

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA
KOPERASI SIMPAN PINJAM SWASTI SARI
KABUPATEN SABU RAIJUA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH:

VENY VINTRILIA WADU
NIM: 2018410387

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : VENY VINTRILIA WADU
Nim : 2018410387
Judul : ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SWASTI SARI KABUPATEN SABU RAIJUA

Ende, 26 Juli 2023

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hyronimus Se, SE.,MM
NIDN: 08 2909 7501


Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM
NIDN. 08 3110 8301

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores


Lambertus Lamba, SE.,M.Sc
NIDN: 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 26 Juli 2023




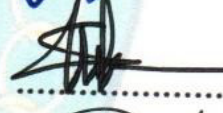

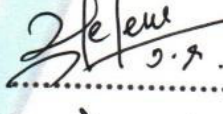

Iriany Dewi Soleman, SE., M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN. 0825077101

Dewan Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 1. | <u>Gabriel Tanusi, SE., M.Si</u>
NIDN.0827067101 | 1. |  |
| 2. | <u>Santv Permata Sari, S.AB., MM</u>
NIDN. 0829069001 | 2. |  |
| 3. | <u>Yulius Laga, SE., M.Ec., Dev</u>
NIDN. 0805078703 | 3. |  |
| 4. | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u>
NIDN. 0831108301 | 4. |  |
| 5. | <u>Dr. Hyronimus Se, SE., MM</u>
NIDN: 08 2909 7501 | 5. |  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari Kabupaten Sabu Raijua”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 26 Juli 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata 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.

Ende, 26 Juli 2023

Yang Memberi Pernyataan



Veny Vintrilia Wadu

NIM: 2018410387

MOTTO

*“Pemenang Bukan Berarti Mereka Yang Tak Pernah Gagal,
Tapi Mereka Yang Tak Pernah Menyerah”*

Veny Wadu

PERSEMBAHAN

Dengan Memanfaatkan Puji Dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dan Dengan Hati Yang Iklas, Tulisan Ini Saya Persembahkan Kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan nafas kehidupan sepanjang perjalanan hidup ini serta membimbing dan menuntun saya dalam segalanya.
2. Kepada kedua orangtua yang tercinta Bapak Lorens Wadu dan mama saya tercinta Margeritha Lena Balu yang senantiasa menyertai dan memberi dukungan semangat dan kasih sayang yang ikhlas dan tulus bagi penulis.
3. Saudara dan Saudari Saya yang telah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian Skripsi ini beserta anak tercinta Cleopatra dan Calon Suami Ronaldus Soya Melur Yang Selalu mendukung dan mendoakannya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, terkhususnya kedua pembimbing yang selama ini tulus dan ikhlas dalam meluangkan waktunya menuntun dan memberi arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan program studi manajemen angkatan 2018 yang dengan caranya masing-masing dalam membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Almamaterku tercinta Universitas Flores.
7. Agama, suku dan Budaya

KATA PENGANTAR

Puji Dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan Rahmatnya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi Ini Menganut Judul "**Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari Kabupaten Sabu Raijua**"

Tulisan ini disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar serjana pada fakultas ekonomi Universitas Flores. Dalam merampungkan tulisan ini penulis menyadari bahwa bentuk dan isi tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Simon Sira Paji, MA Sebagai Rektor Universitas Flores
2. Dekan, Para Wakil Dekan, Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen, Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Flores
3. Bapak Dr. Hyronimus Se,SE.,MM Sebagai Pembimbing 1 dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S,S.,MM Sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing, memotivasi dalam memberikan pengetahuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Manajer Koperasi Simpan Pinjam swasti sari Kabupaten Sabu Raijua Bapak Hermanto Kale Hia beserta Karyawannya yang telah memberikan ijin dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karna keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki peneliti, oleh karna itu saran dan kritik yang membangun, tentunya sangat dibutuhkan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Ende, Februari 2023

Peneliti

ABSTRAK

Veny Vintrilia Wadu, 2018410387 “Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari Kabupaten Sabu Raijua”, Pembimbing I: Dr. Hyronimus Se,SE.,MM Dan Pembimbing II: Maria Helena Carolinda Dua Mea, S,S.,MM

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar Analisis Pengaruh Penerapan *Total quality management* Quality Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari Kabupaten Sabu Raijua. Sampel Penelitian yang digunakan ini 89 Karyawan. Dan pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda, asumsi klasik dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan anggota (X1) berpengaruh positif terhadap kinerja operasional dengan nilai t dihitung sebesar 1,950 dengan signifikansi 0,04 pada taraf signifikansi 5% dimana $0,04 < 0,05$, Pemberdayaan Karyawan (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja operasional dengan nilai t 3,628 dengan signifikansi Sebesar 0,00 pada taraf signifikansi 5% dimana $0,00 < 0,05$, Peningkatan Mutu Berkelanjutan (X3) berpengaruh positif terhadap kinerja operasional dengan nilai t sebesar 3,166 dengan signifikansi 0,02 pada taraf signifikansi 5% dimana $0,02 < 0,05$, dan Manajemen Berdasarkan Fakta (X4) berpengaruh positif terhadap kinerja operasional dengan nilai t sebesar 2,402 dengan signifikansi 0,03 pada taraf signifikansi 5% dimana $0,03 < 0,05$.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Kinerja Operasional*

ABSTRACT

Veny Vintrilia Wadu, 2018410387 "Analysis of the Influence of the Application of Total Quality Management on Operational Performance at the Swasti Sari Savings and Loans Cooperative, Sabu Raijua Regency", Advisor 1: Dr. Hyronimus Se,SE.,MM and Supervisor II: Maria Helena Carolinda Dua Mea, S,S.,MM

This study aims to determine how big the Effect Analysis of the Implementation of Total Quality Management on Operational Performance at the Swasti Sari Savings and Loans Cooperative, Sabu Raijua Regency. The population of this study were employees of the Swasti Sari Cooperative, Sabu Raijua Regency, with a sample size of 89 respondents using a non-probability sampling method, using a simple regression analysis method.

The results showed that member satisfaction (X1) had a positive effect on operational performance with a calculated t value of 1.950 with a significance of 0.04 at a significance level of 5% where $0.04 < 0.05$, Employee Empowerment (X2) had a positive effect on operational performance with t value of 3.628 with a significance of 0.00 at a significance level of 5% where $0.00 < 0.05$, Continuous Quality Improvement (X3) has a positive effect on operational performance with a t value of 3.166 with a significance of 0.02 at a significance level of 5% where $0.02 < 0.05$, and Management Based on Facts (X4) has a positive effect on operational performance with a t value of 2.402 with a significance of 0.03 at a significance level of 5% where $0.03 < 0.05$.

Keywords: Total Quality Management, Operational Performance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasional	9
2.1.2 Kinerja Operasional	10
2.1.3 Manajemen Koperasi	12
2.1.4 <i>Total Quality Manajemen</i>	16

2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.3 Populasi Dan Sampel	27
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel	28
3.4 Definisi Operasional Variabel	28
3.5 Jenis dan Sumber Data	30
3.5.1 Jenis Data	30
3.5.2 Sumber Data	31
3.6 Instrumen Penelitian	31
3.7 Teknik Pengumpulan Data	32
3.8 Metode Analisis Data	33
3.9 Uji Asumsi Klasik	34
3.10 Uji Regresi Linear Berganda.	36
3.11 Uji Hipotesis	37
3.12 Koefisien Determinasi (R ²)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum Kopdit Swasti Sari Kabupaten Sabu Raijua	39
4.1.2 Visi Dan Misi Kopdit Swasti Sari	40
4.1.3 Struktur Organisasi Kopdit Swasti Sari	41

4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Deskripsi data Responden	42
4.2.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	42
4.2.3 Responden berdasarkan usia	43
4.3 Metode Analisis Data	44
4.3.1 Hasil Uji Validitas	44
4.3.2 Uji Reliabilitas	45
4.4 Uji Asumsi Klasik	47
4.4.1 Uji Normalitas	47
4.4.2 Uji Multikolinieritas	47
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	48
4.4.4 Uji Hipotesis	49
4.4.5 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	50
4.5 Pembahasan	51
4.5.1 Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Operasional	51
4.5.2 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Operasional	52
4.5.3 Pengaruh Peningkatan Mutu Berkelanjutan Terhadap Kinerja Operasional	54
4.5.4 Pengaruh Manajemen Berdasarkan Fakta Terhadap Kinerja Operasional	55
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Karyawan Kopdit Swasti Sari Kabupaten Sabu Raijua	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert	32
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis kelamin	42
Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan usia	43
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas	44
Tabel 4.4 Tabel Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.4 Uji Normalitas Data	47
Tabel 4.5 Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.7 Hasil Uji t	50
Tabel 4.8 hasil Uji koefisien Determinasi (R ²)	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kopdit Swasti Sari	41
Gambar 4.2 Diagram Responden berdasarkan Jenis kelamin	42
Gambar 4.3 Diagram Responden berdasarkan Usia	43