

**PERSEPSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PENERAPAN TOTAL  
QUALITY MANAGEMENT DI USAHA PENGOLAHAN EKSPOR HASIL LAUT  
UD. SINAR JAYA SIDAYU, KABUPATEN GRESIK JAWA TIMUR**

**LAPORAN SKRIPSI  
PROGAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN  
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERIKANAN DAN KELAUTAN**

Oleh :

**ROSITA ROHMAH  
NIM. 115080401111003**



**FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2015**

**PERSEPSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DI USAHA PENGOLAHAN EKSPOR HASIL LAUT UD. SINAR JAYA DESA RANDUBOTO KECAMATAN SIDAYU KABUPATEN GRESIK JAWA TIMUR**

Oleh :

**ROSITA ROHMAH  
NIM. 115080401111003**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 11 Juni 2015  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui,

Dosen Penguji I

Dr. Ir. Nuddin Harahap, MP  
NIP. 19610417 199003 1 001  
Tanggal :

Dosen Penguji II

Zainal Abidin, S.Pi, MBA, MP  
NIP. 19770221 200212 1 008  
Tanggal :

Dosen Pembimbing I

Dr. Ir. Harsuko Riniwati,MP  
NIP. 19660604 199002 2 002  
Tanggal :

Dosen pembimbing II

Tiwi Nurjannati Utami, S.Pi, MM  
NIP. 19750322 200604 2 002  
Tanggal :

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Dr. Ir. Nuddin Harahap, MP  
NIP. 19610417 199003 1 001  
Tanggal :



## PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ROSITA ROHMAH

Nim : 115080401111003

Judul Skripsi : Persepsi Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan *Total Quality Management* Di Usaha Pengolahan Ekspor Hasil Laut UD. Sinar Jaya Desa Randuboto Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik Jawa Timur

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam laporan skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri , dan tidak terdapat didalamnya karya yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali yang tertulis dalam laporan ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 15 Juni 2015

Mahasiswa

ROSITA ROHMAH

NIM. 11500401111003

## RINGKASAN

**ROSITA ROHMAH.** Skripsi tentang Persepsi Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan *Total Quality Management* Di Usaha Pengolahan Ekspor Hasil Laut UD. Sinar Jaya Desa Randuboto Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik Jawa Timur (Dibawah bimbingan **Dr. Ir. Harsuko Riniwati, MP dan Tiwi Nurjannati Utami, S.Pi, MM**)

---

Perkembangan ekonomi dan persaingan perdagangan yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan sehingga aman baik dari segi kualitas kesehatan bagi konsumen. Seiring dengan berkembangnya produk maka akan menyebabkan peluang terjadinya bahaya pada bahan pangan yang di hasilkan. Oleh sebab itu UD. Sinar Jaya menerapkan *total quality management* pada usahanya yaitu fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, pemberdayaan karyawan, perbandingan kinerja, misi organisasi dan hubungannya terhadap lingkungan. Salah satu faktor yang perlu diketahui untuk mencapai keberhasilan penerapan TQM adalah dengan mengetahui persepsi pada tenaga kerja terhadap TQM. Persepsi dinyatakan dalam tiga tahap yaitu perhatian, pemahaman, dan ingatan. Maka, cara untuk melihat penerapan *total quality management* di perusahaan adalah dengan mengetahui dan memperhitungkan persepsi karyawan, dimana akan terlihat berbagi macam perbedaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis : 1.) Penerapan *total quality management* di usaha pengolahan ekspor hasil laut UD. Sinar Jaya. 2.) Pengaruh secara simultan antara unsur persepsi yakni pemahaman, perhatian, dan ingatan terhadap penerapan *total quality management* pada UD. Sinar Jaya. 3.) Pengaruh secara parsial antara unsur persepsi yakni pemahaman, perhatian, dan ingatan terhadap penerapan *total quality management* pada UD. Sinar Jaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kuantitatif yang merupakan data dalam bentuk data statistik dimana kualitatif di kuantitatifkan agar dapat memberikan jawaban yang akurat. Juga menggunakan analisis kualitatif yakti dengan cara mendeskripsikan penerapan total quality management yang diterapkan di UD. Sinar Jaya.

Penerapan total quality management di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari metode – metode dalam penerapannya dan sertifikat yang diterima perusahaan dari dinas maupun kementerian perikanan, seperti SIUP, Sertifikat Kelayakan Pengolahan, SSOP, dan Sertifikat Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP). Akan tetapi pada tenaga kerjanya masih perlu peningkatan dalam penerapannya agar total quality management tetap meningkat.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 39,706 sedangkan dari data diperoleh nilai regresi (df) sebesar 3 dan residual (df) sebesar 39, sehingga nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,845. Hal ini berarti  $F_{hitung} (39,706) > F_{tabel} (2,845)$ , serta didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dapat dilihat bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka diambil keputusan  $H_0$  ditolak pada taraf  $\alpha = 5\%$ . Sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Perhatian ( $X_1$ ), Pemahaman ( $X_2$ ), dan Ingatan ( $X_3$ ) terhadap Penerapan TQM (Y) secara bersama-sama

Sedangkan pada uji T diperoleh nilai variabel perhatian ( $X_1$ ) menghasilkan  $t_{hitung} (2,305) > t_{tabel} (2,022)$  dan nilai signifikansi 0,027 lebih kecil dari pada 0,05. Pemahaman ( $X_2$ ) menghasilkan  $t_{hitung} (2,810) > t_{tabel} (2,022)$  dan nilai signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari pada 0,05. Ingatan ( $X_3$ ) diperoleh hasil sebesar  $t_{hitung} (2,395) > t_{tabel} (2,022)$  dan nilai signifikansi sebesar 0,022 lebih kecil daripada 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial dari ketiga variabel tersebut yakni Perhatian ( $X_1$ ), Pemahaman ( $X_2$ ) dan Ingatan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Penerapan Total Quality management (Y)

Saran yang dapat diberikan adalah bagi perusahaan lebih sering memberikan pembinaan kepada para tenaga kerja agar lebih disiplin dan semangat, Menyampaikan langsung kepada karyawan tanpa menunggu perubahan setiap ada program manajemen, memberikan informasi pengetahuan tentang total quality management, dengan cara mendatangkan praktisi dari lembaga akademis untuk memberikan informasi dan pelatihan, dan meningkatkan kerja sama antar karyawan. Bagi pemerintah diharapkan *total quality management* di setiap perusahaan di Indonesia untuk dijadikan sebagai kebijakan nasional demi terciptanya produk yang aman bagi masyarakat. Serta bagi peneliti dapat dijadikan informasi untuk penelitian lebih lanjut.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur yang sedalam – dalamnya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita ke jalan yang benar dan memberikan tauladan sempurna bagi umat dunia sehingga penulis diberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.

Laporan ini penulis susun berdasarkan hasil penelitian di UD. Sinar Jaya pada bulan Maret sampai April 2015. Dalam menyusun laporan ini banyak mendapat bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak dan Ibu beserta seluruh keluarga atas dukungan, motivasi, dan dana kepada penulis sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Ir. Harsuko Riniwati, MP dan Ibu Tiwi Nurjannati Utami, S.Pi, MM selaku dosen pembimbing atas segala bimbingannya mulai dari konsultasi pengajuan judul, penyusunan usulan proposal sampai dengan selesainya penyusunan Laporan Skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ir. Nuddin Harahap, MP dan Bapak Zainal Abidin, S.Pi, MBA, MP selaku Dosen Penguji Skripsi.
4. Bapak H. Kasdi selaku pemilik usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian dan memberikan data serta informasi.

5. Untuk Achmat Zainuri, S.AB terima kasih sudah menjadi partner hidup terbaik serta mengisi hari – hariku selama kuliah di Universitas Brawijaya.
6. Seluruh sahabat dan teman-teman AP'11 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
7. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bantuan dalam penyusunan laporan ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Malang, 07 Juni 2015

Penulis

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



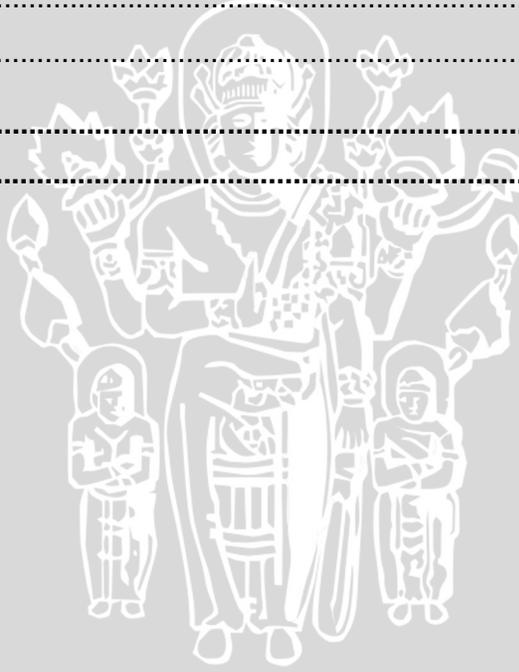
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Persepsi .....	8
2.2.1 Pengertian Persepsi .....	8
2.2.2 Proses Pembentukan Persepsi .....	9
2.2.3 Faktor Mempengaruhi Persepsi.....	11
2.3 Sumber Daya Manusia .....	11
2.4 Pengertian <i>Total Quality Management</i> .....	12
2.4.1 Tujuan <i>Total Quality Management</i> .....	14
2.4.2 Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	15
2.4.3 Unsur <i>Total Quality Management</i> .....	16
2.4.4 Prinsip <i>Total Quality Management</i> .....	16



2.4.5 Faktor Penyebab Kegagalan TQM .....	17
2.4.6 Pilar <i>Total Quality Management</i> .....	18
2.4.7 Hubungan Lima Pilar TQM .....	24
2.5 Kerangka Berfikir .....	24
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	26
3.2 Pendekatan Penelitian .....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2 Sampel .....	27
3.4 Definisi Oprasional .....	29
3.5 Instrumen Penelitian .....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7 Metode Analisis Data .....	35
3.8 Uji Instrumen .....	36
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.10 Regresi Linier Berganda .....	38
<b>4. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Keadaan Geografis dan Topografi .....	41
4.2 Keadaan Penduduk .....	42
4.3 Kondisi Pendidikan .....	43
4.4 Potensi Perikanan .....	44
4.5 Keadaan Perusahaan .....	45
4.5.1 Sejarah Berdirinya UD. Sinar Jaya .....	45
4.5.2 Lokasi Perusahaan .....	46
4.5.3 Tata Letak Perusahaan .....	47
4.5.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	49
4.6 Proses Produksi .....	51

<b>5. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Penerapan TQM di UD. Sinar Jaya.....	54
5.2 Gambaran Karakteristik Responden.....	57
5.3 Deskripsi Variabel.....	60
5.4 Hasil Uji Instrumen .....	78
5.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	79
5.6 Hasil Regresi Linier Berganda.....	82
5.7 Implementasi Hasil Analisis.....	87
<b>6. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jenis dan Pekerjaan Penduduk .....	43
2. Diskripsi Bahan Baku Produk.....	51
3. Proses Produksi.....	52
4. Produk Akhir .....	53
5. Jenis Kelamin Responden .....	57
6. Usia Responden .....	58
7. Tingkat Pendidikan Responden .....	58
8. Masa Kerja Responden .....	59
9. Status Perkawinan Responden.....	59
10. Distribusi Frekuensi Variabel Perhatian (X1).....	60
11. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman (X2).....	62
12. Distribusi Frekuensi Variabel Ingatan (X3).....	64
13. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Konsumen .....	66
14. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Perbaikan Berkelanjutan.....	68
15. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Komitmen Manajemen.....	70
16. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Pelatihan .....	72
17. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Pemberdayaan Karyawan .....	73
18. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Perbandingan Kinerja.....	75
19. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Misi Organisasi dan Hubungannya Terhadap Lingkungan .....	77
20. Hasil Analisis regresi linier berganda .....	82

Daftar Gambar

Gambar	Halaman
1. Kerangka Berfikir Penelitian .....	25
2. Struktur Organisasi UD. Sinar Jaya .....	50



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Lokasi Penelitian.....	101
2. Kuisisioner Penelitian.....	102
3. Pertanyaan Wawancara.....	108
4. Data Hasil Kuisisioner.....	109
5. Distribusi Frekuensi Variabel.....	114
6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	130
7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	141
8. Hasil Analisis Regresi.....	144
9. Gambar Keadaan Lokasi Penelitian.....	145
10. Tata Letak UD. Sinar Jaya.....	148
11. SIUP.....	149
12. Kelayakan Pengolahan.....	150



## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan ekonomi dan persaingan perdagangan yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan sehingga aman baik dari segi kualitas kesehatan bagi konsumen. Hal ini menyebabkan perusahaan harus meningkatkan mutu produk dan manajemen.

Perdagangan produk pengolahan hasil perikanan mulai menyebar di berbagai negara. Dilihat dari keamanan bahan pangan, perkembangan tersebut dapat memperbesar peluang terjadinya bahaya pada produk yang telah dihasilkan. Oleh sebab itu, perusahaan yang dituntut untuk menjamin produk yang dihasilkan aman dari bahan – bahan berbahaya, serta dapat menunjang kesadaran masyarakat untuk mengetahui akan pentingnya kesehatan terutama pada keamanan produk yang dikonsumsi sehari – hari.

Keamanan mutu produk, khususnya pada olahan produk perikanan tidak cukup apabila hanya dilakukan dengan hasil uji pada produk akhir. Akan tetapi produk yang aman ialah dengan cara mendapatkan bahan baku yang baik, ditangani secara benar sesuai prosedur yang sudah ditetapkan, serta pengolahan bahan baku secara terstruktur dan dipasarkan secara baik sehingga dapat menghasilkan produk sesuai yang diharapkan. UD. Sinar Jaya memasarkan produknya ke luar negeri yakni Hongkong. Pengendalian mutu lebih ditekankan dalam pelaksanaannya agar manajemen perusahaan berjalan dengan baik dan produk yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.

Setiap perusahaan selalu mempunyai tujuan tersendiri dalam organisasinya. Demikian juga halnya pada perusahaan pengolahan hasil laut. Telah diketahui bahwa produk perikanan merupakan produk yang mudah rusak dan tidak tahan lama, sehingga sangat penting perusahaan untuk selalu menjaga mutu dan

kualitas produk yang sudah dihasilkan. Apabila perusahaan selalu menjaga mutu keamanan pangan yang diproduksi maka dapat membuahkan keberhasilan perusahaan dalam mendistribusikan produk – produknya.

*Total Quality Management* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Tjiptono dan Anastasia D, 2003). Pada dasarnya konsep *Total Quality Management* mengandung tiga unsur, yaitu Strategi nilai pelanggan Nilai pelanggan, Sistem organisasional Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan, dan Perbaikan kualitas berkelanjutan Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan (Nasution, 2002)

TQM merupakan pendekatan yang dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi, menciptakan kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan produktivitasnya, yang pada akhirnya menciptakan kepuasan konsumen

Dalam penerapan *total quality management*, faktor sumberdaya manusia yang ada di perusahaan juga harus mendapatkan perhatian khusus, dimana menurut Hasibuan (2003), bahwa karyawan merupakan asset utama organisasi, jadi harus dipelihara dengan baik.

Penerapan *total quality management* ini ditekankan pada tenaga kerja untuk mengetahui dan memahami serta melaksanakan ketentuan- ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Akan tetapi tidak bisa di pungkiri jika setiap tenaga kerja ada yang memahami dan tidak, ini menyebabkan pandangan yang berbeda pada setiap tenaga kerja dalam melaksanakannya.

Menurut Ikhsan dan Ishak (2005) persepsi adalah bagaimana orang-orang melihat atau mengintepretasikan peristiwa, obyek serta manusia. Orang-orang

bertindak atas dasar persepsi mereka dengan mengabaikan apakah persepsi itu mencerminkan kenyataan yang sebenarnya. Pada kenyataannya, masing-masing orang memiliki persepsinya sendiri atas suatu kejadian. Uraian kenyataan seseorang mungkin jauh berbeda dengan uraian orang lain. Definisi persepsi yang formal adalah proses dengan mana seseorang memilih, berusaha, dan menginterpretasikan rangsangan ke dalam suatu gambaran yang terpadu dan penuh arti.

UD. Sinar Jaya telah menerapkan *total quality management* pada usahanya yaitu fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, pemberdayaan karyawan, perbandingan kinerja, misi organisasi dan hubungannya terhadap lingkungan. Salah satu faktor yang perlu diketahui untuk mencapai keberhasilan penerapan TQM adalah dengan mengetahui persepsi pada tenaga kerja terhadap TQM.

Menurut Assael (1992), bahwa persepsi dinyatakan dalam tiga tahap yaitu perhatian, pemahaman, dan ingatan. Oleh sebab itu, cara efektif untuk melihat penerapan *total quality management* di perusahaan adalah dengan mengetahui persepsi karyawan, dimana akan terlihat berbagai macam perbedaan. Jadi apabila para karyawan memberikan penilaian baik atau persepsi mereka dengan nilai positif atau setuju maka penerapan *total quality management* telah mempengaruhi dan berhasil di terapkan, tetapi sebaliknya apabila para karyawan memberikan penilaian negatif atau tidak setuju maka tidak dipengaruhi dan perlu dari pihak perusahaan melakukan perbaikan - perbaikan sistem manajemen karena karyawan merasa tidak nyaman apabila dalam bekerja sistem manajemennya tidak mendukung.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam menerapkan *total quality management*, suatu perusahaan diharuskan mengetahui tujuan yang ingin dicapai. Sehingga dapat mempermudah pengukuran pencapaiannya untuk dapat dijadikan pertimbangan dalam perbaikan manajemen perusahaan. Tujuan perusahaan usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya menerapkan *total quality management* yaitu untuk meningkatkan kinerja para karyawan, untuk menghasilkan produk pangan yang aman, sehingga sesuai dengan keinginan konsumen dan mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Dalam mengatur dan mengarahkan karyawan tentunya banyak permasalahan yang timbul seperti masalah antar karyawan maupun antar karyawan dengan pimpinan perusahaan dan menyebabkan perbedaan cara pandang.

Pada suatu perusahaan, karyawan merupakan sumberdaya yang memiliki peran penting bagi kelancaran kegiatan produksi. Adanya peningkatan kualitas karyawan diharapkan dapat mengembangkan potensi yang ada pada setiap karyawan untuk dapat melaksanakan proses produksi dengan baik dan benar sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sehingga dapat menghasilkan produk pangan yang aman sesuai permintaan konsumen.

Akan tetapi dalam penerapan dan pelaksanaannya tentu setiap tenaga kerja memiliki pandangan dan pola pikir yang berbeda terhadap sistem manajemen yang telah diterapkan. Hal seperti ini menimbulkan persepsi yang beragam dari berbagai karyawan antara lain mengenai pemahaman, perhatian, dan ingatan terhadap penerapan *total quality management* (Assael, 1992)

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *total quality management* di UD. Sinar Jaya?
2. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara unsur persepsi yakni pemahaman, perhatian, dan ingatan terhadap *total quality management* pada UD. Sinar Jaya?
3. Apakah terdapat pengaruh secara parsial antara unsur persepsi yakni pemahaman, perhatian, dan ingatan terhadap penerapan *total quality management* pada UD. Sinar Jaya?

### 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain yaitu untuk mengetahui dan menganalisis hal – hal sebagai berikut:

1. Penerapan *total quality management* di UD. Sinar Jaya
2. Pengaruh secara simultan antara unsur persepsi yakni pemahaman, perhatian, dan ingatan terhadap penerapan *total quality management* pada UD. Sinar Jaya
3. Pengaruh secara parsial antara unsur persepsi yakni pemahaman, perhatian, dan ingatan terhadap penerapan *total quality management* pada UD. Sinar Jaya

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian tentang persepsi sumber daya manusia terhadap penerapan *total quality management* terhadap kinerja karyawan pada usaha pengolahan hasil laut ekspor UD. Sinar Jaya bagi beberapa pihak antara lain :

1. Perusahaan

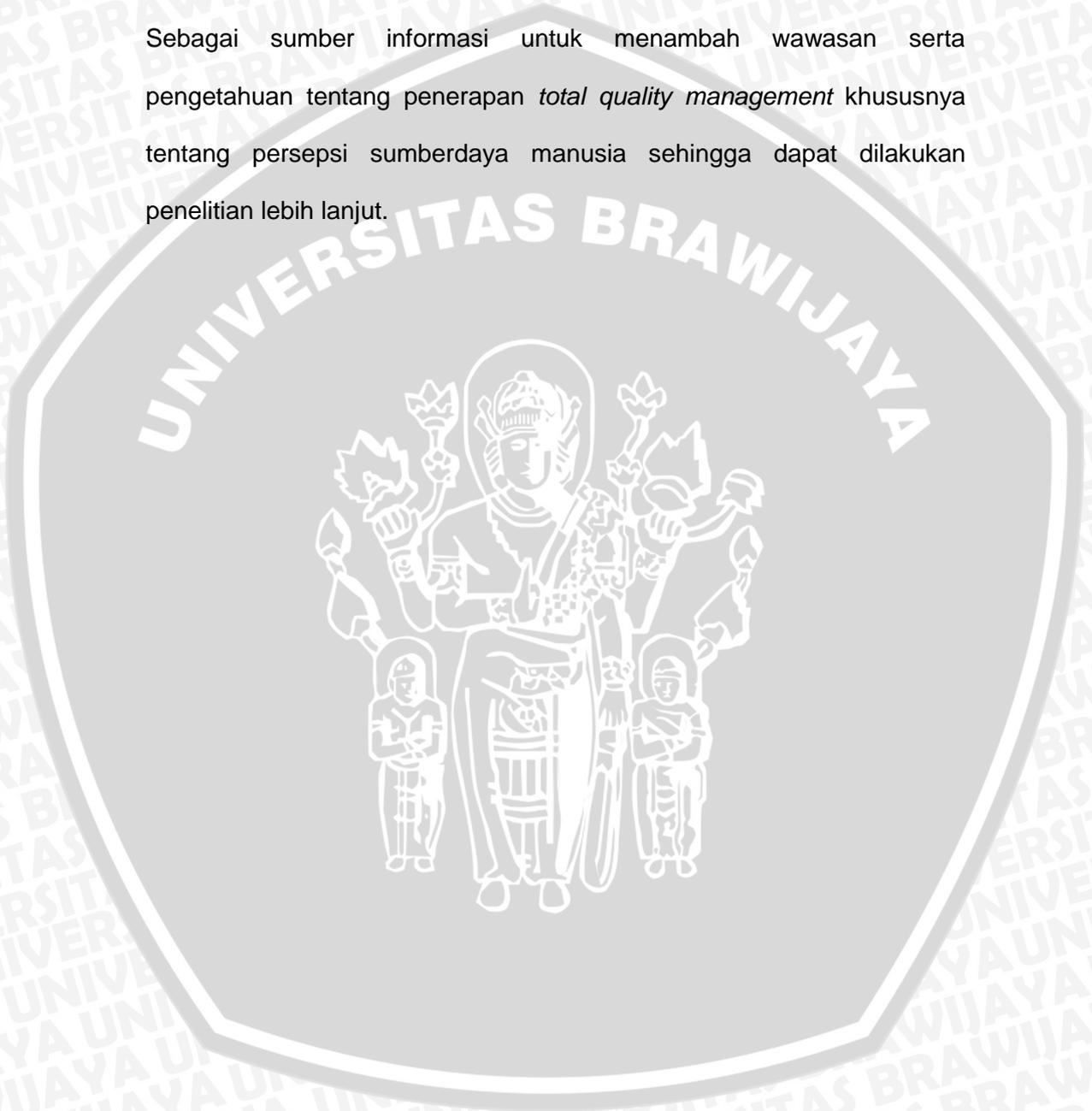
Sebagai sumber informasi dalam pengelolaan produk dan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu serta dapat memberi jawaban atas permasalahan yang timbul sehingga dapat mencapai keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu

## 2. Pemerintah

Sebagai sumber informasi dan pertimbangan dalam membuat kebijakan manajemen mutu yang ada di suatu perusahaan.

## 3. peneliti

Sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan serta pengetahuan tentang penerapan *total quality management* khususnya tentang persepsi sumberdaya manusia sehingga dapat dilakukan penelitian lebih lanjut.



## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Listyorini, dkk (2012) menyatakan hasil penelitiannya bahwa penerapan total *quality manajemen* dengan menggunakan lima pilar yaitu kepemimpinan, organisasi, komitmen, proses, dan produk telah dilaksanakan dengan baik pada KUD “Tani Wilis” Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari seluruh pegawai dan anggota dari koperasi susu melaksanakan semua tugas dengan tanggung jawab. Sedangkan analisis profitabilitas mulai tahun 2008 sampai dengan tahun 2011 menunjukkan pelaksanaan TQM berpengaruh terhadap kondisi finansial KUD Tani Wilis.

Penelitian yang dilakukan oleh Ulfah dan Raharjo (2013) menyatakan bahwa faktor Strategi, Teknis, Dan Operasional mempengaruhi Kinerja Organisasi pada Usaha Kecil Menengah di Kota Salatiga. Variabel Faktor Strategik yang terdiri dari kepemimpinan, komitmen manajemen puncak, budaya organisasi, *benchmarking*, perbaikan berkelanjutan, tujuan dan kebijakan kualitas. Faktor Taktis meliputi pemberdayaan tenaga kerja, keterlibatan tenaga kerja, pelatihan tenaga kerja, pembentukan tim kerja, penggunaan teknologi informasi, kualitas pemasok, hubungan pemasok, dan penilaian terhadap kinerja pemasok. Faktor Operasional meliputi desain produk dan jasa, pengendalian proses, manajemen hubungan pelanggan, pengetahuan pelanggan dan pasar, jadwal implementasi TQM, konservasi dan utilisasi sumber daya, dan inspeksi dan pengecekan kerja. Ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional, Kinerja Finansial, dan Kinerja Non-Finansial Variabel Kinerja Operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Finansial dan Kinerja Non-Finansial.

Penelitian yang lain mengenai *total quality management* juga dilakukan oleh Malda (2014) yang meneliti faktor positif dan faktor negatif dalam penerapan total quality management. Hasil dari penelitian tersebut bahwa faktor positif yang terdiri dari tugas yang ada menuntut pegawai untuk berketerampilan tinggi, TQM berguna untuk memperkaya pekerjaan dan memotivasi pegawai, keterampilan memecahkan masalah ditingkatkan untuk semua pegawai, partisipasi kerjasama tim digunakan untuk menghadang permasalahan yang signifikan, dan perbaikan terus menerus adalah cara hidup tidak berpengaruh nyata terhadap penerapan total quality management. Akan tetapi faktor negatif dalam penelitian ini yang terdiri dari ekspektasi dalam manajemen biasanya tinggi, manajer tingkat menengah merasa tidak puas jika kehilangan wewenang, para pekerja tidak puas dengan beberapa aspek kehidupan organisasi, pemimpin serikat kerja tidak disertakan dalam diskusi kendali mutu, dan manajer menunggu inovasi yang besar dan dramatis sangat berpengaruh nyata terhadap penerapan *total quality management*.

## 2.2 Persepsi

### 2.2.1 Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses pengamatan, pemilihan, pengorganisasian stimulus yang sedang diamati dan membuat interpretasi sendiri tentang pengamatan itu (Muhammad, 2007). Menurut Sukanto (2007), apa yang dipersepsikan seseorang dapat berbeda dari kenyataan obyektif. Persepsi berhubungan dengan sikap. Sikap adalah sebuah pernyataan evaluasi baik positif maupun negatif mengenai obyek, orang atau peristiwa. Komponen dari sikap adalah *cognition, affect, and behavior*. Dari ketiga komponen tersebut, komponen yang berkaitan dengan persepsi adalah komponen *cognition and affect*. Komponen kognitif merupakan segmen pendapat atau keyakinan,

sedangkan afeksi merupakan segmen perasaan atau emosional. Persepsi seseorang dipengaruhi oleh pelaku persepsi, target yang dipersepsikan, dan situasi.

Pengertian persepsi yang digunakan menurut pendapat Assael (1992) bahwa dihadapan seseorang, persepsi dapat dinyatakan dalam tiga tahap yang berbeda yaitu : perhatian, pemahaman dan ingatan.

Oleh karena itu persepsi perlu di analisis karena perilaku seorang individu ditentukan berdasarkan proses yang ditempuh individu – individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka (Robbins, 2006)

### **2.2.2 Proses Pembentukan Persepsi**

Proses pembentukan persepsi di pengaruhi oleh karakteristik pribadi masing – masing individu. Dimana pembentukan persepsi tersebut meliputi sikap yang dimiliki individu, kepribadian yang ada dalam diri, motif, minat terhadap hal yang ada di lingkungan, pengalaman masa lalu, dan harapan – harapan seseorang di masa mendatang (Robbins, 2008)

Persepsi sebagai suatu proses dimana seorang individu memilih, mengorganisir, merumuskan dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti mengenai dunia. Menurut (Assael,1992) bahwa dihadapan seseorang memiliki tiga faktor persepsi yaitu perhatian, pemahaman, dan ingatan tentang apa yang dilihatnya.

- Perhatian

Perhatian adalah pemrosesan secara sadar sejumlah kecil informasi dari sejumlah besar informasi yang tersedia. Informasi didapatkan dari penginderaan, ingatan maupun proses kognitif lainnya. Proses perhatian membantu efisiensi penggunaan sumberdaya mental yang terbatas yang

kemudian akan membantu kecepatan reaksi terhadap rangsang tertentu seperti minat, tanggapan, perasaan, dan keinginan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995)

- Pemahaman

Pemahaman yaitu kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui atau diingat, mencakup kemampuan untuk menangkap makna dari arti dari bahan yang dipelajari Dengan kata lain, memahami adalah mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi mulai dari proses, sudut pandang, pengetahuan dan perbuatan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995)

- Ingatan

Ingatan atau sering disebut *memory* adalah sebuah fungsi dari kognisi yang melibatkan otak dalam pengambilan informasi. Ingatan sebagai hubungan antara pengalaman dengan masa lampau. Apa yang telah diingat adalah hal yang pernah dialami, pernah dipersepsinya, dan hal tersebut pernah dimasukkan kedalam jiwanya dan disimpan kemudian pada suatu waktu kejadian itu ditimbulkan kembali dalam kesadaran. Ingatan merupakan kemampuan untuk menerima dan memasukkan (*learning*), menyimpan (*retention*) dan menimbulkan kembali apa yang pernah dialami (*remembering*). Dalam proses mengingat informasi ada 3 tahapan yaitu memasukkan informasi (*encoding*), penyimpanan (*storage*), dan mengingat (*retrieval stage*) melalui niat, daya batin, daya ingat, cita – cita serta angan – angan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995)

### 2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Dalam lingkup tentang persepsi sumberdaya manusia , ada beberapa faktor yang mempengaruhi tentang hal tersebut yaitu, faktor eksternal dan faktor internal. Dimana faktor eksternal atau dari luar adalah *concretness* merupakan gagasan abstrak yang sulit dibandingkan dengan objektif. *Novelty* atau hal baru, biasanya lebih menarik dipersiapkan dari hal – hal lama atau percepatan. *Velocity* atau percepatan, misalnya pemikiran atau gerakan yang lebih cepat dalam menstimulasi munculnya persepsi lebih efektif dibanding yang lambat. *Conditioned stimuli*, yakni stimulus yang dikondisikan. Sedangkan faktor internal atau dari dalam adalah motivasi yang merupakan dorongan untuk merespon sesuatu. *Interest* dimana hal – hal yang menarik lebih diperhatikan daripada hal yang kurang menarik. *Need* adalah kebutuhan akan hal-hal tertentu dan terakhir *assumptions* yakni persepsi seseorang dipengaruhi dari pengalaman melihat, merasakan dan lain-lain (Sukanto, 2007)

### 2.3 Sumber Daya manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan), juga merupakan potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.

Menurut Hasibuan (2003), manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat – alat yang dimiliki perusahaan sangat canggih. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi.

Sumber daya manusia merupakan individu maupun kelompok yang mempunyai peran penting dalam suatu organisasi dan lingkungan sekitar karena merupakan alat dan cara untuk mewujudkan suatu tujuan yang telah ditetapkan. Akan tetapi dalam kenyataannya setiap individu tidak sama keinginannya, ini disebabkan karena setiap individu maupun kelompok memiliki cara yang berbeda di setiap sudut pandang.

#### **2.4 Pengertian *Total Quality Management***

Pengertian TQM yang dikemukakan para ahli secara general sama, yaitu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Fandy Tjiptono (2003:4) mendefinisikan *total quality management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba dan daya saing perusahaan yang bersangkutan, untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi.

Menurut Bounds yang dikutip oleh M.N Nasution (2002:24), pada dasarnya konsep Total Quality Management mengandung tiga unsur, yaitu:

1. Strategi nilai pelanggan Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberi nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian, pelayanan, dan sebagainya.
2. Sistem organisasional Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi, dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.
3. Perbaikan kualitas berkelanjutan Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara kontinu. Dalam perbaikan kualitas produk kontinu, akan dapat memuaskan pelanggan.

Menurut Mizuro (1994) Pengendalian mutu terpadu (PMT) harus melibatkan setiap orang dan setiap kegiatan dari manajemen perusahaan sampai pekerja yang memasukkan data di segala kegiatan sejak pembuatan desain sampai proses pembuatan produk, pemeriksaan, penjualan, penyediaan, manajemen energi, akunting, dan personalia.

Dalam konsep manajemen, TQC selain bertujuan mengendalikan mutu produk, juga termasuk usaha perbaikan struktur dan manajemen organisasi. Oleh sebab itu dalam penerapan TQC diperlukan berberapa persyaratan antara lain yaitu:

- a. Seluruh sumberdaya manusia turut serta dalam proses kegiatan (manajerial dan oprasional) harus mengerti dan menghayati arti TQC,

- mampu bermentalitas baik, dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap penyelesaian pekerjaannya.
- b. TQC/PMT sebagai totalitas pengendalian terhadap mutu produk secara bertahap dan merupakan rangkaian suatu proses yang diharuskan agar setiap kelompok kerja (subsistem) bekerja benar dalam rangkaian terpadu dari gugus kendali mutu tersebut.
  - c. Seluruh mata rantai dari subsistem harus mampu bekerja efisien dan efektif dengan didukung sikap mental positif dari setiap individu anggotanya. Sikap mental positif adalah kesediaan untuk bekerja produktif dalam suatu tim kerja sama kuat, untuk mencapai mutu kerja yang tinggi.
  - d. Sarana, prasarana, dan lingkungan kerja harus mendukung pelaksanaan pengendalian mutu terpadu (PMT). Setiap individu karyawan harus mengetahui dan berpartisipasi dalam mengerjakan pekerjaan secara benar, sehingga barang atau jasa yang dihasilkan bermutu tinggi.

#### 2.4.1 Tujuan *Total Quality Management*

*Total Quality Management* pada dasarnya bertujuan untuk menghasilkan produk atau jasa dimana mutu dirancang, dipadukan, dan dipertahankan pada tingkat biaya yang paling ekonomis sehingga memungkinkan tercapainya kepuasan konsumen. dasar pemikiran TQM sangatlah sederhana, yakni cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* (Tjiptono, 2003)

Tujuan *total quality management* lebih luas adalah menjamin kepemimpinan dengan menempatkan proses dan sistem yang meningkatkan keberhasilan perusahaan, mencegah kesalahan dan pemborosan usaha serta meyakinkan hubungan dengan kebutuhan konsumen. Hal ini pada akhirnya dapat menghasilkan kemampuan perusahaan untuk menyelenggarakan produksi secara kompetitif, tepat waktu, efisien, dan efektif.

#### 2.4.2 Manfaat *Total Quality Management* Bagi Organisasi

Penerapan TQM yang efektif membawa pengaruh yang positif yang akhirnya akan memberikan manfaat bagi organisasi itu sendiri. Menurut Hessel dalam Nasution (2002:353) beberapa manfaat penerapan Total Quality Management bagi organisasi antara lain:

- a. Proses desain produk menjadi lebih efektif, yang akan berpengaruh pada kinerja kualitas, yaitu keandalan produk, *product features*, dan *serviceability*.
- b. Penyimpangan yang dapat dihindari pada proses produksi mengakibatkan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar, meniadakan pengerjaan ulang, mengurangi waktu kerja, mengurangi kerja mesin, dan menghemat penggunaan material
- c. Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan berpengaruh positif bagi kinerja organisasi, antara lain dapat merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat, serta mengantisipasi perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- d. Sikap pekerja yang baik akan menimbulkan partisipasi dan komitmen pekerja pada kualitas, rasa bangga bekerja sehingga akan bekerja secara optimal, perasaan tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi.

### 2.4.3 Unsur – Unsur *Total Quality Management*

Perbedaan TQM dengan pendekatan – pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah komponen – komponennya. Komponen tersebut memiliki unsur utama menurut Goetsch dan davis dalam Fandi Tjiptono dan Anastasia (2003) yaitu :

- Fokus pada pelanggan
- Obsesi terhadap kualitas
- Pendekatan ilmiah
- Komitmen jangka panjang
- Kerjasama tim
- Perbaikan sistem secara berkesinambungan
- Pendidikan dan pelatihan
- Kebebasan yang terkendali
- Kesatuan tujuan
- Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

### 2.4.4 Prinsip Pokok dalam *Total Quality management (TQM)*

Menurut scheuing dan Christopher (1993) dalam Tjiptono (2006), ada empat prinsip utama dalam total quality management yaitu:

#### a. Kepuasan Pelanggan

Dalam kualitas yang tinggi maka akan dapat menimbulkan kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan ini sendiri merupakan pelanggan internal dan eksternal. Kebutuhan pelanggan dipuaskan dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu.

b. Respek Terhadap Setiap Orang

Setiap karyawan di anggap sebagai individu yang memiliki keterampilan dan kreatifitas tersendiri. Oleh sebab itu karyawan merupakan aset perusahaan yang harus di jaga. Sehingga setiap orang dalam organisasi diberikan kesempatan untuk berpartisipasi untuk pengambilan keputusan.

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Bahwa keputusan didasarkan pada data, bukan dengan menggunakan perasaan. Prioritasi merupakan suatu konsep yang menganggap perbaikan tidak dapat dilakukan pada aspek secara bersamaan. Variasi atau Variabilitas kinerja beracuan pada data statistik yang dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas dari setiap sistem organisasi.

d. Perbaikan Berkesinambungan

Pada setiap perusahaan perlu melakukan perbaikan secara berkesinambungan. Dalam konsep ini berlaku siklus PDCA (plan-do-check-act) yang merupakan terdiri dari perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil, dan tindakan korektif.

#### **2.4.5 Faktor – Faktor Penyebab Kegagalan Implementasi *Total Quality***

##### ***Management***

*Total quality management* merupakan suatu pendekatan baru dan menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan pelatihan – pelatihan khusus. Selain dikarenakan usaha pelaksanaan yang setengah hati dan harapan – harapan yang tidak realistis, ada pula berberapa kesalahan yang secara umum dilakukan pada saat organisasi memulai inisiatif perbaikan kualitas. Berberapa kesalahan dalam penerapan total quality managemen menurut Fandy Tjiptono dan Anastesia Diana (2003 : 19 – 21) adalah sebagai berikut :

- Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior

- *Team mania*
- Proses penyebarluasan
- Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis
- Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis
- *Empowerment* yang bersifat *premature*

Dari kegagalan tingkat penerapan TQM dapat ditimbulkan dari manajemen puncak dan karyawan. manajemen puncak kadang tidak mengikutsertakan dan memperhatikan karyawan dalam penerapan TQM. Program TQM dan penerapannya didelegasikan pada pihak lain. Kegagalan implementasi TQM juga bisa disebabkan oleh karyawan yang merasa terbebani dan tidak menyetujui program TQM karena tidak memahami peranan mereka dalam menjalankan program TQM. Manajemen dan karyawan tidak sepakat pada apa yang terjadi menjadi penghalang terlaksananya TQM dengan baik. Perusahaan yang kehilangan minat terhadap TQM akibat kurangnya komitmen dari manajemen puncak dan karyawan menjadi salah satu penyebab gagalnya implementasi penerapan TQM.

#### **2.4.6 Pilar *Total Quality Manajemen***

Dalam penerapan *total quality manajemen* terdapat lima pilar yang perlu diperhatikan dalam penerapannya. Menurut Creech, B. (1996) dalam Listyorini, dkk (2012), penerapan total quality manajemen dalam pelaksanaannya mengandung lima pilar, yaitu :

##### **a. Pilar Kepemimpinan**

- Gaya kepemimpinan Partisipatif

Dalam pilar kepemimpinan gaya kepemimpinan parsitipatif merupakan konsep bahwa seorang pemimpin perusahaan mempunyai sifat yang terbuka terhadap seluruh karyawan yang ada dalam lingkup perusahaan tersebut. Hal ini

dapat tercermin melalui perilaku pimpinan yang memberikan masukan atau pendapat kepada karyawan untuk dapat memecahkan permasalahan sebagai jalan keluar sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Menurut Tjiptono dan Diana (2006) bahwa kepemimpinan partisipatif juga dikenal dengan istilah kepemimpinan terbuka, bebas, atau *nondirective*. Pemimpin yang menganut pendekatan ini sedikit memegang kendali dalam proses pengambilan keputusan, jadi tugas pimpinan hanya mengarahkan tim kepada tercapainya konsensus, dan hanya menyajikan informasi mengenai suatu permasalahan serta memberikan kesempatan kepada anggota tim untuk mengembangkan strategi dan memecahkan permasalahan tersebut.

- Memiliki Rasa Tanggung Jawab

Seorang pimpinan dengan sikap yang tanggung jawab merupakan hal yang mutlak di miliki, karena dapat menjadikan contoh bagi karyawan agar dalam pelaksanaan dapat menjalankan tugas dan kewajibannya masing – masing sesuai apa yang sudah diberikan kepada setiap tim. Pemimpin dalam menyampaikan dan memberikan penjelasan tentang sistem manajemen yang akan di terapkan secara jelas agar semua karyawan dapat mengetahui dan memahami sesuai apa yang diharapkan oleh perusahaan. Seorang pemimpin memiliki tanggung jawab dalam menyusun tugas, menjalankan tugas tersebut, mengadakan evaluasi atas tugas yang sudah dijalankan sehingga dapat mencapai output yang tinggi.

- Komunikasi yang baik

Menurut Tjiptono dan Diana (2006), bahwa komunikasi adalah suatu usaha untuk menyampaikan maksud tertentu kepada orang lain sehingga orang tersebut dapat memahami maksud yang disampaikan, atau dapat pula diartikan sebagai suatu proses penyampaian makna (*meaning*) dari pengirim kepada penerima dengan menggunakan media tertentu.

Jadi dalam suatu penerapan *total quality management* komunikasi yang baik merupakan hal yang sangat penting agar dapat terjalin komunikasi sehingga menjadikan koordinasi antara tim organisasi satu dengan lain dapat memudahkan dalam bekerja. Antara pimpinan dan karyawan akan merasa nyaman jika komunikasi terjalin dengan baik. Dalam organisasi perusahaan dibagi menjadi beberapa tim agar mempermudah komunikasi dalam penyaluran ide dan gagasan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan.

- **Monitoring Kerja**

Pimpinan mempunyai tugas untuk memonitoring kerja dari karyawan dalam proses produksi, agar karyawan mengetahui kewajibannya dalam bekerja. Dalam prosesnya para karyawan dituntut lebih aktif dalam menjalankan tugas agar proses produksi dapat berjalan efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuan yang sudah direncanakan, selain itu pimpinan dapat memberikan contoh – contoh tindakan dalam proses produksi agar karyawan lebih memahami dan monitoring kerja ini diharapkan dapat memberikan semangat kerja karyawan.

- b. Pilar Organisasi**

- **Budaya Organisasi**

Budaya organisasi merupakan pokok penyelesaian permasalahan – permasalahan eksternal dan internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok dimana dapat mewariskan kepada anggota – anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah – masalah terkait.

- **Interaksi Sosial**

Dalam suatu organisasi apabila didalamnya terjalin interaksi sosial yang baik maka organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Hal ini dilakukan dengan melakukan interaksi sosial yang baik antara pimpinan, anggota tim, karyawan, masyarakat, dan para pelanggan perusahaan. Dengan menggunakan pelayanan

yang baik maka konsumen atau pelanggan akan senang terhadap produk yang di produksi oleh perusahaan. Selain itu juga perusahaan membentuk *team work* dalam usaha mengendalikan mutu.

- Sistem Desentralisasi

Pada sistem desentralisasi ini merupakan pendelegasian wewenang dalam mengambil keputusan maupun kebijakan manajer ataupun karyawan yang ada di bawahnya dalam struktur organisasi sehingga dapat efektif dan efisien dalam suatu organisasi. Hal ini dilakukan dengan adanya pembagian tugas pada tiap – tiap bagian dan anggota organisasi agar dapat mengetahui kewajibannya dalam melakukan pekerjaannya.

**c. Pilar komitmen**

- Kepuasan pelanggan

Dalam pilar komitmen ini pelanggan merupakan orang yang membeli dan menggunakan produk dari perusahaan. Pelanggan juga merupakan orang yang berinteraksi dengan pihak perusahaan apabila sudah menghasilkan produk yang diinginkan.

Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2006) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Adapun beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan oleh pelanggan yaitu, pelanggan merupakan prioritas utama suatu organisasi, pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang penting dimana sudah membeli berkali – kali produk pada perusahaan yang sama, kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi (Tjiptono dan Diana, 2006)

Jadi kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dan merupakan prioritas setiap perusahaan terutama dalam organisasi *total quality manajemen* sehingga di fokuskan pada kepuasan pelanggan.

- Suasana Kerja

Suasana kerja dalam lingkup karyawan adalah hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Karena suasana kerja juga dapat berpengaruh terhadap sikap dan pekerjaan karyawan dalam melaksanakan tugas organisasi. Perusahaan mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dengan cara mengutamakan keamanan karyawan dan kenyamanan dalam bekerja.

- Antusiasme Karyawan

Dalam pilar ini perusahaan membangun antusiasme karyawan dengan cara memberikan motivasi ekstrinsik dan intrinsik . motivasi ekstrinsik dapat berupa kenaikan gaji dan intrinsik pada karyawan yang kompetitif dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dilihat dari cara dan sikap karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi. Di sisi lain perusahaan juga memberikan fasilitas yang dapat mendukung kinerja karyawan.

#### **d. Pilar proses**

- Pengendalian Bahan Baku

Pengendalian bahan baku mempunyai tujuan untuk menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Dimana hal ini pengendalian bahan baku dapat dilakukan dengan uji berat jenis, uji kadar bahan kimia, dan uji produk standar.

- Pemeliharaan peralatan dan perlengkapan

Pemeliharaan peralatan dan kelengkapan perusahaan mutlak dilakukan, dal ini dapat dilakukan dengan cara mencuci peralatan setelah selesai proses produksi dengan tujuan agar peralatan tidak terkontaminasi oleh bakteri dan jamur yang dapat menurunkan kualitas produk. Menurut Budiwati (2004) dalam

Listyorini (2012) menyatakan bahwa kerugian yang diderita oleh perusahaan karena kelalaian mengadakan pemeliharaan peralatan disebabkan antara lain: kerusakan peralatan yang sudah cukup parah sehingga menyebabkan biaya perbaikan menjadi mahal, kerugian karena terhentinya sebagian atau keseluruhan kegiatan produksi, kerugian karena keterlambatan pengiriman barang kepada konsumen sehingga menyebabkan menurunnya pendapatan.

- **Pengawasan Kualitas**

Pengawasan kualitas bertujuan untuk mengetahui hasil produk akhir sebelum sampai ke tangan pelanggan atau konsumen. Dimana sangat penting peranannya untuk mengetahui kualitas yang telah direncanakan apakah sesuai persyaratan atau tidak. Dalam kualitas produk yakni menggunakan kualitas standar yang telah ditetapkan dengan cara menguji produk sebelum dilakukan pemasaran kepada konsumen.

**e. Pilar Produk**

- **Kualitas terjamin**

Produk yang mempunyai kualitas terjamin akan lebih disorot oleh pelanggan atau konsumen daripada produk yang mempunyai kualitas rendah atau tidak terjamin. Dalam kualitas ini dapat dilakukan dengan uji bau, rasa, dan tekstur produk yang sudah dihasilkan.

- **Hubungan yang baik dengan pelanggan**

Merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk membina rasa saling percaya dengan pelanggan yang di wujudkan dengan cara menjamin dan memenuhi kualitas produk yang dihasilkan sehingga dapat sesuai dengan keinginan pelanggan atau konsumen.

- Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan karakteristik perusahaan dalam menghasilkan produk, karena setiap produk atau jasa yang bermutu pasti akan tepat waktu dalam memenuhi keinginan konsumen. Ketepatan waktu ini dapat ditunjukkan dengan ketepatan waktu pengiriman produk terhadap pelanggan yang sudah memesan sesuai tanggal yang telah disepakati.

#### **2.4.7 Hubungan Lima Pilar *Total Quality Management***

Suatu produk merupakan titik pusat untuk tujuan dan pencapaian organisasi. Mutu dalam produk tidak mungkin ada tanpa mutu di dalam proses. Mutu di dalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Organisasi yang tepat tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai. Komitmen yang kuat, dari bawah ke atas merupakan pilar pendukung bagi semua yang lain. Setiap pilar tergantung pada keempat pilar yang lain dan kalau salah satu lemah dengan sendirinya yang lain juga lemah. Penerapan konsep TQM dalam dunia bisnis dan industri telah menunjukkan hasil yang cukup memuaskan, sehingga telah menghasilkan produk-produk yang bermutu dan kompetitif, dan dengan layanan prima yang dapat dirasakan oleh para pelanggan (Creech, 1996)

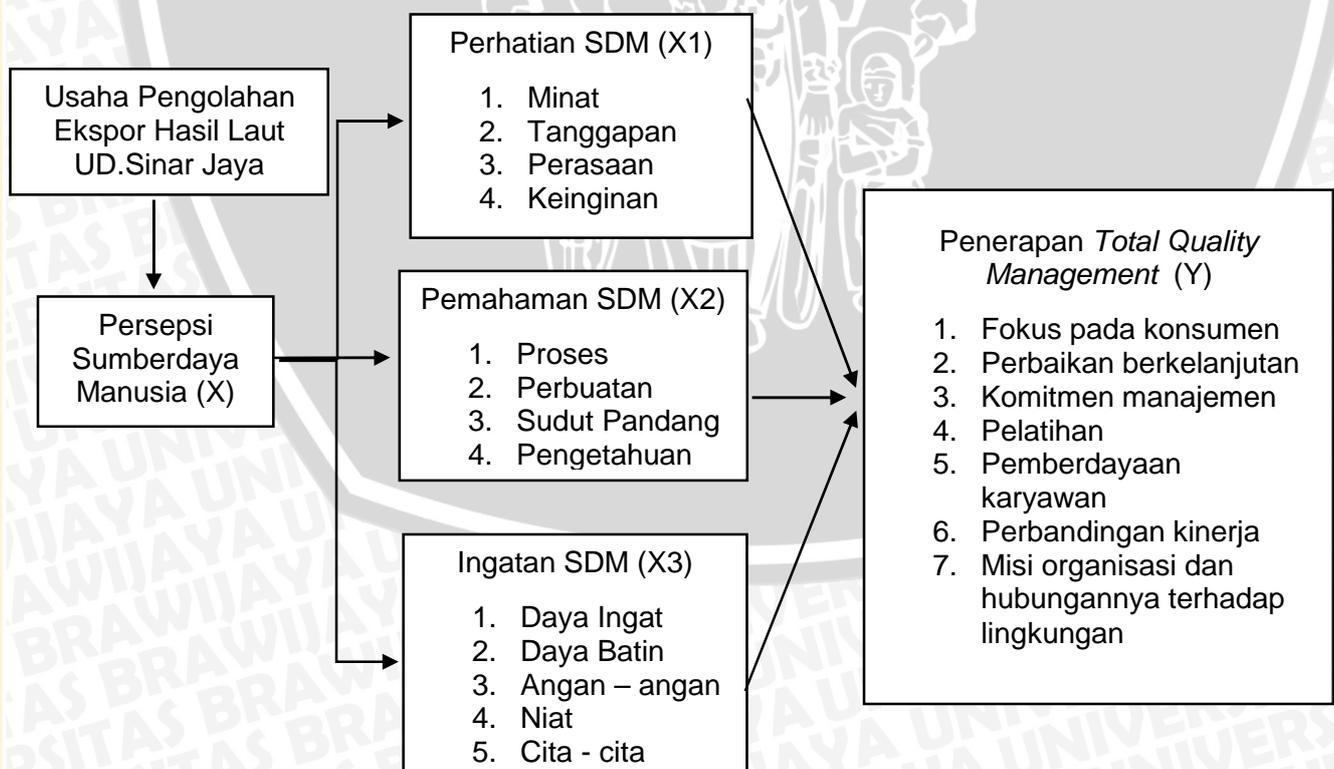
#### **2.5 Kerangka Berfikir**

Keadaan perekonomian yang terus berkembang dan perdagangan yang semakin kompetitif menjadikan persaingan dalam usaha bisnis semakin pesat, oleh karena itu perusahaan ditekankan untuk menerapkan suatu program agar tetap terjaga dari segi kualitas, mutu, dan pengelolaan sumberdaya manusia.

Dalam penerapan manajemen mutu terpadu karyawan harus mematuhi segala aturan – aturan dan tata cara proses pengolahan secara baik dan benar sesuai dengan prosedur dalam program *total quality management*. Seluruh karyawan di haruskan bekerja sama mulai dari pengadaan bahan baku, sortasi, pengolahan, penjemuran, pengemasan, hingga pengiriman kepada konsumen.

Menurut Hasibuan (2003) bahwa definisi pengendalian mutu terpadu adalah suatu sistem yang efektif untuk mengintegrasikan usaha – usaha pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, dan perbaikan kualitas atau mutu dari berbagai kelompok dalam organisasi, sehingga meningkatkan produktivitas dan pelayanan ke tingkat yang paling ekonomis yang menimbulkan kepuasan semua langganan. Akan tetapi, dalam penerapannya tentu terdapat kendala – kendala yang ada, karena setiap individu memiliki pandangan serta persepsi yang berbeda – beda dalam menafsirkan suatu keadaan di sekitar lingkungannya. Begitu juga penerapan manajemen mutu terpadu di UD. Sinar Jaya Gresik tentu banyak anggapan, kesan, pandangan oleh para karyawan terhadap sistem manajemen yang sudah diterapkan di perusahaan tersebut. Menurut Asael (1992) bahwa Persepsi dinyatakan dalam tiga tahap yaitu perhatian, pemahaman, dan ingatan.

Adapun kerangka berfikir yang disusun oleh peneliti adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berfikir Penelitian

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya, Desa Randuboto, Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2014 sampai dengan Februari 2015, dengan objek para karyawan yang ada di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya.

#### 3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survey. Menurut Nazir (2005) pengertian survey adalah penelitian yang dilakukan dengan memperoleh fakta – fakta dan gejala – gejala yang ada serta mencari keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok atau pun suatu daerah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dimana pengertian deskriptif kualitatif adalah menggambarkan, meringkas, dan menjelaskan berbagai, kondisi, situasi, dan fenomena menurut kejadian yang ada.

#### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan untuk menunjang informasi yang didapat adalah data primer dan data sekunder. Menurut Marzuki (1993), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung kepada narasumber dan dicatat untuk pertama kali.

Adapun data primer yang diperoleh peneliti yaitu berasal dari pengisian kuisioner oleh karyawan yang meliputi :

- Perhatian (minat, tanggapan, perasaan, dan keinginan)
- Pemahaman (proses, perbuatan, sudut pandang dan pengetahuan)
- Ingatan (daya ingat, daya batin, angan – angan, niat dan cita - cita)
- Penerapan manajemen kualitas

Data Sekunder merupakan data yang cara pengumpulan bukan diusahakan sendiri secara langsung, tetapi diambil dari laporan-laporan, jurnal penelitian, majalah maupun bahan perpustakaan lainnya (Marzuki, 1993).

Adapun data sekunder yang akan digunakan oleh peneliti adalah :

- Profil para karyawan
- Keadaan lokasi penelitian
- Studi pustaka

### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi tersendiri yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Jadi populasi merupakan tempat umum yang terdiri dari kejadian, orang, atau sesuatu yang mempunyai karakteristik tersendiri untuk diteliti.

Populasi penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya Gresik sebanyak 43 orang

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk

memilih objek atau responden tertentu yang akan memberikan informasi kepada peneliti.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan sampling jenuh yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara keseluruhan dari populasi yang ada, istilah lain sampling jenuh ialah sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

### **Klasifikasi Variabel Penelitian**

Klasifikasi variabel dalam penelitian ini adalah meliputi variabel – variabel sebagai berikut :

1. Variabel perhatian ( $X_1$ ) sebagai variabel bebas (independent variable) adalah perhatian SDM. Dalam variabel perhatian ( $X_1$ ) diukur dengan menggunakan indikator yaitu minat ( $X_{1.1}$ ), tanggapan ( $X_{1.2}$ ), keinginan ( $X_{1.3}$ ), dan perasaan ( $X_{1.4}$ )
2. Variabel Pemahaman ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas (independent variable) adalah pemahaman SDM. Dalam variabel pemahaman ( $X_2$ ) diukur dengan melalui indikator yaitu, proses ( $X_{2.1}$ ), perbuatan ( $X_{2.2}$ ), sudut pandang ( $X_{2.3}$ ), dan pengetahuan ( $X_{2.4}$ )
3. Variabel Ingatan ( $X_3$ ) sebagai variabel bebas (independent variable) adalah ingatan SDM Dalam variabel ingatan ( $X_3$ ) diukur dengan cara indikator sebagai berikut, daya ingat ( $X_{3.1}$ ) daya batin ( $X_{3.2}$ ), niat ( $X_{3.3}$ ), angan – angan ( $X_{3.4}$ ), dan cita – cita ( $X_{3.5}$ )
4. Variabel Penerapan TQM ( $Y$ ) sebagai variabel terikat (dependent variable). Dalam variabel penerapan *total quality manajemen* ( $Y$ ) diukur dengan indikator konsumen ( $Y_{1.1}$ ), perbaikan berkelanjutan ( $Y_{1.2}$ ), komitmen ( $Y_{1.3}$ ), pelatihan ( $Y_{1.4}$ ), pemberdayaan karyawan ( $Y_{1.5}$ ),

perbandingan kinerja ( $Y_{1.6}$ ), Misi organisasi dan hubungannya terhadap lingkungan ( $Y_{1.7}$ )

### 3.4 Definisi Oprasional

Dalam definisi oprasional yang digunakan dari tiap – tiap variabel penelitian meliputi perhatian, pemahaman, ingatan, dan manajemen pengendalian mutu adalah sebagai berikut:

#### Variabel Independen (X)

##### Perhatian (X1)

Dalam penelitian ini faktor perhatian yang di maksud yaitu kemampuan sumberdaya manusia atau karyawan untuk memberikan respon terhadap sistem manajemen yang diterapkan yaitu manajemen mutu terpadu sesuai pemahaman masing – masing tiap individu karyawan

- Minat : seberapa besar minat tenaga kerja untuk meningkatkan penerapan *total quality manajemen* di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar jaya dan memberikan respon baik positif maupun negatif terhadap minat karyawan dalam mendukung manajemen kualitas.
- Tanggapan : dalam penerapan manajemen mutu terpadu di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya seluruh tenaga kerja dan karyawan harus mematuhi peraturan yang sudah diterapkan. Hal ini responden di minta memberikan tanggapan perlu diadakan perbaikan agar perkembangan total quality management semakin meningkat.
- Perasaan : dalam penerapan total quality management di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya bagaimana perasaan yang ditunjukan karyawan dalam peningkatan manajemen kualitas.

- Keinginan : seberapa besar keinginan para tenaga kerja untuk mendukung penerapan total quality management di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya Gresik.

- **Pemahaman (X2)**

Dalam pemahaman ini mempunyai arti yaitu proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Dalam penelitian ini pemahaman yang dimaksud adalah bagaimana cara memahami penerapan TQM dari sudut pandang sumber daya manusia atau karyawan

- Sudut pandang

Total quality mangement sudah memenuhi prinsip – prinsip yang baik sehingga dapat di jalankan dengan lancar

- Pengetahuan

Dengan pengetahuan yang luas pada karyawan akan menjadikan proses penerapan total quality managemen dapat dilaksanakan dengan baik oleh seluruh anggota organisasi

- Proses

Dalam indikator proses ini yang di ukur adalah dengan memberikan pelatihan kepada karyawan maka akan mendukung proses penerapan total quality management

- Perbuatan

Perbuatan yang ditunjukkan oleh karyawan dalam mendukung penerapan total quality management yakni dengan bekerja sama dengan baik antar karyawan satu dengan yang lain sehingga dapat tercapainya tujuan bersama.

### Ingatan (X3)

- Daya ingat

Daya ingat merupakan suatu hal yang penting dalam setiap diri individu.

Dalam penelitian ini responden di minta untuk memberikan respon para karyawan cenderung mengutamakan pelaksanaan total quality management.

- Daya batin

Karyawan mendukung penerapan total quality management dengan penuh semangat

- Angan – angan

Pada setiap individu tentu mempunyai angan – angan yang ada dalam hati dan pikirannya, dalam penelitian ini sumberdaya manusia di minta memberikan respon pimpinan memberikan motivasi kepada karyawan untuk mendukung penerapan total quality management.

- Niat

Pada indikator niat yang diukur adalah karyawan melaksanakan niat dari dirinya sendiri secara tulus tanpa ada paksaan dari manapun

- Cita – cita

Niat dan cita – cita adalah apa yang terbit dari hati dan menjadikan keyakinan dalam hati sehingga dapat menjadikan suatu cita – cita atau harapan. Dalam hal ini tanggapan responden bahwa *total quality managemen* perlu di terapkan pada perusahaan seluruh indonesia menjadi kebijakan nasional.

## Variabel Dependen (Y)

### Penerapan *Total Quality Management* (Y)

- Fokus pada konsumen

Fokus pada konsumen dalam penerapan total quality managemen yaitu dengan cara membina hubungan baik dengan konsumen, memenuhi apa yang dibutuhkan konsumen, perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan konsumen, selalu menjaga kualitas baik untuk konsumen, memberi pelayanan manajemen kepada konsumen, Perusahaan mengutamakan keterlibatan karyawan, memberikan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan kualitas produk konsumen.

- Perbaikan berkelanjutan

Melakukan perbaikan – perbaikan pada standart tertentu, perbaikan berkelanjutan ini juga dilakukan dengan cara memperhatikan masukan dari konsumen, selalu berkomunikasi dengan pemasok untuk meningkatkan kualitas, melakukan perbaikan terus-menerus pada semua tanpa menunggu muncul permasalahan, dan Perusahaan selalu menyelidiki peluang perbaikan berkelanjutan atas peralatan dan metode baru.

- Komitmen manajemen

Seluruh pimpinan perusahaan memiliki komitmen untuk menyebarluaskan visi dan kebijakan mutu perusahaan ke seluruh karyawan, mendorong keterlibatan karyawan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas.

- Pelatihan

Suatu kegiatan untuk melatih keterampilan para karyawan, dimana Semua karyawan memperoleh pelatihan dan pengembangan ketrampilan secara teratur agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di lingkungan kerja, karyawan juga dilatih untuk menyelesaikan berbagai jenis

tugas nya sendiri maupun lintas bagian agar dapat saling melengkapi satu sama lain.

- PEMBERDAYAAN KARYAWAN

Memberdayakan seluruh karyawan agar semangat dalam mengerjakan tugas – tugas dengan cara membentuk kelompok kerja lintas fungsional untuk mengelola semua aspek kualitas, Perusahaan selalu mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas, Semua karyawan mempunyai kewenangan dalam pengambilan keputusan secara proporsional, dsb.

- PERBANDINGAN KERJA

Membandingkan produk yang dihasilkan melalui kinerja karyawan, seperti perusahaan selalu melakukan studi banding terhadap kualitas proses kerja dan produk pesaing, selalu melakukan studi banding terhadap kualitas pelayanan pesaing.

- MISI ORGANISASI DAN HUBUNGANNYA TERHADAP LINGKUNGAN

Suatu misi organisasi dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai melalui mengamati lingkungan luar untuk menindaklanjuti kebutuhan konsumen, Konsumen merupakan prioritas utama dalam menetapkan tujuan perusahaan, dan perusahaan mempunyai peran utama melayani konsumen, karyawan, dan lingkungan sosial.

### 3.5 Instrumen penelitian

Instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kuisioner yang sudah disiapkan oleh peneliti untuk responden. Hasil dari data perhatian (X1), pemahaman (X2), dan ingatan (X3), yang dapat di pergunakan untuk mengetahui hasil dari pengaruh persepsi terhadap penerapan *total quality management* di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar jaya.

Untuk memperoleh data kuantitatif dari variabel *independen* dan *dependen* maka digunakan pengukuran dengan skala *likert*. Skala likert merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, serta selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2010). Pada penelitian ini jawaban – jawaban yang sudah didapat diberikan skor 1 -5 dengan kategori sebagai berikut :

Sangat setuju /selalu / sangat positif	: diberi skor 5
Setuju/ sering/ positif	: diberi skor 4
Ragu – ragu/ kadang – kadang/ netral	: diberi skor 3
Tidak setuju/ hampir tidak pernah/ negatif	: diberi skor 2
Sangat tidak setuju/ tidak pernah	: diberi skor 1

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain yaitu : wawancara, observasi, kuisioner, dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Menurut Soehartono (2008), wawancara (interview) adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban dari responden dicatat atau direkam dengan alat perekam. Dalam teknik pengumpulan data wawancara yakni dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden mengenai penerapan manajemen mutu terpadu di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya.

## 2. Observasi

Observasi merupakan suatu studi yang sengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena yang diselidiki baik sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat tanpa mengajukan suatu pertanyaan (Marzuki, 1993). Pada observasi ini merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat kendala – kendala yang ada sehingga diperoleh kerangka permasalahan yang dihadapi perusahaan.

## 3. Kuisisioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010). Adapun kuisisioner yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara memberikan kuisisioner kepada karyawan untuk memilih langsung pernyataan – pernyataan yang ada pada kuisisioner tersebut.

## 4. Dokumentasi

Dalam dokumentasi pengumpulan data dengan melihat berkas – berkas dan sertifikat yang di peroleh perusahaan, sehingga dapat diketahui bagaimana penerapan manajemen mutu terpadu di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya.

### 3.7 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan yakni analisis data deskriptif kuantitatif, analisis data linear berganda, uji instrumen, dan uji asumsi.

#### 3.7.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif merupakan data – data dalam bentuk angka statistik. Akan tetapi untuk dapat dianalisis

maka data kualitatif tersebut di kuantitatifkan agar bisa diproses dan dapat memberikan jawaban yang tepat dan akurat.

### 3.7.2 Analisis Deskriptif Kualitatif

Data yang diambil dalam penelitian analisis data kualitatif ini adalah menganalisis data dengan membandingkan penerapan manajemen mutu sesuai buku panduan milik usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya, yang meliputi penerapan dan pelaksanaan manajemen mutu. Serta faktor – faktor apa saja yang mendukung dan menghambat proses pelaksanaan manajemen mutu di perusahaan tersebut.

### 3.8 Uji Instrumen

Instrumen dalam penelitian merupakan cara mengumpulkan data yang selanjutnya dapat di jadikan informasi. Dalam hal ini instrumen yang di gunakan adalah kuisisioner, yakni pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan – pertanyaan secara tertulis untuk responden yang dituju. Instrumen sendiri memiliki dua persyaratan yaitu validitas dan reliabilitas

- Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran (Sulistyo, 2012). Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur dalam kuisisioner tersebut. Dalam uji validitas digunakan perhitungan koefisien korelasi *Product Moment Coefficient of Correlation*, atau koefisien korelasi Pearson ( Arikunto, 1996)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

n = banyaknya sampel

$X$  = skor item  $X$

$Y$  = skor item  $Y$

- Reliabilitas

Menurut Sulisty (2010) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat di andalkan dan tetap konsisten apabila pengukuran tersebut di ulang. Untuk menguji reliabilitas dapat dihitung menggunakan rumus alpha (Ari Kunto, 1996) adalah :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana :

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen  
 $k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal  
 $\sigma_b^2$  = jumlah varians butir  
 $\sigma_t^2$  = varians total

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

#### 3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa sampel yang di ambil dari populasi yang terdistribusi normal (Sulisty, 2010). Hal ini sangat penting karena apabila data yang didapat jauh dari asumsi maka pada kelompok data tersebut tidak bisa dilakukan uji hipotesis untuk berdistribusi normal.

#### 3.9.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Sulisty (2010), uji multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan koefisien ganda dan membandingkannya dengan koefisien antar variabel bebas. Dimana regresi  $X_1, X_2, X_3$  terhadap  $Y$ . Apabila menggunakan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan nilai VIF dan koefisien antar variabel bebas.

### 3.9.3 Uji Autokorelasi

Merupakan korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan berdasarkan waktu dan ruang. Untuk dapat mengetahui dapat diketahui dengan melihat nilai *Durbin Watson Test* (DW) yaitu antara 1,65 sampai 2,35 (1,65 < DW < 2,35)

### 3.9.4 Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas dapat terjadi jika varian error ( $e_i$ ) tidak konstan terhadap beberapa nilai X artinya varian residual tidak sama terhadap data yang sudah di input. Hasil dalam uji ini dapat dilihat dengan garis *standardized residual*.

## 3.10 Regresi Linear Berganda

Dalam analisis regresi linear berganda ini untuk menganalisis besarnya pengaruh antara dua variabel atau lebih terhadap satu variabel terikat. Menurut kusmartiati (2002), persamaan liner berganda dinyatakan sebagai berikut :

Rumusnya :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Dimana :

Y = penerapan *total quality management* (variabel terikat)

a = Konstanta

b1 = koefisien regresi bebas perhatian

X1 = perhatian

b2 = koefisien regresi bebas pemahaman

X2 = pemahaman

B3 = koefisien regresi bebas ingatan

X3 = ingatan

### a. Analisa koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Merupakan tingkatan hubungan secara bersama terhadap produksi yang dinyatakan dalam koefisien determinasi majemuk ( $R^2$ ). Pada koefisien ini menunjukkan bahwa besarnya input yang masuk secara bersama – sama terhadap produksi.

Kegunaan dari koefisien ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengukur ketepatan suatu garis regresi yang diterapkan oleh suatu kelompok data observasi. Apabila  $R^2$  semakin besar maka akan semakin tepat suatu regresinya. Koefisien dari determinasi ini mempunyai nilai berkisar antara 0 dan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ )
- Sebagai pengukur besarnya presentase dari jumlah variasi yang dikatakan seberapa jauh variabel independen mampu menerangkan variabel dependen.

### b. Uji Statistik

#### Uji F (*Over All Significant Test*)

Uji F ini memiliki kegunaan untuk mengetahui variabel (X) yang dimasukkan kedalam model berpengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat (Y). Oleh karena itu harus mengetahui dan membandingkan kriteria uji F dengan melihat probabilitas dari F-hitung dan F-tabel yakni :

- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  0,05 maka hipotesa  $H_0$  ditolak dan Hipotesa  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (X) secara bersama – sama berpengaruh nyata (signifikan) terhadap variabel terikat (Y) pada tingkat signifikan tertentu
- $F_{hitung} > F_{tabel}$  0,05 maka hipotesa  $H_0$  diterima dan hipotesa  $H_1$  ditolak. Dalam hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (X) secara bersama –

sama tidak berpengaruh nyata terhadap variabel terikat (Y) pada tingkat signifikan tertentu.

**c. Uji t (*Parsial Individual test*)**

Dalam uji t ini mempunyai tujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas dan menerangkan variasi variabel terikat. Membandingkan antara t hitung dengan t-tabel dimana :

- Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka uji tersebut signifikan dan  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima.
- Jika jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  maka uji tersebut tidak signifikan dan  $H_0$  diterima serta  $H_1$  ditolak.



#### 4. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN

##### 4.1 Keadaan Geografis dan Topografi

Kabupaten Gresik terletak pada posisi wilayah 112°-113° Bujur timur dan 7°-8° Lintang selatan dan berbatasan dengan wilayah sebelah utara Laut Jawa, sebelah timur Selat Madura, sebelah selatan Kabupaten Sidoarjo, Mojokerto dan Kota Surabaya, sedangkan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Lamongan. Keseluruhan wilayah Kabupaten Gresik mencapai 1.191,5 km<sup>2</sup>, terdiri dari 996,14 km<sup>2</sup> luasan daratan yang terbagi atas pulau Jawa dan 196,11 km<sup>2</sup> Pulau Bawean. Sedangkan luas perairan adalah 5.773,80 km<sup>2</sup> yang sangat potensial untuk perikanan laut.

Desa Randuboto yang merupakan salah satu dari Desa di Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik Propinsi Jawa Timur yang memiliki luas sebesar 936.439,24 Ha. Secara geografis Desa Randuboto secara administratif dibatasi oleh :

Sebelah Utara	: Desa Pangkah Wetan, Kecamatan Ujung Pangkah
Sebelah Selatan	: Desa Gumeng, Kecamatan Bungah
Sebelah Barat	: Desa Ngawen, Kecamatan Sidayu
Sebelah Timur	: Laut Jawa

Berdasarkan keadaan topografinya, Desa Randuboto berada pada 13,1 m dari permukaan air laut sehingga wilayah ini termasuk daratan rendah. Iklim daerah tersebut dipengaruhi oleh musim penghujan dan musim kemarau dengan suhu rata-rata harian 30°C dan dengan curahan hujan 0,5 mm/tahun. Jarak dari pusat pemerintahan Desa Randuboto dengan pusat pemerintahan Kecamatan Sidayu 3 Km, dari pemerintahan Kabupaten Gresik sejauh 27 Km, jarak dari

Propinsi Jawa Timur sejauh 45 Km dan jarak dari Pemerintahan Pusat sejauh 740 Km.

#### 4.2 Kondisi Penduduk

Desa Randuboto memiliki dua macam etnis yang terdiri dari penduduk asli yaitu etnis Jawa, sedangkan penduduk pendatang berasal dari etnis Madura. Meskipun penduduk Madura sebagai pendatang mereka bisa membaaur dan rukun satu sama lain. Mayoritas penduduk Desa Randuboto Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik bermatapencaharian di bidang perikanan, antara lain nelayan di laut ujung pangkah Gresik maupun di laut brondong Paciran Lamongan, usaha pengolahan seperti pelampung ikan teripang kering dan katak ikan, pengasapan ikan yang terdiri dari ikan pari asap, ikan cucut, ikan sembilang, belut dan ikan – ikan laut lainnya, pengeringan seperti kerupuk ikan, kulit ikan, dan kerupuk teripang. Kondisi ini menyebabkan perusahaan mudah dalam merekrut tenaga kerja karena sebagian besar penduduk bekerja di bidang perikanan. Jadi penduduk banyak mengetahui cara produksi khususnya di bidang pengolahan hasil perikanan.

Selain mempunyai penghasilan di perairan laut Desa Randuboto juga memiliki lahan pertambakan yang luas, disini sebagian penduduk juga mempunyai budidaya perairan darat yakni tambak sebagai penunjang perekonomian. Jadi kondisi penduduk desa randuboto sebagian besar bekerja diperairan laut maupun perairan darat, kedua hal ini dijadikan penduduk sebagai penunjang perekonomian dan pemenuhan kebutuhan sehari – hari.

### 4.3 Kondisi Pendidikan

Berdasarkan data kependudukan Desa Randuboto pada tahun 2014 penduduk Desa Randuboto berjumlah 2.004 orang. Data penduduk berdasarkan jenis pekerjaan dan tingkat pendidikan penduduk Desa Randuboto ditampilkan pada tabel 1.

**Tabel 1. Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan dan Tingkat Pendidikan**

Klasifikasi Penduduk	Laki - laki	Perempuan
<b>Penduduk berdasarkan jenis pekerjaan</b>		
• Buruh Tani	225	0
• Dosen Swasta	2	0
• Karyawan Perusahaan Swasta	10	30
• Montir	5	0
• Nelayan	950	0
• Pedagang Keliling	0	5
• Pegawai Negeri Sipil	22	5
• Pengerajin	75	150
• Pengusaha kecil, menengah, dan besar	79	25
• Petani	425	0
• Peternak	25	0
• POLRI	3	0
• Purnawirawan/pensiunan	3	0
• TNI	5	0
<b>Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan</b>		
• Tamat D1	15	25
• Tamat D2	25	35
• Tamat D3	30	45
• Tamat S1	35	50
• Tamat S2	10	15
• Tamat S3	4	1
• Tamat SD	242	250
• Tamat SMP	175	190
• Tamat SMA	135	140
• Tidak Tamat SD	235	250
• Tidak Tamat SMP	125	150
• Tidak Tamat SMA	150	155

Sumber : Kantor Kepala Desa Randuboto, 2014

Dari tabel 1 dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan di Desa Randuboto Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik Jawa Timur masih tergolong rendah, hal ini terbukti bahwa tingkat lulusan pendidikan yang paling tinggi adalah pada tingkat pendidikan SD yakni sebesar 242 orang dan tingkat pendidikan yang paling sedikit adalah S3 yang berjumlah 4 orang.

Berdasarkan tabel pekerjaan penduduk di Desa Randuboto Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik Jawa Timur, tingkat pekerjaan yang paling banyak digeluti oleh penduduk adalah sebagai nelayan dengan jumlah sebanyak 950 orang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Desa Randuboto adalah sebagai nelayan

#### **4.4 Potensi Perikanan**

Kawasan pesisir Kabupaten Gresik secara geografis terletak dipesisir pantai utara (Pantura) laut Jawa. Dengan panjang pantai 140 km yang memiliki potensi laut sangat besar meliputi kecamatan kebomas, sebagian kecamatan Gresik, kecamatan bungah dan kecamatan ujungpangkajene, sudayu dan panceng, serta kecamatan tambak dan kecamatan sangkapura yang berada di pulau bawean. Kabupaten Gresik sendiri memiliki potensi perikanan darat sangat besar dan berlimpah dengan luas 16.767,95 Ha Tambak air payau dan 8.538,96 Ha Tambak air tawar. Kabupaten Gresik juga memiliki potensi pengolahan ikan dengan media kolam seluas 20,07 Ha, Waduk 235,78 Ha. Perikanan darat itu sendiri sekarang cenderung lebih meluas sebagai akibat banyak tanah, timbul peruntukan dari lahan sawah menjadi lahan tambak.

Sebagai wilayah pesisir yang juga telah difasilitasi dengan pelabuhan besar, maka Kabupaten Gresik memiliki akses perdagangan regional, nasional bahkan internasional. Keunggulan geografis ini menjadikan Gresik sebagai

alternatif terbaik untuk investasi atau penanaman modal. Dengan fasilitas pelabuhan yang ada, Gresik memiliki potensi akses regional maupun nasional sebagai pintu masuk baru untuk kegiatan industri dan perdagangan untuk kawasan Indonesia Timur setelah Surabaya mengalami kejenuhan. Disamping itu Kabupaten Gresik merupakan kabupaten yang berpengalaman didalam mengelola kegiatan industri besar dan telah memiliki reputasi nasional hingga internasional selama puluhan tahun, seperti industri Semen Gresik dan Petrokimia (Umar, 2012)

#### **4.5 Keadaan Perusahaan**

##### **4.5.1 Sejarah Berdirinya UD. Sinar Jaya Gresik**

Dari hasil wawancara dengan pemilik usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya yakni bapak H. Kasdi, usaha pengolahan produk – produk perikanan di Desa Randuboto, Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik Jawa Timur merupakan usaha yang bergerak dibidang pengolahan hasil – hasil dari laut dengan orientasi bisnis pengeringan tenggorokan ikan manyung, pelampung ikan cunang, dan teripang untuk menembus pangsa pasar ekspor.

Pada awal memulai bisnis sekitar pada tahun 1999 pemilik usaha menggunakan modal sebesar Rp. 300.000 ribu rupiah yakni dengan berbisnis rajungan dan masih belum mempunyai gedung perusahaan sendiri atau bisa disebut masih usaha kecil – kecilan yang bertempat di daerah ujung pangkah Gresik. Usaha rajungan ini digeluti selama kurun waktu 11 tahun dengan modal sendiri tanpa bekerja sama dengan orang lain untuk mendirikan perusahaan. Lambat laun pemilik usaha merantau ke negara Malaysia, Singapura, dan Hongkong untuk merintis bisnis perikanan lagi agar lebih berkembang. Setelah pulang dari merintis bisnis di luar negeri beliau mengembangkan bisnis lagi bekerja sama dengan PT. Juana Jawa Tengah. Kemudian pemilik usaha bekerja

sama dengan pebisnis di Jogja untuk mengajak bisnis perikanan olahan dalam bentuk kering untuk di ekspor, dan ternyata keuntungannya memang berlipat ganda. UD. Sinar Jaya mulai berkembang pesat setelah menggeluti bisnis ikan kering tersebut sehingga membuat perusahaan – perusahaan lain disekitar mengajak kerja sama sebagai supplier, antara lain dari daerah Sumenep, Brondong, Surabaya, Tegal, Palembang, Medan, Indramayu, Jakarta, Kalimantan, Sulawesi, Merauke, dan lain sebagainya.

Usaha ini didirikan dengan tujuan yakni menghasilkan keuntungan bagi pemilik usaha, melaksanakan fungsi – fungsi sosial dengan cara menyediakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat lingkungan sekitar dan mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya perikanan dan kelautan yang dihasilkan oleh nelayan di berbagai daerah di pulau Jawa maupun luar pulau Jawa. Sedangkan alasan lain didirikannya usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya adalah dikarenakan dalam bisnis perikanan masih minim dan jarang masyarakat yang memanfaatkan pengolahan tenggorokan ikan manyung, pelampung ikan cunang, teripang sebagai peluang usaha baru sedangkan permintaan olahan hasil perikanan yang terus meningkat secara berkala.

#### **4.5.2 Lokasi Perusahaan**

Pemilihan lokasi industri didasarkan atas rasio antara berat bahan baku dengan produk akhir serta sarana dan prasarana penunjang, baik pada ongkos pengangkutan maupun ongkos produksi. Sedangkan besar kecilnya hasil perusahaan di suatu tempat tergantung pada jumlah pembeli dan kemampuan ekonominya. Jumlah penduduk dan tingkat pendapatan di suatu daerah merupakan penentu untuk memilih lokasi perusahaan (Losch dan weber, 1954)

Lokasi usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar jaya berada di Desa Randuboto, Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik, Propinsi Jawa Timur. Adapun lokasi usaha dan lingkungan sekitarnya adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Pemukiman Penduduk

Sebelah Selatan : Tambak

Sebelah Timur : Pemukiman Penduduk

Sebelah Barat : Tambak

Pemilik usaha memilih lokasi perusahaan ini didasari dengan pertimbangan yaitu faktor tenaga kerja dimana penduduk sekitar mayoritas berkecimpung di bidang perikanan, hal ini menjadikan sebuah peluang yang bagus bagi perusahaan dalam merekrut tenaga kerja. Faktor transportasi yang mendukung dimana lokasi usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya berjarak sekitar  $\pm 60$  meter dari jalan raya sehingga dapat mendukung kelancaran lalu lintas dalam proses pendistribusian bahan baku, bahan – bahan tambahan, pembelian peralatan proses produksi, serta pengangkutan hasil – hasil produksi perusahaan. Usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya terletak di daerah yang terjangkau oleh jaringan komunikasi, PLN, dan PDAM sehingga memudahkan perusahaan dalam kegiatan yang berhubungan dengan alat komunikasi, penerangan listrik, serta sumber air yang bersih dan higienis.

#### 4.5.3 Tata Letak Perusahaan

Tata letak pabrik (*plant lay out*) tata letak fasilitas (*facilities lay out*) merupakan tata cara pengaturan fasilitas – fasilitas pabrik guna menunjang kelancaran proses produksi, fasilitas pabrik dalam hal ini adalah mesin atau peralatan dan sarana prasarana yang ada di dalam pabrik, tujuan dalam tata letak pabrik yaitu untuk total biaya yang menyangkut biaya konstruksi dan instalasi baik untuk bangunan mesin maupun fasilitas produksi lainnya, serta

biaya pemindahan bahan, biaya produksi dan produk setengah jadi (Losch dan Weber 1954).

Perusahaan UD. Sinar Jaya menempati lahan seluas 2.600,00 m<sup>2</sup>. Dari luas lahan tersebut di bagi atau dialokasikan untuk berbagai macam kebutuhan industri antara lain yaitu bangunan tempat pengolahan dan pengeringan hasil laut berupa tenggorokan ikan manyung, pelampung ikan cunang, dan teripang kering. Berbagai macam peralatan yang digunakan dalam proses produksi antara lain yaitu tempat fillet, tempat pencucian, tempat perebusan, ruangan cold storage, tempat sortir, saluran air dan saluran pembuangan limbah serta dan lain sebagainya. Bangunan pada usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya yakni terbuat dari beton, atap terbuat dari esbes serta lantai yang bersih. Adapun saluran limbah cair sudah terdapat saluran tersendiri agar tidak menimbulkan bau amis yang berlebihan oleh karena itu limbah langsung mengalir ke tempat pembuangan serta di tunjang fentilasi udara yang baik.

Penyusunan tata letak perusahaan diatur dan diurutkan menurut proses produksi dalam menangani produk, mulai dari bahan baku datang, proses produksi, pengemasan, sampai dengan penyusunan dalam kontainer yang selanjutnya siap dipasarkan maupun di ekspor. Kegunaan dari penyusunan tata letak perusahaan ini adalah agar dapat mengefisiensikan waktu dan juga mempermudah dalam penanganan proses produksi. Kondisi tata ruang yang berurutan dan teratur akan mendukung kelancaran koordinasi antar pekerja yang sudah mendapat bagian – bagian tertentu serta dengan mudah pimpinan perusahaan melakukan pengawasan terhadap para karyawannya. Tata letak perusahaan dapat dilihat pada Lampiran 10.

#### 4.5.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Pengorganisasian berfungsi untuk menjamin kelancaran lalu lintas aktivitas dalam suatu perusahaan, oleh sebab itu memerlukan koordinasi yang baik antara pemilik perusahaan dengan pihak – pihak yang terkait dengan sistem organisasi perusahaan sehingga tujuan dapat tercapai secara optimal.

Dalam usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya menerapkan fungsi-fungsi pengorganisasian dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari struktur organisasinya yang menunjukkan pembagaaian tugas masing-masing pada karyawan. Struktur organisasi yang digunakan oleh usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya yakni merupakan bagan organisasi garis yang dapat dilihat di Gambar 2.

- Pimpinan

Pimpinan sekaligus pemilik usaha di UD. Sinar Jaya adalah bapak H. Kasdi. Tugas dari pimpinan adalah membuat suatu kebijakan perusahaan dan menjamin keamanan dan kesehatan karyawan serta menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menunjang keberhasilan perusahaan.

- Manager Oprasional

Jabatan dalam tim manager oprasional yakni diketuai oleh bapak Ahmad Fuadi. Dalam hal ini ketua manager oprasional mempunyai tugas dan wewenang untuk mengendalikan sistem oprasional dalam perusahaan UD. Sinar Jaya dan mengendalikan sumber daya di setiap kegiatan proses produksi yang sedang berjalan.

- Kepala Quality Control

Jabatan dalam tim Quality control diketuai oleh bapak H. Askuri yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu menjamin kualitas atau mutu produk

yang dihasilkan oleh tenaga kerja, program audit internal, serta memastikan seluruh prosedur dan kebijakan mutu telah dilakukan.

- Mandor

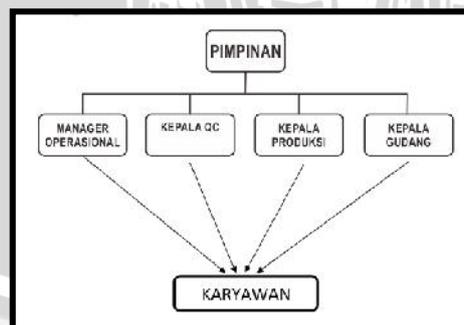
Jabatan dalam tim kepala produksi mempunyai tugas dan tanggung jawab mengatur jalannya proses produksi yang berlangsung di UD. Sinar Jaya, pendistribusian fasilitas produksi seperti peralatan – peralatan yang dibutuhkan perusahaan, serta pelaporan dan pencatatan hasil produksi yang ada di lapang.

- Kepala Gudang

Jabatan dalam tim kepala gudang yakni diketuai oleh bapak H. Askuri yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengenalkan penyimpanan barang yang sudah siap dalam gudang, baik dari segi kualitas produk maupun kuantitasnya.

- Komite Sanitasi

Jabatan dalam tim komite sanitasi dipegang oleh ibu Diana Mufida yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memonitoring seluruh karyawan yang ada di perusahaan dalam hal kebersihan gudang setelah melakukan proses produksi di UD. Sinar Jaya.



**Gambar 2. Struktur Organisasi UD. Sinar Jaya**  
**Sumber : UD. Sinar Jaya Gresik, 2015**

#### 4.6 Proses Produksi

##### a. Deskripsi Bahan Baku Produk

Bahan baku merupakan produk awal yang sangat penting dalam proses produksi. Dalam pemilihan bahan baku jenis dan ukuran ikan harus sesuai dengan permintaan konsumen. Deskripsi bahan baku yang dilakukan oleh usaha pengolahan ekspor hasil laut UD. Sinar Jaya Desa Randuboto Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik Jawa Timur ditampilkan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Deskripsi Bahan Baku Produk**

No.	Uraian	Keterangan
1.	Nama Bahan Baku	Perut ikan cunang, katak ikan manyung, dan teripang kering
2.	Nama Species	- Ikan Cunang ( <i>Congresox tabalon</i> ) - Ikan manyung ( <i>Arius thalassinus</i> ) - Teripang ( <i>Stichopus ananas</i> )
3.	Bentuk Bahan Baku	Isi Perut dan Tenggorokan (utuh)
4.	Asal Bahan Baku	Tangkapan Nelayan
5.	Bagaimana Isi Perut diterima	- Isi perut dan tenggorokan dalam kondisi kering - Dapat diperlakukan khusus
6.	Persyaratan bahan Baku	- Tidak lembab - Bebas formalin - Kondisi utuh (tidak rusak)
7.	Tpe Pengemasan	Karung polybag
8.	Suplier	Brondong, Palembang, Gresik, Lamongan

Sumber : UD. Sinar Jaya, 2015

##### b. Proses Produksi

Setelah melakukan pengadaan bahan baku langkah selanjutnya yaitu proses produksi dimana proses produksi yang dilakukan oleh usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya di mulai dari penerimaan bahan baku yang diperoleh

dari nelayan maupun supplier, sortasi bahan baku menurut jenis dan ukuran yang akan diolah, lalu dari masing – masing bahan baku yang sudah disortasi akan ditimbang untuk mengetahui berat keseluruhan. Kemudian bahan baku diolah dan diperlakukan sesuai dengan kebutuhan misalnya pemfiletan tenggorokan ikan manyung, pelampung ikan cunang, dan teripang kering sampai dengan proses penjemuran produk. Selanjutnya produk dikemas dalam karung polybag dan diberi label perusahaan, kemudian disimpan dalam gudang penyimpanan sampai pada tanggal yang ditentukan untuk dikirim kepada konsumen yang telah memesan produk. Proses produksi ditampilkan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Proses Produksi**

No.	Uraian	Keterangan
1.	Tahapan Proses	Penerimaan, Sortasi, Penimbangan, Pengolahan, Penjemuran, Pengemasan dan Pelabelan, Penyimpanan, Pemuatan dan Pengiriman Ekspor
2.	Tipe Pengemasan	Karung Polybag

Sumber : Sinar Jaya, 2015

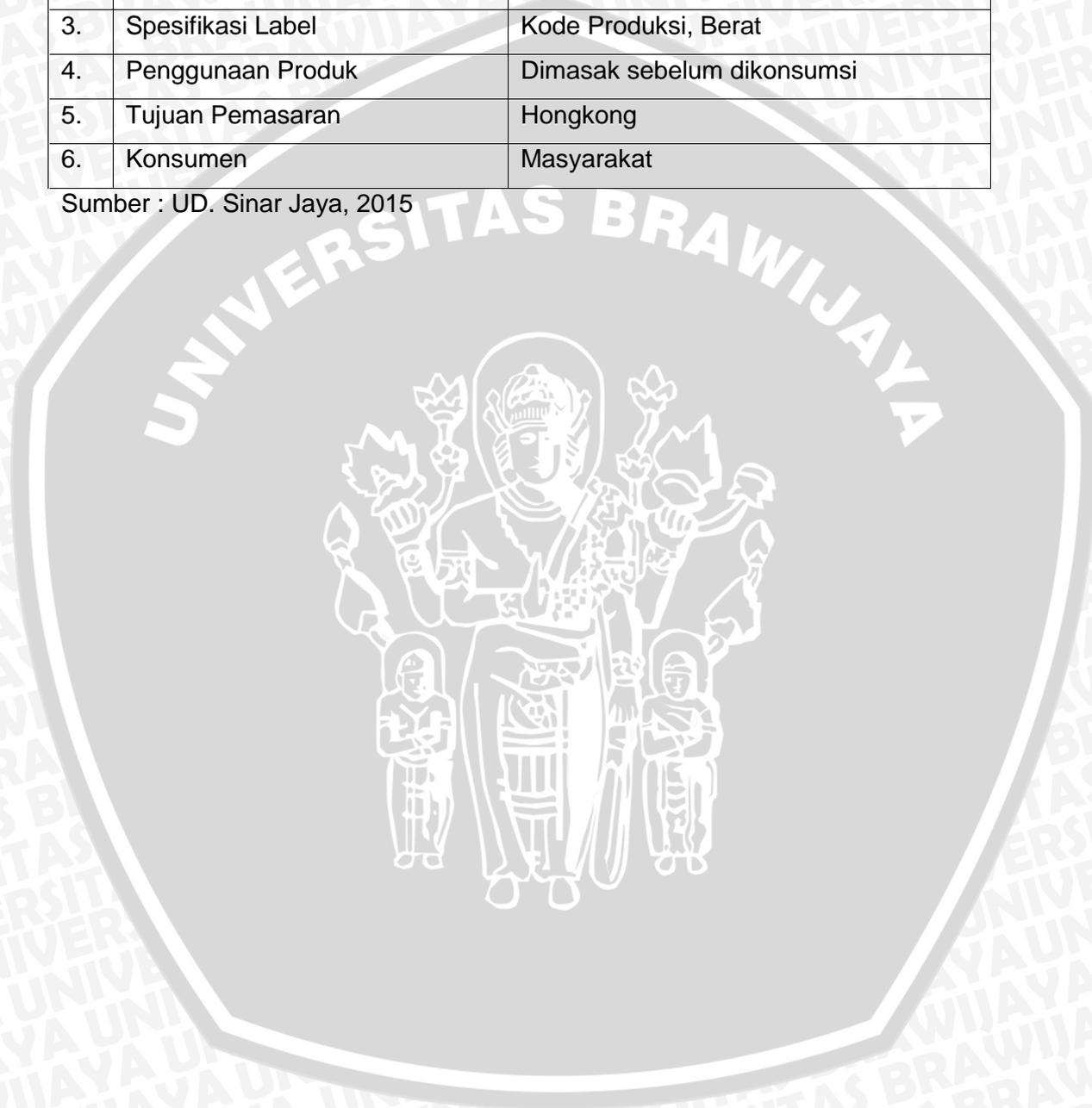
### c. Produk Akhir

Produk akhir adalah hasil proses pengolahan bahan baku yang sudah tersedia menjadi produk jadi yang siap untuk dipasarkan kepada konsumen. Dimana perlakuan pada produk akhir ini dalam hal penyimpanan suhu udara yang sesuai dan gudang dalam kondisi kering agar produk tetap berkualitas, umur penyimpanan produk kurang lebih selama 2 tahun. Pengemasan produk menggunakan karung polybag yang diberi label berat produk, kode produksi perusahaan, tata cara penggunaan produk. Tujuan pemasaran produk di UD. Sinar Jaya adalah negara Hongkong dan konsumennya yakni masyarakat. Produk akhir ditampilkan di Tabel 4.

**Tabel 4. Produk Akhir**

No.	Uraian	Keterangan
1.	Penyimpanan	- Gudang dalam Kondisi Kering - Suhu Tidak Lembab
2.	Umur Penyimpanan	2 Tahun
3.	Spesifikasi Label	Kode Produksi, Berat
4.	Penggunaan Produk	Dimasak sebelum dikonsumsi
5.	Tujuan Pemasaran	Hongkong
6.	Konsumen	Masyarakat

Sumber : UD. Sinar Jaya, 2015



## 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Penerapan Total Quality Managemen di UD. Sinar Jaya Gresik

- **Konsumen**

Dalam penerapan total quality manajemen di usaha pengolahan ekspor hasil laut UD. Sinar jaya yang pertama yaitu fokus pada konsumen dimana perusahaan selalu berusaha memenuhi kebutuhan konsumen dan selalu memberikan kualitas produk yang terbaik untuk konsumen. Hal ini dilaksanakan oleh usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya agar konsumen selalu puas dengan pelayanan di perusahaan, akan tetapi masih ada berberapa konsumen yang memberikan komentar pada produk yang dihasilkan yaitu dalam proses pengemasan produk yang dirasa masih kurang bagus, hal tersebut menjadi masukan bagi perusahaan untuk terus melakukan perubahan yang lebih baik dan berkualitas pada produk – produk yang dihasilkan, sehingga para konsumen menaruh kepercayaan pada produk yang dihasilkan perusahaan. Selain itu untuk meningkat kepercayaan konsumen secara administrasi UD. Sinar Jaya telah memperoleh sertifikat dari dinas maupun kementerian perikanan, seperti SIUP, Sertifikat Kelayakan Pengolahan, SSOP, dan Sertifikat *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP).

- **Perbaikan berkelanjutan**

Penerapan total quality manajemen yang kedua di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya yaitu perbaikan secara berkelanjutan. Dimana perusahaan selalu mengadakan perbaikan – perbaikan yang mengacu pada tata cara pengolahan atau metode – metode baru, peralatan yang digunakan, sarana dan prasarana perusahaan. Hal ini dilakukan oleh perusahaan secara terus menerus sehingga peluang terjadinya masalah menjadi teratasi. Akan tetapi pada penerapannya masih ada berberapa karyawan yang masih memerlukan

pelatihan khusus atau adaptasi terhadap perbaikan – perbaikan yang baru di dalam perusahaan UD. Sinar jaya.

- **Komitmen manajemen**

Pada penerapan total quality manajemen yang ketiga yaitu komitmen manajemen yang dilakukan oleh perusahaan. Dimana langkah yang dilakukan adalah perusahaan menyampaikan visi dan kebijakan mutu perusahaan kepada seluruh karyawan, hal ini bertujuan agar semua karyawan perusahaan dapat mengetahui visi dan kebijakan mutu sehingga dapat mengetahui tanggung jawab masing – masing karyawan dan dapat meningkatkan seluruh aspek kualitas perusahaan. Meskipun ada beberapa progam baru yang tidak langsung disampaikan kepada karyawan akan tetapi melalui mandor perusahaan. Pimpinan juga selalu memberikan dorongan kepada karyawan berupa memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana agar selalu berperan aktif dan antusias dalam proses peningkatan semua aspek kualitas. Pimpinan memberikan penghargaan dan kompensasi kepada karyawan atas prestasi yang dicapai karyawan atas peningkatan semua aspek kualitas.

- **Pelatihan**

Dalam menjalankan proses – proses produksi maupun manajemen kualitas di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya para karyawan masih membutuhkan tuntunan dalam melaksanakannya, untuk mengatasi hal tersebut perusahaan mengadakan progam pelatihan pada karyawan yang masih belum memahami tentang manajemen kualitas yang diterapkan, seperti tata cara menggunakan peralatan, fillet ikan, pengolahan, pengemasan, sampai dengan pemasaran ekspor. Semua karyawan diberikan pelatihan agar lebih terampil sehingga dapat melakukan tugas dan tanggung jawab yang sudah diberikan

kepada karyawan serta mampu mengatasi permasalahan yang timbul pada saat produksi.

- **Pemberdayaan karyawan**

Pemberdayaan karyawan yang diterapkan di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya yaitu dengan membentuk beberapa kelompok kerja lintas bagian fungsional, artinya seluruh karyawan diwajibkan untuk bisa terampil dalam menjalankan manajemen kualitas di semua bagian jadi tidak hanya satu bagian saja yang bisa dilakukan. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas. Dalam hal ini karyawan diberikan kewenangan dalam pengambilan keputusan dengan cara memberikan masukan atau saran guna memberi jalan keluar dan perkembangan perusahaan yang lebih baik. Akan tetapi, dalam penerapannya di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya masih ada beberapa karyawan yg acuh terhadap pemberdayaan karyawan ini yang disebabkan masih keterbatasan pengetahuan karyawan dan rasa kerjasama yang masih kurang baik.

- **Perbandingan kinerja**

Penerapan manajemen kualitas di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya dilakukan dengan cara selalu membandingkan proses kinerja karyawan dengan perusahaan pesaing, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk membandingkan proses kerja UD. Sinar Jaya dengan perusahaan yang dianggap pesaing guna untuk melakukan perubahan yang lebih baik sehingga dapat menunjang kelangsungan manajemen kualitas yang sudah diterapkan. Perusahaan juga membandingkan kualitas produk dan kualitas pelayanan di perusahaan pesaing yang menghasilkan produk sama, yang bertujuan untuk mengamati diversifikasi produk yang telah diproduksi dan memperbaiki produk sendiri sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen langgan.

- **Misi organisasi dan hubungannya terhadap lingkungan**

Pada penerapan ini langkah yang dilakukan yaitu perusahaan tidak hanya mengamati lingkungan dalam perusahaan saja akan tetapi juga mengamati lingkungan luar perusahaan, seperti kuota pembuangan limbah, hubungan sosial dengan masyarakat sekitar, dan perekonomian penduduk setempat. Hal ini merupakan misi perusahaan untuk terus menjaga dan mengembangkan manajemen kualitas dimana perusahaan mempunyai peran utama melayani kebutuhan para konsumen dengan memproduksi produk. karyawan sebagai tenaga kerja dan asset perusahaan yang harus terus dipelihara serta memeberikan kesejahteraan.

## 5.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan dari penyebaran kuisisioner yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat dibuat karakteristik responden secara umum. Karakteristik tersebut diambil dari responden yang terdiri dari karyawan, staf administrasi perusahaan, dan beberapa konsumen. Selanjutnya dalam penelitian ini responden – responden tersebut diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, masa kerja, dan status perkawinan.

**Tabel 5. Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki – laki	31	70,73%
2.	Perempuan	12	29,27%
	Total	43	100,00%

Sumber : Hasil Penelitian, 2015

Berdasarkan data tabel 5 tenaga kerja berjumlah 41 karyawan, dimana karyawan laki – laki sebanyak 31 (70,73%) dan karyawan perempuan sebanyak 12 (29,27%). Dalam hal ini prosentase karyawan laki – laki lebih banyak dibandingkan dengan tenaga kerja perempuan, hal ini dikarenakan pelaksanaan manajemen kualitas yang dilakukan tenaga kerja laki – laki lebih banyak di

gudang produksi, sedangkan pada karyawan perempuan pembagian tugas kerja paling banyak di bagian gudang pengemasan produk.

**Tabel 6. Usia Responden**

No.	Usia (tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	22-26	3	7,32%
2.	27-31	4	9,76%
3.	32-36	7	17,07%
4.	37-41	9	21,95%
5.	42-47	8	19,51%
6.	48-52	12	24,39%
	Total	43	100,00%

Sumber : Hasil Penelitian, 2015

Berdasarkan dari hasil tabel 6 karakteristik responden pada usia yang terbanyak yaitu tenaga kerja pada usia 48 – 52 yaitu sebesar 24,39% karena kebanyakan tenaga kerja berasal dari penduduk sekitar perusahaan. Sedangkan pada usia 22 – 26 adalah jumlah yang paling sedikit hanya sekitar 7,32% . Hal ini disebabkan karena kebanyakan karyawan yang berusia tua ini paling mengetahui keadaan manajemen kualitas yang ada di UD. Sinar Jaya, sedangkan yang masih berusia muda mereka masih perlu beradaptasi terhadap manajemen kualitas perusahaan.

**Tabel 7. Tingkat Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	12	24,39%
2.	SLTP	22	53,66%
3.	SMU	7	17,07%
4.	S1	2	4,88%
	Total	43	100,00%

Sumber : Hasil Penelitian, 2015

Berdasarkan hasil dari tabel 7 tingkat pendidikan karyawan di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya masih tergolong rendah, ini ditunjukkan bahwa tingkat pendidikan paling banyak yaitu pada jenjang SLTP, dengan prosentase 53,66% sedangkan yang paling rendah adalah S1 yaitu hanya sekitar

4,88%. Hal ini terjadi karena tingkat pendidikan penduduk sekitar perusahaan masih sangat rendah, dan dari perekrutan tenaga kerja tidak ada persyaratan tingkat pendidikan bagi karyawan, hal ini dilakukan oleh perusahaan untuk mensejahterakan perekonomian penduduk sekitar. Adapun yang tingkat pendidikan nya sarjana adalah pegawai tetap dan diberi kepercayaan penuh oleh pimpinan untuk mengatur administrasi dan pembukuan keuangan perusahaan, sedangkan lainnya merupakan tenaga kerja harian maupun borongan yang bekerja di gudang proses produksi.

**Tabel 8. Masa Kerja Responden**

No.	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	0,5 – 1,4	5	12,20%
2.	1,5 – 2,4	6	14,63%
3.	2,5 – 3,4	14	31,71%
4.	>3,5	18	41,46%
	Total	43	100,00%

Sumber : Hasil Penelitian, 2015

Dari hasil tabel 8 jumlah karyawan dengan masa kerja paling lama di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya adalah lebih dari 3 tahun dengan jumlah 18 orang (41,46%). Sedangkan jumlah masa kerja baru adalah sekitar 1 tahun berjumlah 5 karyawan (12,20%). Hal ini dikarenakan bahwa masa kerja dapat mempengaruhi persepsi karyawan pada manajemen kualitas yang telah diterapkan di UD. Sinar Jaya, sebab jika karyawan tergolong masa kerja kurang dari setahun maka karyawan tersebut masih perlu informasi dan pelatihan dalam melaksanakan manajemen kualitas.

**Tabel 9. Status Perkawinan Responden**

No.	Status perkawinan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Menikah	41	95,12%
2.	Belum Menikah	2	4,88%
	Total	43	100,00%

Sumber : Hasil Penelitian, 2015

Dari tabel 9 dapat diketahui bahwa jumlah karyawan yang sudah menikah yakni berjumlah 41 orang (95,12%), sedangkan yang belum menikah 2 orang (4,88%). Hal ini dikarenakan bahwa status karyawan yang sudah menikah dapat mempengaruhi penerapan manajemen kualitas, sebab jika karyawan berstatus menikah adalah paling giat melaksanakan manajemen kualitas dalam bekerja karena untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarganya.

### 5.3 Deskripsi Variabel

#### 5.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Perhatian ( $X_1$ )

Dalam variabel bebas yakni Perhatian ( $X_1$ ) terdapat 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Besarnya jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 10.

**Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel Perhatian ( $X_1$ )**

No	Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Rata-Rata
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Karyawan mempunyai minat dalam meningkatkan penerapan Total quality management untuk kemajuan perusahaan	13	30,2	18	41,9	6	14,0	6	14,0	0	0,0	3,9
2.	Karyawan memiliki tanggapan perlu diadakan perbaikan dalam peningkatan TQM	13	30,2	17	39,5	7	16,3	3	7,0	3	7,0	3,7
3.	Penerapan total quality management sangat penting diterapkan dalam suatu perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas produk	16	37,2	15	34,9	6	14,0	5	11,6	1	2,3	3,9
4.	Karyawan mempunyai keinginan yang tinggi dalam mendukung peningkatan penerapan TQM	12	27,9	23	53,5	3	7,0	5	11,6	0	11,6	4,0
Rata-Rata Variabel Perhatian											3,9	

Berdasarkan tabel 10 masing – masing didapat hasil sebagai berikut:

**Minat yang tinggi** dalam meningkatkan penerapan total quality management terhadap penerapan total quality management di UD. Sinar Jaya di peroleh nilai rata – rata sebesar 3,9 memiliki jawaban setuju. Hal ini disebabkan karena karyawan sangat mendukung dan mempunyai minat yang tinggi dalam menjalankan penerapan total quality managemen di UD. Sinar Jaya.

**Tanggapan** perlu diadakan perbaikan – perbaikan dalam penerapan total quality management di UD. Sinar Jaya di peroleh nilai rata – rata sebesar 3,7 memiliki jawaban setuju. Dalam hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki perhatian yang baik terhadap perbaikan – perbaikan total quality management agar dapat terus berkembang dengan baik dalam pelaksanaannya.

**Perasaan** total quality management sangat penting diterapkan dalam suatu perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas produk diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 dimana sebagian besar karyawan memiliki jawaban setuju. Sebab para karyawan memiliki kepedulian terhadap kemajuan perusahaan sehingga total quality management sangat penting penerapannya agar dapat menciptakan produk yang berkualitas.

**Keinginan** untuk mendukung penerapan total quality management diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Hal ini dapat terjadi karena karyawan sangat perhatian dan memiliki keinginan yang tinggi untuk mendukung penerapan total quality management di UD. Sinar Jaya agar perusahaan mendapatkan laba yang tinggi sehingga dapat mensejahterahkan karyawan perusahaan.

Hasil perhitungan distribusi frekuensi variabel  $X_1$  yakni Perhatian dapat dilihat pada lampiran 5.

### 5.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman ( $X_2$ )

Dalam variabel bebas yakni Pemahaman ( $X_2$ ) terdapat 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Besarnya jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 11.

**Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman ( $X_2$ )**

No	Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Rata-Rata
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
<b>II</b>	<b>Pemahaman</b>											
1.	Total quality managemen sudah memenuhi prinsip yang baik dari sudut pandang karyawan yang dapat mendukung keberhasilan TQM	11	25,6	16	37,2	8	18,6	7	16,3	1	2,3	3,7
2.	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik dalam pelaksanaan total quality management	8	18,6	18	41,9	10	23,3	7	16,3	0	0,0	3,6
3.	Keterampilan yang baik akan meningkatkan proses perkembangan total quality management	8	18,6	14	32,6	16	37,2	2	4,7	3	7,0	3,4
4.	Karyawan bekerja sama dengan baik untuk mendukung peningkatan perkembangan total quality management	9	20,9	21	48,8	8	18,6	5	11,6	0	0,0	3,8
Rata-Rata Variabel Pemahaman											3,6	

Berdasarkan tabel 11 masing – masing didapatkan hasil sebagai berikut:

**Sudut Pandang** bahwa total quality management sudah memenuhi prinsip – prinsip yang baik di peroleh nilai rata – rata sebesar 3,7 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju pada pernyataan tersebut. Dikarenakan total quality management di UD. Sinar Jaya sudah diterapkan dengan baik menurut

prinsip – prinsip nya sehingga karyawan mempunyai sudut pandang yang positif untuk mendukung penerapan total quality managemen di perusahaan.

**Pengetahuan** yang baik dalam melaksanakan penerapan total quality management di peroleh nilai rata – rata sebesar 3,6 dimana karyawan memiliki jawaban setuju. Sebab pengetahuan tentang penerapan total quality management yang di miliki oleh karyawan sangatlah penting, jadi setiap karyawan di UD. Sinar Jaya memiliki pengetahuan yang cukup baik sebagai penunjang dalam melaksanakan penerapan total quality management.

**Proses** dalam menjalankan penerapan total quality management di peroleh nilai rata – rata sebesar 3,4 yang artinya karyawan memiliki jawaban setuju. Hal ini dikarenakan bahwa keterampilan yang dimiliki karyawan sangat mempengaruhi dalam penerapan total quality management, maka diperlukan keterampilan yang tinggi dalam pelaksanaannya sehingga total quality management dapat berjalan sesuai yang sudah direncanakan.

**Perbuatan** yang mendukung penerapan total quality managemen diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,8 yang artinya kalau karyawan memiliki jawaban setuju. Hal ini merupakan pemahaman yang sangat penting dimiliki oleh karyawan, sehingga karyawan melakukan perbuatan untuk mendukung penerapan total quality management dengan cara melakukan kerja sama antar karyawan dengan baik.

Hasil perhitungan distribusi frekuensi variabel  $X_2$  yakni pemahaman dapat dilihat pada lampiran 5.

#### 5.3.4 Distribusi Frekuensi Variabel Ingatan ( $X_3$ )

Dalam variabel bebas yakni Ingatan ( $X_3$ ) terdapat 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Besarnya jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Ingatan (X3)

No	Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Rata-Rata
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
III	<b>Ingatan</b>											
1.	Karyawan cenderung mengutamakan pelaksanaan total quality management	2	4,7	22	51,2	12	27,9	7	16,3	0	0,0	3,4
2.	Karyawan melaksanakan total quality management dengan penuh semangat	8	18,6	17	39,5	13	30,2	5	11,6	0	0,0	3,7
3.	Pimpinan memberikan motivasi kepada karyawan agar TQM dapat berkembang dengan baik	9	20,9	17	39,5	9	20,9	8	18,6	0	0,0	3,6
4.	Karyawan memiliki niat yang tinggi dalam peningkatan TQM	10	23,3	19	44,2	6	14	8	18,6	0	0,0	3,7
5.	Total quality managemen perlu di terapkan pada perusahaan di seluruh indonesia menjadi kebijakan nasional	4	9,3	21	48,8	8	18,6	8	18,6	2	4,7	3,3
Rata-Rata Variabel Ingatan												3,6

**Daya Ingat** yang dimiliki oleh karyawan diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,4 yang berarti karyawan memiliki jawaban setuju. Karena sebagian besar karyawan memiliki ingatan yang tinggi untuk mendukung penerapan total quality management, hal tersebut ditunjukkan oleh karyawan dengan cara mengutamakan unsur total quality management dalam melaksanakan pekerjaannya di perusahaan.

**Daya Batin** untuk mendukung penerapan total quality management di peroleh nilai rata – rata sebesar 3,7 dimana karyawan memiliki jawaban setuju. Hal ini dikarenakan karyawan memiliki daya batin yang positif untuk mendukung penerapan total quality management, oleh sebab itu karyawan penuh semangat dalam melaksanakannya.

**Angan – angan** mendukung penerapan total quality management di UD.

Sinar Jaya diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,6 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Ini dikarenakan pimpinan selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada karyawan agar tetap giat dalam melaksanakan penerapan total quality management.

**Niat** yang tinggi dalam mendukung penerapan total quality management diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,7 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Para karyawan memiliki niat yang tinggi dalam mendukung penerapan total quality management.

**Cita – cita** yang tinggi untuk penerapan total quality management diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,3 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Hal ini disebabkan karena karyawan sangat mendukung dan mau melaksanakan penerapan total quality management, serta memiliki cita – cita yang tinggi bahwa penerapan total quality management dapat dijadikan sebagai kebijakan nasional di Indonesia.

Hasil perhitungan distribusi frekuensi variabel X3 yakni ingatan dapat dilihat pada lampiran 5.

### **5.3.5. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Konsumen (Y<sub>1.1</sub>)**

Dalam variabel terikat yakni konsumen terdapat 8 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Besarnya jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Konsumen

No	Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Rata-Rata
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
<b>1</b>	<b>Konsumen</b>											
1.	Perusahaan membina hubungan baik dengan konsumen	11	25,6	20	46,5	4	9,3	6	14,0	2	4,7	3,7
2.	Perusahaan selalu berusaha memenuhi kebutuhan konsumen	11	25,6	21	48,8	5	11,6	5	11,6	1	2,3	3,8
3.	Perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan konsumen	8	18,6	24	55,8	2	4,7	5	11,6	4	9,3	3,5
4.	Perusahaan selalu menjaga kualitas baik untuk konsumen	15	34,9	17	39,5	2	4,7	4	9,3	5	11,6	3,7
5.	Perusahaan memberi pelayanan manajemen kepada konsumen	15	34,9	16	37,2	4	9,3	5	11,6	3	7,0	3,7
6.	Perusahaan mengutamakan keterlibatan karyawan	14	32,6	16	37,2	10	23,3	3	7,0	0	0,0	4,0
7.	Perusahaan memberikan kepuasan pelanggan	15	34,9	16	37,2	6	14,0	6	14,0	0	0,0	3,9
8.	Perusahaan meningkatkan kualitas produk konsumen	13	30,2	19	44,2	5	11,6	6	14,0	0	0,0	3,9
Rata-Rata Variabel Konsumen												3,8

Berdasarkan tabel 13 masing – masing didapatkan hasil sebagai berikut:

**Hubungan Baik** dengan konsumen diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,7 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan membina rasa saling percaya dengan pelanggan dengan cara menjamin dan memenuhi kualitas produk sehingga dapat sesuai dengan keinginan konsumen.

**Memenuhi kebutuhan konsumen** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,8 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Dimana perusahaan telah memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik, serta memberikan kepuasan kepada

pelanggan dari segala aspek seperti harga, keamanan, dan ketepatan waktu pengiriman produk.

**Mengidentifikasi kebutuhan konsumen** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,5 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan konsumen sesuai kebutuhan yang di inginkan.

**Menjaga kualitas** yang baik untuk konsumen diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,7 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Menunjukkan bahwa perusahaan selalu menjaga kualitas produk yang di hasilkan sehingga aman untuk di konsumsi pelanggan.

**Pelayanan Managemen** kepada konsumen diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,7 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Bahwa perusahaan telah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dengan cara memuaskan kebutuhan pelanggan dari segala aspek termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu pengiriman.

**Keterlibatan karyawan** pada pelaksanaan total quality management diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Seluruh karyawan di perusahaan turut serta dalam proses kegiatan penerapan total quality management sehingga harus mengerti dan menghayati TQM serta bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pekerjaannya.

**Kepuasan pelanggan** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Perusahaan telah memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik serta dapat memberi kepuasan produk akhir kepada pelanggan.

**Meningkatkan kualitas** produk konsumen diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Perusahaan selalu

berusaha memberikan yang terbaik kepada konsumen dengan cara memproduksi produk yang aman serta meningkatkan kualitas produk.

Hasil perhitungan distribusi frekuensi indikator variabel konsumen dapat dilihat pada lampiran 3.

### 5.3.5. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Perbaikan Berkelanjutan (Y<sub>1.2</sub>)

Dalam variabel terikat yakni perbaikan berkelanjutan terdapat 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Besarnya jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 14.

**Tabel 14. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Perbaikan Berkelanjutan**

No	Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Rata-Rata
		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
<b>II</b>	<b>Perbaikan Berkelanjutan</b>											
1.	Perusahaan selalu menetapkan target perbaikan standart tertentu	13	30,2	12	27,9	12	27,9	6	14,0	0	0,0	3,7
2.	Perusahaan selalu mempertimbangkan masukan dari konsumen	8	18,6	20	46,5	9	20,9	6	14,0	0	0,0	3,7
3.	Perusahaan selalu berkomunikasi dengan pemasok untuk meningkatkan kualitas	16	37,2	14	32,6	8	18,6	2	4,7	3	7,0	3,8
4.	Perusahaan selalu melakukan perbaikan terus-menerus pada semua tanpa menunggu muncul permasalahan	11	25,6	23	53,5	4	9,3	5	11,6	0	0,0	3,9
5.	Perusahaan selalu menyelidiki peluang perbaikan berkelanjutan atas peralatan dan metode baru	12	27,9	19	44,2	7	16,3	5	11,6	0	0,0	3,9
Rata-Rata Sub Variabel Perbaikan Berkelanjutan											3,8	

Berdasarkan tabel 14 masing – masing didapatkan hasil sebagai berikut:

**Menetapkan target** perbaikan standart tertentu diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,7 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Perusahaan selalu menetapkan target perbaikan guna untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam proses produksi agar produk yang dihasilkan tetap berkualitas tinggi.

**Mempertimbangkan masukan** dari konsumen diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,7 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Bahwa mempertimbangkan masukan, saran, dan pendapat dari konsumen sangat penting adanya, sehingga dapat memberikan solusi untuk perbaikan produk dari kemasan atau pun harga produk.

**Komunikasi dengan pemasok** untuk meningkatkan kualitas diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,8 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Adanya komunikasi sangat penting antara perusahaan dengan pemasok bahan baku, karena dapat saling memberikan informasi tentang bahan baku yang akan di proses sehingga kualitas produk tetap terjaga.

**Perbaikan terus menerus** tanpa menunggu permasalahan muncul diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Perbaikan diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal terutama perubahan selera pada pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan cara pengujian kualitas produk secara terus – menerus yang diharapkan dapat memuaskan konsumen.

**Menyelidiki peluang** perbaikan berkelanjutan atas metode baru diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 bahwa karyawan memiliki jawaban setuju. Dalam hal ini sangat penting karena perusahaan harus memiliki metode – metode baru dalam melaksanakan total quality management sehingga dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil perhitungan distribusi frekuensi indikator variabel perbaikan berkelanjutan dapat dilihat pada lampiran 5.

### 5.3.6. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Komitmen Manajemen (Y<sub>1.3</sub>)

Dalam variabel terikat yakni komitmen manajemen terdapat 6 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Besarnya jawaban responden dapat dilihat pada tabel 15.

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Komitmen Manajemen(Y<sub>1.3</sub>)**

No	Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Rata-Rata
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
<b>III.</b>	<b>Komitmen Manajemen</b>											
1.	Manajemen menyebarluaskan visi dan kebijakan mutu perusahaan ke seluruh karyawan	16	37,2	10	23,3	16	37,2	1	2,3	0	0,0	4,0
2.	Semua pimpinan selalu memnyebarluaskan upaya dalam peningkatan semua aspek kualitas	13	30,2	20	46,5	9	20,9	1	2,3	0	0,0	4,0
3.	Semua pimpinan selalu mendorong keterlibatan karyawan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas	15	34,9	15	34,9	12	27,9	1	2,3	0	0,0	4,0
4.	Semua pimpinan berperan serta dalam proses peningkatan semua aspek kualitas	16	37,2	12	27,9	13	30,2	2	4,7	0	0,0	4,0
5.	Manajemen memberikan dukungan fasilitas untuk progam peningkatan semua aspek kualitas	16	37,2	13	30,2	13	30,2	1	2,3	0	0,0	4,0
6.	Manajemen mengakui dan menghargai prestasi atas peningkatan semua aspek kualitas	19	44,2	12	27,9	10	23,3	2	4,7	0	0,0	4,1
Rata-Rata Sub Variabel Komitmen Manajemen												4,0

Berdasarkan tabel 15 masing – masing didapatkan hasil sebagai berikut:

**Visi dan misi kebijakan mutu** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Perusahaan telah menyebarkan visi dan misi kepada seluruh karyawan perusahaan agar mereka mengetahui dan memahami jika penerapan total quality management telah diterapkan di perusahaan.

**Menyebarkanluaskan** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan selalu berusaha untuk menyebarkan penerapan total quality management kepada karyawan maupun pegawai yang ada di perusahaan dengan harapan dapat dijalankan dan meningkatkan seluruh aspek kualitas perusahaan.

**Keterlibatan karyawan** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Pimpinan selalu memberikan dorongan semangat agar seluruh karyawan dapat ikut serta dan terlibat pada proses total quality management dan dapat meningkatkan aspek kualitas.

**Pimpinan berperan serta** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Seluruh pimpinan di perusahaan ikut serta dalam menjalankan proses manajemen kualitas, hal ini ditunjukkan dengan setiap hari pimpinan selalu mengontrol proses produksi yang sedang berlangsung.

**Dukungan fasilitas** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Pimpinan memberikan dukungan fasilitas seperti sarana dan prasarana perusahaan agar dapat menunjang kinerja karyawan dan terus semangat dalam menjalankan pekerjaannya.

**Mengakui dan menghargai prestasi** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,1 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Pimpinan selalu mengakui dan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi serta giat dalam menjalankan pekerjaannya, hal ini dilakukan agar karyawan dapat mempertahankan semangat kerjanya, sehingga dapat meningkatkan keuntungan perusahaan.

Hasil perhitungan distribusi frekuensi sub variabel komitmen management dapat dilihat pada lampiran 5.

### 5.3.7. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Pelatihan (Y<sub>1.4</sub>)

Dalam variabel terikat yakni pelatihan terdapat 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Besarnya jawaban responden dapat dilihat pada tabel 16.

**Tabel 16. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Pelatihan**

No	Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Rata-Rata
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
<b>IV</b>	<b>Pelatihan</b>											
1.	Perusahaan mengelola program pelatihan berdasarkan prinsip-prinsip kualitas	10	23,3	22	51,2	7	16,3	4	9,3	0	0,0	3,9
2.	Semua karyawan memperoleh pelatihan dan pengembangan ketrampilan secara teratur	13	30,2	17	39,5	8	18,6	2	4,7	3	7,0	3,7
3.	Semua karyawan dilatih ketrampilan untuk menyelesaikan masalah	13	30,2	21	48,8	3	7,0	3	7,0	3	7,0	3,8
4.	Semua karyawan memperoleh pelatihan untuk melakukan berbagai jenis tugas	9	20,9	21	48,8	8	18,6	2	4,7	3	7,0	3,7
5.	Semua karyawan dilatih lintas bagian sehingga dapat saling melengkapi	13	30,2	17	39,5	9	20,9	1	2,3	3	7,0	3,8
Rata-Rata Sub Variabel Pelatihan												3,8

Berdasarkan tabel 16 masing – masing didapatkan hasil sebagai berikut:

**Pelatihan** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Perusahaan telah melakukan progam pelatihan pada karyawannya sesuai dengan prinsip – prinsip kualitas yang telah diterapkan.

**Pengembangan** keterampilan secara teratur diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,7 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Seluruh karyawan memperoleh pengembangan pelatihan secara teratur agar karyawan dapat mengembangkan keterampilannya sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja.

**Pelatihan berbagai jenis tugas** keterampilan secara teratur diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,7 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Semua karyawan memperoleh pelatihan dengan berbagai jenis tugas yang ada diperusahaan agar karyawan mampu mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan dapat menyelesaikan permasalahan.

**Lintas bagian** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,8 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Seluruh karyawan memperoleh pelatihan lintas bagian kerja agar dapat membantu dan saling melengkapi antar karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Hasil perhitungan distribusi frekuensi sub variabel pelatihan dapat dilihat pada lampiran 5.

#### 5.3.8. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Pemberdayaan Karyawan ( $Y_{1.5}$ )

Dalam variabel terikat yakni pemberdayaan karyawan terdapat 6 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Besarnya jawaban responden dapat dilihat pada tabel 17.

**Tabel 17. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Pemberdayaan Karyawan**

No	Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Rata-Rata
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
V	<b>Pemberdayaan Karyawan</b>											
1.	Perusahaan membentuk kelompok kerja lintas fungsional untuk mengelola semua aspek kualitas	13	30,2	14	32,6	11	25,6	2	4,7	3	7,0	3,7
2.	Perusahaan selalu mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas	12	27,9	21	48,8	6	14	4	9,3	0	0,0	4,0

3.	Semua karyawan mempunyai kewenangan dalam pengambilan keputusan secara proporsional	13	30,2	18	41,9	7	16,3	5	11,6	0	0,0	3,9
4.	Semua karyawan banyak melakukan aktivitas sumbang saran	12	27,9	21	48,8	4	9,3	6	14,0	0	0,0	3,9
5.	Banyak masalah telah diselesaikan oleh kegiatan kelompok kerja	15	34,9	17	39,5	6	14	5	11,6	0	0,0	4,0
6.	Perusahaan menerapkan gagasan karyawan pada proses kerja	16	37,2	15	34,9	11	25,6	1	2,3	0	0,0	4,1
Rata-Rata Sub Variabel Pemberdayaan Karyawan												4,0

Berdasarkan tabel 17 masing – masing didapatkan hasil sebagai berikut:

**Kelompok kerja lintas fungsional** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,7 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Kelompok kerja lintas fungsional ini dilakukan untuk melatih karyawan agar dapat melakukan pekerjaannya pada beberapa bagian.

**Keterlibatan karyawan pada semua bagian** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Kegiatan ini dapat meningkatkan antusias karyawan dalam keterlibatannya pada semua bagian, agar karyawan juga dapat menyelesaikan permasalahan dengan mudah.

**Kewenangan** dalam pengambilan keputusan diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Karyawan diberikan kewenangan dalam pengambilan keputusan yang terbaik, akan tetapi tetap dalam batasannya dan secara proporsional.

**Sumbang saran** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Hal ini bertujuan agar karyawan tidak pasif dalam

mengemukakan pendapat, serta dapat membantu manajer dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

**Penyelesaian masalah** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya terdapat berbagai masalah yang timbul akan tetapi dengan adanya kelompok kerja maka permasalahan tersebut banyak terselesaikan dengan baik.

**Gagasan karyawan** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,1 yang artinya bahwa karyawan menjawab setuju. Perusahaan selalu menerapkan gagasan karyawan pada proses kerja, dimana bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam melaksanakan manajemen dan proses produksi.

Hasil perhitungan distribusi frekuensi Indikator variabel pemberdayaan karyawan dapat dilihat pada lampiran 5.

**5.3.9. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Perbandingan Kinerja (Y<sub>1.6</sub>)**

Dalam variabel terikat yakni perbandingan kinerja terdapat 3 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Besarnya jawaban responden dapat dilihat pada tabel 18.

**Tabel 18. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Perbandingan Kinerja**

No	Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Rata-Rata
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
<b>VI</b>	<b>Perbandingan Kinerja</b>											
1.	Perusahaan selalu melakukan studi banding terhadap kualitas proses kerja pesaing	12	27,9	20	46,5	10	23,3	1	2,3	0	0,0	4,0
2.	Perusahaan selalu melakukan studi banding terhadap kualitas produk pesaing	10	23,3	22	51,2	7	16,3	4	9,3	0	0,0	3,9

3.	Perusahaan selalu Melakukan studi banding terhadap kualitas pelayanan pesaing	14	32,6	18	41,9	7	16,3	4	9,3	0	0,0	4,0
Rata-Rata Sub Variabel Perbandingan Kinerja												4,0

Berdasarkan tabel 17 masing – masing didapatkan hasil sebagai berikut:

**Studi banding proses** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 dimana sebagian besar karyawan menjawab setuju. Hal ini dapat dilihat bahwa perusahaan memiliki partner kerja dengan perusahaan lain sehingga dapat membandingkan antara proses kerja perusahaan sendiri dengan perusahaan pesaing.

**Studi banding produk** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 dimana sebagian besar karyawan menjawab setuju. Perusahaan telah melakukan perbandingan dengan produk pesaing dilakukan dengan cara mengamati produk yang beredar dipasar atau pada perusahaan lain sebagai tolak ukur pada kualitas produk yang telah dihasilkan.

**Studi banding pelayanan** diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,0 dimana sebagian besar karyawan menjawab setuju. Perusahaan mengamati pelayanan yang ada pada perusahaan pesaing agar dapat mengetahui dan membandingkan dengan pelayanan perusahaan sendiri.

Hasil perhitungan distribusi frekuensi sub variabel perbandingan kinerja dapat dilihat pada lampiran 5.

### 5.3.10. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Misi Organisasi dan Hubungannya Terhadap Lingkungan (Y<sub>1.7</sub>)

Dalam variabel terikat yakni misi organisasi dan hubungannya terhadap lingkungan terdapat 3 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Besarnya jawaban responden dapat dilihat pada tabel 19.

**Tabel 19. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Misi Organisasi dan Hubungannya Terhadap Lingkungan**

No	Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS		Rata-Rata
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
VII	<b>Misi Organisasi dan Hubungannya Terhadap Lingkungan</b>											
1.	Perusahaan selalu mengamati lingkungan luar untuk menindaklanjuti kebutuhan konsumen.	8	18,6	23	53,5	8	18,6	4	9,3	0	0,0	3,8
2.	Konsumen merupakan prioritas utama dalam menetapkan tujuan perusahaan.	12	27,9	20	46,5	6	14	5	11,6	0	0,0	3,9
3.	Perusahaan mempunyai peran utama melayani konsumen, karyawan, dan lingkungan sosial.	9	20,9	23	53,5	7	16,3	4	9,3	0	0,0	3,9
Rata-Rata Sub Variabel Misi Organisasi dan Hubungannya Terhadap Lingkungan											3,9	

Berdasarkan tabel 19 masing – masing didapatkan hasil sebagai berikut:

**Mengamati lingkungan luar** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,8 dimana sebagian besar karyawan menjawab setuju. Aspek ini sangat penting dilakukan oleh perusahaan agar dapat mengamati lingkungan luar untuk menindak lanjuti kebutuhan yang diperlukan konsumen, dan perusahaan sudah menjalankannya.

**Konsumen prioritas utama** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 yang artinya karyawan menjawab setuju. Hal ini dilakukan perusahaan bahwa

karyawan merupakan prioritas yang sangat penting sehingga dapat dijadikan sasaran yang baik dalam menetapkan laba perusahaan.

**Pelayanan** diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,9 yang artinya karyawan menjawab setuju. Sebagian besar karyawan menjawab setuju karena pelayanan bagi konsumen, karyawan perusahaan, dan lingkungan sosial sekitar perusahaan sangatlah penting dalam menjalankan penerapan total quality management.

Hasil perhitungan distribusi frekuensi indikator variabel Misi Organisasi dan Hubungannya Terhadap Lingkungan dapat dilihat pada lampiran 5.

## 5.4 Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Pada uji instrumen validitas ini bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data yang telah diambil menggunakan kuisioner. Validitas suatu item atau instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment Pearson* pada derajat kesalahan 5% dengan nilai kritisnya atau dengan membandingkan nilai signifikansi = 5%. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{kritis}$  atau nilai signifikansi  $< 0.05$  maka item dikatakan valid, sebaliknya jika nilai  $r_{hitung} < r_{kritis}$  atau nilai signifikansi  $> 0.05$  maka item dikatakan tidak valid. Hasil pengujian validitas setiap item pertanyaan disajikan pada lampiran 6.

Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil bahwa seluruh item penelitian memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada semua variabel dan sub variabel, yaitu Perhatian, Pemahaman, Ingatan, Konsumen, Perbaikan Berkelanjutan, Komitmen Manajemen, Pelatihan, Pemberdayaan Karyawan, Perbandingan Kinerja serta Misi Organisasi dan Hubungannya Terhadap Lingkungan valid atau sah.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengukur konsisten alat ukur terhadap pernyataan – pernyataan dalam suatu kuisioner. Apabila suatu instrument reliable manandakan bahwa instrument tersebut cukup baik sehingga dapat memberikan hasil data yang dapat dipercaya. Reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Dimana hasil korelasi alpha apabila lebih besar dari 0,6 maka instrument tersebut reliable dan jika nilai kurang dari 0,6 maka data tersebut tidak reliable. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada lampiran 6.

Berdasarkan hasil dari perhitungan dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 sehingga disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan yang digunakan sudah reliabel atau dapat dihandalkan. Karena semua pertanyaan telah valid dan reliabel maka analisis dapat dilanjutkan.

## 5.5 Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual dalam model regresi mengikuti sebaran normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model dimana residualnya mengikuti distribusi normal. Metode yang digunakan dalam menguji normalitas adalah dengan grafik normal *P-P plot* dan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Hipotesis yang berlaku dalam uji ini yaitu:

H0 : Data yang diamati terdistribusi normal

H1 : Data yang diamati tidak terdistribusi normal

Residual model dikatakan mengikuti distribusi normal apabila sebaran data pada grafik normal *P-P plot* terletak disekitar garis diagonal, serta nilai signifikansi uji

*Kolmogorov-smirnov* lebih besar dari yang digunakan. Hasil pengujian disajikan di lampiran 7.

Dari hasil tersebut diperoleh nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov*  $> 0,05$  sehingga diputuskan menerima  $H_0$  maka dikatakan data menyebar normal. Selain itu sebaran data pada grafik normal P-P plot terletak disekitar garis diagonal sehingga dinyatakan pula bahwa distribusi data normal dan asumsi normalitas telah terpenuhi.

- **Uji Heterokedastisitas**

Uji non heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui dalam suatu persamaan regresi terjadi ketidaksamaan varians antara residual dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Dalam uji ini diharapkan tidak terjadi heterokedastisitas. Metode yang digunakan dalam uji ini menggunakan 2 cara yaitu melalui gambar yang dapat dilihat dari diagram pencar dan yang kedua dengan menggunakan uji statistik yaitu uji glejser. Ada tidaknya gejala heteroskedastisitas secara grafik dapat dilihat dari pencaran data yang berupa titik-titik, apabila membentuk pola tertentu dan beraturan maka terjadi masalah heteroskedastisitas dan sebaliknya jika pencaran data yang berupa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Selain itu asumsi homoskedastisitas (non heteroskedastisitas) dikatakan terpenuhi secara statistik apabila hasil regresi antara variabel bebas dengan absolut residualnya sebagai Y memiliki nilai signifikansi  $> 0.05$ . Hipotesis yang digunakan pada asumsi ini yaitu :

$H_0$  : tidak terdapat heterokedastisitas pada variabel bebas

$H_1$  : terdapat heterokedastisitas pada variabel bebas

Berdasarkan hasil uji glejser diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh variabel bebas memiliki nilai signifikan (probabilitas)  $> = 0,05$  sehingga diputuskan Terima  $H_0$  sehingga dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas. Selain itu hasil plot yang diperoleh seperti gambar di bawah ini menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya heterokedastisitas pada model yang diuji sehingga asumsi ini terpenuhi. Hasil pengujian asumsi non heteroskedastisitas dengan uji glejser dapat dilihat di lampiran 7.

- **Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan linear antara variabel – variabel bebas dalam model regresi. Dalam pengertian lain asumsi non multikolinearitas adalah bahwa setiap variabel bebas (prediktor) hanya berpengaruh pada variabel respon dan bukan pada variabel bebas lainnya. Pada uji ini diharapkan tidak terjadi multikolinearitas dimana antara variabel independen dan model regresi tidak berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna yang dapat diketahui dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada masing – masing variabel bebas. Hipotesis yang digunakan pada asumsi ini yaitu :

$H_0$  : tidak terdapat multikolinearitas pada variabel bebas

$H_1$  : terdapat multikolinearitas pada variabel bebas

Apabila nilai VIF  $> 10$  maka  $H_0$  ditolak yang menunjukkan adanya multikolinieritas dan sebaliknya apabila sebaliknya VIF  $< 10$  maka  $H_0$  diterima yang menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian asumsi non multikolinearitas dapat dilihat di lampiran 7.

Berdasarkan tabel hasil dari pengujian didapatkan bahwa seluruh variabel bebas yakni X1, X2 dan X3 mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga dalam model ini tidak terjadi gejala multikolinearitas.

- **Hasil Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah antar alat dalam model saling berkorelasi atau tidak. Regresi yang baik adalah regresi yang residualnya saling bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi pada residual digunakan uji durbin watson. Hasil regresi dikatakan terpenuhi asumsi non autokorelasinya jika  $1,61 < DW < 2,39$ . Nilai DW yang diperoleh dari perhitungan dapat dilihat di lampiran 7.

Berdasarkan perhitungan dapat diketahui bahwa nilai DW yang diperoleh adalah 2,237. Nilai tersebut terletak di antara batas yang ditentukan sehingga asumsi non autokorelasi terpenuhi. Hal ini disebabkan karena dari setiap jawaban responden merupakan jawaban dari masing – masing individu tidak ada persamaan jawaban antara satu dengan yang lain.

### 5.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda, diperoleh hasil seperti pada tabel 20.

**Tabel 20. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	$t_{hitung}$	Signifikan	Keterangan
TQM	Konstanta	48,609			
	Perhatian	1,791	2,305	0,027	Signifikan
	Pemahaman	2,620	2,810	0,008	Signifikan
	Ingatan	1,479	2,395	0,022	Signifikan
$\alpha$			= 0,050		
R			= 0,868		
Koefisien Determinasi (Adj. R <sup>2</sup> )			= 0,734		
F-hitung			= 39,706		
Signifikansi			= 0,000		

Dari tabel diatas diperoleh model regresi hubungan Perhatian, Pemahaman dan Ingatan terhadap TQM, sebagai berikut:

$$Y = 48,609 + 1,791X_1 + 2,620X_2 + 1,479X_3$$

Interpretasi model regresi tersebut adalah sebagai berikut :

$$b_1 = 1,791$$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa kontribusi yang diberikan apabila variabel Perhatian ( $X_1$ ) semakin intens dan semakin baik, maka TQM ( $Y$ ) juga semakin baik dan koefisien Perhatian ( $X_1$ ) bernilai positif artinya setiap peningkatan Perhatian oleh karyawan maka akan meningkatkan penerapan TQM ( $Y$ ) sebesar 1,791 dengan syarat variabel lain konstan.

$$b_2 = 2,620$$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa apabila terdapat kenaikan pada pemahaman karyawan dan variabel yang lain dianggap tetap atau tidak ada perubahan sama sekali, maka akan terjadi peningkatan pada variabel TQM ( $Y$ ) sebesar 2,620. Dapat dilihat bahwa koefisien yang diperoleh bernilai positif, jadi apabila terjadi peningkatan pada  $X_2$ , maka  $Y$  akan meningkat.

$$b_3 = 1,479$$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa apabila terdapat kenaikan pada ingatan karyawan dan variabel yang lain dianggap tetap atau tidak ada perubahan sama sekali, maka akan terjadi peningkatan pada variabel TQM ( $Y$ ) sebesar 1,479. Dapat dilihat bahwa koefisien yang diperoleh bernilai positif, jadi apabila terjadi peningkatan pada  $X_3$ , maka  $Y$  akan meningkat.

#### a. koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2_{adj}$ ) adalah ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi. Selain itu,  $R^2_{adj}$  juga dapat digunakan untuk mengukur besar

proporsi keragaman total yang dapat dijelaskan oleh garis regresi. Berdasarkan tabel hasil analisis regresi diperoleh nilai  $R^2_{adj}$  sebesar 0,734. Hasil tersebut menjelaskan sumbangan atau kontribusi dari variabel-variabel bebas yang disertakan dalam persamaan regresi dalam menjelaskan keragaman variabel Y, adalah sebesar 73,4 % penerapan *total quality management* dipengaruhi oleh Perhatian, Pemahaman, dan Ingatan SDM, sedangkan 25,6 % lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan ini.

#### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel yang digunakan dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y secara bersama-sama.

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian adalah sebagai berikut :

$H_0: \beta_i = 0$  (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap Y)

$H_a: \beta_i \neq 0$  (terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap Y)

Setelah dilakukan olah data dan diperoleh hasil seperti pada tabel diatas dimana nilai  $F_{hitung}$  sebesar 39,706 sedangkan dari data diperoleh nilai regresi (df) sebesar 3 dan residual (df) sebesar 39, sehingga nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,845.

Hal ini berarti  $F_{hitung} (39,706) > F_{tabel} (2,845)$ , serta didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dapat dilihat bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka diambil keputusan  $H_0$  ditolak pada taraf  $\alpha = 5\%$ . Sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Perhatian ( $X_1$ ), Pemahaman ( $X_2$ ), dan Ingatan ( $X_3$ ) terhadap Penerapan TQM (Y) secara bersama-sama. Hasil pengujian dapat dilihat di lampiran 6.

### c. Uji Parsial (Uji T)

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap TQM atau tidak. Untuk menguji pengaruh parsial, digunakan uji T yakni dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Variabel independen pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $signifikan < = 0,05$ . Pengujian model regresi secara parsial disajikan pada lampiran 6.

- **Variabel X<sub>1</sub> (Perhatian)**

Hipotesis uji yang digunakan adalah:

$H_0 : \beta_1 = 0$  (variabel X<sub>1</sub> tidak berpengaruh signifikan terhadap Y)

$H_a : \beta_1 \neq 0$  (variabel X<sub>1</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y)

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,305 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,022. Maka  $t_{hitung} (2,305) > t_{tabel} (2,022)$ . Nilai signifikansi sebesar 0,027. Nilai tersebut lebih kecil dari pada 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak sehingga disimpulkan bahwa X<sub>1</sub> (Perhatian) berpengaruh signifikan terhadap Y (TQM). Hal ini terjadi karena perhatian dari SDM berpengaruh yang mencakup minat, tanggapan, perasaan, dan keinginan karena setiap SDM yang memiliki perhatian yang tinggi maka akan berdampak yang sangat baik terhadap peningkatan manajemen kualitas di UD. Sinar Jaya.

- **Variabel X<sub>2</sub> (Pemahaman)**

Hipotesis uji yang digunakan adalah:

$H_0 : \beta_2 = 0$  (variabel X<sub>2</sub> tidak berpengaruh signifikan terhadap Y)

$H_1 : \beta_2 \neq 0$  (variabel X<sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y)

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,810 sedangkan nilai

$t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,022. Maka  $t_{\text{hitung}}$  (2,810) >  $t_{\text{tabel}}$  (2,022). Nilai signifikansi signifikansi sebesar 0,008. Nilai tersebut lebih kecil daripada 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak sehingga disimpulkan bahwa  $X_2$  (Pemahaman) berpengaruh signifikan terhadap  $Y$  (TQM). Hal ini disebabkan karena pemahaman sumber daya manusia yang tinggi artinya dalam segi proses dalam TQM, perbuatan yang mendukung, sudut pandang yang positif, dan pengetahuan penunjang ini seluruhnya tinggi maka akan dapat berpengaruh baik terhadap penerapan manajemen kualitas di UD. Sinar Jaya

- **Variabel  $X_3$  (Ingatan)**

Hipotesis uji yang digunakan adalah:

$H_0$  :  $\beta_3 = 0$  (variabel  $X_1$  tidak berpengaruh signifikan terhadap  $Y$ )

$H_a$  :  $\beta_3 \neq 0$  (variabel  $X_1$  berpengaruh signifikan terhadap  $Y$ )

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2,395 sedangkan nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,022. Maka  $t_{\text{hitung}}$  (2,395) >  $t_{\text{tabel}}$  (2,022). Nilai signifikansi sebesar 0,022. Nilai tersebut lebih kecil daripada 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak sehingga disimpulkan bahwa  $X_3$  (Ingatan) berpengaruh signifikan terhadap  $Y$  (TQM). Hal ini disebabkan karena ingatan sumber daya manusia yang meliputi daya ingat yang kuat, daya batin yang nyaman, niat yang baik dalam menjalankan, serta cita – cita kedepannya baik dalam perkembangan TQM di seluruh Indonesia ini seluruhnya tinggi maka akan terjadi perubahan yang tinggi pada penerapan total quality manajemen di UD. Sinar Jaya.

### 5.7 Implementasi Hasil Analisis

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara variabel perhatian, pemahaman, dan ingatan sumber daya manusia di UD. Sinar Jaya terhadap penerapan *total quality management*. Semakin tinggi perhatian, pemahaman, dan ingatan sumberdaya manusia maka akan semakin tinggi pula penerapan *total quality management* di perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai perhatian sumberdaya manusia yang terdiri dari indikator minat karyawan dalam penerapan total quality managemen untuk kemajuan perusahaan dengan memberikan tanggapan terhadap perbaikan penerapan *total quality managemen*, sehingga karyawan memiliki perasaan yang mendukung dan keinginan yang tinggi dalam melaksanakan penerapan *total quality management* di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya.

Pemahaman sumber daya manusia terdiri dari indikator yaitu *total quality management* sudah memenuhi prinsip yang baik dari sudut pandang karyawan. Karyawan memiliki pengetahuan yang baik sebagai penunjang pelaksanaan total quality mangement. Keterampilan yang baik akan meningkatkan proses perkembangan *total quality management*, dan kerja sama yang baik untuk mendukung penerapan total quality management di UD. Sinar Jaya. Sehingga dapat menunjang karyawan dalam melaksanakan penerapan *total quality management*.

Ingatan sumber daya manusia terdiri dari indikator yaitu karyawan cenderung mengutamakan pelaksanaan total quality management dengan cara melaksanakan penerapan *total quality management* dengan penuh semangat. Pimpinan memberikan motivasi agar *total quality management*

berkembang dengan baik sehingga karyawan memiliki niat yang tinggi dan menyadari bahwa *total quality management* perlu diterapkan pada perusahaan seluruh Indonesia menjadi kebijakan nasional

Penerapan *total quality management* yang terdiri dari fokus pada konsumen dengan indikator perusahaan membina hubungan baik dengan konsumen melalui cara memenuhi kebutuhan konsumen, mengidentifikasi dan selalu menjaga kualitas untuk konsumen. Perusahaan memberikan pelayanan manajemen kepada konsumen serta mengutamakan keterlibatan karyawan, sehingga kepuasan pelanggan dan kualitas perusahaan meningkat yang akan berdampak kepercayaan konsumen juga akan meningkat.

Perbaikan berkelanjutan yang terdiri dari indikator – indikator antara lain perusahaan selalu menetapkan target perbaikan standar tertentu dan selalu mempertimbangkan masukan dari konsumen. Berkomunikasi dengan pemasok untuk meningkatkan kualitas dengan cara melakukan perbaikan terus menerus pada semua tanpa menunggu muncul permasalahan. Serta perusahaan selalu menyelidiki peluang perbaikan berkelanjutan atas peralatan dan metode baru.

Komitmen manajemen yang terdiri dari indikator manajemen menyebarluaskan visi dan kebijakan mutu perusahaan ke seluruh karyawan dengan cara pimpinan menyebarluaskan sehingga mendorong keterlibatan karyawan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas. Semua pimpinan berperan serta dalam proses peningkatan yang ditunjukkan melalui dukungan fasilitas serta mengakui dan menghargai prestasi atas peningkatan semua aspek kualitas.

Pelatihan yang diindikasikan dengan indikator yaitu perusahaan mengelolah program pelatihan berdasarkan prinsip – prinsip kualitas dengan cara

memperoleh pelatihan dan pengembangan keterampilan secara teratur sehingga dapat menyelesaikan masalah dengan berbagai jenis tugas, serta karyawan dilatih lintas bagian sehingga dapat saling melengkapi.

Pemberdayaan karyawan yang terdiri dari indikator perusahaan membentuk kelompok kerja lintas fungsional melalui pengembangan keterlibatan karyawan pada semua bagian dengan diberi kewenangan dalam pengambilan keputusan secara proporsional. Semua karyawan banyak melakukan aktivitas sumbang saran karena banyak masalah telah diselesaikan oleh kegiatan kelompok kerja melalui gagasan karyawan pada proses kerja.

Perbandingan kinerja terdiri dari indikator perusahaan selalu melakukan studi banding terhadap kualitas proses, kualitas produk, dan kualitas pelayanan kerja perusahaan pesaing. Hal ini bertujuan untuk melakukan studi banding antara perusahaan sendiri dengan perusahaan pesaing.

Misi organisasi dan hubungannya terhadap lingkungan yang terdiri dari indikator perusahaan selalu mengamati lingkungan luar untuk menindaklanjuti kebutuhan konsumen dengan menerapkan prioritas utama dalam menetapkan tujuan sebagai peran utama melayani konsumen, karyawan, dan lingkungan sosial yang ada disekitar perusahaan.

Dari hasil uji yang diperoleh menunjukkan bahwa perhatian, pemahaman, dan ingatan adalah berpengaruh secara parsial terhadap penerapan *total quality management*. Hal ini diartikan bahwa persepsi sumber daya manusia mempunyai peran penting terhadap peningkatan penerapan total quality management di UD. Sinar Jaya. Karena apabila sumber daya manusia mempunyai persepsi yang kurang baik atau negatif akan menghambat pelaksanaan dan penerapan total quality management tidak optimal sehingga akan berdampak pada manajemen

perusahaan yang tidak teratur dan kerugian perusahaan dalam penjualan produk. Sesuai dengan pendapat (Mizuro, 1994) yang menyatakan bahwa seluruh karyawan turut serta dalam proses penerapan total quality management yang dapat bekerja efisien dan efektif dengan didukung sikap positif untuk bersedia bekerja produktif dalam suatu tim kerja yang kuat untuk mencapai keberhasilan penerapan TQM di suatu perusahaan.

Dilihat dari analisis deskriptif pada perhatian sumber daya manusia diperoleh nilai rata – rata yang tinggi dimana sebagian besar karyawan setuju dan memiliki perhatian yang tinggi dalam mendukung peningkatan *total quality management*. Selain itu pemahaman sumber daya manusia juga diperoleh nilai rata – rata mendekati tinggi yang artinya bahwa sumber daya manusia setuju dan sangat mendukung dalam peningkatan *total quality management*. Serta ingatan sumber daya manusia juga memiliki pendapat yang tinggi atau karyawan sebagian besar setuju apabila karyawan cenderung mengutamakan pelaksanaan *total quality management*, karyawan melaksanakan *total quality management* dengan penuh semangat, pimpinan memberikan motivasi agar *total quality management* berkembang dengan, karyawan memiliki niat yang tinggi dalam penerapan *total quality management*, dan *total quality management* perlu diterapkan pada perusahaan seluruh Indonesia menjadi kebijakan nasional.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan Fandy Tjiptono (2003:4) mendefinisikan bahwa *total quality management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-

komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba dan daya saing perusahaan yang bersangkutan, untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi.

Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Malda (2013) menunjukkan bahwa faktor positif yang terdiri dari tugas yang ada menuntut pegawai untuk berketerampilan tinggi, TQM berguna untuk memperkaya pekerjaan dan memotivasi pegawai, keterampilan memecahkan masalah ditingkatkan untuk semua pegawai, partisipasi kerjasama tim digunakan untuk menghadang permasalahan yang signifikan, dan perbaikan terus menerus adalah cara hidup tidak berpengaruh nyata terhadap penerapan total quality managemen, faktor negatif dalam penelitian ini yang terdiri dari ekspekstasi dalam manajemen biasanya tinggi, manajer tingkat menengah merasa tidak puas jika kehilangan wewenang, para pekerja tidak puas dengan berberapa aspek kehidupan organisasi, pemimpin serikat kerja tidak disertakan dalam diskusi kendali mutu, dan manajer menunggu inovasi yang besar dan dramatis dari pernyataan tersebut yang mempunyai pengaruh secara nyata adalah faktor negatif. Sehingga terdapat perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana sumberdaya manusia sangat mendukung dari segi perhatian, pemahaman, dan ingatan sumber daya manusia terhadap penerapan *total quality management*

Dapat disimpulkan bahwa penerapan total quality manajemen perlu diterapkan dan dipertahankan dalam manajemen di suatu perusahaan. Adapun cara yang dilakukan agar manajemen kualitas tetap meningkat dan bertahan antara lain dengan melakukan strategi dan tindakan yaitu:

Perhatian sumber daya manusia yang terdiri dari :

### 1. Minat

Cara yang dapat dilakukan agar minat karyawan meningkat dalam penerapan total quality management yaitu dengan mengajak kerja sama antar karyawan dan pimpinan perusahaan untuk bekerja sama dalam penjualan produk, misal produk yang sudah dihasilkan dapat di pasarkan oleh karyawan bisa dengan dibawa pulang atau di ecer kepada konsumen, dan karyawan mendapat keuntungan beberapa persen dari harga penjualan sesuai dengan kesepakatan manajer pemasaran.

### 2. Tanggapan

Mengadakan perbaikan progam manajemen, dengan memberikan wewenang kepada karyawan untuk menyumbangkan pendapatnya misal perbaikan total quality managemen dalam pengembangan produk yang diproduksi karyawan mempunyai ide baru seperti resep - resep bahan baku bisa memberikan masukan kepada ketua bagian produksi sehingga produk yang dihasilkan lebih berkualitas dan bervariasi.

### 3. Perasaan

Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dengan cara tidak terlalu mengawasi dan terlalu memaksa para karyawan dalam proses produksi, karena apabila karyawan dalam bekerja pimpinan terlalu otoriter maka karyawan akan merasa tertekan dan bekerja tidak sesuai dengan perasaan. Oleh sebab itu hasil produk yang dihasilkan dapat dilihat pada produk yang sudah jadi, apabila produk yang dihasilkan baik maka menunjukkan karyawan memiliki produktivitas tinggi.

### 4. Keinginan

Pembelajaran yang mudah dimengerti, pendekatan kepada karyawan, pemberian insentif berupa reward pada karyawan yang aktif, reward

berupa sertifikat, kenaikan jabatan, tunjangan keluarga sehingga karyawan terdorong untuk mendukung penerapan total quality managemen

Pemahaman sumber daya manusia yang terdiri dari

1. Proses

Melakukan prinsip – prinsip total quality managemen dengan baik, menjalin hubungan baik dengan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen seperti menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen seperti tekstur, aroma, dan tidak menggunakan bahan pengawet. Serta pengiriman produk yang tepat sesuai dengan jadwal permintaan produk akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

2. Sudut pandang

Melakukan komunikasi yang baik dengan karyawan dan konsumen, memiliki komunikasi yang baik artinya tidak membatasi diri dengan para karyawan dan konsumen, menerima masukan dari karyawan misal ada sarana dan prasaran yang perlu diperbaiki serta menerima kritik dari konsumen seperti naik turun nya harga pembelian oleh konsumen, pengemasan produk yang kurang bagus, serta jumlah nya permintaan produk yang sesuai.

3. Perbuatan

Kepemimpinan yang partisipatif yang dilakukan oleh pimpinan dimana pimpinan harus memiliki perasaan terbuka kepada karyawan dengan membantu karyawan apabila ada permasalahan dalam bekerja, seperti memberi izin karyawan untuk istirahat apabila ada seorang karyawan yang sakit, memberikan izin tidak masuk kerja apabila ada kepentingan keluarga, tunjangan kesehatan kepada karyawan dsb.

#### 4. Pengetahuan

Memberikan pengetahuan yang lebih mendetail kepada karyawan, dengan cara memberikan hari khusus untuk pembelajaran karyawan, perusahaan bisa mendatangkan seorang praktisi atau akademisi dari lembaga pendidikan untuk memberikan materi – materi tentang penerapan total quality managemen yang baik kepada karyawan agar bisa diterapkan dengan tepat di perusahaan.

Ingatan sumber daya manusia yang terdiri dari

##### 1. Daya ingat

Memberikan pemberdayaan seperti sortir bahan baku seperti pemilihan ikan berdasarkan jenis dan ukuran yang akan di fillet, tata cara produksi meliputi prosedur – prosedur yang akan dilakukan seperti penggunaan pisau khusus, cara memfillet, cara menjemur produk olahan kering, serta pengemasan produk yang baik dalam gudang penyimpanan misalnya dikemas dengan karung polybag secara teratur dengan suhu gudang yang sesuai agar produk tidak lembab sampai dengan pengiriman ekspor

##### 2. Daya batin

Perlakuan yang baik dari pimpinan interaksi social dengan melakukan kegiatan interen perusahaan seperti musyawarah evaluasi hasil, kegiatan yang berhubungan dengan HUT perusahaan, dan makan bersama seluruh karyawan dengan pimpinan.

##### 3. Angan – angan

Memberikan motivasi kepada karyawan, misal dalam perusahaan ada lembur kerja sampai malam hari maka karyawan mendapatkan uang bonus tambahan, apabila keuntungan perusahaan meningkat setiap ekspor nya karyawan diberikan bonus untuk rekreasi bersama, dan tunjangan hari raya berupa uang maupun kebutuhan bahan pokok.

#### 4. Niat

Memberikan fasilitas kepada karyawan, untuk menjadikan kinerja karyawan bagus dari segi manajemen dan produksi maka perusahaan bisa memperbaiki fasilitas yang sudah ada untuk menjadi lebih layak, seperti perbaikan mess karyawan, seragam karyawan, ruangan karyawan pada bagian kantor, kamar mandi karyawan, serta alat – alat yang digunakan pada saat proses produksi.

#### 5. Cita – cita

Memberikan pengetahuan akan pentingnya penerapan total quality managemen kepada karyawan bahwa sebuah kualitas produk sangat penting untuk kesehatan konsumen pembeli, karena apabila menggunakan bahan pengawet yang di larang dalam pengolahan bahan baku akan mengakibatkan bahaya pada masyarakat yang mengkonsumsi produk tersebut, sehingga manajemen kualitas mutlak diterapkan di perusahaan dan menjadi kebijakan nasional demi menghasilkan produk – produk yang aman.



## 6. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang persepsi sumber daya manusia terhadap penerapan total quality management di usaha pengolahan ekspor hasil laut UD.

Sinar Jaya Sidayu Gresik dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. UD. Sinar Jaya menerapkan *total quality management* pada usahanya yaitu fokus pada konsumen, perbaikan sistem yang berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, pemberdayaan karyawan, perbandingan kinerja, misi organisasi dan hubungannya terhadap lingkungan. Salah satu faktor yang perlu diperhitungkan untuk mencapai keberhasilan penerapan TQM adalah dengan mengetahui dan memperhitungkan persepsi pada tenaga kerja terhadap TQM.
2. Penerapan total quality managemen di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari metode – metode dalam penerapannya dan sertifikat yang diterima perusahaan dari dinas maupun kementerian perikanan, seperti SIUP, Sertifikat Kelayakan Pengolahan, SSOP, dan Sertifikat *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP). Akan tetapi pada tenaga kerjanya masih perlu peningkatan dalam penerapannya, hal ini membuat pimpinan selalu mengingatkan dan memberikan motivasi pada tenaga kerja agar dapat menjalankan *total quality management* sehingga dapat meningkatkan keterampilan karyawan dan kepercayaan konsumen terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya.
3. Dari hasil perhitungan uji F membuktikan bahwa variabel Perhatian ( $X_1$ ), Pemahaman ( $X_2$ ), dan Ingatan ( $X_3$ ) berpengaruh secara simultan atau secara keseluruhan terhadap Penerapan *Total Quality Managemen* (Y).

4. Hasil uji T membuktikan bahwa  $X_1$  (Perhatian),  $X_2$  (Pemahaman),  $X_3$  (Ingatan) berpengaruh secara parsial dengan nilai signifikansi tertentu terhadap penerapan *total quality management* (Y) di UD. Sinar Jaya.

## 6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya adalah sebagai berikut :

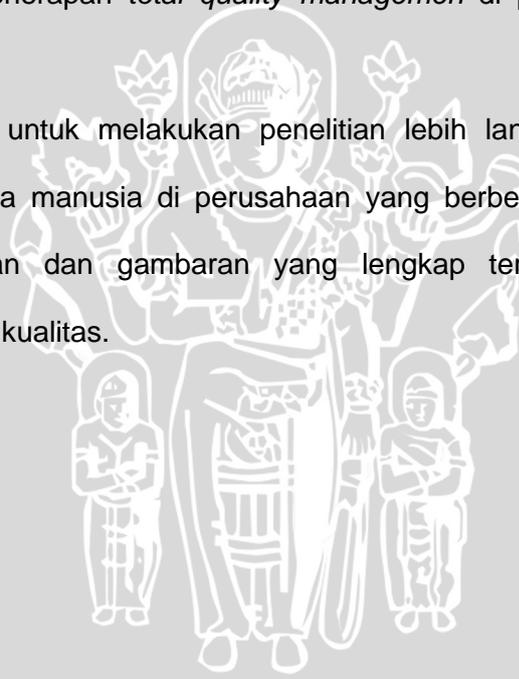
1. Bagi UD. Sinar Jaya Sidayu
  - Sebaiknya pimpinan perusahaan harus lebih sering memberikan pembinaan kepada para tenaga kerja agar lebih disiplin dan semangat dalam melakukan proses produksi maupun melaksanakan manajemen kualitas.
  - Menyampaikan langsung kepada karyawan tanpa menunggu perubahan setiap ada program manajemen yang dilaksanakan oleh perusahaan.
  - Memberikan informasi pengetahuan tentang *total quality management*, dengan cara mendatangkan praktisi dari lembaga akademis untuk memberikan informasi dan pelatihan kepada tenaga kerja tentang penerapan *total quality management* yang tepat.
  - Meningkatkan kerja sama antar karyawan melalui motivasi, bonus tambahan, tunjangan karyawan, rekreasi, dan reward yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan membentuk persepsi yang positif terhadap penerapan *total quality management*.

## 2. Bagi Pemerintah

- Diharapkan total quality management di setiap perusahaan di Indonesia untuk dijadikan sebagai kebijakan nasional demi terciptanya produk yang aman bagi masyarakat
- Memberikan sosialisasi kepada perusahaan – perusahaan di Indonesia akan pentingnya penerapan manajemen kualitas dalam memproduksi bahan pangan.

## 3. Peneliti

- Dapat menyumbangkan informasi dan memberikan pengarahan terhadap penerapan *total quality managemen* di perusahaan bahan pangan.
- Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada persepsi sumber daya manusia di perusahaan yang berbeda untuk dijadikan perbandingan dan gambaran yang lengkap terhadap penerapan manajemen kualitas.



## DAFTAR PUSTAKA

Asael, 1992 *dalam* Kusumartati, 2005. Pengaruh Persepsi Dosen Jurusan Akuntansi Terhadap Konsep Akuntansi Sumber Daya Manusia. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata :Semarang.

Creech, B. 1996. Lima Pilar Manajemen Mutu Terpadu. Penerbit Binarupa. Aksara :Jakarta

Goetsch, D.L dan Davis S., 1994. Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness. Englewood, Cliffs, N.J: Pentice Hall International, Inc.

Hasibuan, Malayu S.P. 2003. Manajemen Sumberdaya Manusia. PT. Bumi Aksara : Jakarta

Kusumartati, Arum. 2005. Pengaruh Persepsi Dosen Jurusan Akuntansi Terhadap Konsep Akuntansi Sumber Daya Manusia. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata : Semarang.

Ikhsan, Arfan & Muhammad Ishak .2005. "Akuntansi Keperilakuan". Jakarta: Salemba Empat.

Marbun dan Henryanto, 1993. Pengendalian Mutu Terpadu (TQC). PT. Gramedia : Jakarta

Marzuki , 1993. Marzuki, 1993. Metode Riset Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta

Muhammad, Arni. 2005. Komunikasi Organisasi. Edisi Kesatu. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Bumi Aksara

Mizuro, Shigeru. 1994. Pengendalian Mutu Terpadu Secara Menyeluruh. PT. Remaja Rosdakarya : Jakarta Pusat

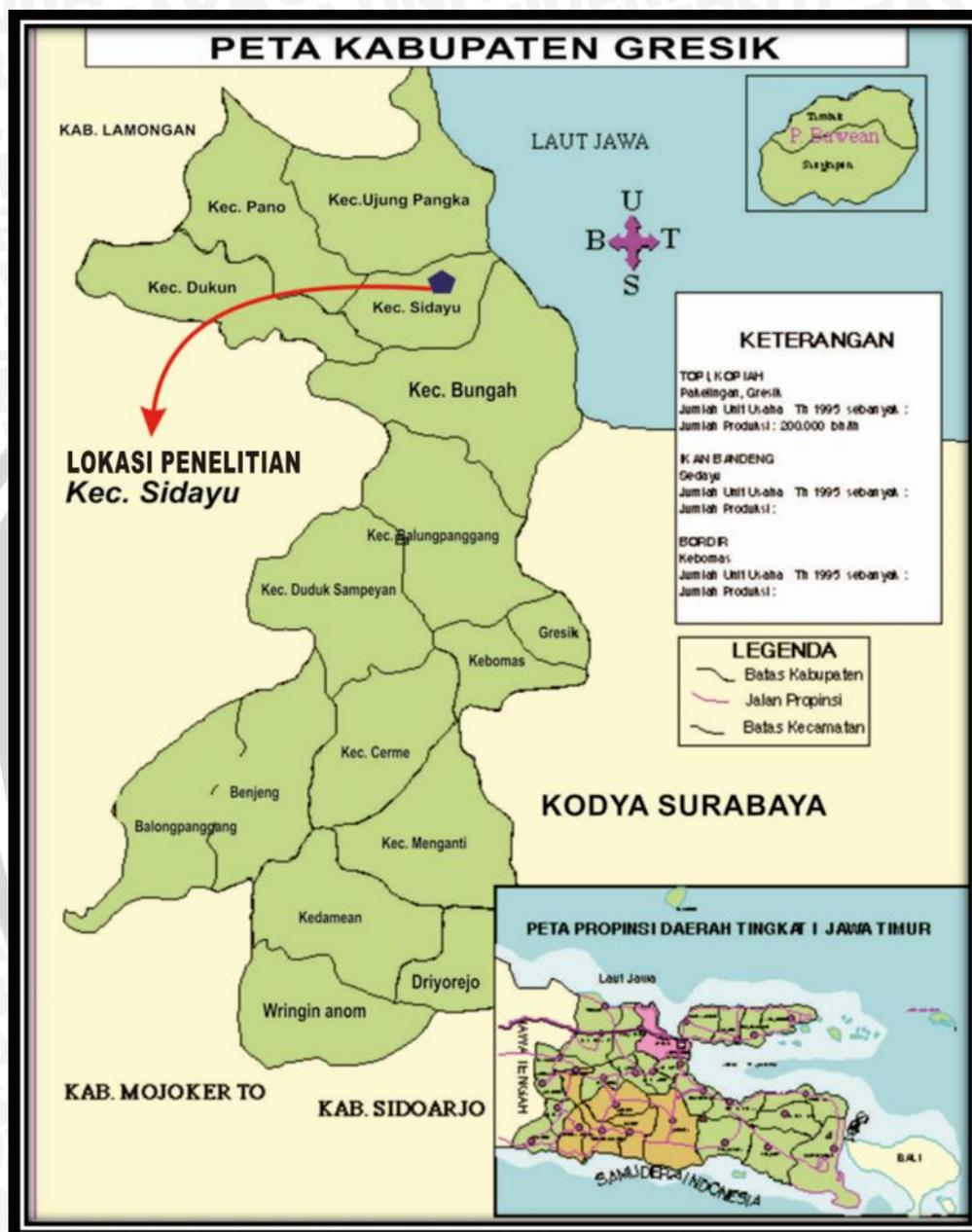
Nasution, M.N. 2002. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Salemba Empat.

Nazir. Moh. 2005. Metode Penelitian. Cetakan Keenam. Penerbit Ghalia. Jakarta

- Robins, P Stephen.2006. "Perilaku Organisasi Edisi 10". *Prentice Hall Pearson Educational International,PT Ideks*. Jakarta: Gramedia
- Robins, P Stephen. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi 12*. Jakarta : Salemba Empat
- Soehartono, 2008. Irawan, Soehartono. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Sumartono, budi. 2007. *Pengendalian Kualitas*. Pusat Pengembangan Bahan Ajar. [thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/2007-1-00255-TI-Bab%202.pdf](http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/2007-1-00255-TI-Bab%202.pdf)
- Sukanto, Eman.2007."Perbandingan Persepsi antara Kelompok Auditor Internal, Akuntan Publik, dan Auditor Pemerintah terhadap Penugasan Audit Kecurangan (*Fraud Audit*) dan Profil Auditor Kecurangan (*Fraud Auditor*).*Thesis:Semarang:UNDIP*
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung
- Sulistyo, Joko. 2010. *6 Hari Jago SPSS 17*. Cakrawala : Yogyakarta
- Tjiptono, F dan Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi : Yogyakarta.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembina dan Pengembangan Bahasa, 1995,*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ed.2, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Balai Pustaka.
- UD. Sinar Jaya, 2015. *Progam Manajemen Mutu Terpadu Berdasarkan Konsep HACCP*. Gresik
- Umar, Rudi, 2012. *Potensi dan Permasalahan Kelautan di kabupaten Gresik*. Universitas Negeri Surabaya : Surabaya
- Weber Alferd dan Losch August, 1954. *Analisis Lokasi Industri*. <http://wepadia.mobi>. Diunduh pada tanggal 15 juni 2015.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lokasi Penelitian



## Lampiran 2. Kuisioner

### Petunjuk Pengisian :

1. Pengisian kuisioner ini hanya untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua jawaban saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.
2. Tersedia empat jawaban dalam pernyataan, saudara diharapkan mengisi salah satu jawaban menurut persepsi masing – masing.
3. Apabila ada yang kurang bisa dipahami mengenai pernyataan yang tersedia saudara boleh menanyakan kepada peneliti

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden : .....
2. Umur/Jenis Kelamin : .....T a h u n / Laki-laki / Perempuan \*)
3. Status Perkawinan : Menikah / Bujangan / Duda / Janda \*)
4. Masa Kerja : .....T a h u n
5. Jabatan/Unit Kerja : .....
6. Status : Pegawai / Tenaga Kerja Harian / Tenaga Kerja Borongan/ Konsumen, Lain-lain( sebutkan ) : .....
7. Pendidikan Terakhir : Sekolah Dasar (SD)  
Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)  
Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA)  
Diploma  
Sarjana (S1)  
Magister (S2)  
Lain-lain (sebutkan) : .....

### Keterangan:

**SS** : Sangat Setuju

**S** : Setuju

**RR** : Ragu – ragu

**TS** : Tidak Setuju

**STS** : Sangat Tidak Setuju

**Pernyataan mengenai perhatian SDM terhadap penerapan total quality management (TQM) di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya Gresik**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>I</b>	<b>Perhatian</b>					
1.	Karyawan mempunyai minat dalam meningkatkan penerapan Total quality management untuk kemajuan perusahaan					
2.	Karyawan memiliki tanggapan perlu diadakan perbaikan dalam peningkatan TQM					
3.	Penerapan total quality management sangat penting diterapkan dalam suatu perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas produk					
4.	Karyawan mempunyai keinginan yang tinggi dalam mendukung peningkatan penerapan TQM					

**Pernyataan mengenai pemahaman SDM terhadap penerapan total quality management (TQM) di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya Gresik**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>II</b>	<b>Pemahaman</b>					
1.	Total quality management sudah memenuhi prinsip yang baik dari sudut pandang karyawan yang dapat mendukung keberhasilan TQM					
2.	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik sebagai penunjang pelaksanaan total quality management					
3.	Keterampilan yang baik akan meningkatkan proses perkembangan total quality management					
4.	Karyawan bekerja sama dengan baik untuk mendukung peningkatan perkembangan total quality management					

Pernyataan mengenai ingatan SDM terhadap penerapan total quality management (TQM) di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya Gresik

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>III</b>	<b>Ingatan</b>					
1.	Karyawan cenderung mengutamakan pelaksanaan total quality management					
2.	Karyawan melaksanakan total quality management dengan penuh semangat					
3.	Pimpinan memberikan motivasi kepada karyawan agar TQM dapat berkembang dengan baik					
4.	Karyawan memiliki niat yang tinggi dalam meningkatkan TQM					
5.	Total quality management perlu di terapkan pada perusahaan seluruh indonesia menjadi kebijakan nasional					



**Pernyataan mengenai Persepsi SDM terhadap penerapan total quality managemen (TQM) di usaha pengolahan hasil laut UD. Sinar Jaya Gresik**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>I</b>	<b>Konsumen</b>					
1.	Perusahaan membina hubungan baik dengan konsumen					
2.	Perusahaan selalu berusaha memenuhi kebutuhan konsumen					
3.	Perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan konsumen					
4.	Perusahaan selalu menjaga kualitas baik untuk konsumen					
5.	Perusahaan memberi pelayanan manajemen kepada konsumen					
6.	Perusahaan mengutamakan keterlibatan karyawan					
7.	Perusahaan memberikan kepuasan pelanggan					
8.	Perusahaan meningkatkan kualitas produk konsumen					
<b>II</b>	<b>Perbaikan Berkelanjutan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Perusahaan selalu menetapkan target perbaikan standart tertentu					
2.	Perusahaan selalu mempertimbangkan masukan dari konsumen					
3.	Perusahaan selalu berkomunikasi dengan pemasok untuk meningkatkan kualitas					
4.	Perusahaan selalu melakukan perbaikan terus-menerus pada semua tanpa menunggu muncul permasalahan					
5.	Perusahaan selalu menyelidiki peluang perbaikan berkelanjutan atas peralatan dan metode baru					

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
<b>III. Komitmen Manajemen</b>						
1.	Manajemen menyebarluaskan visi dan kebijakan mutu perusahaan ke seluruh karyawan					
2.	Semua pimpinan selalu menyebar luaskan upaya dalam meningkatkan semua aspek kualitas					
3.	Semua pimpinan selalu mendorong keterlibatan karyawan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas					
4.	Semua pimpinan berperan serta dalam proses peningkatan semua aspek kualitas					
5.	Manajemen memberikan dukungan fasilitas untuk program peningkatan semua aspek kualitas					
6.	Manajemen mengakui dan menghargai prestasi atas peningkatan semua aspek kualitas					
<b>IV Pelatihan</b>						
1.	Perusahaan mengelola program pelatihan berdasarkan prinsip-prinsip kualitas					
2.	Semua karyawan memperoleh pelatihan dan pengembangan ketrampilan secara teratur					
3.	Semua karyawan dilatih ketrampilan untuk menyelesaikan masalah					
4.	Semua karyawan memperoleh pelatihan untuk melakukan berbagai jenis tugas					
5.	Semua karyawan dilatih lintas bagian sehingga dapat saling melengkapi					

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>V Pemberdayaan Karyawan</b>						
1.	Perusahaan membentuk kelompok kerja lintas fungsional untuk mengelola semua aspek kualitas					
2.	Perusahaan selalu mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas					
3.	Semua karyawan mempunyai kewenangan dalam pengambilan keputusan secara proporsional					
4.	Semua karyawan banyak melakukan aktivitas sumbang saran					
5.	Banyak masalah telah diselesaikan oleh kegiatan kelompok kerja					
6.	Perusahaan menerapkan gagasan karyawan pada proses kerja					
<b>VI Perbandingan Kinerja</b>						
1.	Perusahaan selalu melakukan studi banding terhadap kualitas proses kerja pesaing					
2.	Perusahaan selalu melakukan studi banding terhadap kualitas produk pesaing					
3.	Perusahaan selalu melakukan studi banding terhadap kualitas pelayanan pesaing					

	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>I. Misi Organisasi dan Hubungannya Terhadap Lingkungan</b>						
1.	Perusahaan selalu mengamati lingkungan luar untuk menindaklanjuti kebutuhan konsumen.					
2.	Konsumen merupakan prioritas utama dalam menetapkan tujuan perusahaan.					
3.	Perusahaan mempunyai peran utama melayani konsumen, karyawan, dan lingkungan sosial.					

### Lampiran 3. Pertanyaan Wawancara dengan Pemilik Usaha

1. Bagaimana sejarah berdirinya UD. Sinar Jaya?
2. Apakah di perusahaan bapak telah menerapkan total quality management?
3. Unsur – unsur apa saja yang sudah diterapkan?
4. Bagaimana tanggapan karyawan tentang penerapan total quality management di usaha bapak?
5. Adakah karyawan yang tidak setuju dalam menjalankannya?
6. Pelayanan apa saja yang diberikan perusahaan kepada konsumen?
7. Apakah perusahaan terus melakukan perbaikan berkelanjutan?
8. Sudahkan perusahaan memiliki komitmen yang tinggi?
9. Apakah sudah dilakukan pelatihan terhadap karyawan agar lebih memahami TQM?
10. Pelatihan – pelatihan seperti apa yang sudah diberikan?
11. Apakah karyawan juga di beri pemberdayaan oleh pihak perusahaan?
12. Fasilitas apa saja yang diberikan agar karyawan nyaman dalam bekerja?
13. Motivasi seperti apa yang diberikan pimpinan agar karyawan terus bersemangat dalam menjalankan TQM?
14. Bagaimana cara perusahaan dalam melakukan perbandingan kinerja dengan perusahaan pesaing?
15. Kendala apa saja yang bapak ditemui saat melakukan perbandingan kinerja dengan perusahaan pesaing?
16. Apakah perusahaan bapak dalam manajemen nya sudah menjalankan misi organisasi dan lingkungan sekitar?
17. Sertifikat atau penghargaan apa saja yang diterima perusahaan dalam melaksanakan penerapan TQM selama ini?
18. Selama penerapan TQM di usaha bapak adakah karyawan yang masih kurang peduli atau masih malas dalam menjalankan penerapan TQM.

**Lampiran 4.** Data Hasil Kuisiner Variabel Perhatian (X1), Pemahaman (X2), dan Ingatan (X3)

X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X 1	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X 2	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	X 3
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	3	4	4	18
2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10
4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	4	4	3	4	4	19
4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	19
5	4	5	4	18	5	3	4	4	16	3	3	4	4	3	17
2	2	2	2	8	2	2	2	3	19	2	3	2	3	3	25
4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	16	4	3	2	3	12	3	3	4	4	3	17
3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	13	2	4	3	4	13	4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	4	4	3	17
4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	19
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14
4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	3	4	4	18
2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10
4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	3	4	2	4	4	17
4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	23
2	2	1	3	8	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12
4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	3	4	5	4	4	20
4	5	4	4	17	4	4	3	3	14	4	4	4	5	3	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	3	4	3	4	5	19
4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	3	4	3	2	16
2	2	2	2	8	1	2	3	3	9	3	3	2	2	1	11
5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	3	21
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	5	4	3	4	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23
2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10
5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	3	2	3	2	2	12
3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	2	3	2	2	1	10
4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	19	4	4	3	4	15	4	4	4	5	4	21
3	4	3	4	14	4	4	3	5	16	3	4	3	3	5	18
3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	5	4	5	4	22
5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	5	5	5	4	23
5	5	4	4	18	4	3	3	4	14	5	5	5	4	5	24

4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	4	5	5	4	22
5	4	5	4	18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	3	3	3	4	16

### Data Hasil Kuisisioner Penerapan Total Quality Management

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2
5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	4	5	23
2	2	1	1	2	3	2	2	15	2	2	1	2	2	9
5	4	5	5	5	5	4	5	38	4	5	4	5	5	23
4	5	4	4	4	4	4	4	33	5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	3	4	4	4	18
2	3	2	2	3	2	2	3	33	2	2	3	2	2	20
4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	5	21
3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	3	5	4	4	34	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	3	4	4	4	18
4	5	4	4	4	4	4	4	33	5	4	4	4	4	21
3	3	3	3	3	3	2	2	22	2	2	2	4	4	14
4	4	4	5	4	4	4	3	32	3	4	4	4	3	18
5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	4	5	23
2	2	1	1	2	3	2	2	15	2	2	1	2	2	9
5	5	4	5	5	5	5	4	38	5	4	5	4	4	22
4	4	5	4	5	5	5	4	36	4	4	4	5	5	22
1	2	2	1	1	2	2	2	13	3	3	3	4	5	18
5	5	4	5	5	5	5	4	38	5	4	5	4	4	22
3	4	4	5	4	4	4	4	32	4	4	5	5	5	23
5	5	4	5	5	5	5	4	38	5	4	5	4	4	22
4	5	5	4	4	5	5	4	36	5	4	4	4	3	20
4	4	4	5	4	4	4	4	33	3	4	3	4	4	18
2	1	1	2	2	3	3	3	17	2	2	2	2	2	10
4	4	4	5	5	5	5	5	37	3	4	3	4	4	18
5	4	5	4	4	4	4	5	35	5	4	3	3	4	19
5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	4	5	23
2	2	1	1	2	3	2	2	15	2	2	1	2	2	9
4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	5	5	4	4	22
3	4	4	2	1	2	4	4	24	3	3	3	4	3	16
1	2	2	1	1	3	3	2	15	3	3	5	4	4	19
4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	3	17
4	4	4	4	5	5	5	5	36	5	5	5	5	5	25
2	3	2	2	2	3	3	3	20	4	4	5	5	4	22

4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	4	5	5	4	23
4	4	2	4	5	5	5	5	34	3	4	4	3	3	17
5	5	5	5	4	4	3	4	35	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	5	3	5	36	4	5	5	5	4	23
5	4	4	4	5	4	5	5	36	5	3	5	5	5	23
4	4	4	4	4	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	4	4	4	31	5	4	4	5	4	22

**Data Hasil Kuisisioner Penerapan Total Quality Management**

Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y3.5	Y3.6	Y3	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4	Y4.5	Y4
5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	23
3	4	3	3	3	2	25	2	1	1	1	1	6
3	4	3	5	4	5	25	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	5	19	4	3	4	3	4	18
3	4	3	3	3	3	23	4	3	4	4	3	18
2	3	2	2	3	3	30	3	3	2	2	2	21
4	5	4	4	4	5	25	4	5	5	5	5	24
3	3	3	3	3	3	21	4	3	4	4	3	18
4	4	4	5	4	5	25	5	5	4	5	4	23
3	3	3	3	3	4	24	4	3	2	3	4	16
4	4	4	3	3	3	21	4	3	4	4	3	18
3	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	3	5	25	3	4	4	4	3	18
4	4	4	3	4	5	24	4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	5	5	26	5	4	5	4	5	23
3	4	3	3	3	2	25	2	1	1	1	1	6
3	4	4	5	5	5	24	4	5	4	5	4	22
3	4	4	5	5	4	26	4	5	4	4	4	21
5	5	4	4	5	5	26	3	3	4	3	4	17
4	4	5	5	5	4	27	4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	4	4	28	4	4	5	4	5	22
3	3	4	3	4	4	25	4	5	4	3	4	20
4	3	4	3	5	4	23	4	4	3	4	4	19
5	4	5	4	4	3	25	4	5	4	4	5	22
3	2	3	2	2	4	24	2	2	2	2	3	11
4	5	4	4	5	4	25	5	4	4	3	5	21
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	5	26	5	4	5	4	5	23
3	4	3	3	3	4	25	2	1	1	1	1	6



5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	23	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	3	3	26	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	5	26	5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	3	24	4	3	4	3	3	17
3	3	3	3	3	3	23	3	2	3	3	3	14
5	5	4	4	5	5	25	4	4	4	4	5	21
5	4	5	4	5	5	26	3	4	4	4	5	20
5	4	5	5	5	5	26	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	5	27	5	4	5	4	3	21
5	5	5	5	4	4	26	3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	5	26	4	5	5	5	4	23

**Data Hasil Kuisisioner Penerapan Total Quality Management**

Y5.1	Y5.2	Y5.3	Y5.4	Y5.5	Y5.6	Y5	Y6.1	Y6.2	Y6.3	Y6	Y7.1	Y7.2	Y7.3	Y7
4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	15	4	5	4	13
1	2	2	2	2	3	12	3	2	2	7	2	2	2	6
5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	15	5	4	4	13
5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	12	5	4	4	13
4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	9	4	4	4	12
2	2	2	2	2	3	30	3	3	3	13	3	2	2	12
4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	14	4	5	5	14
4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	12	4	4	4	12
5	4	4	5	5	5	28	5	4	5	14	5	5	5	15
4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	4	5	4	25	3	3	3	9	4	4	4	12
5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	12	3	3	3	9
5	4	4	4	5	3	25	5	4	4	13	4	5	4	13
3	4	5	5	4	5	26	5	5	5	15	5	5	5	15
4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	15	4	5	4	13
1	2	2	2	2	3	12	3	2	2	7	2	2	2	6
3	4	4	4	5	3	23	4	4	5	13	4	4	4	12
4	5	4	3	4	4	24	4	4	4	12	4	5	4	13
4	3	3	3	4	3	20	4	4	4	12	3	3	4	10
5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	15	5	4	5	14
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	3	11
3	4	4	4	4	3	22	3	4	4	11	5	4	5	14
3	4	5	4	5	4	25	4	5	4	13	4	4	4	12
4	5	5	5	5	5	29	3	4	4	11	4	4	5	13
2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	7	2	2	3	7



5	5	5	5	4	5	29	4	4	3	11	4	5	4	13
3	5	5	5	5	4	27	4	4	4	12	4	5	4	13
4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	15	4	5	4	13
1	2	2	2	2	3	12	3	2	2	7	2	2	2	6
5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	14	4	3	4	11
3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	10	3	3	4	10
5	4	5	5	5	5	29	4	2	3	9	3	3	4	10
5	5	4	4	5	5	28	4	4	5	13	4	4	4	12
5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	14	5	4	5	14
3	4	3	4	3	4	21	4	4	4	12	4	4	3	11
3	3	3	4	3	3	19	5	4	4	13	4	5	5	14
3	4	3	2	3	4	19	4	3	3	10	3	4	3	10
4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	12	3	4	3	10
5	4	4	5	4	5	27	4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	9	3	3	3	9
3	4	4	4	5	5	25	4	4	4	12	5	5	5	15
3	4	4	5	5	5	26	5	5	5	15	4	4	4	12
5	4	4	4	5	5	27	4	5	5	14	4	4	4	12



Lampiran 5. Hasil Distribusi Frekuensi

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	14.0	14.0	14.0
	3	6	14.0	14.0	27.9
	4	18	41.9	41.9	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.0	7.0	7.0
	2	3	7.0	7.0	14.0
	3	7	16.3	16.3	30.2
	4	17	39.5	39.5	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.3	2.3	2.3
	2	5	11.6	11.6	14.0
	3	6	14.0	14.0	27.9
	4	15	34.9	34.9	62.8
	5	16	37.2	37.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5. (Lanjutan)

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	11.6	11.6	11.6
	3	3	7.0	7.0	18.6
	4	23	53.5	53.5	72.1
	5	12	27.9	27.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.3	2.3	2.3
	2	7	16.3	16.3	18.6
	3	8	18.6	18.6	37.2
	4	16	37.2	37.2	74.4
	5	11	25.6	25.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.0	7.0	7.0
	2	2	4.7	4.7	11.6
	3	16	37.2	37.2	48.8
	4	14	32.6	32.6	81.4
	5	8	18.6	18.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5. (Lanjutan)

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	11.6	11.6	11.6
	3	8	18.6	18.6	30.2
	4	21	48.8	48.8	79.1
	5	9	20.9	20.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	16.3	16.3	16.3
	3	12	27.9	27.9	44.2
	4	22	51.2	51.2	95.3
	5	2	4.7	4.7	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	11.6	11.6	11.6
	3	13	30.2	30.2	41.9
	4	17	39.5	39.5	81.4
	5	8	18.6	18.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	



Lampiran 5. (Lanjutan)

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	18.6	18.6	18.6
	3	9	20.9	20.9	39.5
	4	17	39.5	39.5	79.1
	5	9	20.9	20.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	18.6	18.6	18.6
	3	6	14.0	14.0	32.6
	4	19	44.2	44.2	76.7
	5	10	23.3	23.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**X3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	4.7	4.7	4.7
	2	8	18.6	18.6	23.3
	3	8	18.6	18.6	41.9
	4	21	48.8	48.8	90.7
	5	4	9.3	9.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	



Lampiran 5. (Lanjutan)

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	4.7	4.7	4.7
	2	6	14.0	14.0	18.6
	3	4	9.3	9.3	27.9
	4	20	46.5	46.5	74.4
	5	11	25.6	25.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.3	2.3	2.3
	2	5	11.6	11.6	14.0
	3	5	11.6	11.6	25.6
	4	21	48.8	48.8	74.4
	5	11	25.6	25.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	9.3	9.3	9.3
	2	5	11.6	11.6	20.9
	3	2	4.7	4.7	25.6
	4	24	55.8	55.8	81.4
	5	8	18.6	18.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	



Lampiran 5. (Lanjutan)

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	11.6	11.6	11.6
	2	4	9.3	9.3	20.9
	3	2	4.7	4.7	25.6
	4	17	39.5	39.5	65.1
	5	15	34.9	34.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.0	7.0	7.0
	2	5	11.6	11.6	18.6
	3	4	9.3	9.3	27.9
	4	16	37.2	37.2	65.1
	5	15	34.9	34.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	7.0	7.0	7.0
	3	10	23.3	23.3	30.2
	4	16	37.2	37.2	67.4
	5	14	32.6	32.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5. (Lanjutan)

Y1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	14.0	14.0	14.0
	3	6	14.0	14.0	27.9
	4	16	37.2	37.2	65.1
	5	15	34.9	34.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	14.0	14.0	14.0
	3	5	11.6	11.6	25.6
	4	19	44.2	44.2	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	14.0	14.0	14.0
	3	12	27.9	27.9	41.9
	4	12	27.9	27.9	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	



Lampiran 5. (Lanjutan)

**Y2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	14.0	14.0	14.0
	3	9	20.9	20.9	34.9
	4	20	46.5	46.5	81.4
	5	8	18.6	18.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.0	7.0	7.0
	2	2	4.7	4.7	11.6
	3	8	18.6	18.6	30.2
	4	14	32.6	32.6	62.8
	5	16	37.2	37.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	11.6	11.6	11.6
	3	4	9.3	9.3	20.9
	4	23	53.5	53.5	74.4
	5	11	25.6	25.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5. (Lanjutan)

**Y2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	11.6	11.6	11.6
	3	7	16.3	16.3	27.9
	4	19	44.2	44.2	72.1
	5	12	27.9	27.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.3	2.3	2.3
	3	16	37.2	37.2	39.5
	4	10	23.3	23.3	62.8
	5	16	37.2	37.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.3	2.3	2.3
	3	9	20.9	20.9	23.3
	4	20	46.5	46.5	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5. (Lanjutan)

**Y3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.3	2.3	2.3
	3	12	27.9	27.9	30.2
	4	15	34.9	34.9	65.1
	5	15	34.9	34.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4.7	4.7	4.7
	3	13	30.2	30.2	34.9
	4	12	27.9	27.9	62.8
	5	16	37.2	37.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.3	2.3	2.3
	3	13	30.2	30.2	32.6
	4	13	30.2	30.2	62.8
	5	16	37.2	37.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5. (Lanjutan)

**Y3.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4.7	4.7	4.7
	3	10	23.3	23.3	27.9
	4	12	27.9	27.9	55.8
	5	19	44.2	44.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	9.3	9.3	9.3
	3	7	16.3	16.3	25.6
	4	22	51.2	51.2	76.7
	5	10	23.3	23.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.0	7.0	7.0
	2	2	4.7	4.7	11.6
	3	8	18.6	18.6	30.2
	4	17	39.5	39.5	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5. (Lanjutan)

Y4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.0	7.0	7.0
	2	3	7.0	7.0	14.0
	3	3	7.0	7.0	20.9
	4	21	48.8	48.8	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.0	7.0	7.0
	2	2	4.7	4.7	11.6
	3	8	18.6	18.6	30.2
	4	21	48.8	48.8	79.1
	5	9	20.9	20.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.0	7.0	7.0
	2	1	2.3	2.3	9.3
	3	9	20.9	20.9	30.2
	4	17	39.5	39.5	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5 (lanjutan)

**Y5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.0	7.0	7.0
	2	2	4.7	4.7	11.6
	3	11	25.6	25.6	37.2
	4	14	32.6	32.6	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	9.3	9.3	9.3
	3	6	14.0	14.0	23.3
	4	21	48.8	48.8	72.1
	5	12	27.9	27.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	11.6	11.6	11.6
	3	7	16.3	16.3	27.9
	4	18	41.9	41.9	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5. (Lanjutan)

**Y5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	14.0	14.0	14.0
	3	4	9.3	9.3	23.3
	4	21	48.8	48.8	72.1
	5	12	27.9	27.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y5.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	11.6	11.6	11.6
	3	6	14.0	14.0	25.6
	4	17	39.5	39.5	65.1
	5	15	34.9	34.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y5.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.3	2.3	2.3
	3	11	25.6	25.6	27.9
	4	15	34.9	34.9	62.8
	5	16	37.2	37.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5. (Lanjutan)

**Y6.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.3	2.3	2.3
	3	10	23.3	23.3	25.6
	4	20	46.5	46.5	72.1
	5	12	27.9	27.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y6.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	9.3	9.3	9.3
	3	7	16.3	16.3	25.6
	4	22	51.2	51.2	76.7
	5	10	23.3	23.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**Y6.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	9.3	9.3	9.3
	3	7	16.3	16.3	25.6
	4	18	41.9	41.9	67.4
	5	14	32.6	32.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 5. (Lanjutan)

Y7.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	9.3	9.3	9.3
	3	8	18.6	18.6	27.9
	4	23	53.5	53.5	81.4
	5	8	18.6	18.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y7.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	11.6	11.6	11.6
	3	6	14.0	14.0	25.6
	4	20	46.5	46.5	72.1
	5	12	27.9	27.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y7.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	9.3	9.3	9.3
	3	7	16.3	16.3	25.6
	4	23	53.5	53.5	79.1
	5	9	20.9	20.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	



### Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

- Variabel Perhatian (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.852**	.897**	.828**	.948**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
X1.2	Pearson Correlation	.852**	1	.824**	.846**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
X1.3	Pearson Correlation	.897**	.824**	1	.876**	.953**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43
X1.4	Pearson Correlation	.828**	.846**	.876**	1	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43
X1	Pearson Correlation	.948**	.937**	.953**	.936**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	4

Lampiran 6. (Lanjutan)

- Variabel Pemahaman (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.700**	.702**	.707**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
X2.2	Pearson Correlation	.700**	1	.751**	.817**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
X2.3	Pearson Correlation	.702**	.751**	1	.740**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43
X2.4	Pearson Correlation	.707**	.817**	.740**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43
X2	Pearson Correlation	.788**	.809**	.814**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	4



Lampiran 6. (Lanjutan)

- Variabel Ingatan (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.739**	.763**	.736**	.618**	.744**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X3.2	Pearson Correlation	.739**	1	.691**	.746**	.686**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X3.3	Pearson Correlation	.763**	.691**	1	.756**	.561**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X3.4	Pearson Correlation	.736**	.746**	.756**	1	.698**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X3.5	Pearson Correlation	.618**	.686**	.561**	.698**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43
X3	Pearson Correlation	.744**	.822**	.746**	.846**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	5



Lampiran 6. (Lanjutan)

- Variabel Y1

		Correlations									
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1	
Y1.1	Pearson Correlation	1	.845**	.840**	.897**	.845**	.714**	.756**	.800**	.898**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
Y1.2	Pearson Correlation	.845**	1	.846**	.840**	.765**	.622**	.711**	.734**	.880**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
Y1.3	Pearson Correlation	.840**	.846**	1	.835**	.707**	.565**	.711**	.750**	.844**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
Y1.4	Pearson Correlation	.897**	.840**	.835**	1	.875**	.758**	.744**	.785**	.916**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
Y1.5	Pearson Correlation	.845**	.765**	.707**	.875**	1	.782**	.752**	.796**	.911**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
Y1.6	Pearson Correlation	.714**	.622**	.565**	.758**	.782**	1	.745**	.694**	.745**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
Y1.7	Pearson Correlation	.756**	.711**	.711**	.744**	.752**	.745**	1	.827**	.809**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
Y1.8	Pearson Correlation	.800**	.734**	.750**	.785**	.796**	.694**	.827**	1	.873**	

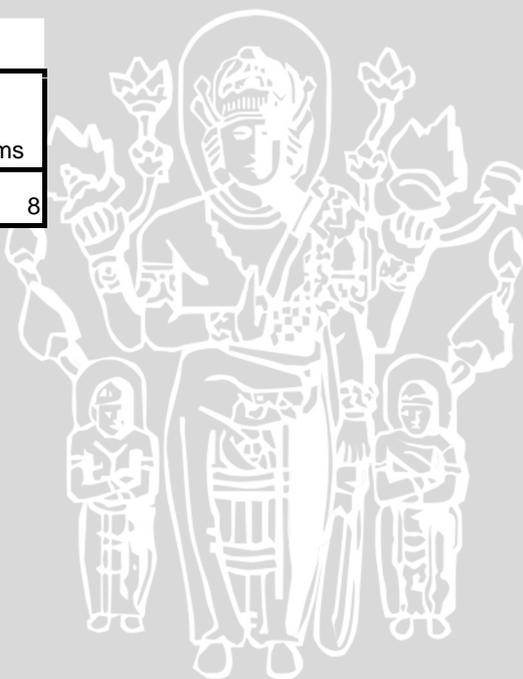


	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
Y1	Pearson Correlation	.898**	.880**	.844**	.916**	.911**	.745**	.809**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6. (Lanjutan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	8



- Variabel Y2

**Correlations**

		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2
Y2.1	Pearson Correlation	1	.717**	.745**	.679**	.634**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Y2.2	Pearson Correlation	.717**	1	.763**	.671**	.702**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Y2.3	Pearson Correlation	.745**	.763**	1	.769**	.705**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Y2.4	Pearson Correlation	.679**	.671**	.769**	1	.811**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Y2.5	Pearson Correlation	.634**	.702**	.705**	.811**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43
Y2	Pearson Correlation	.816**	.820**	.915**	.818**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	5



Lampiran 6. (Lanjutan)

- Variabel Y3

		Correlations						
		Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y3.5	Y3.6	Y3
Y3.1	Pearson Correlation	1	.724**	.901**	.657**	.641**	.642**	.363*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.017
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y3.2	Pearson Correlation	.724**	1	.669**	.712**	.648**	.513**	.390**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.010
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y3.3	Pearson Correlation	.901**	.669**	1	.769**	.719**	.622**	.333*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.029
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y3.4	Pearson Correlation	.657**	.712**	.769**	1	.745**	.630**	.369*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.015
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y3.5	Pearson Correlation	.641**	.648**	.719**	.745**	1	.660**	.334*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.029
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y3.6	Pearson Correlation	.642**	.513**	.622**	.630**	.660**	1	.308*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.045
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y3	Pearson Correlation	.363*	.390**	.333*	.369*	.334*	.308*	1
	Sig. (2-tailed)	.017	.010	.029	.015	.029	.045	
	N	43	43	43	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	6



Lampiran 6. (Lanjutan)

- Variabel Y4

**Correlations**

		Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4	Y4.5	Y4
Y4.1	Pearson Correlation	1	.692**	.772**	.720**	.736**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Y4.2	Pearson Correlation	.692**	1	.791**	.869**	.765**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Y4.3	Pearson Correlation	.772**	.791**	1	.847**	.775**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Y4.4	Pearson Correlation	.720**	.869**	.847**	1	.738**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Y4.5	Pearson Correlation	.736**	.765**	.775**	.738**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43
Y4	Pearson Correlation	.832**	.908**	.877**	.878**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	5



## Lampiran 6. (Lanjutan)

- Variabel Y5

		Correlations						
		Y5.1	Y5.2	Y5.3	Y5.4	Y5.5	Y5.6	Y5
Y5.1	Pearson Correlation	1	.676**	.635**	.614**	.662**	.571**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y5.2	Pearson Correlation	.676**	1	.813**	.732**	.696**	.716**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y5.3	Pearson Correlation	.635**	.813**	1	.798**	.742**	.666**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y5.4	Pearson Correlation	.614**	.732**	.798**	1	.742**	.752**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y5.5	Pearson Correlation	.662**	.696**	.742**	.742**	1	.621**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y5.6	Pearson Correlation	.571**	.716**	.666**	.752**	.621**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y5	Pearson Correlation	.723**	.742**	.767**	.761**	.730**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	6

Lampiran 4. (Lanjutan)

- Variabel Y6

		Correlations			
		Y6.1	Y6.2	Y6.3	Y6
Y6.1	Pearson Correlation	1	.689**	.774**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43
Y6.2	Pearson Correlation	.689**	1	.863**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43
Y6.3	Pearson Correlation	.774**	.863**	1	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43
Y6	Pearson Correlation	.843**	.901**	.931**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	3



Lampiran 6. (Lanjutan)

- Variabel Y7

		Correlations			
		Y7.1	Y7.2	Y7.3	Y7
Y7.1	Pearson Correlation	1	.745**	.807**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43
Y7.2	Pearson Correlation	.745**	1	.714**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43
Y7.3	Pearson Correlation	.807**	.714**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43
Y7	Pearson Correlation	.920**	.842**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	3



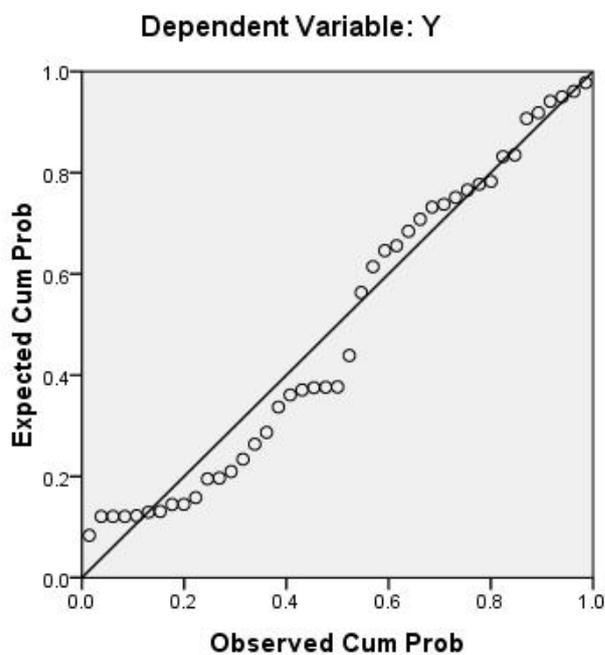
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik

- Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		43
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	11.75673677
Most Extreme Differences	Absolute	.139
	Positive	.139
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		.914
Asymp. Sig. (2-tailed)		.373

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 7. (Lanjutan)

- Non Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	48.609	8.883			
	X1	1.791	.777	.299	.377	2.654
	X2	2.620	.933	.398	.315	3.178
	X3	1.479	.618	.268	.504	1.985

a. Dependent Variable: Y

- Non Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.868 <sup>a</sup>	.753	.734	12.201	2.237

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

- Homoskedastisitas

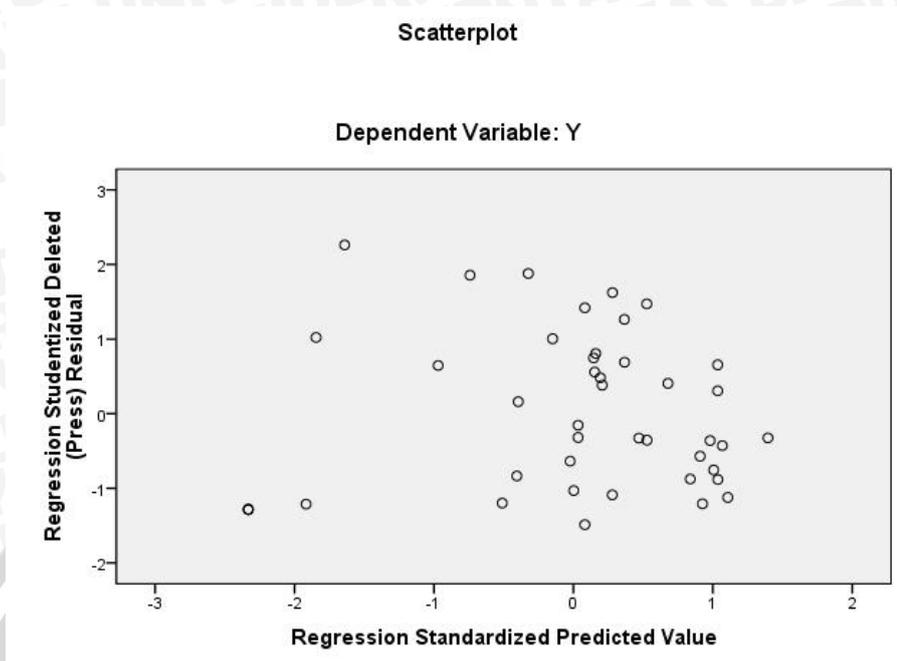
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.278	3.714		5.729	.000
	X1	.035	.325	.025	.109	.914
	X2	-.575	.390	-.375	-1.474	.149
	X3	-.168	.258	-.131	-.651	.519

a. Dependent Variable: Abs\_Res



Lampiran 7. (Lanjutan)

Scatterplot



**Lampiran 8. Analisis Regresi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.868 <sup>a</sup>	.753	.734	12.201	2.237

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17731.236	3	5910.412	39.706	.000 <sup>a</sup>
	Residual	5805.276	39	148.853		
	Total	23536.512	42			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48.609	8.883		5.472	.000
	X1	1.791	.777	.299	2.305	.027
	X2	2.620	.933	.398	2.810	.008
	X3	1.479	.618	.268	2.395	.022

a. Dependent Variable: Y

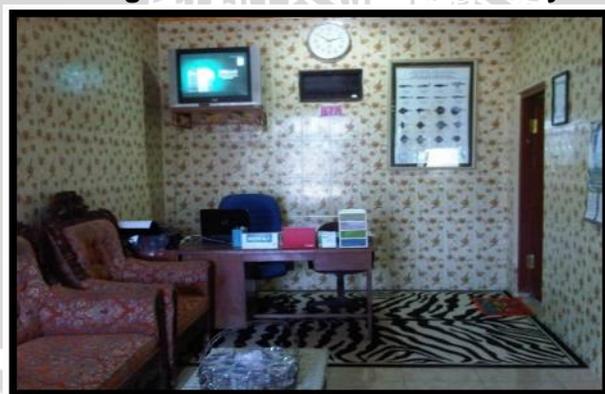
Lampiran 9. Gambar keadaan Lokasi



Jalan Masuk Desa Randuboto



Ruangan Sekertaris Di UD. Sinar Jaya



Ruangan Administrasi UD. Sinar Jaya



**Gudang Produksi UD. Sinar Jaya**



**Tempat Penjemuran Produk**



**Tenggorokan Ikan Manyung kering**



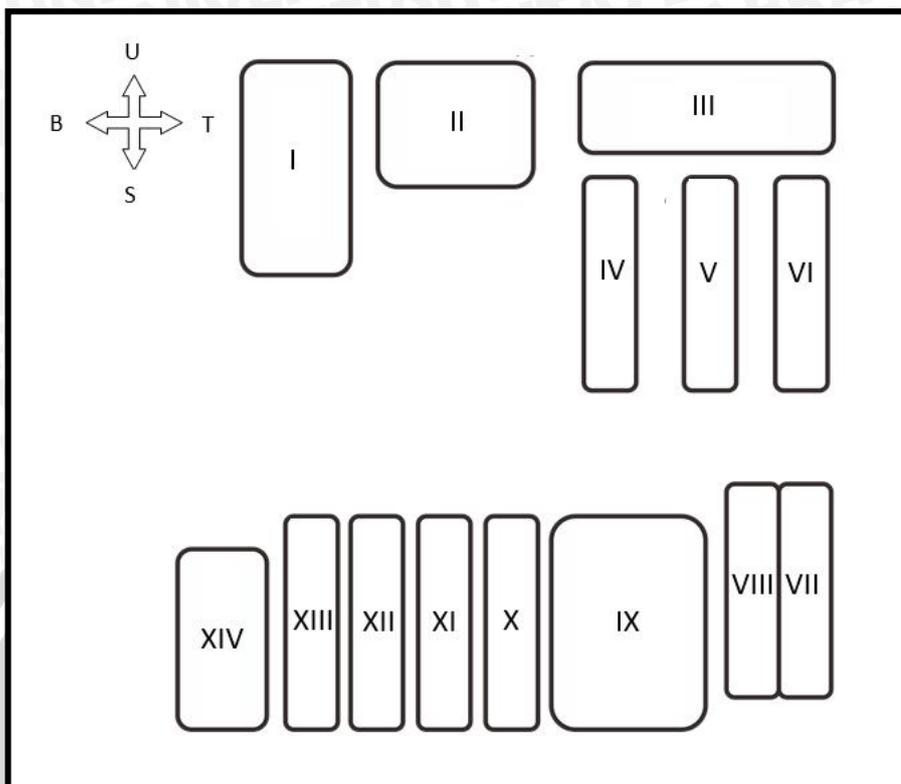
**Pelampung Ikan Cunang Kering**



**Teripang Kering**



Lampiran 10. Tata Letak UD. Sinar Jaya



Keterangan

- I : Office
- II : Gate
- III : Toilet
- IV : Tempat Penjemuran
- V : Tempat Penjemuran
- VI : Tempat Penjemuran
- VII : Ruang Karyawan
- VIII : Tempat Penyimpanan
- IX : Ruang Penimbangan, Sortasi, Pengemasan, dan Penyimpanan Sementara
- X : Ruang pengolahan
- XI : Ruang Perebusan
- XII : Ruang Pemfiletan Ikan
- XIII : Gudang Proses
- XIV : Limbah

Lampiran 11. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)



PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK  
 DINAS KELAUTAN, PERIKANAN DAN PETERNAKAN  
 Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 44 A Telp. 3984523 Fax. 3984523  
 GRESIK

**SURAT IJIN USAHA PERIKANAN ( SIUP )**

Nomor : 523.3/177 / 437.60/2010

**SIUP**

NOMOR SERI : 0003/PPHP/ 2010

PERUSAHAAN	REFERENSI
NAMA PERUSAHAAN/PERORANGAN : <b>UD SINAR JAYA</b> ALAMAT : Jl Pelita III Randuboto Sidayu-Gresik NO. TELPON : 081 553579455 NO FAX : EMAIL : NPWP : 08.662.504.3-612.000 NO.AKTE PENDIRIAN /PERUBAHAN : Tanda Daftar Perusahaan /Perusahaan Perorangan Nomor : 13.02.5.52.06270 NAMA PENANGGUNG JAWAB : <b>KASDI</b> NO.KTP PENANGGUNG JAWAB : 352509 130868 0001	SURAT PERMOHONAN SIUP : NO : 001/II/2010 TANGGAL : 09 Pebruari 2010
	<b>JENIS KEGIATAN</b> PENGOLAHAN HASIL PERIKANAN
	<b>DATA DAN DAERAH USAHA *)</b> Kegiatan Usaha Perikanan di Seluruh Wilayah Republik Indonesia
 	<b>MASA BERLAKU IZIN</b> IJIN USAHA PERIKANAN INI BERLAKU SEJAK TANGGAL PENERBITAN : 12 Pebruari 2010
<b>CATATAN</b> 1. Ijin Usaha perikanan ini berlaku selama Perusahaan masih menjalankan Usaha Perikanan .	Gresik , 12 Pebruari 2010 KEPALA DINAS KELAUTAN , PERIKANAN DAN PETERNAKAN KABUPATEN GRESIK  Drs. SUPRI MSI Pembina Tk.I Nip. 19540404 199011 1 004
<b>TEMBUSAN</b> 1. Kepala Dinas Perikanan dan Kelautan Prop.Jawa Timur 2. Arsip	



## Lampiran 12. Sertifikat Kelayakan Pengolahan

P. : 00000061



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
*Ministry of Marine Affairs and Fisheries*

**DIREKTORAT JENDERAL PENGOLAHAN DAN PEMASARAN HASIL PERIKANAN**  
*Directorate General of Fisheries Product Processing and Marketing*

**SERTIFIKAT KELAYAKAN PENGOLAHAN**  
*Certificate of "Good Manufacturing Practices"*

No. : 58/35/SKP/KR/III/2011

berdasarkan  
*having regard to the*

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. PER.19/MEN/2010  
*Regulation of the Minister of Marine Affairs and Fisheries No. PER.19/MEN/2010*

Menetapkan bahwa  
*To certify that*

Unit Pengolahan Ikan  
*Fish Processing Plant* : UD. SINAR JAYA

Alamat  
*Address* : Jl. Pelita III Desa Randuboto Kec. Sidayu Gresik  
Jawa Timur

Jenis Produk  
*Type of Product(s)* : Tulang Ikan Kering, Perut Ikan Kering, Kulit Ikan Kering  
: Dried Fish Bone, Dried Fish Maw, Dried Fish Skin

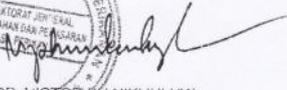
Tahapan Pengolahan  
*Processing Steps* : Penerimaan, Pengolahan, Pengeringan, Pengemasan, Penyimpanan Kering  
: Receiving, Processing, Drying, Packing, Dry Storage

Sertifikat ini berlaku selama 2 (dua) tahun dan tetap memenuhi persyaratan sanitasi dan higiene, atau kurang dari dua tahun apabila terjadi pelanggaran keamanan pangan.  
*This certificate is valid for 2 (two) years and met the sanitation and hygiene requirement or less than two years in case of food safety violations.*

Dikeluarkan di : Jakarta  
*Issued in*

Tanggal : 07 Maret 2011  
*Date*

Berlaku sampai dengan : 07 Maret 2013  
*Valid until*

  
  
DIREKTOR VICTOR PH NIKI JULUW  
Direktur Jenderal Pengolahan dan Pemasaran Hasil Perikanan  
*Director General of Fisheries Product Processing and Marketing*