

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY*
MANAJEMEN TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
PADA PT ANDALAN CARGO *SERVICES* BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
pesyaratan mencapai gelar Sarjana
Manajemen

oleh:

Nuhi Ananda Sani Alhusaini
NPM: 41183402190148



Strata 1
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI
FAKULTAS EKONOMI BEKASI
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAJEMEN*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PT ANDALAN CARGO
SERVICE BEKASI**

Tanggal: 19 Juni 2026

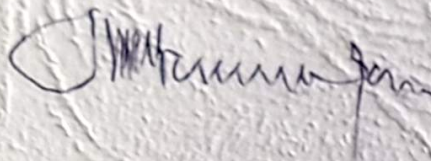
Oleh

Nuhi Ananda Sani Alhusaini

NPM: 41183402190148

Disetujui,

Pembimbing



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

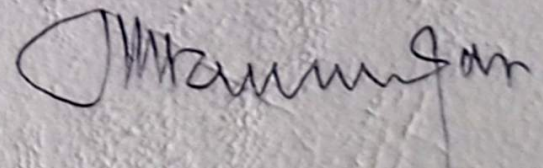
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAJEMEN*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PT ANDALAN CARGO
SERVICE BEKASI**

Tanggal: 26 Juni 2026

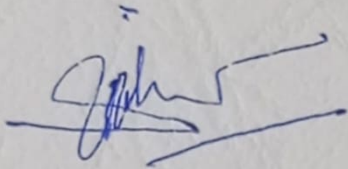
Oleh

Nuhi Ananda Sani Alhusaini

NPM: 41183402190148

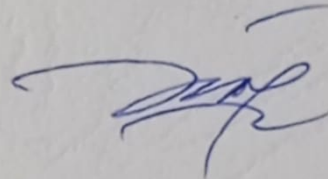
Diuji oleh,

Penguji I



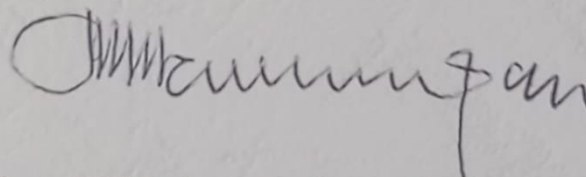
Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Penguji II



Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E.

Mengetahui,
Pembimbing



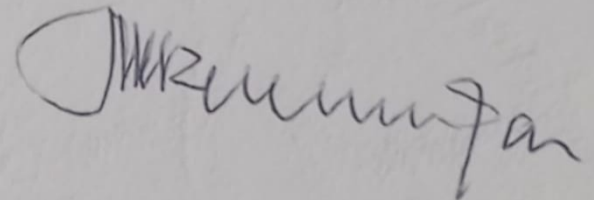
Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnol Khatimah, S.E., M.Si.



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuhi Ananda Sani Alhusaini
NPM : 41183402190148
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : anandanuhi@gmail.com
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional
Pada PT Andalan Cargo Services Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bekasi 29 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Nuhi Ananda Sani Alhusaini

ABSTRAK

Nuhi Ananda Sani Alhusaini. (41183402190148)

Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada PT Andalan Cargo Services. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam "45" Bekasi.

xvi + 208 halaman+33 tabel+9 lampiran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi *Total Quality Management* (TQM), menganalisis kondisi kinerja operasional, serta mengetahui pengaruh implementasi *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional pada PT Andalan Cargo Services Bekasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya beberapa permasalahan operasional, seperti keterlambatan pengiriman, koordinasi antarbagian yang belum optimal, serta perlunya peningkatan kualitas proses kerja dalam menghadapi persaingan industri logistik yang semakin kompetitif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 45 karyawan PT Andalan Cargo Services Bekasi dengan teknik sampling jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial untuk mengetahui pengaruh implementasi *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management* pada PT Andalan Cargo Services berada pada kategori baik, ditinjau dari indikator fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, kerja sama tim, perbaikan berkelanjutan, dan pendekatan berbasis proses. Kinerja operasional perusahaan juga berada pada kategori baik, yang tercermin dari efisiensi biaya, ketepatan waktu, kualitas penanganan, fleksibilitas operasional, produktivitas kerja, kecepatan siklus (*Lead Time*), serta keamanan dan kepatuhan. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Total Quality Management* (TQM) memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja operasional PT Andalan Cargo Services Bekasi. Semakin baik penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management*, maka semakin baik pula kinerja operasional perusahaan.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Kinerja Operasional, Manajemen Kualitas, Industri Logistik, PT Andalan Cargo Services.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah Puji Syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat hidayah, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi *Total Quality Manajemen* Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Andalan Cargo *Services*”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah syarat gelar Sarjana Manajemen (Strata Satu) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi. Dalam penulisan proposal ini penulis banyak mendapat bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi.
2. Ibu Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E, M.M selaku dosen pembimbing akademik serta selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Dosen Penguji, Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. dan Ibu Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E.
5. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada PT Andalan Cargo *Services* yang terletak di Jalan Taman Harapan Baru blok A12/09, Pejuang-Medan Satria, Bekasi 17131, Bekasi, yang sudah memberikan izin tempat bagi peneliti untuk pengambilan data penelitian.

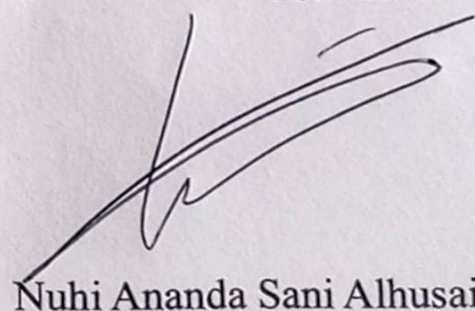
6. Untuk Kedua Orang Tua Penulis yang penulis sayangi dan kasihi untuk Ayahanda Nurmaji Iman Santoso dan Ibunda Nurhidayati. Karena semua pengorbanan yang tiada terhingga untuk penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi ini
7. Kepada Teman saya Wafi Ramdani Yang telah menemani perjalanan proses penyusunan skripsi ini
8. Kepada Teman Sma saya yang telah membantu menemani perjalanan proses penyusunan skripsi ini dan telah menyemangati untuk menyelesaikannya
9. Teman-temanku angkatan 2019, terkhusus Prodi Manajemen, yang tak mampu saya sebutkan satu per satu. Terima kasih bersama kalian peneliti dapat merasakan keindahan suka maupun duka di masa perkuliahan ini. Doaku semoga kita dapat merasakan wisuda bersama dan sukses selalu dalam setiap langkah kalian.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih terdapat keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, saat menulis skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, meskipun penulis sudah berusaha mencapai hasil semaksimal mungkin.

Wassalamu'alaikum wa Rahmatullah wa Barakaatu

Bekasi 29 Juli 2026

Penulis



Nuhi Ananda Sani Alhusaini

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis:	7
1.4.2 Manfaat Praktis:	8
1.5 RUANG LINGKUP ATAU PEMBatasan MASALAH.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>Total Quality Manajemen (TQM)</i>	10
2.1.1 Definisi <i>Total Quality Manajemen</i>	12
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Total Quality Management</i>	15
2.1.3 Indikator <i>Total Quality Management</i>	19
2.2 Kinerja Operasional	23

2.2.1	Definisi Kinerja Operasional.....	24
2.2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Operasional	26
2.2.3	Indikator Kinerja Operasional.....	30
2.3	Penelitian Terdahulu.....	34
2.4	Kerangka Berpikir Konseptual.....	37
2.4.1	Hubungan <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Kinerja Operasional	37
2.4.2	Hubungan Fokus Pelanggan terhadap Kinerja Operasional.....	38
2.5	Hipotesis Penelitian.....	39
2.5.1	H ₀ (Hipotesis Nol).....	41
2.5.2	H ₁ (Hipotesis Alternatif).....	41
BAB III	METODE PENELITIAN	42
3.1	Jenis Penelitian.....	42
3.1.1	Lokasi Penelitian	43
3.1.2	Waktu Penelitian	44
3.2	Populasi dan Sampel	44
3.2.1	Populasi Penelitian	44
3.2.2	Sampel Penelitian.....	45
3.3	Variabel Penelitian	46
3.3.1	Variabel Independen.....	47
3.3.2	Variabel Dependen	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data	47

3.4.1	Kuesioner (Angket).....	48
3.4.2	Observasi.....	49
3.4.3	Dokumentasi	49
3.4.4	Studi Kepustakaan.....	50
3.4.5	Wawancara	50
3.5	Instrumen Penelitian.....	52
3.5.1	Kisi-Kisi Instrumen Variabel <i>Total Quality Management</i>	52
3.5.2	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kinerja Operasional	54
3.5.3	Skala Pengukuran Instrumen.....	55
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1	Profil PT Andalan Cargo <i>Services</i>	56
4.1.2	Visi dan Misi PT Andalan Cargo <i>Services</i>	58
4.1.3	Struktur Organisasi PT Andalan Cargo <i>Services</i>	60
4.2	Karakteristik Responden	63
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	69
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	71
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	72
4.3.1.1	Fokus Pelanggan	73
4.4	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Operasional	94

4.4.1	Efisiensi Biaya	94
4.4.2	Ketepatan Waktu	98
4.4.3	Kualitas Penanganan	102
4.4.4	Fleksibilitas Operasional	105
4.4.5	Produktivitas Kerja.....	109
4.4.6	<i>Lead Time</i>	113
4.4.7	Keamanan dan Kepatuhan.....	116
4.5	Hasil Wawancara	120
4.5.1	Hasil Wawancara Variabel <i>Total Quality Management</i>	121
4.5.2	Hasil Wawancara Variabel Kinerja Operasional	124
4.6	Analisis Triangulasi Data Pra-Survei, Wawancara, dan Kuesioner .	134
4.7	Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Operasional.....	138
4.7.1	Pengaruh Fokus Pelanggan terhadap Kinerja Operasional	138
4.7.2	Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Operasional	140
4.7.3	Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Operasional	141
4.7.4	Pengaruh Kerja Sama Tim terhadap Kinerja Operasional	142
4.7.5	Pengaruh Perbaikan Berkelanjutan (<i>Continuous improvement</i>) terhadap Kinerja Operasional.....	143
4.7.6	Pengaruh Pendekatan Berbasis Proses terhadap Kinerja Operasional	144
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	146
5.1	Kesimpulan	146

5.1.1	Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) pada PT Andalan Cargo Services	146
5.1.2	Kinerja Operasional pada PT Andalan Cargo Services	146
5.1.3	Pengaruh Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Kinerja Operasional	147
5.2	Saran.....	147
5.2.1	Saran bagi PT Andalan Cargo Services	147
5.2.2	Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	147
DAFTAR PUSTAKA		149
LAMPIRAN.....		152

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Populasi Pelanggan dan Data Operasional PT Andalan Cargo <i>Services</i> pada bulan Januari 2025	2
Tabel 1. 2	Hasil Prasurvey Variabel <i>Total Quality Manajemen</i> (TQM)....	4
Tabel 1. 3	Hasil Prasurvey Variabel Kinerja Operasional	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1	Populasi Karyawan PT Andalan Cargo <i>Services</i>	45
Tabel 3. 2	Kisi-Kisi Instrumen Variabel <i>Total Quality Management</i> (X)	53
Tabel 3. 3	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kinerja Operasional (Y)	54
Tabel 3. 4	Skala Likert	55
Tabel 4. 1	Struktur Organisasi PT Andalan Cargo <i>Services</i>	61
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	69
Tabel 4. 5	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Fokus Pelanggan	73
Tabel 4. 6	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Fokus Pelanggan	75
Tabel 4. 7	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Kepemimpinan	77
Tabel 4. 8	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Kepemimpinan.....	78
Tabel 4. 9	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Keterlibatan Karyawan.....	80
Tabel 4. 10	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Keterlibatan Karyawan	81
Tabel 4. 11	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Kerja Sama Tim.....	84
Tabel 4. 12	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Kerja Sama Tim	85
Tabel 4. 13	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Perbaikan Berkelanjutan ..	87
Tabel 4. 14	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Perbaikan Berkelanjutan	88
Tabel 4. 15	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Pendekatan Berbasis Proses.....	91

Tabel 4. 16	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Pendekatan Berbasis Proses.....	92
Tabel 4. 17	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Efisiensi Biaya.....	95
Tabel 4. 18	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Efisiensi Biaya	97
Tabel 4. 19	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Ketepatan Waktu	99
Tabel 4. 20	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Ketepatan Waktu	100
Tabel 4. 21	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Penanganan	102
Tabel 4. 22	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Kualitas Penanganan.....	104
Tabel 4. 23	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Fleksibilitas Operasional ..	106
Tabel 4. 24	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Fleksibilitas Operasional.....	107
Tabel 4. 25	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Produktivitas Kerja.....	110
Tabel 4. 26	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Produktivitas Kerja	111
Tabel 4. 27	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Kecepatan Siklus (<i>Lead Time</i>).....	113
Tabel 4. 28	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Kecepatan Siklus (<i>Lead Time</i>)	115
Tabel 4. 29	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Keamanan dan Kepatuhan	117
Tabel 4. 30	Perbandingan Hasil Kuesioner dengan Hasil Wawancara Indikator Keamanan dan Kepatuhan	118
Tabel 4. 31	Perbandingan Hasil Wawancara dengan Hasil Kuesioner Variabel <i>Total Quality Management</i>	130
Tabel 4. 32	Perbandingan Hasil Wawancara dengan Hasil Kuesioner Variabel Kinerja Operasional	132
Tabel 4. 33	Hasil Triangulasi Data Pra-Survei, Wawancara, dan Kuesioner	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran Penelitian	39
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data <i>Total Quality Manajemen</i> (X).....	157
Lampiran 2 Tabulasi data Kinerja Operasional (Y)	158
Lampiran 3 Hasil Wawancara	159
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	185
Lampiran 5 Kartu Seminar Proposal.....	187
Lampiran 6 Surat Keputusan (SK Skripsi)	189
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi	190
Lampiran 8 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian.....	191
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	192
Lampiran 10 Hasil Turnitin	193

Lampiran 10 Hasil Turnitin

turnitin Page 2 of 182 - Integrity Overview Submission ID: trm:aid::1.3603542245

25% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 9 words)

Top Sources

- 20% Internet sources
- 14% Publications
- 14% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

turnitin Page 2 of 182 - Integrity Overview Submission ID: trm:aid::1.360354224

CS Dipindit dengan CamScanner