

**PENGARUH PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN PERBAIKAN
BERKESINAMBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
OPERASIONAL PADA KANTOR POS BEKASI 17000**

Skripsi diajukan untuk

Melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Reza Anugrah Putra

41183402160278



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI

FAKULTAS EKONOMI

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN PERBAIKAN
BERKESINAMBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
OPERASIONAL PADA KANTOR POS BEKASI**

Tanggal: 18 Januari 2023

Oleh

Reza Anugrah Putra

NPM: 41183402160278

Disetujui,

Pembimbing



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

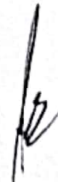
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi




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

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN PERBAIKAN
BERKESINAMBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
OPERASIONAL PADA KANTOR POS BEKASI**

Tanggal: 25 Januari 2023

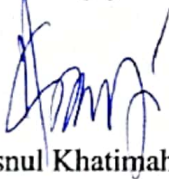
Oleh

Reza Anugrah Putra

NPM: 41183402160278

Diuji Oleh,

Penguji I



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

Penguji II



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M

Mengetahui,

Pembimbing



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reza Anugrah Putra
NIM : 41183402160278
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
E-mail : rezaanugrahputra06@gmail.com

Dengan ini, saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul "*Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Perbaikan Berkesinambungan dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Pada Kantor Pos Bekasi*" bebas dari plagiarisme. Rujukan penulis sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, Januari 2023

Yang membuat pernyataan



(Reza Anugrah Putra)

ABSTRAK

Reza Anugrah Putra (41183402160278)

Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Perbaikan Berkesinambungan dalam Meningkatkan Kinerja Operasional pada Kantor Pos Bekasi 17000

Kata kunci: *Total Quality Management, Kinerja, Manajemen Operasi*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *total quality management* yang disajikan dalam 2 pilar dasar yakni, pemberdayaan karyawan dan perbaikan secara berkesinambungan terhadap kinerja operasional di Kantor Pos Bekasi 17000. Sample penelitian yang digunakan sebanyak 80 karyawan dan pengambilan sample menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara *online* menggunakan *platform googleform*. Lalu, data yang sudah terkumpul akan diolah menggunakan program SPSS 25. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda, asumsi klasik dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil analisis data, penerapan *total quality management* terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Variabel pemberdayaan karyawan dan perbaikan berkesinambungan dalam *total quality management* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasional.

Daftar Pustaka : 25 (2002-2018)

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	8
2.1.2 Prinsip dan Unsur <i>Total Quality Management</i>	9
2.1.3 Pengertian Kualitas.....	12
2.1.4 Pemberdayaan Karyawan	12
2.1.4.1 Konsep Pemberdayaan Karyawan	13
2.1.4.2 Hubungan Pemberdayaan Karyawan dengan Kinerja Operasional	14
2.1.5 Perbaikan Berkesinambungan	14
2.1.5.1 Konsep Perbaikan Berkesinambungan	15
2.1.5.2 Hubungan Perbaikan Berkesinambungan dengan Kinerja Operasional ..	16
2.1.6 Manajemen Operasional	17
2.1.6.1 Definisi Manajemen Operasional	17
2.1.6.2 Tujuan Manajemen Operasional	18
2.1.7 Kinerja Operasional.....	20
2.1.7.1 Konsep Kinerja Operasional	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Berpikir	33
2.4 Hipotesis	34

2.4.1 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Operasional	34
2.4.2 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan dalam Meningkatkan Kinerja Operasional	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	36
3.1.1 Variabel Penelitian.....	36
3.2 Pengukuran	37
3.3 Definisi Operasional Variabel	37
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.5 Populasi dan Sampel	40
3.5.1 Populasi.....	40
3.5.2 Sampel	40
3.6 Jenis Sumber Data	41
3.6.1 Data Primer	41
3.6.2 Data Sekunder.....	41
3.7 Teknik Pengumpulan Data	41
3.7.1 Kuesioner	41
3.7.2 Studi Pustaka.....	42
3.7.3 Observasi	42
3.8 Teknik Analisis Data	42
3.8.1 Intrumen Penelitian	42
3.8.1.2 Uji Validitas.....	42
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	43
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	44
3.8.2.1 Uji Normalitas.....	44
3.8.2.2 Uji Multikolinearitas.....	44
3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas	44
3.8.3 Uji Hipotesis.....	45
3.8.3.1 Uji T.....	45
3.8.3.2 Uji F	45
3.8.3.3 Koefisien Determinasi (R ²).....	45
3.8.3.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat PT Pos Indonesia	47
4.1.2 Visi PT Pos Indonesia.....	48
4.1.3 Misi PT Pos Indonesia	48
4.1.4 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Kantor Pos Bekasi).....	49
4.2 Deskripsi Data	53
4.2.1 Deskripsi Data responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2 Deskripsi Data Responden berdasarkan pendidikan terakhir	54
4.2.3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia	54
4.3 Uji Validitas & Uji Reliabilitas	55
4.3.1 Uji Validitas.....	55
4.3.1.1 Uji Validitas Variabel Pemberdayaan Karyawan (X_1)	55
4.3.1.2 Uji Validitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan (X_2)	56
4.3.1.3 Uji Validitas Variabel Kinerja Operasional (Y)	57
4.3.2 Uji Reliabilitas	58
4.4 Uji Asumsi Klasik	59
4.4.1 Uji Normalitas.....	59
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	60
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	61
4.5 Uji Hipotesis.....	62
4.5.1 Uji T	62
4.5.1.2 Hasil Uji T Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y	63
4.5.1.3 Tabulasi Hasil Uji T.....	63
4.5.2 Uji F	64
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi	65
4.5.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	65
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.6.1 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Operasional	67
4.6.2 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan dalam Meningkatkan Kinerja Operasional	68
4.6.3 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Perbaikan Berkesinambungan dalam Meningkatkan Kinerja Operasional	69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Pra Survey	75
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian	78
Bagian I. Pemberdayaan Karyawan	79
Bagian II. Perbaikan Berkesinambungan	80
Bagian III. Kinerja Operasional	81
Lampiran 3: Rekapitulasi Jawaban Responden	83
1. Pemberdayaan Karyawan	83
2. Perbaikan Berkesinambungan	85
3. Kinerja Operasional	88
Lampiran 4: Uji Validitas	91
1. Uji Validitas Pemberdayaan Karyawan	91
2. Uji Validitas Perbaikan Berkesinambungan	94
3. Uji Validitas Kinerja Operasional	95
Lampiran 5: Uji Reliabilitas	95
1. Hasil Uji Reliabilitas Pemberdayaan Karyawan	95
2. Hasil Uji Reliabilitas Perbaikan Berkesinambungan	95
3. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Operasional	96
Lampiran 6: Uji Normalitas	96
Lampiran 7: Uji Multikolinearitas	96
Lampiran 8: Uji Heteroskedastisitas	97
Lampiran 9: Uji T	97
Lampiran 10: Uji F	97
Lampiran 11: Koefisien Determinasi	98
Lampiran 12: Analisis Regresi Linear Berganda	98
Lampiran 13: Surat Keterangan Pengesahan Skripsi	99
Lampiran 14: Kartu Bimbingan Skripsi	100
Lampiran 15: Kartu Seminar Proposal	101
Lampiran 16: Surat Permohonan Izin Riset/Magang	103
Lampiran 17: Daftar Riwayat Hidup	104

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Perbaikan Berkesinambungan dalam Meningkatkan Kinerja Operasional pada Kantor Pos Bekasi 17000”. Shalawat beserta salam senantiasa terlimpah curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, kepada para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman, aamiin.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S-1) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam “45” Bekasi. Atas izin Allah SWT dan dengan bantuan berbagai pihak, akhirnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada banyak pihak diantaranya:

1. Almh. Ibu Endang Hendrayanti, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. Dosen Pembimbing II dan sekaligus Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan petunjuk, pengetahuan, bimbingannya selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Isti Pujiastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ayah dan Ibuku tercinta, Bapak Hidayat dan Ibu Siti Soleha. Terima kasih sudah menjadi orang tua yang sangat sempurna, yang telah merawat dan mendidik saya dengan penuh kesabaran, keikhlasan dan kasih sayang hingga saat ini. Terima kasih atas semangat dan doa yang selalu diberikan untuk penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Hanya doa yang bisa penulis berikan kepada Bapak dan Ibu, semoga Bapak dan Ibu selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang agar bisa selalu mendampingi anak-anaknya hingga sukses. Aamiin.

4. Keluargaku tercinta, Kakak dan Adikku. Rindhi Wahyuni dan Rahayu Alawiyah yang selalu menyemangati dan selalu menjadi penyemangat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang sudah memberikan ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan serta Staff Kantor Dinas Koperasi dan UKM Kota Bekasi.
7. Sahabat ku di Kampus yaitu “Kompas Meledug”, terimakasih sudah menjadi teman semasa kuliah, banyak cerita yang sudah dilalui selama masa perkuliahan ini semoga kalian selalu dalam perlindungan Allah SWT.
8. Teman-teman ku, Nabila Eka Putri, Winda Oktavia, Hasna Setya Mulyawati, Ike Nurjanah, Eki Kurnia Sandi, Kiki Alfian, Ghifari Achmad Saehabudin, dan Ananda Dwi Putra. Terima kasih banyak atas support dan bantuannya selama masa perkuliahan dan masa skripsi ini.
9. Teman-teman Manajemen Shift angkatan 2016. Terima kasih banyak atas cerita dan kenangan selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Jurusan Manajemen angkatan 2016 Universitas Islam “45” Bekasi.
11. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan

Terima kasih sekali lagi kepada semua yang terlibat dan turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan skripsi ini. Semoga apa yang telah dilakukan dicatat sebagai amal kebaikan oleh Allah SWT, serta senantiasa diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal.

Aamiin Ya Rabbal Aalamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Bekasi, Januari 2023
Penulis

Reza Anugrah Putra

PENGARUH PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA OPERASIONAL PADA KANTOR POS BEKASI 17000

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	dspace.uii.ac.id Internet Source	7%
2	ejurnal.untag-smd.ac.id Internet Source	1%
3	library.binus.ac.id Internet Source	1%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Canada College Student Paper	1%
6	ojs.unimal.ac.id Internet Source	1%
7	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
8	docobook.com Internet Source	1%
9	konsultasiskripsi.com Internet Source	1%

10	repository.bsi.ac.id Internet Source	1 %
11	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	1 %
12	fr.scribd.com Internet Source	1 %
13	sarah-alifah.blogspot.com Internet Source	1 %
14	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1 %
15	Submitted to Binus University International Student Paper	<1 %
16	Submitted to Universitas Muhammadiyah Semarang Student Paper	<1 %
17	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
18	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
19	Submitted to Universitas Wiraraja Student Paper	<1 %
20	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
21	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	

<1 %

22

www.coursehero.com

Internet Source

<1 %

23

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

<1 %

24

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan
Tinggi Indonesia Jawa Timur

Student Paper

<1 %

25

etheses.iainponorogo.ac.id

Internet Source

<1 %

26

es.slideshare.net

Internet Source

<1 %

27

123dok.com

Internet Source

<1 %

28

repository.usu.ac.id

Internet Source

<1 %

29

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

<1 %

30

www.scribd.com

Internet Source

<1 %

31

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source

<1 %

32

repository.unpas.ac.id

Internet Source

<1 %

33

www.dosenpendidikan.co.id

Internet Source

<1 %

34

core.ac.uk

Internet Source

<1 %

35

eprints.binadarma.ac.id

Internet Source

<1 %

36

anhyfreedom.blogspot.com

Internet Source

<1 %

37

id.123dok.com

Internet Source

<1 %

38

Submitted to Universitas Jenderal Soedirman

Student Paper

<1 %

39

eprints.walisongo.ac.id

Internet Source

<1 %

40

repository.umpri.ac.id

Internet Source

<1 %

41

repository.upstegal.ac.id

Internet Source

<1 %

42

repository.ub.ac.id

Internet Source

<1 %

43

eprints.mdp.ac.id

Internet Source

<1 %

44	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
45	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
46	Submitted to Universitas Papua Student Paper	<1 %
47	repository.upnyk.ac.id Internet Source	<1 %
48	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	<1 %
49	eprints.umg.ac.id Internet Source	<1 %
50	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
51	m.id.jafmakeupbrush.com Internet Source	<1 %
52	repository.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
53	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
54	ejournal.unisi.ac.id Internet Source	<1 %
55	eprints.poltektegal.ac.id	

<1 %

56

repository.usu.ac.id

Internet Source

<1 %

57

Muhammad Nasrun. "The Effect Of TQM And Budget Participation On Managerial Performance In Corporate Manufacturing In Industrial Area Makassar", ATESTASI : Jurnal Ilmiah Akuntansi, 2018

Publication

<1 %

58

digilib.unila.ac.id

Internet Source

<1 %

59

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

<1 %

60

eprints.uns.ac.id

Internet Source

<1 %

61

repo.darmajaya.ac.id

Internet Source

<1 %

62

repositori.buddhidharma.ac.id

Internet Source

<1 %

63

repository.maranatha.edu

Internet Source

<1 %

64

repository.uinjkt.ac.id

Internet Source

<1 %

eprints.iain-surakarta.ac.id

Elizabeth Irene Putri Sianturi, Hamid Halin, Susi Handayani. "Pengaruh Penerapan Budaya Kerja (Corporate Culture) terhadap Kinerja Pegawai pada PT Bank Perkreditan Rakyat Puskopat Palembang", Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, 2021

Publication

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off