel satu dengan yang lainnya adalah pelanggan-pelanggan yang suka berganti tempat servis bengkel. Setelah servis dan menggunakan sepeda motor mereka, mereka akan membandingkan hasil servis antara satu bengkel dengan bengkel lainnya. Mekanik baru juga merupakan salah satu masalah pada bengkel. Pengalaman mekanik baru tentu masih minim serta perlu dibimbing lebih agar mereka menjadi lebih profesional. Mekanik baru biasanya belum terbiasa dalam menghadapi pelanggan. Mereka bisa saja cuek serta tidak ramah dalam

berkomunikasi dengan pelanggan. Mekanik baru biasanya tidak mengerti apa yang dicari pelanggan serta bagaimana cara mengkomunikasikan permasalahan yang ada kepada pelanggan. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran D.

Berdasarkan pada permasalahan yang dijelaskan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa permasalahan yang terjadi berada pada semua aspek dari proses produksi (*input, processing, output*) dan dalam cakupan kinerja operasi. Penelitian sebelumnya mengenai kinerja operasi menyatakan bahwa berbagai faktor yang dapat digunakan untuk menanggulangi masalah kinerja operasi, di antaranya adalah *Total Quality Management, Total Productive Maintenance* dan Kompetensi Mekanik. Perbedaan dari hasil penelitian sebelumnya menimbulkan adanya celah atau *research gap* yang dapat mendukung penelitian ini. Pada Tabel 1.6 akan dijelaskan *research gap* dari penelitian sebelumnya.

**Tabel 1.6**  
***Research Gap***

| <b>Research Gap</b>  | <b>Peneliti dan Tahun Penelitian</b> | <b>Hasil Penelitian</b>   |
|--|--------------------------------------|---|
| Hubungan antara <i>Total Quality Management</i> dengan kinerja operasi | Modgil & Sharma (2010)               | TQM berdampak signifikan terhadap kinerja operasi.  |
|  | Joiner (2014)                        | Penggunaan TQM mempunyai dampak yang kuat dan positif terhadap kinerja operasi  |
|  | Psomas dan Jaca (2016)               | Dua faktor TQM yang mempengaruhi kinerja operasi yaitu <i>employee knowledge and education</i> serta <i>customer focus</i> .        |
|  | Baird, Hu, dan Reeve (2011)          | Tiga faktor TQM yang mempengaruhi kinerja operasi, adalah <i>supplier quality, process management, dan quality data reporting</i> . |

**Tabel 1.6**  
**Research Gap (Lanjutan)**

| <b>Research Gap</b>  | <b>Peneliti dan Tahun Penelitian</b>  | <b>Hasil Penelitian</b>   |
|--|---------------------------------------|---|
| Hubungan antara <i>Total Quality Management</i> dengan kinerja operasi     | Fuentes, Montes, dan Fernández (2006) | Perusahaan yang <i>differentiation-oriented</i> , <i>customer focus</i> dan <i>continuous improvement</i> tidak berhubungan secara signifikan. Pada perusahaan yang berorientasi marketing, dimensi dari <i>cooperation</i> , <i>continuous improvement</i> dan <i>customer focus</i> adalah faktor yang mendukung peningkatan signifikan pada kinerja operasional. |
| Hubungan antara <i>Total Productive Maintenance</i> dengan kinerja operasi | Kumar, Soni, & Agnihotri (2014)       | Penggunaan TPM menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam ketersediaan peralatan, kinerja dan kualitas yang diproduksi dan juga membawa peningkatan yang cukup signifikan dalam fungsi manufaktur lainnya di organisasi.   |
| Hubungan antara <i>Total Productive Maintenance</i> dengan kinerja operasi | Modgil dan Sharma, (2010)             | TPM mempunyai peran secara tidak langsung terhadap kinerja operasional  |
|  | Bartz, Siluk, & Bartz (2014)          | Pengerjaan ulang dan tingkat efektivitas meningkat. Lini produksi menjadi lebih kompetitif dan menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan kompetitor  |



**Tabel 1.6**  
**Research Gap (Lanjutan)**

| <b>Research Gap</b>  | <b>Peneliti dan Tahun Penelitian</b>   | <b>Hasil Penelitian</b>   |
|--|--|---|
| Hubungan antara <i>Total Productive Maintenance</i> dengan kinerja operasi | Ahuja dan Khamba (2008)                | Penerapan TPM lebih berpengaruh dibandingkan <i>Maintenance</i> biasa. TPM mempunyai potensi yang tinggi dalam meningkatkan kinerja. Manajemen puncak dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja manufaktur dengan menyediakan struktur yang efektif untuk implementasi TPM, melembagakan mekanisme penghargaan dan pengakuan yang efektif dalam organisasi dan menyediakan sumber daya untuk mengelola perubahan dalam organisasi. |
|  | Tsang dan Chan (2000)                  | Perusahaan yang baru saja menerapkan langkah awal dari TPM menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kinerja  |
| Hubungan antara Kompetensi dengan Kinerja Operasi                          | Ardiana, Brahmayanti, & Subaedi (2010) | Semakin tinggi keterampilan dan kemampuan SDM semakin tinggi pula kinerja operasi perusahaan  |

Salah satu upaya untuk memenangkan persaingan tersebut antara lain pengendalian kualitas dari produk yang sudah diservis sebelum jatuh ke tangan pelanggan atau konsumen. Menurut Tjiptono dan Anastasia (2003) “TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk

memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.” Dengan adanya pengendalian mutu atau kualitas, diharapkan konsumen merasa puas dengan jasa yang sudah diberikan oleh bengkel. Hal ini akan mengakibatkan permintaan jasa dari perusahaan tersebut stabil ataupun meningkat. Peningkatan jumlah pelanggan di suatu bengkel merupakan keberhasilan pihak manajemen dalam menerapkan sistem operasional jasa bengkelnya sehingga sesuai dengan keinginan konsumen. Pengendalian tersebut tidak dapat dilakukan secara konstan, tetapi harus dilakukan sesuai dengan tuntutan konsumen yang sifatnya dinamis.

Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan juga sebuah sistem yang dinamakan *Total Productive Maintenance*. Pemeliharaan adalah kombinasi dari semua tindakan administratif dan teknis terkait dimaksudkan untuk mempertahankan kinerja item, atau mengembalikannya ke, awal di mana item tersebut dapat melakukan fungsinya. Proses mempertahankan fungsi menjadi sangat penting dalam dunia industri. Suatu industri mengoperasikan berbagai macam berbagai macam peralatan untuk dapat menghasilkan produk dengan efisien. Kebanyakan peralatan ini memiliki biaya awal (*starting cost*) tinggi. *Reliability, availability, maintainability* merupakan tujuan utama adanya proses pemeliharaan. Perusahaan berusaha untuk mendapatkan keuntungan kompetitif sehubungan dengan biaya, kualitas, pelayanan dan pengiriman tepat waktu. Pengaruh pemeliharaan pada variabel-variabel tersebut telah mendorong peningkatan perhatian ke daerah-daerah pemeliharaan sebagai bagian integral dari peningkatan produktivitas. Karena banyak keuntungan dari pemeliharaan,

perusahaan manufaktur maupun jasa berusaha untuk mengadopsi strategi pemeliharaan untuk mendukung bisnis mereka.

Kompetensi mekanik juga merupakan salah satu faktor yang mendukung kinerja dari bengkel tersebut. Berdasar pada arti etimologi kompetensi diartikan sebagai kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan atau melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja. Sehingga dapatlah dirumuskan bahwa kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar performa yang ditetapkan.

Kompetensi dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori yaitu kompetensi dasar, kompetensi profesional, dan kompetensi sikap. Kompetensi dasar mekanik yaitu kompetensi yang berkaitan dan menunjang dengan kompetensi profesional. Kompetensi dasar mekanik adalah syarat awal untuk menjadi seorang mekanik roda dua. Kompetensi profesional adalah kompetensi utama yang harus dikuasai oleh mekanik roda dua. Mekanik dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu mekanik junior dan mekanik senior. Kompetensi sikap adalah kompetensi yang berkaitan dengan perilaku dan sikap kerja seorang mekanik.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 85 (delapan puluh lima) bengkel yang terdiri dari pabrikan otomotif ternama di kota Semarang dengan rincian :

1. Yamaha (35 bengkel),
2. Honda (40 bengkel),
3. Suzuki (5 bengkel),
4. Kawasaki (5 bengkel),

Oleh karena itu, dilakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh *Total Quality Management*, *Total Productive Maintenance*, dan Kompetensi Mekanik terhadap Kinerja Operasi Bengkel (Studi pada Bengkel Sepeda Motor di Kota Semarang)**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, bengkel sepeda motor di telah memiliki *Total Quality Management*, *Total Productive Maintenance*, dan kompetensi mekanik untuk produk jasanya, tetapi bengkel servis sepeda motor masih belum mengetahui apakah *Total Quality Management*, *Total Productive Maintenance*, dan kompetensi mekanik tersebut dapat memengaruhi kinerja operasi bengkel tersebut. Bengkel servis sepeda motor tersebut perlu melihat apakah terdapat pengaruh yang positif dari *Total Quality Management*, penggunaan *Total Productive Maintenance*, dan kompetensi mekanik terhadap kinerja operasi bengkel tersebut. Yang menjadi *research question* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap kinerja operasi bengkel sepeda motor?

2. Apakah *Total Productive Maintenance* berpengaruh positif terhadap kinerja operasi bengkel sepeda motor?
3. Apakah Kompetensi Mekanik berpengaruh positif terhadap kinerja operasi bengkel sepeda motor?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja operasi bengkel sepeda motor
2. Untuk menganalisis pengaruh *Total Productive Maintenance* terhadap kinerja operasi bengkel sepeda motor
3. Untuk menganalisis pengaruh Kompetensi Mekanik terhadap kinerja operasi bengkel sepeda motor

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan agar diharapkan dapat memberi manfaat, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini memberi manfaat dalam bentuk wawasan dan menerapkan ilmu yang dipelajari selama di bangku kuliah, serta masyarakat sebagai referensi. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya mengenai *Total Quality Management*, penggunaan *Total Productive Maintenance*, dan kompetensi mekanik terhadap kinerja operasi

di bengkel sepeda motor baik di Semarang maupun di Indonesia serta menambah penelitian dalam bidang manajemen operasi.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada industri perbengkelan di Semarang maupun di Indonesia. Sebagai referensi para pelaku bisnis perbengkelan dan juga sebagai bahan pertimbangan bengkel dalam meningkatkan kinerja operasionalnya.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Skripsi ini mempunyai sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab yang terdiri dari BAB I Pendahuluan, BAB II Tinjauan Pustaka, BAB III Metode Penelitian, BAB IV Hasil dan Analisis, BAB V Penutup. Setiap bab berisi menurut urutan bab-bab sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini dijelaskan latar belakang masalah berkaitan dengan kinerja operasi bengkel, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai landasan teori penelitian yaitu definisi dari Kinerja Operasi, *Total Quality Management*, *Total Productive Maintenance*, dan

Kompetensi Mekanik, penelitian terdahulu yang berhubungan, kerangka pemikiran teoritis, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode penelitian dalam meneliti masalah, variabel penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

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

Berisi uraian deskripsi objek penelitian, analisis kuantitatif, interpretasi dan argumentasi terhadap hasil penelitian Pada bab ini merupakan inti penelitian, yang berisi hasil analisis data yang diteliti dan pembahasan. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan alat analisis yang disiapkan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir penulisan skripsi yang berisi kesimpulan dari hasil analisis data dan pembahasan, implikasi kebijakan kepada pihak bengkel sepeda motor, keterbatasan dari penelitian yang dilakukan, dan saran penelitian mendatang.