

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN *SUPPLY CHAIN*
MANAGEMENT (SCM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
PERUSAHAAN**

(Studi Kasus Pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Ujian Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi S1

IZDIHAR INTISHAR

NPM : C10190090



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) EKUITAS

BANDUNG

2023

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* (SCM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

(Studi Kasus pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya)

IZDIHAR INTISHAR

NPM : C10190090

Bandung, 10 Februari 2023

Pebimbing



Rr. Yopy Palupi Purbaningsih, SE, M.Ak.

Mengetahui

Ketua STIE EKUITAS



Prof. Mokhamad Anwar, SE., M.Si., Ph.D

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dwi Puryati., SE., M.Si., Ak.,CA

Tanggungjawab yuridis ada pada penulis

PERNYATAAN
PROGRAM SARJANA

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) EKUITAS maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan nama jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah yang disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenarandalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 10 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan



Izdihar Intishar

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* (SCM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

(Studi Kasus Pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya)

Ditulis Oleh :

Izdihar Intishar

Pembimbing :

Rr. Yoppy Palupi Purbaningsih, SE, M.Ak.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management*(TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Karyawan Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya sebanyak 34 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi, uji F, dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan pada taraf signifikansi 5% *Total Quality Management*(TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan dengan kontribusi pengaruh sebesar 79,1%. Secara Parsial dengan taraf signifikansi 5% *Total Quality Management*(TQM) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan dan *Supply Chain Management* (SCM) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

Kata Kunci : *Total Quality Management* (TQM), *Supply Chain Management* (SCM), dan Kinerja Operasional Perusahaan

***THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) AND SUPPLY
CHAIN MANAGEMENT (SCM) ON COMPANY'S OPERATIONAL
PERFORMANCE***

(Case Study On PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya)

Written by :

Izdihar Intishar

Preceptor :

Rr. Yoppy Palupi Purbaningsih, SE, M.Ak.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Total Quality Management (TQM) and Supply Chain Management (SCM) on the company's operational performance at the PT Patra Badak Arun Solusi Tasikmalaya unit.

The method used in this research is a quantitative method with a descriptive and verification approach. The population in this study were company employees at the PT Patra Badak Arun Solusi Tasikmalaya unit. The sample used by the author in this study was 34 company employees at the PT Patra Badak Arun Solusi Tasikmalaya unit. Data analysis techniques used are validity testing, reliability testing, the classic assumption test, multiple linear regression analysis, analysis of the coefficient of determination, the F test, and the t test.

The results of this study indicate that, at a significance level of 5%, Total Quality Management (TQM) and Supply Chain Management (SCM) have a significant effect on the company's operational performance with a contribution of 79.1%. Partially, with a significance level of 5%, Total Quality Management (TQM) has a significant positive effect on the company's operational performance, and Supply Chain Management (SCM) has a significant positive effect on the company's operational performance.

Keywords : Total Quality Management (TQM), Supply Chain Management (SCM), and Company Operational Performance

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* *rabbi'l'alamin*, serta segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rezeki, rahmat, dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat ujian sarjana akuntansi yang berjudul **“Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Patra Badak Arun Solusi Unit Tasikmalaya)”**

Selama penyusunan skripsi peneliti menyadari masih banyak kekurangan atas skripsi ini dan masih jauh dari kata sempurna, baik isi maupun bahasanya. Karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran membangun untuk dijadikan bahan masukan guna penelitian yang akan datang sehingga menjadi lebih baik lagi.

Dalam mempersiapkan dan menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu peneliti mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Baik dalam dukungan langsung maupun tidak langsung. Selama penyusunan skripsi ini, peneliti telah mendapatkan banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua orangtua peneliti, Bapak Herizal dan Ibu Lina Nurlaelah serta adik – adik tercinta yakni Abdy Mannan, Muhammad Zhafran dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, dan do'a yang tiada henti kepada peneliti dari mulai masuk perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Mokhammad Anwar, SE, M.Si., Ph.D selaku Ketua STIE Ekuitas.
3. Dr. Ir. Dani Dagustani., MM selaku Wakil Ketua I STIE Ekuitas.
4. Dr. Hj. Neneng Hayati, SE, MM. Selaku Wakil Ketua II STIE Ekuitas.
5. Dr. Anton Mulyono Azis, SE., MT selaku Wakil Ketua III STIE Ekuitas.
6. Dwi Puryati, SE, M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi STIE Ekuitas.
7. Herry Syaerul Homan, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Program Studi S1 Akuntansi STIE Ekuitas.
8. Rr. Yoppy Palupi Purbaningsih, SE, M.Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan evaluasi yang bermanfaat dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
9. Dita Rari Dwi Rinining Tyastuty, S.Pd., M.Si. selaku dosen wali yang selalu memberikan masukan dan arahan kepada peneliti dalam menjalani perkuliahan di STIE Ekuitas.
10. Seluruh dosen pengajar program studi S1 Akuntansi, yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis untuk menjadi bekal selama kegiatan perkuliahan.

11. Paman tersayang Bapak Cecep Saefulloh yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi kepada penulis dalam situasi apapun.
12. Silvia Syaharani sahabat tersayang yang selalu menjadi pendengar yang baik, memberi dukungan, menghibur, menemani, dan berjuang bersama peneliti dalam situasi apapun.
13. Shela Puspita Dewi dan Wulansari selaku sahabat – sahabat terbaik selama berkuliah yang telah menghibur dan berjuang bersama menyelesaikan studi di perkuliahan.
14. Muhammad Rivalda Fauzan yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta menghibur peneliti pada situasi apapun.
15. Sahabat – sahabat *five live* Beilla Aulia Ivanova, Agnia Fadillah Warman, dan Tasya Hijra Annisa yang selalu menghibur dan memberikan dukungan kepada peneliti.
16. Farida Dwi Hidayati, Ficka Nur Azizah, Andini Juliawati, Nur Halimatu Shalwa, dan Triya Haliza Handayani sahabat – sahabat sedari kecil yang telah memberikan semangat kepada peneliti.
17. Rani Herawati, Jasmine Azalia Pangesti, dan Amanda selaku sahabat sedari SMP yang selalu memberi dukungan serta semangat kepada peneliti.
18. Teman – teman MERAKI yakni Anna Saadyah Nur Hanifa, Devi Pratiwi Handayani, Dhinda Nurul Hanifah, Kusnadi Hadi Kusdianto, Maylyawati Kusumawardhani, Novia Ester, dan Vallanie Dahliana yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti.

19. Teman – teman pengurus HIMASI angkatan 2019 dan seluruh keluarga besar HIMASI STIE Ekuitas yang telah memberikan kenangan serta pembelajaran yang berkesan selama di STIE Ekuitas.
20. Teman – teman dan keluarga besar *Ekuitas Harmony Choir* yang telah memberikan kenangan serta pengalaman yang berkesan selama di STIE Ekuitas.
21. Teman – teman satu bimbingan yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti.
22. Seluruh karyawan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
23. Seluruh pihak yang terlibat dan membantu dalam pelaksanaan pembuatan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu.
24. Bayi – bayi online yang menggemaskan Rayyanza dan Ameena yang telah memberikan semangat dan menghibur peneliti secara tidak langsung dengan tingkah – tingkah lucunya.
25. Terakhir tetapi tidak kalah pentingnya, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri karena sudah dapat melangkah sejauh ini, karena sudah kuat dan semangat menyelesaikan semua kerja keras ini, karena sudah bertahan dan tidak pernah menyerah.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini

masih jauh dari kesempurnaan. Peneliti berharap semoga segala kekurangan yang terdapat pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran serta dapat menambah pengetahuan para pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Bandung, 17 Januari 2023

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Izdihar Intishar', written in a cursive style.

Izdihar Intishar

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Lokasi Penelitian	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
PENELITIAN.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Kualitas	15
2.1.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	16
2.1.2.1 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	16
2.1.2.2 Prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i>	17
2.1.2.3 Unsur <i>Total Quality Management (TQM)</i>	18
2.1.3 <i>Supply Chain Management</i>	21
2.1.3.1 Pengertian Supply Chain	21
2.1.3.2 Pengertian <i>Supply Chain Management</i>	21
2.1.3.3 Indikator <i>Supply Chain Management</i>	22
2.1.4 Kinerja Operasional	24
2.1.5 Kinerja Operasional Perusahaan	26
2.1.5.1 Indikator Kinerja Operasional Perusahaan.....	26

2.1.6	Penelitian Terdahulu	27
2.2	Kerangka Pemikiran	34
2.2.1	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Kinerja Operasional	35
2.2.2	Pengaruh <i>Supply Chain Management</i> (SCM) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan	36
2.3	Paradigma Penelitian	36
2.4	Hipotesis Penelitian	37
BAB III	39
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	39
3.1	Objek Penelitian	39
3.2	Metode Penelitian	39
3.2.1	Metode Yang Digunakan	40
3.2.2	Operasional Variabel Penelitian	41
3.2.3	Populasi dan Teknik Penentuan Sampel	44
3.2.3.1	Populasi Penelitian	44
3.2.3.2	Teknik Penentuan Sampel	45
3.2.4	Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	46
3.2.4.1	Jenis Sumber Data	46
3.2.4.2	Teknik Pengumpulan Data	46
3.2.5	Rancangan Pengujian Hipotesis	49
3.2.5.1	Uji Kualitas Data	49
3.2.5.2	Uji Asumsi Klasik	52
3.2.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda	53
3.2.6	Uji Hipotesis	54
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	56
4.1.1	Hasil Uji Validitas	56
4.1.1.1	Hasil Pengujian Validitas X1 (<i>Total Quality Manajemen</i>)	57
4.1.1.2	Hasil Pengujian Validitas X2 (<i>Supply Chain Management</i>)	58
4.1.1.3	Hasil Pengujian Validitas Y (Kinerja Operasional Perusahaan)	59

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir	61
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Penerapan <i>Total Quality Management</i> pada Kinerja Operasional Perusahaan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya	63
4.2.2 Penerapan <i>Supply Chain Management</i> Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya	72
4.2.3 Penerapan Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.....	81
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	89
4.2.5 Analisis Linear Berganda.....	95
4.2.6 Analisis Koefisien Determinasi	96
4.2.7 Uji Statistik F (Secara Simultan)	97
4.2.7.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan <i>Supply Chain Management</i>	97
(SCM) Secara Simultan Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan	97
4.2.8 Uji Statistik t (Secara Parsial).....	98
4.2.8.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan	99
4.2.7.2 Pengaruh <i>Supply Chain Management</i> (SCM) Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan	100
4.3 Pembahasan	101
4.3.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan <i>Supply Chain Management</i> (SCM) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.....	101
4.3.2 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.	102
4.3.3 Pengaruh <i>Supply Chain Management</i> (SCM) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.	103
BAB V.....	105
KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan.....	105

5.2	Saran.....	108
	DAFTAR PUSTAKA	111
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Konsumen PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden.....	49
Tabel 4. 1 Uji Validitas <i>Total Quality Management</i>	57
Tabel 4. 2 Uji Validitas <i>Supply Chain Management</i>	58
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kinerja Operasional Perusahaan.....	59
Tabel 4. 4 Uji Reabilitas Variabel <i>Total Quality Management</i> (X1).....	60
Tabel 4. 5 Uji Reabilitas Variabel Suply Chain Management (X2)	60
Tabel 4. 6 Uji Reabilitas Variabel Kinerja Operasional Perusahaan (Y).....	61
Tabel 4. 7 Profil Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	61
Tabel 4. 8 Profil Berdasarkan Usia Responden	62
Tabel 4. 9 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4. 10 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Kuesioner.....	64
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Perbaikan Berkesinambungan.....	65
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Respek Terhadap Setiap Orang	66
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Manajemen Berdasarkan Fakta.....	68
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap <i>Total Quality Management</i>	70
Tabel 4. 16 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Kuesioner.....	73
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap <i>Information Sharing</i>	73
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap <i>Long Term Relationship</i>	74
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap <i>Cooperation</i>	76
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap <i>Integration Process</i>	77
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap <i>Supply Chain Management</i>	79

Tabel 4. 22 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Kuesioner.....	82
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Fleksibilitas	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas.....	83
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pengiriman	84
Tabel 4. 26 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan	86
Tabel 4. 27 Uji Normalitas Kolmogrov – Smirnov (K-S)	90
Tabel 4. 28 Uji Multikolinearitas	93
Tabel 4. 29 Uji Heteroskedastisitas.....	94
Tabel 4. 30 Uji Analisis Linear Berganda.....	95
Tabel 4. 31 Uji Koefisien Determinasi	96
Tabel 4. 32 Uji F (Simultan) TQM dan SCM terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.....	99
Tabel 4. 33 Uji Statistik t <i>Total Quality Management</i>	100
Tabel 4. 34 Uji Statistik t Supply Chain Management.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....	37
Gambar 4. 1 Garis Kontinium Pertumbuhan Pendapatan	65
Gambar 4. 2 Garis Kontinium Perbaikan Berkesinambungan	66
Gambar 4. 3 Garis Kontinium Respek Terhadap Setiap Orang	67
Gambar 4. 4 Garis Kontinium Manajemen Berdasarkan Fakta	68
Gambar 4. 5 Garis Kontinium <i>Total Quality Management</i>	72
Gambar 4. 6 Garis Kontinium <i>Information Sharing</i>	74
Gambar 4. 7 Garis Kontinium <i>Long Term Relationship</i>	75
Gambar 4. 8 Garis Kontinium <i>Cooperation</i>	76
Gambar 4. 9 Garis Kontinium <i>Integration Process</i>	78
Gambar 4. 10 Garis Kontinium <i>Supply Chain Management</i>	81
Gambar 4. 11 Garis Kontinium Fleksibilitas	83
Gambar 4. 12 Garis Kontinium Kualitas	84
Gambar 4. 13 Garis Kontinium Pengiriman	85
Gambar 4. 14 Garis Kontinium Kinerja Operasional Perusahaan	88
Gambar 4. 15 Histogram Hasil Uji Normalitas.....	91
Gambar 4. 16 P-Plot Hasil Uji Normalitas	92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Isi Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Data Sampel Variabel TQM, SCM, dan Kinerja Operasional
Perusahaan
- Lampiran 4 Hasil Tabel *Output* SPSS versi 25
- Lampiran 5 Tabel t 0,05
- Lampiran 6 Tabel f 0,05
- Lampiran 7 Surat Keputusan Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi
- Lampiran 8 Surat Keterangan Permohonan Perubahan Judul
- Lampiran 9 Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu hal yang dapat mengukur tingkat kemakmuran suatu negara yaitu dengan mencatat pendapatan nasional yang diraihnya selama satu tahun, jika terus meningkat dari tahun ketahun, maka dapat disimpulkan bahwa negara tersebut makmur setiap tahunnya. Hal – hal yang mempengaruhi besar tidaknya pendapatan nasional suatu Negara tidak lain karena adanya pengaruh dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh masyarakatnya. Banyak sektor usaha yang terdapat di negara Indonesia seperti kelautan, pertanian, infrastruktur, dan industri. Perusahaan harus terus berinovasi supaya produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik baik konsumennya sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Segala bentuk jenis usaha harus siap dalam menghadapi segala jenis bentuk ancaman pada segala situasi baik situasi yang dialami di sekitarnya ataupun persaingan yang terjadi baik di dalam negeri ataupun persaingan yang terjadi secara internasional dengan terus melakukan perbaikan baik secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki. Supaya dapat bertahan dalam segala bentuk persaingan jangka panjang, perusahaan dapat membenahi sumber daya manusia yang dimilikinya (Handoko, 2007).

Sektor usaha industri di Indonesia terus mengalami perkembangan secara signifikan seiring dengan terus bertambahnya banyak bidang industri yang dibutuhkan oleh masyarakat. Usaha industri sangat diminati oleh berbagai kalangan pengusaha

karena terjaminnya keuntungan yang akan diraihinya apabila dapat mengembangkan usaha pada bidang tersebut. Usaha industri di Indonesia sangat beragam seperti industri pangan, industri tekstil, industri pertambangan, industri perbankan, dan masih banyak lagi. Kegiatan usaha industri dibagi dalam empat golongan sesuai dengan banyaknya tenaga kerja yang terlibat dalam kegiatan usaha industri tersebut. Empat golongan yang terdapat pada usaha industri yakni industri rumah tangga yang jumlah tenaganya berjumlah satu hingga empat orang, industri kecil yang memiliki jumlah tenaga kerja lima hingga Sembilan belas orang, industri sedang yang memiliki jumlah tenaga kerja dua puluh hingga Sembilan puluh Sembilan orang, dan yang terakhir industri besar yang jumlah tenaganya diatas seratus orang.

Sebagai negara yang berkembang menuju ke Negara industri, negara ini perlu terus membangun praktik manajemen kualitas terpadu dan sistem kualitas modern pada berbagai bidang sebagai satu hal yang dapat diandalkan untuk mendapatkan yang terbaik dalam kompetisi di pasar global. Globalisasi memberikan dampak yang cukup besar bagi perusahaan yang ada di seluruh dunia baik pada perusahaan kecil maupun perusahaan besar seperti perusahaan internasional dan multinasional. Hal ini menyebabkan persaingan yang terjadi antar perusahaan kian memanas, perusahaan yang tidak dapat bersaing dengan baik maka peluang terjadinya kebangkrutan sangat besar. Ekonomi global ini pun yang mendorong perusahaan untuk mengubah dan menyesuaikan cara perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan dalam menghadapi globalisasi adalah dengan cara memberikan pelayanan dan produk yang terbaik bagi konsumen

sehingga konsumen dapat merasa puas menggunakan jasa atau produk yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan dapat memperoleh kualitas yang terbaik dengan cara terus melakukan upaya perbaikan yang tidak berhenti terhadap hal – hal yang ada di perusahaannya seperti kemampuan sumber daya manusia yang dimilikinya, lingkungan sekitar yang terdapat pada perusahaan tersebut, dan .kinerja operasional yang dilakukan oleh perusahaan tersebut.

Tidak dapat dipungkiri, kinerja operasional perusahaan sangat mempengaruhi nilai perusahaan tersebut. Kinerja operasional dapat diartikan sebagai penyesuaian proses dan evaluasi kinerja perusahaan dari operasi internal perusahaan berdasarkan segi biaya, pelayanan pelanggan, pengiriman barang kepada pelanggan, kualitas, fleksibilitas, dan kualitas proses dari barang dan jasa yang dihasilkan (Sobandi dan Kosasih 2014). Setiap perusahaan wajib memiliki tolak ukur kinerja atau keberhasilan yang di tetapkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan tersebut. Jika tidak terdapat tujuan yang ditetapkan dalam pengukuran, maka tidak akan ada standar yang dapat mengukur keberhasilan dan perusahaan tidak mungkin dapat mengetahui kinerja suatu organisasi.

Kinerja operasional perusahaan sendiri dapat dicapai melalui perbaikan yang dilakukan kepada seluruh aktivitas organisasi yang ditekankan pada fleksibilitas dan kualitas. Maka, perusahaan perlu melakukan perbaikan berkelanjutan pada kualitas dan pengelolaannya seperti yang dilakukan oleh banyak perusahaan. Salah satu hal atau indikator yang dapat mempengaruhi tercapainya kinerja operasional perusahaan yang baik adalah efektivitas penggunaan sumber daya yang terdapat pada perusahaan

tersebut supaya hal yang ingin dituju oleh perusahaan tersebut tercapai. Pencapaian tujuan juga sasaran organisasi erat hubungannya dengan kinerja operasional perusahaan. Hal – hal indikator kinerja seperti kualitas dan waktu yang direncanakan secara cermat, teliti, dan terpadu juga dapat mengukur suatu kinerja operasional perusahaan. Segala sesuatu yang berkaitan dengan manajemen operasional perusahaan seperti desain barang, dan jasa yang di produksi, strategi lokasi, strategi proses, strategi tata letak, tentunya sumber daya manusianya, manajemen rantai pasokan, manajemen persediaan, pendawalan, pemeliharaan, dan mengelola kualitas yang diperolehnya.

Kotler dan Keller (2016:37) berpendapat bahwa kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan berbagai fungsinya yang meliputi kehandalan, daya tahan, dan ketelitian yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. Kualitas suatu produk dapat menggambarkan sejauh mana produk yang dihasilkan tersebut dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Dalam hal ini manajemen kualitas total atau *Total Quality Management (TQM)* yang merupakan suatu cara untuk meningkatkan kualitas perusahaan yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus menerus untuk memuaskan konsumen Tjiptono (2013:223) berpendapat bahwa TQM merupakan pendekatan dalam menjalankan suatu usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi dengan melakukan perbaikan secara terus menerus atas produk dan jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.

Manajemen kualitas tentunya memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan dalam rangka tercapainya keunggulan kompetitif untuk membantu kinerja

operasional perusahaan. Persaingan bisnis yang kian memanas sehingga mengharuskan setiap pelaku usaha terus mengalami perbaikan dengan menerapkan sistem manajemen kualitas yang baik dan benar. Perusahaan memerlukan wawasan yang luas, teknologi yang mampu mengembangkan usahanya, serta sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing dalam bidang produk atau jasa yang dihasilkan. Oleh karena itu, *Total Quality Management* dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas produk atau *outcome* sehingga dapat diterima oleh pelanggan dan dapat pula menghindari kesalahan – kesalahan yang fatal.

Total Quality Management (TQM) berfokus pada berbagai aspek bukan hanya aspek manajerial saja tetapi lebih menekankan terhadap *customer oriented*, mengedepankan kepuasan pelanggan, kehormatan kepada pegawai atau karyawan, manajemen yang berbasis analisis dan fakta, sistem kepemimpinan yang demokratis, serta melakukan perbaikan dan evaluasi secara terus – menerus. *Total Quality Management (TQM)* awalnya hanya digunakan pada perusahaan – perusahaan besar di Amerika Serikat, kemudian perusahaan – perusahaan di Jepang mengadopsi dan mengembangkan sistem TQM ini. Didasari oleh kebutuhan pelanggan yang kian hari kian meningkat kompleks dan beragam perusahaan – perusahaan besar perlu melakukan penyesuaian terhadap peningkatan mutu dan kualitas produk. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang efektif dapat memberikan pengaruh yang sangat besar bagi perusahaan khususnya terhadap kinerja karyawan dan perusahaan. Namun sebaliknya jika penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang belum matang akan membawa dampak yang buruk berupa kegagalan pada perbaikan kualitas

dan mutu perusahaan. *Total Quality Management (TQM)* perlu mendapatkan dukungan internal untuk menyukseskan penerapannya, seperti peran penting manajer sebagai pemimpin dalam pengambilan keputusan, budaya karyawan dalam menghadapi dan menyelesaikan permasalahan yang ada di perusahaan tersebut, dan tujuan perusahaan yang jelas.

Hal lain yang mempengaruhi kinerja operasional perusahaan adalah manajemen rantai pasokan atau *Supply Chain Management (SCM)*. Masalah *Supply Chain Management* biasanya merupakan masalah operasional yang menimpa perusahaan. Penerapan *Supply Chain Management* dapat mendukung perusahaan guna memiliki sistem kinerja yang baik. *Supply Chain Management* merupakan konsep model distribusi produk yang melibatkan aktivitas distribusi, perencanaan produksi, dan logistik. Dengan adanya *Supply Chain Management* produk dapat di distribusikan dengan kuantitas yang sesuai, pada waktu dan tempat yang tepat guna memberikan layanan kepada pelanggan dengan memaksimalkan biaya.

Permasalahan pada *Supply Chain Management* merupakan permasalahan yang sering terjadi pada operasional perusahaan karena produk yang seharusnya dapat dikirimkan secepatnya kepada pelanggan harus terhambat apabila *Supply Chain Management* tidak berjalan semestinya. Lambert, (2008) dalam Djunaidi, et,al, (2018) berpendapat bahwa *Supply Chain Management* merupakan integrasi proses bisnis utama pada seluruh rantai pasokan guna menciptakan nilai untuk pelanggan dan seluruh pemangku kepentingan. Hal tersebut mengartikan bahwa dengan berfokus kepada pelanggan *Supply Chain Management* perlu mementingkan efektifitas untuk

mendapatkan kepuasan pelanggan pada akhir pengiriman ke pelanggan. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa *Supply Chain Management* atau manajemen rantai pasokan merupakan tumpuan perusahaan untuk mengetahui hal – hal apa saja yang menjadi permintaan konsumen.

Penerapan *Supply Chain Management* di sebuah perusahaan merupakan hal yang sangat penting guna mempertahankan daya saing terutama pada era globalisasi ini. *Supply Chain Management* ini melibatkan banyak sekali pemangku kepentingan baik itu karyawan hingga pelanggan. Oleh karena itu karena melibatkan banyak pihak dan hubungan yang panjang *Supply Chain Management* harus terjalin secara efektif dan efisien. Hal tersebut dikarenakan terdapat sifat saling ketergantungan baik dari perusahaan kecil maupun perusahaan besar (multinasional dan internasional) sehingga menciptakan keunggulan produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) merupakan anak perusahaan PERTAMINA, perusahaan energy milik Negara yang mempunyai ruang lingkup bisnis meliputi layanan *Engineering Procurement Construction (EPC), Commissioning & Startup, Operation & Maintenance, Plant service and Training Services*. PBAS sendiri sangat mengedepankan kebijakan mutu, kesehatan, keselamatan kerja keamanan dan lindungan lingkungan PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) sendiri. PBAS yang berada di unit tasikmalaya sendiri merupakan perusahaan yang bertugas untuk melakukan jasa produksi pemeliharaan tabung gas untuk beberapa SPPBE yang berada di kota tasikmalaya. Berikut daftar SPPBE yang menjadi konsumen PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya:

Tabel 1.1

Daftar Konsumen PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya

No	Nama SPBBE	Alamat
1.	PT Wahida Arta Guna Lestari	Kota Tasikmalaya
2.	PT. Patra Trading Tasikmalaya	Kota Tasikmalaya

Sumber: Data perusahaan

Data Diolah Peneliti, 2022

Tugas utamanya dimulai dari menerima tabung kosong yang nantinya akan dilakukan pengecekan secara menyeluruh apakah tabung tersebut layak untuk digunakan kembali atau tidak dan hal – hal apa saja yang perlu diperbaiki supaya tabung tersebut dapat di gunakan kembali oleh pelanggan.

Seperti yang kita ketahui, pada era globalisasi ini banyak pesaing yang bermunculan sehingga setiap pelaku usaha harus dapat melakukan perbaikan secara terus menerus supaya produk yang dihasilkan tetap memiliki kualitas yang baik sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Munculnya banyak pesaing mengakibatkan PT Patra Badak Arun solusi tidak boleh lengah dalam hal melakukan perbaikan guna mengembangkan usahanya. Permasalahan – permasalahan yang terjadi pada proses distribusi produk dan hal lainnya diharapkan tidak terjadi apabila perusahaan dapat melakukan evaluasi secara terus – menerus atas kinerjanya.

Untuk menyeimbangi banyaknya permintaan masyarakat terutama di kota tasikmalaya terkait kebutuhan LPG 3 kg untuk kebutuhan rumah tangga ini menjadikan PT Pertamina melalui marketing operation region III Jawa bagian barat memastikan stok dan penyaluran LPG 3 kg ini akan tetap berjalan lancar. Pertamina akan

menambah alokasi pasokan apabila di perlukan dan terus melakukan pemantauan sesuai dengan kebutuhan masyarakat tasikmalaya. (Cnbcindonesia.com,2021)

Permasalahan diatas tentunya berpengaruh kepada PT Patra Badak Arun Solusi selaku perusahaan yang bertugas memastikan bahwa tabung gas yang akan di distribusikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak terjadi kerusakan atau kebocoran yang menyebabkan pelanggan akan kecewa. Apabila pelanggan merasa kecewa maka perusahaan akan mengalami penurunan kepercayaan yang mengakibatkan hilangnya pelanggan dan perusahaan akan mengalami kerugian dari produk cacat yang dihasilkan karena produk cacat yang dihasilkan tidak dapat di berikan kepada pelanggan. Salah satu tujuan dari peningkatan kualitas produk yang dihasilkan adalah dengan menyingkirkan produk yang sudah tidak layak pakai, sehingga dapat di berikan kepada pelanggan dan pelanggan akan merasa puas dan perusahaan dapat menjalankan tugasnya secara benar dan profit perusahaan akan meningkat.

Hal – hal yang tidak diinginkan juga dapat terjadi akibat kelalaian pemeriksaan kondisi tabung yang menyebabkan kekacauan bahkan hingga terjadi musibah yang menyebabkan kerugian bagi konsumen pengguna tabung gas. Seperti hal nya yang terjadi di kelurahan sukamaju kidul, kecamatan indihiang, kota Tasikmalata yaitu kecelakaan tabung gas yang meledak dan menyebabkan tiga orang mengalami luka – luka. Hal tersebut terjadi dikarenakan terdapat kebocoran tabung gas ukuran tiga kilogram dirumah korban. (Kompas.com,2020)

Tentunya perusahaan tidak ingin terdapat kejadian – kejadian yang menyebabkan hilangnya kepercayaan konsumen dalam penggunaan gas LPG. Guna menghasilkan produk yang berkualitas dan aman untuk menunjang permintaan masyarakat yang kian banyak mengenai kebutuhan penggunaan tabung LPJ 3 kg untuk kegiatan sehari – harinya, PT Patra Badak Arun Solusi memerlukan penanganan terkait peningkatan kualitas produk yang dihasilkan supaya dapat terus memberikan yang terbaik kepada masyarakat dan masyarakat merasa aman dan nyaman dalam menggunakan LPG 3kg untuk kegiatan sehari – harinyya. Oleh karena itu, proses peningkatan kualitas dan kinerja operasional perusahaan memiliki peran yang penting bagi PT Patra Badak Arun Solusi, karena dengan kualitas produk yang dihasilkan dan kinerja operasional perusahaan yang baik akan membuat pelanggan puas sehingga mampu mempertahankan posisi perusahaan sebagai bengkel tabung yang baik bagi pelanggan atau SPBE di kota Tasikmalaya. Dengan demikian, dalam melakukan kegiatan usahanya perusahaan mampu mencapai target yang telah ditentukan sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional dari perusahaan tersebut.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan Anggitasari (2021), menghasilkan bahwa terdapat dua indikator dari *Supply Chain Management* yaitu *Information sharing* dan *Long term relationship* yang berpengaruh Negatif tidak signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Namun penelitian tersebut berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitrianto dan Sudayanto (2016), menghasilkan seluruh indikator *Supply Chain Management* yang berpengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian sebelumnya yang telah ditemukan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Patra Badak Arun Solusi Unit Tasikmalaya)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.
2. Apakah *Supply Chain Management (SCM)* berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.
3. Apakah *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah guna mengetahui pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* terhadap Kinerja

Operasional Perusahaan. Adapun tujuan utama yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.
2. Mengetahui pengaruh *Supply Chain Management (SCM)* terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.
3. Mengetahui pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pemecahan permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu, perlu di rumuskan secara rinci tujuan penelitian berdasarkan permasalahan yang akan diungkapkan. Suatu penelitian harus mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Adapun penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Memperoleh tambahan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman serta mengetahui mengenai pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

2. Bagi Pembaca

Memperoleh tambahan wawasan, pengetahuan, serta referensi untuk pembaca mengenai pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

3. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi untuk perpustakaan STIE EKUITAS sehingga dapat memberikan wawasan serta pengetahuan kepada mahasiswa/i yang tertarik.

4. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi terhadap seluruh pihak manajemen serta karyawan perusahaan dalam mencapai visi dan misi yang sudah ditentukan oleh perusahaan

1.5 Lokasi Penelitian

Guna memperoleh data serta informasi yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini, penulis memilih PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya yang kantornya berkedudukan di Jl. Perum Kotabaru Kel. Sumelap Kec. Tamansari Kota

Tasikmalaya. pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Oktober 2022 sampai dengan selesai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kualitas

Menurut Nasution (2015:1), kualitas produk merupakan kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan atas lima ciri utama berikut.

1. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
2. Psikologis, yaitu citra rasa atau status
3. Waktu, yaitu kehandalan.
4. Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
5. Etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur.

Kualitas produk merupakan salah satu kebijaksanaan yang paling penting bagi suatu perusahaan dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberikan kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk para pesaing yang ada.

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa kualitas produk merupakan salah satu hal penting yang harus di perhatikan oleh perusahaan karena menyangkut tingkat kepuasan yang akan diberikan oleh konsumen.

2.1.2 Total Quality Management (TQM)

2.1.2.1 Pengertian Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management berasal dari kata “total” yang berarti keseluruhan atau terpadu, lalu kata “quality” yang berarti kualitas, dan “management” yang diartikan sebagai pengelola. Jadi “*Total Quality Management*” dapat diartikan sebagai manajemen kualitas terpadu. Menurut Randi Abdul, Arrazi, dan Jessy (2018) *Total Quality Management* (TQM) adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan, yang melibatkan segenap aspek, baik di dalam maupun di luar perusahaan itu sendiri untuk senantiasa dapat terus melakukan perbaikan yang berkesinambungan demi meningkatnya mutu produk, proses, layanan dan manajemen. Manajemen kualitas terpadu merupakan sebuah landasan bagi kesuksesan suatu perusahaan dalam lingkungan persaingan yang semakin keras.

Menurut Heizer, Render dan Munson (2017) manajemen kualitas total atau total quality manajemen adalah pengelolaan dari keseluruhan organisasi sehingga dapat unggul di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi pelanggan. Dari penjelasan tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan perbaikan yang berkelanjutan dan mempunyai tujuan utama bagi kepuasan pelanggan terhadap barang dan jasa.

2.1.2.2 Prinsip *Total Quality Management*(TQM)

Menurut Hensler dan Brunel (1998) dalam M.N Nasution (2015:24) terdapat empat prinsip utama dalam *Total Quality Management* (TQM), yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Dalam *Total Quality Management*, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan intern dan ekstern. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi dalam segala aspek, termasuk di dalam harga, keamanan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas organisasi harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

b. Perbaikan Berkesinambungan (*Continuous Improvement*)

Agar dapat sukses, setiap organisasi perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus *PlanDo-Check-Act* (PDCA), yang terdiri dari langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

c. Respek Terhadap Setiap Orang (Memberdayakan Karyawan)

Dengan perusahaan yang kualitasnya kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan

demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

d. Manajemen Berdasarkan Fakta

Organisasi dalam melaksanakan kegiatannya selalu berorientasi berdasarkan fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekadar perasaan. Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal: Pertama, prioritas yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu, dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Kedua, variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

2.1.2.3 Unsur *Total Quality Management* (TQM)

Untuk memberikan pemahaman yang lebih mengenai unsur *Total Quality Management* (TQM), lebih lanjut Goetsch & Davis dalam M.N Nasution (2015) menjelaskan kesepuluh unsur *Total Quality Management*, yaitu:

a. Fokus pada pelanggan

Pelanggan merupakan sosok yang harus dilayani. Dimana perhatian difokuskan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan. Untuk setiap organisasi yang menerapkan TQM harus benar-benar mengetahui, mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan

dan harapan pelanggannya agar bisa memuaskannya. Dimana Produk/jasa yang dibuat atau diberikan haruslah sesuai dengan keinginan para pelanggan.

b. Obsesi terhadap kualitas

Dengan adanya kualitas yang telah ditetapkan, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada tiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif untuk melakukan segala sesuatunya dengan lebih baik.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut

d. Komitmen jangka panjang;

Total Quality Management merupakan suatu paradigm baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses

e. Kerja sama tim;

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintahan, dan masyarakat sekitarnya.

f. Perbaiki sistem secara berkelanjutan;

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem / lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat semakin meningkat.

g. Pendidikan dan pelatihan;

Dalam menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental untuk dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan lain, apalagi dalam era persaingan global.

h. Kebebasan yang terkendali;

Kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

i. Kesatuan tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Tujuan pelibatan dan pemberdayaan adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk memberikan customer value.

2.1.3 *Supply Chain Management*

2.1.3.1 *Pengertian Supply Chain*

Supply chain merupakan suatu sistem organisasi yang didalamnya terdapat berbagai macam kegiatan serta peran yang meliputi informasi, dana, dan sumber daya lainnya yang saling berkaitan dalam pergerakan suatu produk ataupun jasa dari pemasok hingga konsumen atau pelanggan (Putradi 2017). Radhi dan Hariningsih (2019) menjelaskan bahwa supply chain atau rantai pasok merupakan sebuah jaringan fisiknya, yaitu seluruh perusahaan yang memiliki peran dalam memasok bahan baku, memproduksi barang, hingga mengirimkannya ke pelanggan atau konsumen.

Berdasarkan definisi diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa supply chain merupakan suatu sistem jaringan kerja suatu organisasi atau perusahaan yang didalamnya terdapat kegiatan yang dimulai dari memasok bahan baku hingga mengirimnya ke konsumen atau pelanggan.

2.1.3.2 *Pengertian Supply Chain Management*

Menurut Simchi-Levi dalam (Radhi dan Hariningsih 2019), *Supply Chain Management* (SCM) merupakan rangkaian pendekatan yang digunakan guna menintegrasikan pemasok, produsen, gudang dan took secara lebih efektif supaya persediaan barang dapat dipromosikan serta dapat didistribusikan dengan jumlah yang tepat ke lokasi yang tepat dan dengan waktu yang tepat sehingga dapat meminimalisir keseluruhan biaya sistem dengan tujuan dapat memuaskan kebutuhan dan layanan perusahaan. Sedangkan Ballou dalam (Riadi 2017) berpendapat bahwa *Supply Chain*

Management (SCM) merupakan jaringan dari organisasi – organisasi yang saling berhubungan dan juga saling membutuhkan satu sama lain serta mereka bekerjasama dalam mengatur, mengawasi, dan meningkatkan informasi dan arus komoditi dari titik pemasok hingga ke pengguna akhir atau konsumen. Lalu the Council of *Supply Chain Management* Professional (CSCMP) memberikan definisi bahwa *Supply Chain Management* meliputi suatu perencanaan dan pengelolaan seluruh kegiatan yang terlibat dalam proses pengadaan barang dan semua kegiatan manajemen logistik. Yang tidak kalah pentingnya, juga mencakup koordinasi dan kolaborasi dengan para mitra chanel yang dapat berupa pemasok, perantara, penyedia layanan pihak ketiga, dan pelanggan. Intinya, *Supply Chain Management* mengintegrasikan manajemen penawaran dan permintaan di dalam dan di seluruh perusahaan.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa *Supply Chain Management* (SCM) merupakan suatu ha yang meliputi pengelolaan, pengawasan, serta pengendalian kegiatan perusahaan yang dimulai dari pengadaan hingga ke pengiriman ke konsumen dengan memperhatikan ketepatan waktu, jumlah produk yang dihasilkan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.

2.1.3.3 Indikator *Supply Chain Management*

Menurut Heizer dan Render (2014:185) dalam Hardiana dan Setiawan (2021), indikator *Supply Chain Management* meliputi:

1. *Information sharing*

Information sharing merupakan cara anggota rantai pasok untuk mendapatkan, menjaga, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan untuk memastikan

pengambilan keputusan menjadi efektif, dan merupakan factor yang mempererat elemen – elemen kolaborasi secara keseluruhan. *Information sharing* juga merupakan intensitas dan kapasitas perusahaan dalam seluruh interaksinya untuk saling berbagi informasi kepada para partner yang berkaitan dengan strategi – strategi bisnis bersama. Oleh karena itu, kemacetan industri dapat dikurangi dengan adanya *information sharing*

2. *Long term relationship*

Long term relationship atau hubungan jangka panjang merupakan sebuah persepsi mengenai saling komitmen, percaya, dan ketergantungan pada aktivitas produksi dalam jangka waktu yang lama. Menurut Indriani (2006) dalam Fitrianto dan Sudaryanto (2016) hubungan jangka panjang adalah persepsi mengenai saling ketergantungan pembeli terhadap pemasok baik dalam konteks produk ataupun hubungan yang diharapkan akan membawa manfaat bagi pembeli dalam jangka panjang.

3. *Cooperation*

Cooperation menjelaskan bahwa kerjasama merupakan suatu situasi yang ditandai ketika beberapa pihak bersama – sama bekerja untuk meraih tujuan yang menguntungkan bersama. Indrajit dan Djokopranoto dalam Fitrianto dan Sudaryanto (2016) mengatakan, *cooperation* adalah salah satu alternatif yang paling baik dalam melakukan *Supply Chain Management* yang baik. Hal tersebut dikarenakan organisasi atau perusahaan yang berada dalam jaringan *Supply Chain Management* sudah pasti memerlukan sebuah sistem informasi yang akurat dan lancar serta memerlukan juga

kepercayaan antara peserta pengadaan barang serta jasa dan semua itu tidak dapat tercapai tanpa adanya kerjasama yang baik.

4. *Integration process*

Integrasi merupakan penggabungan seluruh bagian – bagian atau aktivitas – aktivitas hingga membentuk suatu keseluruhan, integrasi, memfasilitasi pengambilan suatu keputusan, dapat meningkatkan hubungan di setiap rantai nilai, memungkinkan terjadinya penciptaan nilai dan proses untuk mengoperasikan aliran informasi, peralatan, pengetahuan, dan asset fisik. Cousineau et al dalam Fitrianto dan Sudaryanto (2016) juga menyatakan bahwa integrasi dalam supply chain menunjukkan sebuah proses kerjasama yang kompleks antara perusahaan dengan pemasok dan pembeli yang mana apabila dikelola dapat meningkatkan efisiensi dalam operasi perusahaan dan dapat jauh lebih meningkatkan laba perusahaan dan memberikan kepuasan bagi seluruh pihak.

2.1.4 Kinerja Operasional

Menurut Draft (2010:88) dalam Hardiana dan Setiawan (2021) kinerja operasional merupakan sebuah bidang manajemen yang mengkhususkan pada sektor produksi barang dan jasa, lalu menggunakan alat – alat serta teknik – teknik khusus untuk memecahkan masalah – masalah yang ada saat proses produksi. Handoko dalam Hardiana dan Setiawan (2021) juga berpendapat bahwa kinerja operasional merupakan pelaksanaan dari kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, pembaharuan, pengoperasian, perancangan, dan pengawasan sistem produksi atau dapat dikatakan juga kinerja operasional merupakan suatu pengukuran dari performa perusahaan

terhadap standar efektif, efisien dan tanggung jawab sosial seperti produktivitas, siklus dan kepatuhan terhadap peraturan, lalu secara terperinci lagi tujuan tersebut berhubungan dengan:

1. Efektifitas dan efisiensi kinerja suatu perusahaan dalam menggunakan sumber daya perusahaan.
2. Menghindari perusahaan dari kerugian
3. Memastikan seluruh karyawan telah melakukan pekerjaan sesuai dengan tujuan dan juga sasaran dengan efektif dan efisien dengan integritas yang tinggi tanpa mengeluarkan biaya yang tidak diperlukan.
4. Seluruh pihak (karyawan, pemasok, maupun konsumen) dapat mendahulukan kepentingan perusahaan dibandingkan dengan kepentingan pribadi.

Kinerja operasional juga merupakan sebuah tolak ukur dari manajemen perusahaan untuk menentukan kebijakan bagi perusahaan, apakah kinerja perusahaan tersebut baik atau belum, hal tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek yang ada baik dari tinjauan keuangan maupun non keuangan. Kinerja operasional juga merupakan salah satu aspek penting yang digunakan investor untuk mempertimbangkan keputusan melakukan investasi pada suatu perusahaan.

Dari penjelasan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa kinerja operasional merupakan kegiatan manajerial perusahaan untuk mengukur apakah perusahaan tersebut sudah efektif dan efisien dalam melakukan seluruh kegiatannya tanpa mengeluarkan biaya yang berlebihan.

2.1.5 Kinerja Operasional Perusahaan

Menurut Rahadi (2012) dalam Hardiana dan Setiawan (2021) kinerja operasional perusahaan merupakan suatu hal yang dihasilkan oleh perusahaan dalam satu masa periode tertentu dengan merujuk kepada standar yang telah ditetapkan dalam kegiatan operasional perusahaan. Sobandi dan Kosasih (2014) juga berpendapat bahwa kinerja operasional perusahaan dapat didefinisikan sebagai kesesuaian proses dan juga evaluasi kinerja operasi internal suatu perusahaan dari segi biaya, pelayanan konsumen, pengiriman barang kepada konsumen, fleksibilitas, dan kualitas proses barang dan jasa.

Dari penjelasan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa kinerja operasional perusahaan merupakan hasil dari proses guna mengevaluasi kinerja operasional perusahaan berdasarkan segala aspek sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam kegiatan operasional perusahaan.

2.1.5.1 Indikator Kinerja Operasional Perusahaan

Seperti yang sudah di jelaskan, kinerja operasional perusahaan itu sangat penting bagi kelangsungan kegiatan yang terdapat pada perusahaan. Oleh Karena itu, Rahadi (2012) dalam Hardiana dan Setiawan (2021) menjelaskan bahwa indikator dari kinerja operasional pada perusahaan dapat diukur dengan:

1. Fleksibilitas melalui proses flexibility
2. Kualitas melalui kualitas produk
3. Pengiriman melalui ketepatan waktu pengiriman

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh *Total Quality Management* dan *Supply Chain Management* terhadap kinerja operasional perusahaan telah banyak dilakukan di Indonesia. Dari penelitian sebelumnya terdapat beberapa hasil yang berbeda, penelitian sebelumnya pun akan dijadikan bahan referensi dan bahan perbandingan oleh peneliti untuk penelitian yang sedang dilakukan, berikut sajian mengenai beberapa penelitian sebelumnya:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Candra Dwi Hardiana dan Nanda Setiawan (2021)	Pengaruh <i>Supply Chain Management</i> (SCM), Manajemen Kualitas, dan Strategi Inovasi terhadap Kinerja Operasional pada Perusahaan Manufaktur di Kawasan Delta Silicon Cikarang	Variabel Dependen : Kinerja Operasional Perusahaan Variabel Independen: <i>Supply Chain Management</i> (X1), Manajemen Kualitas (X2), Strategi Inovasi (X3)	Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel <i>Supply Chain Management</i> (SCM), Manajemen Kualitas, dan Strategi Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan.

2.	Ella Anastasya Sinambela dan Didit Darmawan (2021)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan Manajemen Pengetahuan terhadap kinerja Organisasi)	Variabel Dependen : Kinerja Organisasi Variabel Independen : <i>Total Quality Management</i> (X1) dan Manajemen Pengetahuan (X2)	Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa <i>Total Quality Management</i> dan manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi.
3.	Farida Oktavia Hardiani (2020)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Perusahaan melalui Keunggulan Bersaing.	Variabel Dependen : Kinerja Perusahaan Variabel Independen : <i>Total Quality Management</i>	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa <i>Total Quality Management</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

4.	Zainuddin Latuconsina dan Nathalia Dessy Sariwating (2020)	Pengaruh Dimensi <i>Supply Chain Management</i> terhadap Kinerja Operasional Toko Komputer di Kota Ambon	Variabel Dependen : Kinerja Operasional Variabel Independen : Pembagian Informasi (X1), Hubungan Jangka Panjang (X2), Kerjasama (X3), Proses Integrasi (X4), Sinkronisasi Keputusan (X5), dan Penyelarasan Insentif (X6)	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat hal yang dapat disimpulkan yaitu : 1. Pembagian informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional 2. Hubungan jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. 3. Kerjasama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional 4. Proses integrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional 5. Sinkronisasi keputusan tidak berpengaruh positif
----	------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>dan signifikan terhadap kinerja operasional.</p> <p>6. Penyelarasan Insentif tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.</p>
5.	Dede Risti Romadoni (2021)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan Operasi Integrasi Rantai Pasok terhadap Kinerja Operasi	<p>Variabel</p> <p>Dependen : Kinerja Operasi</p> <p>Variabel</p> <p>Independen : <i>Total Quality Management</i>(X1) dan Operasi Integrasi Rantai Pasok (X2)</p>	<p>Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Total Quality Management</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi. 2. Integrasi rantai pasok berpengaruh negatif signifikan, hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif Antara integrasi rantai pasok terhadap kinerja operasi karena apabila integrasi

				rantai pasok ditingkatkan maka kinerja operasi akan menurun.
6.	Adrian Pradipta Wibowo (2020)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> dan <i>Quality Management Information (QMI)</i> terhadap Kinerja Operasional Perusahaan	Variabel Dependen : Kinerja Operasional Perusahaan Variabel Independen : <i>Total Quality Management (TQM) (X1) dan Quality Management Information (QMI)</i>	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> dan <i>Quality Management Information (QMI)</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan
7.	YS Susilo (2019)	Pengaruh <i>Supply Chain Management</i> dan <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja	Variabel Dependen : Kinerja Distribution Center Variabel Independen :	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat kesimpulan bahwa <i>Supply Chain Management</i> dan <i>Total Quality Management</i> itu berpengaruh

		Distribution Center Indomaret Cluster Sidoarjo	Supply Chain Management (X1) dan <i>Total Quality Management</i> (X2)	positif dan signifikan terhadap kinerja distribution center.
8.	Desi Anggitasari (2021)	Pengaruh <i>Supply Chain Management</i> terhadap kinerja Operasional Pada Toko Serba Ada Mulia Godean Yogyakarta	Variabel Dependen : Kinerja Operasional Variabel Independen : <i>Information sharing</i> (X1), <i>Long term relationship</i> (X2), <i>Cooperation</i> (X3), dan <i>Integration process</i> (X4)	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dihasilkan bahwa : 1. <i>Information sharing</i> berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. 2. <i>Long term relationship</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan 3. <i>Cooperation</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap

				<p>kinerja operasional perusahaan.</p> <p>4. <i>Integration process</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan.</p>
9.	Tia Septa Hanurawati (2020)	Pengaruh Manajemen Kualitas Total dan Manajemen Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasional pada PT Computec International	<p>Variabel</p> <p>Dependen : Kinerja Operasional</p> <p>Variabel</p> <p>Independen : Manajemen Kualitas Total (X1) dan Manajemen Rantai Pasokan (X2)</p>	<p>Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa manajemen kualitas total dan manajemen rantai pasokan secara langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.</p>
10.	Ahmad Yudha Fitrianto dan Budi	Pengaruh <i>Supply Chain Management</i> terhadap Kinerja Operasional Outlet	<p>Variabel Dependen</p> <p>: Kinerja Operasional</p>	<p>Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :</p>

	Sudayanto (2016)		<p>Variabel</p> <p>Independen</p> <p>: <i>Information sharing (X1), Long term relationship (X2), Cooperation (X3), dan Integration process (X4)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Information sharing</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. 2. <i>Long term relationship</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan 3. <i>Cooperation</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. 4. <i>Integration process</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan.
--	---------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Data diolah, 2022

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019:60) kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel bebas dan terikat. Penelitian yang berkenaan dengan dua variabel atau lebih, biasanya akan dirumuskan hipotesis yang berbentuk komparasi maupun hubungan. Oleh karena itu, dalam rangka menyusun hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan maupun komparasi, maka perlu dikemukakan kerangka pemikiran.

2.2.1 Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Operasional

Total Quality Management didefinisikan sebagai salah satu cara guna meningkatkan kinerja secara terus menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan seluruh sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gazpers, 2015:128)

Adrian (2020) menyatakan bahwa semakin baik *Total Quality Management* yang diterapkan pada suatu perusahaan maka akan semakin membaik pula kinerja operasional perusahaan begitupun sebaliknya, semakin buruk *Total Quality Management* yang diterapkan pada perusahaan maka semakin buruk pula kinerja operasional yang ada pada perusahaan tersebut. Indikator – indikator yang terdapat pada *Total Quality Management* sangat amat dapat membantu perusahaan untuk menjalankan kegiatan operasionalnya dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiana dan Setiawan (2021) yang menghasilkan bahwa variabel *Total Quality*

Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan.

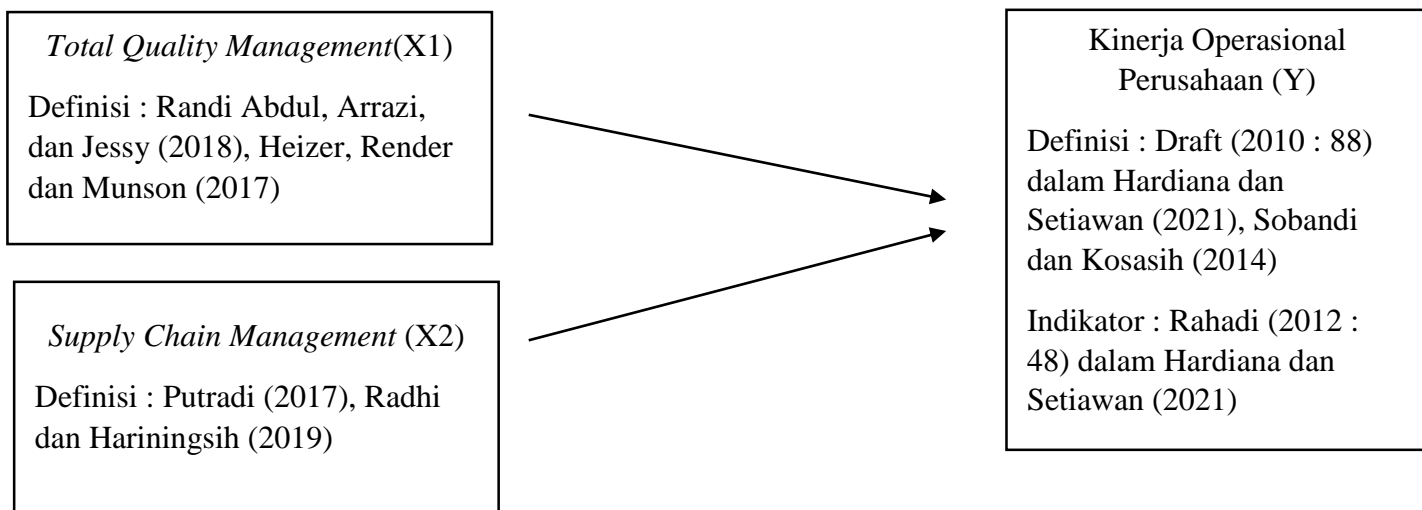
2.2.2 Pengaruh *Supply Chain Management* (SCM) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan

Menurut Assauri (2016:248), *Supply Chain Management* (SCM) merupakan pengintegrasian berbagai kegiatan membeli material dan jasa lalu mentransformasikannya menjadi barang – barang Antara dan produk akhir, dan mengirimkannya ke pelanggan.

Anggitasari (2021), menghasilkan bahwa terdapat dua indikator dari *Supply Chain Management* yaitu *Information sharing* dan *Long term relationship* yang berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan., apabila dua indikator *supply chain* tersebut ditingkatkan maka kinerja operasional perusahaan akan menurun begitupun sebaliknya, jika dua indikator *supply chain* dikurangi maka kinerja operasional akan meningkat. Hal tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanurawati (2020) yang menunjukkan bahwa *Supply Chain Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Yang berarti apabila *Supply Chain Management* ditingkatkan maka kinerja operasional pun akan meningkat.

2.3 Paradigma Penelitian

Berdasarkan hasil penjelasan dari kerangka penelitian serta penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka penelitian dan paradig penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1
Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:63) hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang dinyatakan kedalam bentuk kalimat pertanyaan. Hal ini dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan kepada teori yang relevan, belum didasari dengan fakta – fakta empiris yang dihasilkan melalui pengumpulan data.

Berdasarkan pemaparan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan dengan didukung teori yang ada, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H₁: Bagaimana Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.
- H₂: *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.
- H₃: *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.
- H₄: *Supply Chain Management (SCM)* berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada saat melakukan penelitian, objek penelitian merupakan suatu hal yang diperlukan dalam penelitian. Objek penelitian merupakan titik perhatian dari sebuah penelitian guna mendapatkan data yang lebih terarah. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang dapat dipecahkan permasalahannya menggunakan teori – teori yang bersangkutan (Fitrah dan Luthfiyah, 2017:156)

Adapun objek pada penelitian ini adalah *Total Quality Management* (TQM), *Supply Chain Management* (SCM), dan Kinerja Operasional Perusahaan. Subjek penelitian ini dilakukan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Radjab dan Jam'an (2017:21) Metode penelitian adalah teknik ilmiah dalam suatu penelitian guna memperoleh data yang didasari dengan ciri – ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional sendiri berarti penelitian dilakukan dengan cara yang masuk akal sehingga dapat dipahami oleh nalar manusia. Empiris, berarti teknik yang digunakan saat melakukan penelitian dapat diamati oleh indera yang dimiliki manusia. Sistematis, berarti proses penelitian yang dilakukan menggunakan langkah – langkah yang logis.

3.2.1 Metode Yang Digunakan

Metode penelitian yang dilakukan peneliti pada penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, Sugiyono (2019:7) berpendapat bahwa metode kuantitatif adalah:

“Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan kepada filsafat positivism. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah – kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistik.”

Pendekatan dalam penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Purnia dan Alawiyah (2020:230) menjelaskan bahwa metode deskriptif merupakan metode riset yang memiliki tujuan untuk menjelaskan suatu peristiwa yang sedang berlangsung pada saat ini dan juga pada saat lampau. Metode deskripsi dalam penelitian ini di pergunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan mengenai *Total Quality Management (TQM)*, *Supply Chain Management (SCM)*, dan kinerja operasional perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasimalaya.

Sedangkan Sugiyono (2019:148) menjelaskan metode verifikatif merupakan metode penelitian yang melalui suatu pembuktian yang bertujuan untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistika sehingga akan didapatkan hasil pembuktian yang menunjukkan bahwa hipotesis diterima atau ditolak. Metode verifikatif dalam penelitian ini di pergunakan untuk mendeskripsikan dan

menggambarkan mengenai *Total Quality Management (TQM)*, *Supply Chain Management (SCM)* terhadap kinerja operasional perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasimalaya.

3.2.2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68). Variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Sarwono (2018:53) berpendapat bahwa variabel bebas merupakan variabel yang diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti guna menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah *Total Quality Manajement (TQM)* sebagai X_1 dan *Supply Chain Management (SCM)* sebagai X_2 .

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Sarwono (2018:54) juga berpendapat bahwa variabel terikat merupakan variabel yang diamati dan diukur guna menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah kinerja operasional perusahaan sebagai variabel Y .

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
<i>Total Quality Management (TQM)</i> (X ₁)	<i>Total Quality Management (TQM)</i> adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan, yang melibatkan segenap aspek, baik di dalam maupun di luar perusahaan itu sendiri untuk senantiasa dapat terus melakukan perbaikan yang berkesinambungan demi meningkatnya mutu produk, proses, layanan dan manajemen (Abdul, Arrazi, dan Jessy, 2018)	1. Kepuasan pelanggan (<i>Costumer satisfaction</i>) 2. Perbaikan berkesinambungan (<i>Continuous improvement</i>) 3. Respek terhadap setiap orang (Memberdayakan karyawan) 4. Manajemen berdasarkan fakta	Interval

<p><i>Supply Chain Management (SCM)</i></p>	<p><i>Supply Chain Management (SCM)</i></p> <p>merupakan rangkaian pendekatan yang digunakan guna menintegrasikan pemasok, produsen, gudang dan took secara lebih efektif supaya persediaan barang dapat dipromosikan serta dapat didistribusikan dengan jumlah yang tepat ke lokasi yang tepat dan dengan waktu yang tepat sehingga dapat meminimalisir keseluruhan biaya sistem dengan tujuan dapat memuaskan kebutuhan dan layanan perusahaan (Simchi –Levi dalam</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Information sharing</i> 2. <i>Long term relationship</i> 3. <i>Cooperation</i> 4. <i>Integration process</i> 	<p>Interval</p>
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

	Radhi dan Hariningsih, 2019)		
Kinerja Operasional Perusahaan	Kinerja operasional perusahaan merupakan suatu hal yang dihasilkan oleh perusahaan dalam satu masa periode tertentu dengan merujuk kepada standar yang telah ditetapkan dalam kegiatan operasional perusahaan (Draft dalam Hardiana dan Setiawan,2021)	1. Fleksibilitas melalui proses flexibility. 2. Kualitas melalui kualitas produk. 3. Pengiriman melalui ketepatan waktu pengiriman.	Interval

Sumber: Data diolah Peneliti, 2022

3.2.3 Populasi dan Teknik Penentuan Sampel

3.2.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:145) populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah inferensi/generalisasi. Sedangkan Sarwono (2018:109) Populasi didefinisikan sebagai seperangkat unit analisis yang lengkap yang sedang diteliti.

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

3.2.3.2. Teknik Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono: 2019:146). Dengan kata lain, sampel merupakan beberapa namun tidak semua elemen populasi membentuk sampel.

Menurut Sugiyono (2017:215) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *Nonprobability Sampling*, *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel.

Sugiyono (2019:148) mengatakan bahwa teknik penentuan sampel merupakan teknik pengambilan sampel guna menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Pada penelitian ini, teknik sampel yang digunakan peneliti adalah Sampling Jenuh. Sugiyono (2019:155) menjelaskan bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Berdasarkan definisi populasi, sampel, dan teknik sampling yang dijelaskan diatas, maka pada penelitian ini sampel yang digunakan oleh peneliti adalah karyawan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

3.2.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.4.1 Jenis Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2019:194) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah hasil jawaban yang didapatkan dari responden atas pertanyaan – pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada para karyawan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

3.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat strategis dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dari penelitian sendiri adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2019:295). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini guna memperoleh informasi dan data adalah sebagai berikut:

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan ini dilakukan guna memperoleh data kepustakaan dengan cara meneliti, mengkaji, dan menelaah literature yang relevan dengan pokok bahasan yang diteliti pada buku – buku dan jurnal – jurnal yang bersangkutan pautan dengan bahasan penelitian.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019:199), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan oleh responden. Kuesioner pada penelitian ini merupakan kuesioner dengan tipe pertanyaan tertutup.

Sugiyono (2019:131) berpendapat bahwa skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan guna menentukan panjang pendeknya interval yang terdapat pada alat ukur, sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran sikap yang digunakan dalam penelitian ini adalah *semantic differensial*.

Skala pengukuran *semantic differensial* digunakan guna mengukur sikap, hanya tidak berbentuk pilihan ganda melainkan tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “sangat positifnya” terletak pada bagian kanan garis dan jawaban yang “sangat negatifnya” terletak di bagian kiri garis, atau sebaliknya. Data yang akan diperoleh adalah data interval (Sugiyono, 2019:138)

Sugiyono (2019:139) juga berpendapat bahwa responden dapat memberi jawaban, pada rentang jawaban yang positif hingga negative. Hal ini tergantung kepada persepsi responden kepada yang dinilai. Responden yang memberi penilaian dengan angka 5 berarti persepsi terhadap kinerja operasional perusahaan sangat

positif, sedangkan apabila responden memberikan penilaian jawaban pada angka 1 maka persepsi terhadap kinerja operasional perusahaan sangat negative.

Dalam setiap variabel penelitian harus menetapkan peringkat dengan membandingkan skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh dengan melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden, sedangkan skor ideal diperoleh dari prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah pertanyaan kuisisioner dikalikan dengan jumlah responden. Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak seperti dibawah ini:

$$\% \text{Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Skor Aktual: jumlah skor jawaban responden

Skor ideal: Jumlah S = Skor maksimum (jumlah responden x 5)

Persentase jawaban yang diperoleh diklasifikasikan berdasarkan rentang persentase skor maksimum (5/5=100) dan skor minimum (1/5=20%). Analisis deskriptif dilakukan dengan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada setiap variabel yang diteliti dengan berpedoman kepada:

Tabel 3.2
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden

No.	Persentase Skor	Kategori Skor
1	20,00 – 36,00	Sangat Rendah/ Tidak Baik
2	36,01 – 52,00	Rendah/Kurang Baik
3	52,01 – 68,00	Cukup Tinggi/Cukup Baik
4	68,01 – 84,00	Tinggi/Baik
5	84,01 - 100	Sangat Tinggi/Sangat Baik

Sumber: Narimawati (2010:85)

3.2.5 Rancangan Pengujian Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:116) hipotesis itu merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis yang akan diuji dinamakan hipotesis kerja yang dipandang handal. Sedangkan, lawan dari hipotesis kerja adalah hipotesis nol atau yang dirumuskan karena teori yang digunakan masih diragukan kehandalannya.

3.2.5.1 Uji Kualitas Data

Dalam melakukan uji kelayakan data menggunakan teknik analisis data melihat validitas dan realibilitas kuesioner yang telah dibuat, diantaranya adalah:

a. Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono (2019:485) merupakan derajat ketepatan Antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Penelitian dikatakan valid apabila tidak terdapat perbedaan Antara data yang sudah terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi dalam obyek penelitian.

Valid atau tidaknya sebuah instrument penelitian dapat diukur dengan membandingkan indeks korelasi product moment person dengan level signifikansi 5%. Apabila hasil korelasi didapatkan lebih kecil dari 0.05 (5%) maka dapat dinyatakan valid. Sedangkan apabila hasil korelasi lebih besar daripada 0,05 (5%) maka dinyatakan tidak valid Sekaran dalam Anggitasari (2021). Dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

X = Skor yang ada pada butir item

Y = Total skor

n = Jumlah subyek

$\sum X$ = Jumlah skor X

ΣY = Jumlah skor Y

b. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2019:486) reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang reliabel dapat dikatakan pula data yang dapat dipercaya. Uji reabilitas ini digunakan guna mengukur konsistensi atau stabilitas jawaban yang diberikan oleh responden dari waktu ke waktu. Apabila jawaban yang diberikan responden stabil dan konsisten dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner, maka data tersebut dapat dikatakan reliabel, sedangkan apabila jawaban yang diberikan responden tidak stabil, maka dapat dikatakan bahwa data tersebut tidak reliabel (Ghozali dalam Anggitasari, 2021)

Uji reabilitas menggunakan nilai cronbach alpha. Jika semakin tinggi mendekati angka 1, maka semakin tinggi pula nilai internal reabilitasnya. Sedangkan apabila nilai cronbach alpha $\geq 0,6$, maka reabilitasnya diterima (Sekaran dalam Anggitasari (2021). Uji reabilitas dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1-\sum Sb^2}{St^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reabilitas instrumen

k = Jumlah item pertanyaan yang diuji

St^2 = Deviasi standar total

$\sum Sb^2$ = Jumlah deviasi standar butir

3.2.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan guna menguji apakah data pada model regresi berdistribusi normal atau tidak normal (Ghozali, 2018:154). Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Terdapat dua cara guna mengetahui residual memiliki distribusi normal atau tidak normal yaitu dengan cara melihat normal probability plot yang membandingkan antara distribusi kumulatif dan distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2018:103) berpendapat bahwa multikolinearitas bertujuan guna menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Atau dengan kata lain variabel independen menjadi variabel dependen yang kemudian di regresi terhadap variabel independen lainnya. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Nilai cutoff umum yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai Variance Inflation Factor (VIF) ≥ 10 . Hal tersebut dapat dideteksi dengan menggunakan Pearson Correlation, dilihat dari besarnya Tolerance Value dan Variance Inflation Factor (VIF).

c. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018:134) berpendapat bahwa jika tidak terjadi Heterorkedastisitas atau Homoskedastisitas maka model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik. Untuk menguji heteroskedastisitas ini menggunakan uji Gleijser dimana uji ini dilakukan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika probabilitas signifikansi dari variabel bebas lebih besar dari 0,05 atau 5% maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:134).

3.2.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti memiliki maksud meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), apabila dua atau lebih variabel independen sebagai factor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2019:275)

Sugiyono (2019:275) mengatakan bahwa rumus perhitungan untuk dua prediktor adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Operasional Perusahaan

α = Konstanta

b_1 s/d b_2 = angka arah atau koefisien

X_1 = *Total Quality Management (TQM)*

X_1 = *Supply Chain Management (SCM)*

e = Standar Error

3.2.6 Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Menurut Ghozali (2018) uji t digunakan guna mengetahui seberapa jauh pengaruh antar variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Pengujian ini dilakukan menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Signifikan

Menurut Ghozali (2018), uji f menunjukkan apakah semua variabel independent (variabel bebas) yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen (variabel terikat). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai F lebih besar dari 4, maka H_0 ditolak. Dengan kata lain, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan semua variabel independent secara serentak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Membandingkan nilai F dengan F menurut tabel. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2018), koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independent dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) memiliki range 0 hingga 1. Artinya, semakin besar koefisien determinasi, maka semakin besar kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan gambaran atau deskripsi mengenai pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* terhadap kinerja operasional perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi Unit Tasikmalaya sebanyak 34 responden, yang kemudia akan diolah menggunakan perhitungan statistik yang bertujuan untuk menemukan hasil akhir yang merupakan pengambilan keputusan berdasarkan hipotesis yang telah diajukan.

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan guna mengukur sejauh mana tingkat kevalidan dalam penyebaran kuesioner. Pengujian validitas yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan – pertanyaan yang digunakan pada kuesioner sudah mengukur variabel penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 34 responden dengan jumlah pertanyaan sebanyak 20 item pertanyaan. Pengujian validitas ini menggunakan *pearson product moment* dengan menggunakan aplikasi SPSS *for windows* versi 25,00.

Menurut Sugiyono (2019;172), uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang diukur kuesioner tersebut.

Uji validitas dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara r hitung dengan r tabel dengan menggunakan *degree of freedom* = $n - k$ yang dimana n merupakan banyaknya sampel dan k merupakan banyaknya variabel bebas. Berikut kriteria pengujiannya:

- a. Apabila r hitung > r tabel maka pernyataan/pertanyaan dinyatakan valid
- b. Apabila r hitung < r tabel maka pernyataan/pertanyaan dinyatakan tidak valid

4.1.1.1 Hasil Pengujian Validitas X1 (*Total Quality Manajemen*)

Tabel 4.1

Uji Validitas *Total Quality Management*

No	Koevisien Validitas	Rtabel	Keterangan
1	0,395	0,3388	Valid
2	0,770	0,3388	Valid
3	0,509	0,3388	Valid
4	0,865	0,3388	Valid
5	0,657	0,3388	Valid
6	0,596	0,3388	Valid
7	0,713	0,3388	Valid
8	0,553	0,3388	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur variabel *Total Quality Management*(X1) yaitu item yang memiliki angka diatas 0,3388 (dilihat pada r tabel pada $f = 34$ dengan menggunakan pengujian dua sisi) dengan menggunakan rumus $(n - 2)$, $(34 - 2 = 32)$ dikategorikan valid. Pada tabel perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa delapan item pertanyaan yang digunakan dalam *Total Quality Management*(X1)

telah valid dan dinyatakan dapat dilanjutkan pada perhtungan selanjutnya yaitu uji reabilitas.

4.1.1.2 Hasil Pengujian Validitas X2 (*Supply Chain Management*)

Tabel 4.2

Uji Validitas *Supply Chain Management*

No	Koevisien Validitas	Rtabel	Keterangan
1	0,620	0,3388	Valid
2	0,543	0,3388	Valid
3	0,485	0,3388	Valid
4	0,599	0,3388	Valid
5	0,705	0,3388	Valid
6	0,587	0,3388	Valid
7	0,384	0,3388	Valid
8	0,624	0,3388	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur variabel *Supply Chain Management* (X2) yaitu item yang memiliki angka diatas 0,3388 (dilihat pada r tabel pada $f = 34$ dengan menggunakan pengujian dua sisi) dengan menggunakan rumus $(n-2)$, $(34-2=32)$ dikategorikan valid. Pada tabel perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa delapan item pertanyaan yang digunakan dalam *Supply Chain Management* (X2) telah valid dan dinyatakan dapat dilanjutkan pada perhtungan selanjutnya yaitu uji reabilitas.

4.1.1.3 Hasil Pengujian Validitas Y (Kinerja Operasional Perusahaan)

Tabel 4.3

Uji Validitas Kinerja Operasional Perusahaan

No	Koevisien Validitas	Rtabel	Keterangan
1	0,433	0,3388	Valid
2	0,751	0,3388	Valid
3	0,811	0,3388	Valid
4	0,477	0,3388	Valid
5	0,429	0,3388	Valid
6	0,511	0,3388	Valid
7	0,731	0,3388	Valid
8	0,800	0,3388	Valid
9	0,430	0,3388	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur variabel Kinerja Operasional Perusahaan (Y) yaitu item yang memiliki angka diatas 0,3388 (dilihat pada r tabel pada $f = 34$ dengan menggunakan pengujian dua sisi) dengan menggunakan rumus $(n-2)$, $(34-2=32)$ dikategorikan valid. Pada tabel perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa sembilan item pertanyaan yang digunakan dalam Kinerja Operasional Perusahaan (Y) telah valid dan dinyatakan dapat dilanjutkan pada perhtungan selanjutnya yaitu uji reabilitas.

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas berhubungan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data. Pengujian ini digunakan guna mengukur konsistensi atau stabilitas jawaban yang

diberikan oleh responden. Pengujian reabilitas menggunakan metode koefisien cornbach alpha dengan menggunakan program SPSS for Widows versi 25,00, koefisien cornbach alpha merupakan koefisien yang paling sering digunakan guna mengukur uji reabilitas karena koefisien ini digunakan untuk menggambarkan variasi item – item seperti skala likert. Jika nilai cornbach alpha $\geq 0,60$ maka reliabilitasnya dapat diterima. Adapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Uji Reabilitas Variabel *Total Quality Management*(X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.782	8

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai cornbach alpha sebesar 0,782 atas variabel *Total Quality Management*(X1), karena nilai cornbach alpha $\geq 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa reliabilitasnya dapat diterima.

Tabel 4.5 Uji Reabilitas Variabel *Supply Chain Management* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.645	8

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai cornbach alpha sebesar 0,645 atas variabel *Supply Chain Management* (X2), karena nilai cornbach alpha $\geq 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa reliabilitasnya dapat diterima.

Tabel 4.6 Uji Reabilitas Variabel Kinerja Operasional Perusahaan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.783	9

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai cornbach alpha sebesar 0,783 atas variabel Kinerja Operasional Perusahaan (Y), karena nilai cornbach alpha \geq 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa reliabilitasnya dapat diterima.

4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini:

Tabel 4.7 Profil Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SMA/SLTA	31	91%
Diploma	1	3%
Strata 1 (S1)	2	6%
Strata 2 (S2)	0	0%
Strata 3 (S3)	0	0%
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Kuesioner Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui pendidikan terakhir dari responden yaitu sebanyak 91% responden yang berpendidikan terakhir SMA/SLTA lalu sebanyak 3% responden yang berpendidikan terakhir sebagai diploma dan 6% responden yang

berpendidikan terakhir sebagai S1. Kesimpulan yang dapat diperoleh adalah pendidikan terakhir mayoritas responden adalah SMA/SLTA yaitu sebanyak 91%.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4.8 Profil Berdasarkan Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase
≤ 25 Tahun	2	6%
26 - 30 Tahun	8	24%
31 - 35 Tahun	13	38%
36 - 40 Tahun	8	24%
41 - 45 Tahun	0	0%
46 - 50 Tahun	1	3%
≥ 51 Tahun	2	6%
Total	34	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Karakteristik usia responden berdasarkan hasil kuesioner yang terdapat pada tabel 4.8 didapatkan bahwa sebanyak 6% responden yang berusia ≤ 25 tahun, sebanyak 24% yang berusia 26 – 30 tahun, sebanyak 38% yang berusia 31 – 35 tahun, sebanyak 24% yang berusia 36 – 40 tahun, sebanyak 3% yang berusia 46 – 50 tahun dan sebanyak 6% yang berusia ≥ 51 tahun. Kesimpulan yang dapat diperoleh adalah usia mayoritas responden adalah 31- 35 Tahun.

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel 4.9 dibawah ini :

Tabel 4.9 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki – Laki	27	79%
Perempuan	7	21%
Total	34	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Karakteristik jenis kelamin responden berdasarkan hasil kuesioner yang terdapat pada tabel 4.9 didapatkan bahwa sebanyak 79% responden berjenis kelamin laki – laki dan sebanyak 21% responden berjenis kelamin perempuan. Kesimpulan yang dapat diperoleh adalah jenis kelamin mayoritas responden adalah laki - laki.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Penerapan *Total Quality Management* pada Kinerja Operasional Perusahaan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya

Gambaran dari data hasil penelitian dapat digunakan guna memperdalam pembahasan melalui gambaran data yang diperoleh dari tanggapan responden. Yang pertama dapat diketahui tanggapan dari responden terhadap *Total Quality Management* yang sedang diteliti dilakukan kategorisasi kepada skor tanggapan dari responden. Berdasarkan persentase skor dari jawaban responden yang diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Tabel 4.10 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Kuesioner

No	Persentase Skor	Kategori Skor
1	20,00 - 36,00	Sangat Rendah / Tidak Baik
2	36,01 - 52,00	Rendah / Kurang Baik
3	52,00 - 68,00	Cukup Tinggi/Cukup Baik
4	68,01 - 84,00	Tinggi/Baik
5	84,01 – 100	Sangat Tinggi / Sangat Baik

Sumber: Narimawati (2010:85)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar peneliti sebelumnya, penelitian atas *Total Quality Management* diperoleh melalui jawaban atas kuesioner sebanyak 8 item pertanyaan kepada 34 responden, yang terbagi menjadi 4 yaitu : Kepuasan Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, Respek Terhadap Setiap Orang, dan Manajemen Berdasarkan Fakta, yang diuraikan sebagai berikut:

a. Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. 11

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan

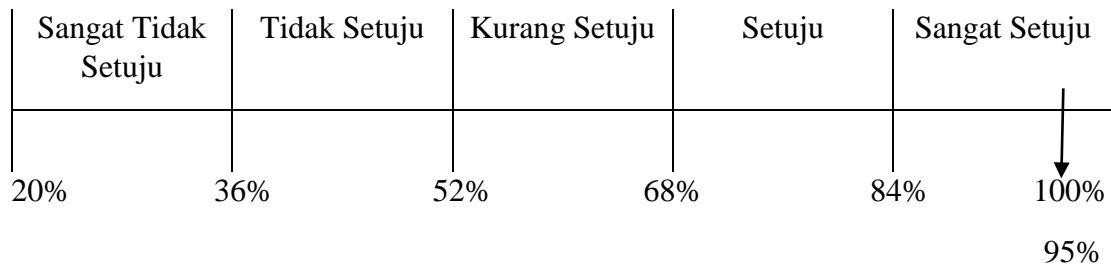
No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
1.	PT PBAS sangat mengupayakan kepuasan pelanggan	28	5		1		162	170
2.	PT PBAS mengupayakan penggunaan mekanisme untuk menanggapi keluhan SPPBE yang menjadi konsumen	26	6	2			160	170
Total Skor							322	340

Sumber: Data Primer Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{322}{340} \times 100\%$$

$$= 95\%$$



Gambar 4. 1

Garis Kontinum Pertumbuhan Pendapat

Pada tabel 4.11 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan adalah sebesar 95% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

b. Perbaikan Berkesinambungan

Tabel 4. 12

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Perbaikan Berkesinambungan

No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
3.	PT PBAS selalu mengidentifikasi masalah yang berkaitan sebelum jasa diberikan	24	3	6	1		152	170
4.	PT PBAS melakukan pemberian jasa sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)	27	3	3	1		158	170

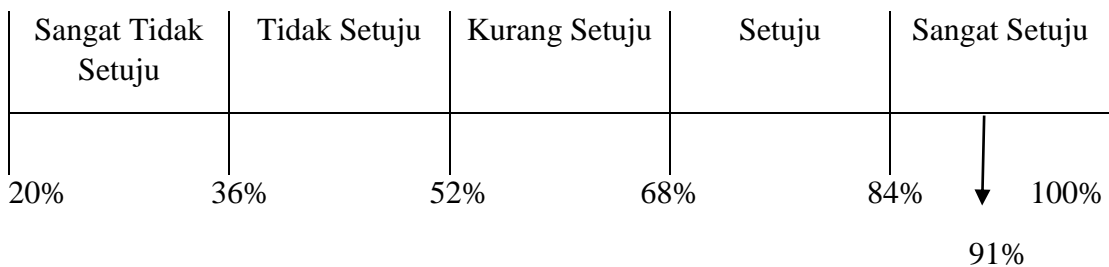
Total Skor	310	340
------------	-----	-----

Sumber: Data Primer Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{310}{340} \times 100\%$$

$$= 91\%$$



Gambar 4. 2

Garis Kontinum Perbaikan Berkesinambungan

Pada tabel 4.12 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai perbaikan berkesinambungan adalah sebesar 91% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

c. Respek Terhadap Setiap Orang

Tabel 4. 13

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Respek Terhadap Setiap Orang

No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
5.	PT PBAS memberikan pelatihan dan pengembangan pada seluruh karyawan	27	6		1		161	170
6.	PT PBAS memberikan kesempatan kepada karyawan	25	6	1	2		156	170

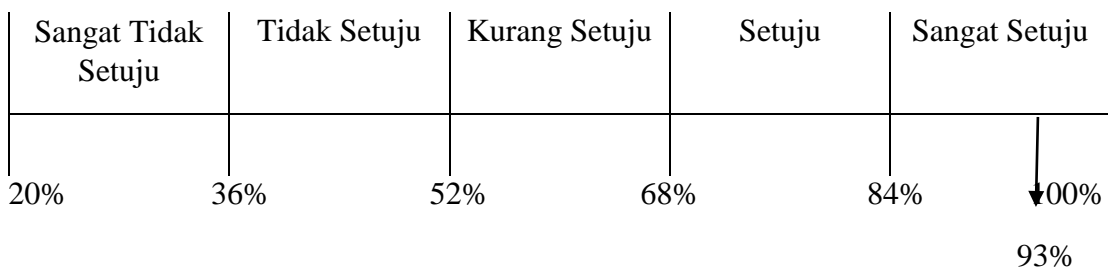
dalam berkoordinasi dengan manajer dalam pengambilan keputusan								
Total Skor							317	340

Sumber: Data Primer Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{317}{340} \times 100\%$$

$$= 93\%$$



Gambar 4.3

Garis Kontinum Respek Terhadap Setiap Orang

Pada tabel 4.13 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai respek terhadap setiap orang adalah sebesar 93% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

d. Manajemen Berdasarkan Fakta

Tabel 4. 14

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Manajemen Berdasarkan Fakta

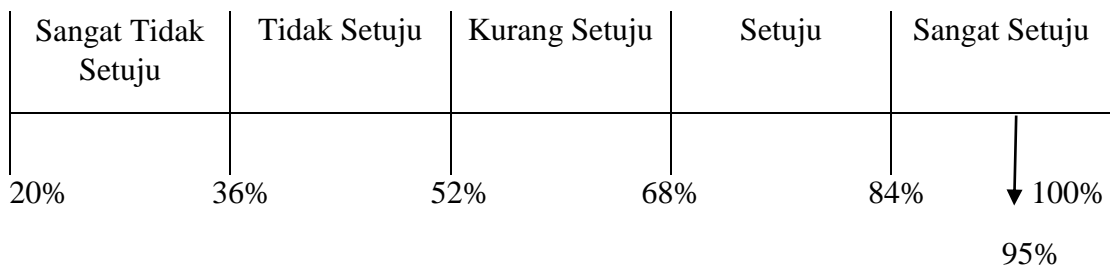
No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
7.	Perusahaan dapat mengkoordinasi antar bagian untuk meminimalkan adanya kesalah pahaman dalam komunikasi	28	4	2			162	170
8.	Perusahaan menganalisis setiap data yang didapat untuk mendukung tujuan perusahaan.	30	3	1	1		162	170
Total Skor							324	340

Sumber: Data Kuesioner Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{324}{340} \times 100\%$$

$$= 95\%$$



Gambar 4. 4

Garis Kontinuum Manajemen Berdasarkan Fakta

Pada tabel 4.14 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai manajemen berdasarkan fakta adalah sebesar 95% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

Dengan demikian, berdasarkan gambar garis kontinum diatas dapat memberikan informasi mengenai nilai presentasi tanggapan yang berkaitan dengan *Total Quality Management* yaitu sebagai berikut:

1. Persentase tertinggi didapatkan oleh dua indikator yaitu kepuasan pelanggan dan manajemen berdasarkan fakta sebesar 95% yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dan manajemen berdasarkan fakta pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya mengenai memperhatikan pelanggan dan manajemen yang terbuka yang dilakukan perusahaan sudah dilakukan dengan sangat baik.
2. Persentase terendah didapatkan oleh perbaikan berkesinambungan sebesar 91% yang dapat diartikan bahwa perbaikan berkesinambungan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya mengenai perbaikan yang terus dilakukan perusahaan sudah dilakukan dengan sangat baik.

Berikut ini merupakan gambaran umum variabel Total Quality Manajemen pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

Tabel 4. 15

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap *Total Quality Management*

No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
1.	PT PBAS sangat mengupayakan kepuasan pelanggan	28	5		1		162	170
2.	PT PBAS mengupayakan penggunaan mekanisme untuk menanggapi keluhan SPPBE yang menjadi konsumen	26	6	2			160	170
3.	PT PBAS selalu mengidentifikasi masalah yang berkaitan sebelum jasa diberikan	24	3	6	1		152	170
4.	PT PBAS melakukan pemberian jasa sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)	27	3	3	1		158	170
5.	PT PBAS memberikan pelatihan dan pengembangan pada seluruh karyawan	27	6		1		161	170
6.	PT PBAS memberikan kesempatan kepada karyawan dalam berkoordinasi dengan manajer dalam pengambilan keputusan	25	6	1	2		156	170
7.	Perusahaan dapat mengkoordinasi antar bagian untuk meminimalkan adanya kesalahan pemahaman dalam komunikasi	28	4	2			162	170
8.	Perusahaan menganalisis setiap data yang didapat untuk mendukung tujuan perusahaan.	30	3	1	1		162	170
Total							1.273	1.360

Sumber: Data Primer Diolah 2022

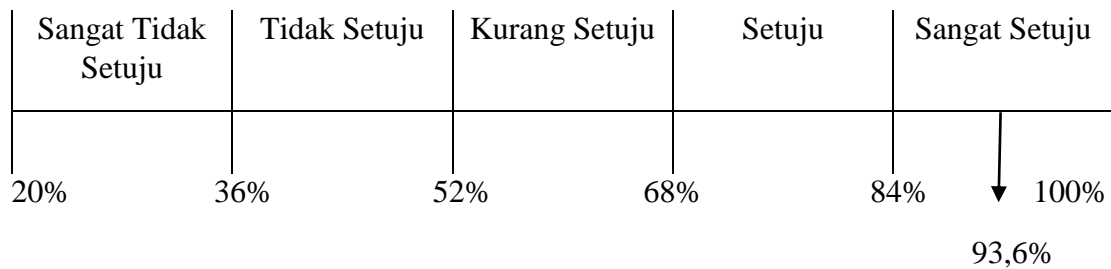
Berdasarkan tabel 4.15 untuk memberikan interpretasi terhadap skor jawaban dari responden yang digunakan dengan menggunakan kriteria perhitungan berdasarkan garis kontinum, maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Indeks Skor Maksimum} &= \text{Bobot tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times n \\ &= 5 \times 8 \times 34 \\ &= 1.360\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Indeks Skor Minimum} &= \text{Bobot terendah} \times \text{jumlah pertanyaan} \times n \\ &= 1 \times 8 \times 34 \\ &= 272\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Persentase Skor} &= (1.273:1.360) \times 100\% \\ &= 93,6 \%\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, tanggapan hasil responden pada *Total Quality Management* menunjukkan angka 93,6 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Total Quality Management* termasuk kedalam kriteria sangat baik. Artinya PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya telah memiliki kualitas manajemen yang sangat baik sesuai dengan *Total Quality Management* yang diterapkannya. Hasil perhitungan diatas kemudian digambarkan garis kontinum berikut ini :



Gambar 4. 5

Garis Kontinium *Total Quality Management*

4.2.2 Penerapan *Supply Chain Management* Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya

Gambaran dari data hasil penelitian dapat digunakan guna memperdalam pembahasan melalui gambaran data yang diperoleh dari tanggapan responden. Yang kedua dapat diketahui tanggapan dari responden terhadap *Supply Chain Management* yang sedang diteliti dilakukan kategorisasi kepada skor tanggapan dari responden. Berdasarkan persentase skor dari jawaban responden yang diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Tabel 4.16 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Kuesioner

No	Persentase Skor	Kategori Skor
1	20,00 - 36,00	Sangat Rendah / Tidak Baik
2	36,01 - 52,00	Rendah / Kurang Baik
3	52,00 - 68,00	Cukup Tinggi/Cukup Baik
4	68,01 - 84,00	Tinggi/Baik
5	84,01 – 100	Sangat Tinggi / Sangat Baik

Sumber: Narimawati (2010:85)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar peneliti sebelumnya, penelitian atas *Supply Chain Management* diperoleh melalui jawaban atas kuesioner sebanyak 8 item pertanyaan kepada 34 responden, yang terbagi menjadi 4 yaitu : *Information sharing, Long term relationship, Cooperation, dan Integration process*, yang diuraikan sebagai berikut:

a. Information sharing

Tabel 4. 17

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap *Information sharing*

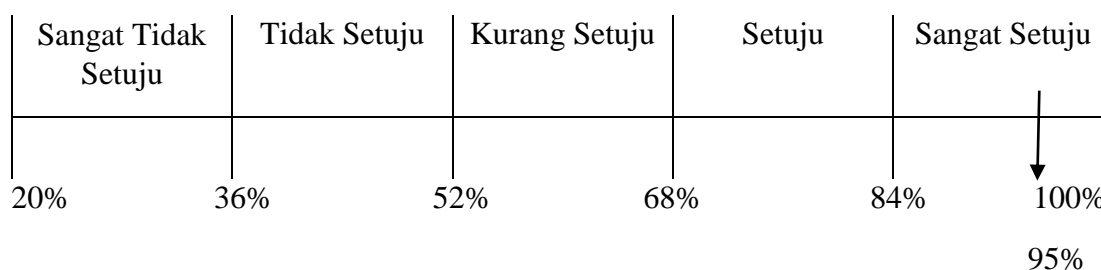
No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
1.	Penyampaian Informasi mengenai permintaan barang dapat dilakukan dengan mudah guna memenuhi persediaan.	30	4				166	170
2.	Informasi mengenai aspek finansial, produk, distribusi, dan kinerja dapat membantu semua pihak yang terkait, baik PT PBAS maupun mitra PT PBAS	24	7	2	1		156	170
Total Skor							322	340

Sumber: Data Primer Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{322}{340} \times 100\%$$

$$= 95\%$$



Gambar 4. 6

Garis Kontinium *Information sharing*

Pada tabel 4.17 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai *information sharing* adalah sebesar 95% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

b. *Long term relationship*

Tabel 4. 18

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap *Long term relationship*

No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
3.	PT PBAS mengevaluasi pentingnya hubungan dengan mitra dan pemasok untuk menjaga hubungan jangka panjang.	27	4	2	1		159	170

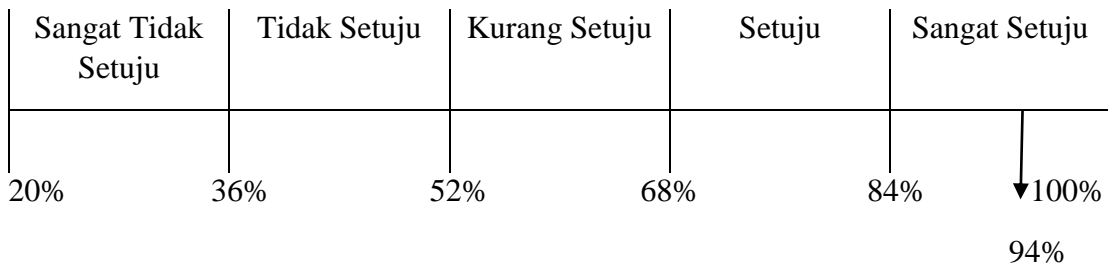
4.	PT PBAS memiliki komitmen yang baik dan rasa saling percaya dalam menjalin hubungan dengan mitra maupun pemasok .	27	5	1	1		160	170
Total Skor							319	340

Sumber: Data Primer Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{319}{340} \times 100\%$$

$$= 94\%$$



Gambar 4. 7

Garis Kontinium *Long term relationship*

Pada tabel 4.18 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai *long term relationship* adalah sebesar 94% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

c. *Cooperation*

Tabel 4. 19

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap *Cooperation*

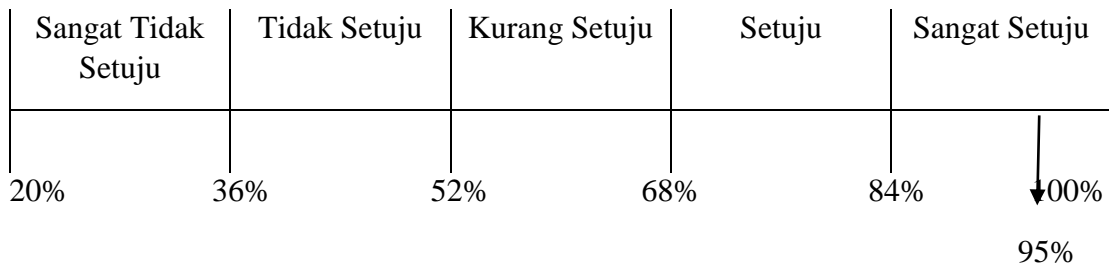
No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
5.	Kerjasama PT PBAS dengan karyawan ditetapkan berdasarkan kondisi yang objektif.	28	5	1			162	170
6.	PT PBAS membantu (memberi masukan) kepada pemasok untuk meningkatkan kualitas produk untuk hubungan jangka panjang.	25	8		1		160	170
Total Skor							322	340

Sumber: Data Kuesioner Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{322}{340} \times 100\%$$

$$= 95\%$$



Gambar 4. 8

Garis Kontinum *Cooperation*

Pada tabel 4.19 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai *cooperation* adalah sebesar 95% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

d. *Integration process*

Tabel 4. 20

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap *Integration process*

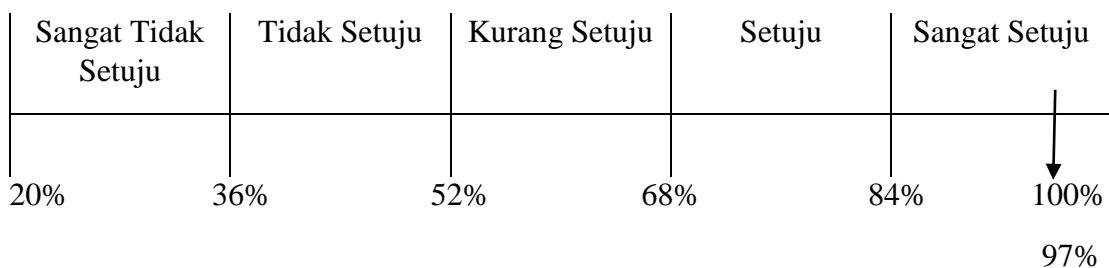
No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
7.	Aktivitas logistik PT PBAS terintegrasi secara baik dengan karyawan	30	2	2			164	170
8.	Proses distribusi, logistik gudang, dan proses transportasi dari PT PBAS terintegrasi dengan baik	30	4				166	170
Total Skor							330	340

Sumber: Data Primer Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{330}{340} \times 100\%$$

$$= 97\%$$



Gambar 4. 9

Garis Kontinium *Integration process*

Pada tabel 4.20 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai *integration process* adalah sebesar 97% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

Dengan demikian, berdasarkan gambar garis kontinum diatas dapat memberikan informasi mengenai nilai presentasi tanggapan yang berkaitan dengan *Supply Chain Management* yaitu sebagai berikut:

1. Persentase tertinggi didapatkan oleh indikator *Integration process* sebesar 97% yang dapat diartikan bahwa *Integration process* pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya mengenai penggabungan seluruh bagian – bagian atau aktivitas – aktivitas sudah dilakukan dengan sangat baik.
2. Persentase terendah didapatkan oleh *Long term relationship* sebesar 94% yang dapat diartikan bahwa *Long term relationship* pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya mengenai hubungan jangka panjang baik dengan mitra, pemasok, maupun pelanggan sudah dilakukan dengan sangat baik.

Berikut ini merupakan gambaran umum variabel *Supply Chain Management* pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

Tabel 4. 21

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap *Supply Chain Management*

No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
1.	Penyampaian Informasi mengenai permintaan barang dapat dilakukan dengan mudah guna memenuhi persediaan.	30	4				166	170
2.	Informasi mengenai aspek finansial, produk, distribusi, dan kinerja dapat membantu semua pihak yang terkait, baik PT PBAS maupun mitra PT PBAS	24	7	2	1		156	170
3.	PT PBAS mengevaluasi pentingnya hubungan dengan mitra dan pemasok untuk menjaga hubungan jangka panjang.	27	4	2	1		159	170
4.	PT PBAS memiliki komitmen yang baik dan rasa saling percaya dalam menjalin hubungan dengan mitra maupun pemasok	27	5	1	1		160	170
5.	Kerjasama PT PBAS dengan karyawan ditetapkan berdasarkan kondisi yang objektif.	28	5		1		162	170
6.	PT PBAS membantu (memberi masukan) kepada pemasok untuk meningkatkan kualitas produk untuk hubungan jangka panjang.	25	8	1			160	170
7.	Aktivitas logistik PT PBAS terintegrasi secara baik dengan karyawan	30	2	2			164	170
8.	Proses distribusi, logistik gudang, dan proses transportasi dari PT PBAS terintegrasi dengan baik	30	4				166	170
Total							1.293	1.360

Sumber: Data Primer Diolah 2022

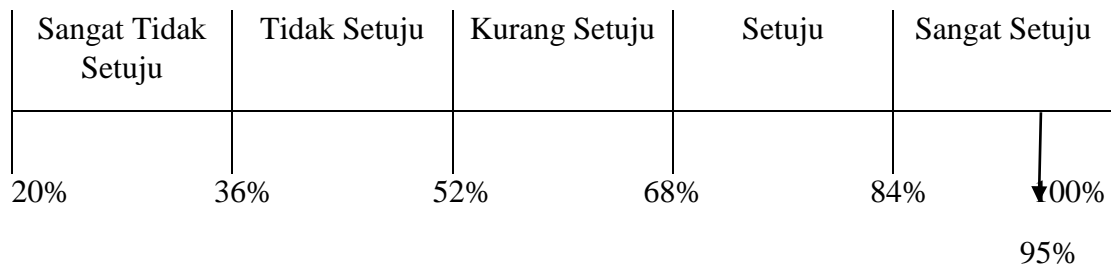
Berdasarkan tabel 4.15 untuk memberikan interpretasi terhadap skor jawaban dari responden yang digunakan dengan menggunakan kriteria perhitungan berdasarkan garis kontinum, maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Indeks Skor Maksimum} &= \text{Bobot tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times n \\ &= 5 \times 8 \times 34 \\ &= 1.360\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Indeks Skor Minimum} &= \text{Bobot terendah} \times \text{jumlah pertanyaan} \times n \\ &= 1 \times 8 \times 34 \\ &= 272\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Persentase Skor} &= (1.293:1.360) \times 100\% \\ &= 95\%\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, tanggapan hasil responden pada *Supply Chain Management* menunjukkan angka 95%. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Supply Chain Management* termasuk kedalam kriteria sangat baik. Artinya PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya telah mengintegrasikan pemasok, produsen, dan gudang secara efektif supaya persediaan barang bisa didistribusikan dengan baik dan tepat. Hasil perhitungan diatas kemudian digambarkan garis kontinum berikut ini :



Gambar 4. 10

Garis Kontinium *Supply Chain Management*

4.2.3 Penerapan Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun

Solusi unit Tasikmalaya

Gambaran dari data hasil penelitian dapat digunakan guna memperdalam pembahasan melalui gambaran data yang diperoleh dari tanggapan responden. Yang ketiga dapat diketahui tanggapan dari responden terhadap Kinerja Operasional Perusahaan yang sedang diteliti dilakukan kategorisasi kepada skor tanggapan dari responden. Berdasarkan persentase skor dari jawaban responden yang diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Tabel 4.22 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Kuesioner

No	Persentase Skor	Kategori Skor
1	20,00 - 36,00	Sangat Rendah / Tidak Baik
2	36,01 - 52,00	Rendah / Kurang Baik
3	52,00 - 68,00	Cukup Tinggi/Cukup Baik
4	68,01 - 84,00	Tinggi/Baik
5	84,01 – 100	Sangat Tinggi / Sangat Baik

Sumber: Narimawati (2010:85)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar peneliti sebelumnya, penelitian atas Kinerja Operasional Perusahaan diperoleh melalui jawaban atas kuesioner sebanyak 9 item pertanyaan kepada 34 responden, yang terbagi menjadi 3 yaitu : fleksibilitas, kualitas, dan pengiriman, yang diuraikan sebagai berikut:

a. Fleksibilitas

Tabel 4. 23

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Fleksibilitas

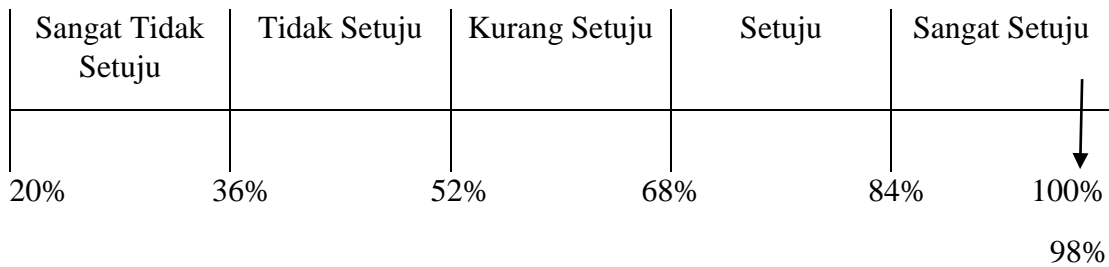
No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
1.	PT PBAS dapat menentukan besarnya pengaruh perubahan terhadap PT PBAS	30	4				166	170
2.	PT PBAS selalu melakukan perubahan yang strategis dan signifikan	27	6	1			162	170
3.	PT PBAS mampu menyesuaikan diri dengan berbagai tantangan yang diterima dalam melakukan pekerjaannya.	29	4	1			164	170
Total Skor							492	510

Sumber: Data Primer Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{492}{510} \times 100\%$$

$$= 98\%$$



Gambar 4. 11

Garis Kontinum Fleksibilitas

Pada tabel 4.23 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai fleksibilitas adalah sebesar 98% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

b. Kualitas

Tabel 4. 24

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas

No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
4.	PT PBAS selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen	29	4	1			164	170
5.	PT PBAS mendapatkan respon yang baik dari konsumen terkait jasa yang diberikan.hubungan dengan mitra maupun pemasok .	30	3	1			165	170

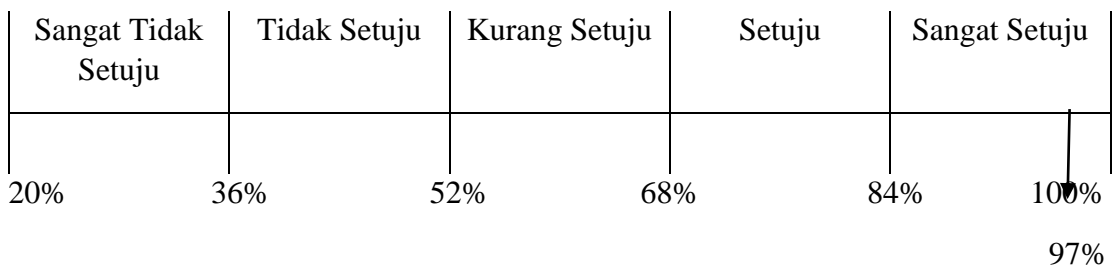
6.	PT PBAS melakukan repaint dan repair menggunakan alat dan bahan yang terbaik	30	4				166	170
Total Skor							495	510

Sumber: Data Primer Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{495}{510} \times 100\%$$

$$= 97\%$$



Gambar 4. 12

Garis Kontinum Kualitas

Pada tabel 4.24 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai kualitas adalah sebesar 97% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

c. Pengiriman

Tabel 4. 25

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pengiriman

No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
7.	Barang yang telah di perbaiki dan di cek dikirimkan sesuai	28	6				164	170

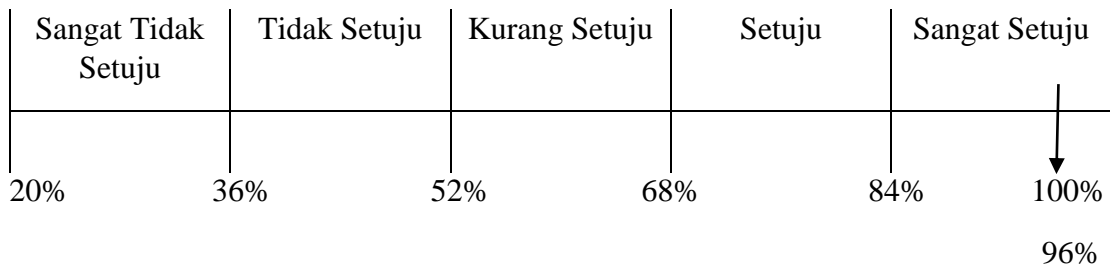
	dengan estimasi waktu pengiriman.							
8.	PT PBAS bertanggung jawab dalam pengiriman barang walaupun diluar jam kerja	28	4	1	1		161	170
9.	PT PBAS mengirimkan tabung yang rusak ke kantor pusat sesuai dengan waktu yang telah di estimasikan	32	2				168	170
Total Skor							493	510

Sumber: Data Kuesioner Diolah 2022

$$\%Skor\ Aktual = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$\%Skor\ Aktual = \frac{493}{510} \times 100\%$$

$$= 96\%$$



Gambar 4. 13

Garis Kontinuum Pengiriman

Pada tabel 4.25 diatas, dapat dilihat bahwa persentase skor yang didapatkan dari pertanyaan – pertanyaan mengenai pengiriman adalah sebesar 96% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik.

Dengan demikian, berdasarkan gambar garis kontiium diatas dapat memberikan informasi mengenai nilai presentasi tanggapan yang berkaitan dengan Kinerja Operasional Perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Persentase tertinggi didapatkan oleh indikator fleksibilitas sebesar 98% yang dapat diartikan bahwa fleksibilitas pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya mengenai kemampuan perusahaan dalam beradaptasi dengan lingkungan bisnis sudah dilakukan dengan sangat baik
2. Persentase terendah didapatkan oleh pengiriman sebesar 96% yang dapat diartikan bahwa pengiriman pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya mengenai kemampuan perusahaan dalam mengirimkan produk sudah dilakukan dengan sangat baik.

Berikut ini merupakan gambaran umum variabel Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

Tabel 4. 26

Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan

No	Pertanyaan	Frekuensi					Skor Aktual	Skor Ideal
		SS	S	KS	TS	STS		
1.	PT PBAS dapat menentukan besarnya pengaruh perubahan terhadap PT PBAS	30	4				166	170
2.	PT PBAS selalu melakukan perubahan yang strategis dan signifikan	27	6	1			162	170
3.	PT PBAS mampu menyesuaikan diri dengan berbagai tantangan yang	29	4	1			164	170

	diterima dalam melakukan pekerjaannya.							
4.	PT PBAS selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen	29	4	1			164	170
5.	PT PBAS mendapatkan respon yang baik dari konsumen terkait jasa yang diberikan.	30	3	1			165	170
6.	PT PBAS melakukan repaint dan repair menggunakan alat dan bahan yang terbaik	30	4				166	170
7.	Barang yang telah di perbaiki dan di cek dikirimkan sesuai dengan estimasi waktu pengiriman	28	6				164	170
8.	PT PBAS bertanggung jawab dalam pengiriman barang walaupun diluar jam kerja	28	4	1	1		161	170
9.	PT PBAS mengirimkan tabung yang rusak ke kantor pusat sesuai dengan waktu yang telah di estimasikan	32	2				168	170
Total							1.480	1.530

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.26 untuk memberikan interpretasi terhadap skor jawaban dari responden yang digunakan dengan menggunakan kriteria perhitungan berdasarkan garis kontinum, maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks Skor Maksimum} &= \text{Bobot tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times n \\
 &= 5 \times 9 \times 34 \\
 &= 1.530
 \end{aligned}$$

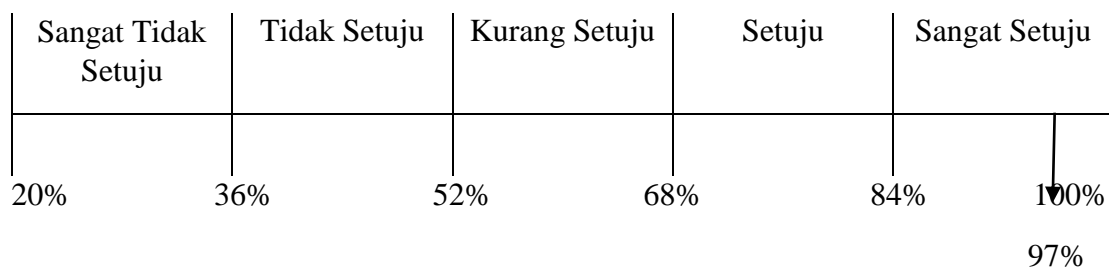
$$\begin{aligned}
 \text{Indeks Skor Minimum} &= \text{Bobot terendah} \times \text{jumlah pertanyaan} \times n \\
 &= 1 \times 9 \times 34
 \end{aligned}$$

$$= 306$$

$$\text{Persentase Skor} = (1.480:1.530) \times 100\%$$

$$= 97\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, tanggapan hasil responden pada Kinerja Operasional Perusahaan menunjukkan angka 97%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kinerja Operasional Perusahaan yang sudah diterapkan termasuk kedalam kriteria sangat baik. Artinya PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya telah melakukan proses dan evaluasi proses kinerja dari operasi internal perusahaan dengan sangat baik, Hasil perhitungan diatas kemudian digambarkan garis kontinum berikut ini:



Gambar 4. 14

Garis Kontinum Kinerja Operasional Perusahaan

H₁: Bagaimana Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima yang memiliki arti bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) dan Supply Chain Management

(SCM) berpengaruh dengan sangat baik terhadap Kinerja Operasional Perusahaan, hal tersebut pula menunjukkan bahwa H_1 diterima.

4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Ghazali (2021) berpendapat bahwa uji asumsi klasik memiliki tujuan guna memastikan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan akurat, tidak bias dan konsisten dengan estimasi. Sebelum dilakukannya analisis regresi maka dilakukan terlebih dahulu uji asumsi klasik untuk memenuhi asumsi – asumsi yang diperlukan pada analisis regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah didalam model regresi, variabel, pengganggu, atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Berikut merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorov – Smirnov (K-S) :

Tabel 4. 27

Uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.07032787
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.073
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

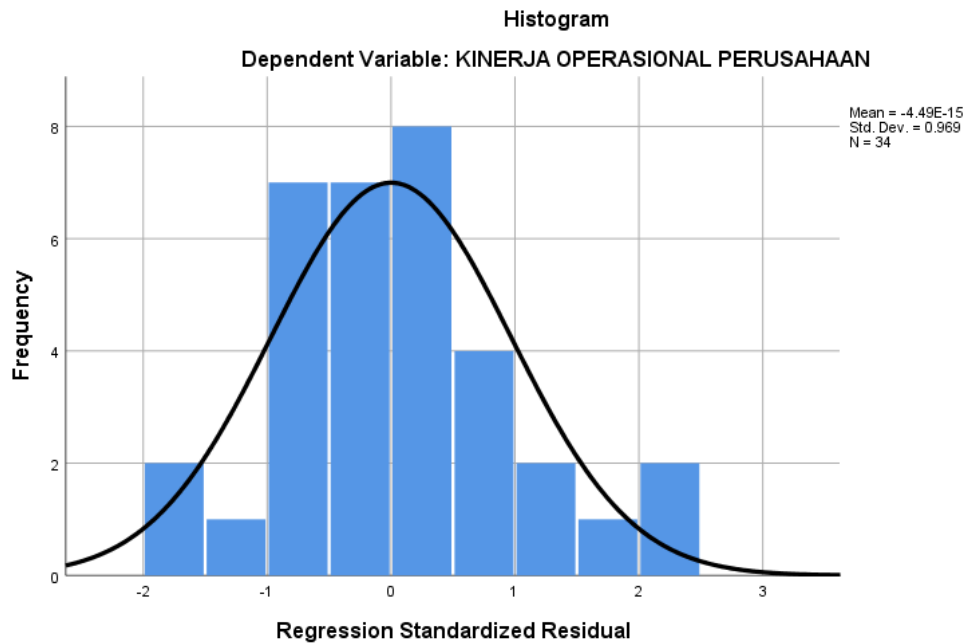
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov – Smirnov (K-S)* menunjukkan nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar 0,200. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan kedalam model regresi berdistribusi normal karena nilai *Asymp Sig (2-tailed)* lebih besar dari *alpha* yaitu, $0,200 > 0,05$.

Kenormalan dapat diketahui dari kurva dan jumlah populasi minimum 30 data. Suatu data dapat dikatakan normal apabila bentuk kurva seimbang dan cenderung tidak miring, baik sisi kanan maupun kiri kurva berbentuk seperti lonceng (*bell-shaped-curve*). Berikut merupakan grafik yang menunjukkan hubungan antara *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

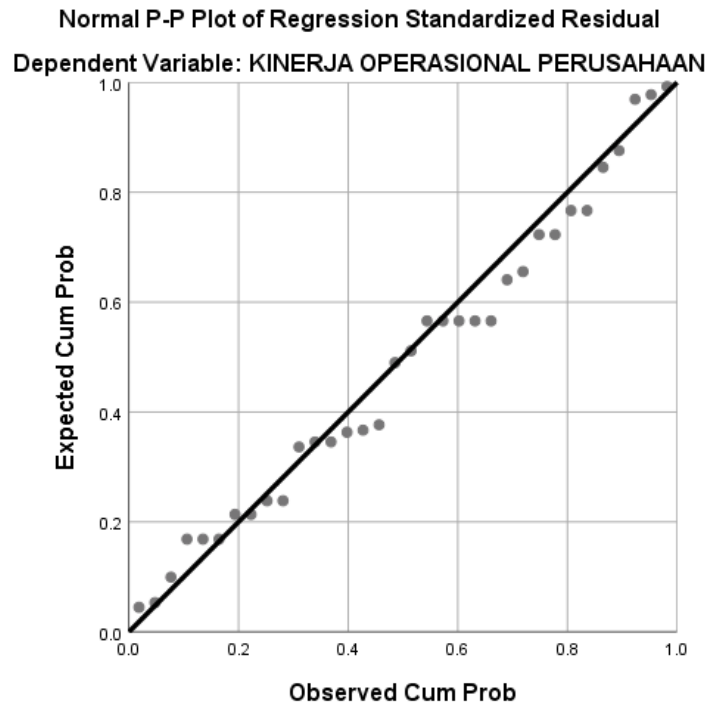


Gambar 4. 15 Histogram Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Pada Gambar 4.15 Diatas dapat diketahui bahwa model distribusi data tersebut normal karena kurva membentuk lonceng. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan normal probability plot yang digunakan untuk mendeteksi apakah data sudah berdistribusi normal atau tidak. menggunakan normal probability plot yang digunakan untuk mendeteksi apakah data sudah berdistribusi normal atau tidak sudah berdistribusi normal atau tidak. menggunakan normal probability plot yang digunakan untuk mendeteksi apakah data sudah berdistribusi normal atau tidak sudah berdistribusi normal atau tidak.

berdistribusi normal atau tidak. menggunakan normal probability plot yang digunakan untuk mendeteksi apakah data sudah berdistribusi normal atau tidak.



Gambar 4.16 P-Plot Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Sebaran data distribusi dapat dilihat dengan menggunakan grafik P-P Plot. Dilihat pada grafik P-P Plot, kesamaan antara nilai probabilitas harapan dan probabilitas pengamatan menunjukkan garis diagonal yang merupakan perpotongan antara garis probabilitas harapan dan garis probabilitas pengamatan. Nilai P-P Plot terletak di sekitar garis diagonal, sehingga dapat diartikan bahwa distribusi data tersebut normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan guna menguji apakah didalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Berikut merupakan hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan nilai *tolerance* dan VIF :

Tabel 4. 28
Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.395	3.731		.642	.526		
	TQM	.621	.108	.554	5.736	.000	.700	1.428
	SCM	.470	.099	.459	4.753	.000	.700	1.428

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

Sumber: Data Kuesioner Diolah 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan nilai tolerance dan VIF diperoleh nilai sebesar $0,700 > 0,10$ untuk nilai tolerance *Total Quality Management* dan *Supply Chain Management* dan nilai sebesar $1,428 < 10$ untuk nilai VIF *Total Quality Management* dan *Supply Chain Management*. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas (independen) dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan guna menguji apakah didalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Glesjer:

Tabel 4. 29

Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.586	2.227		1.161	.254
	TQM	.047	.065	.149	.721	.477
	SCM	-.092	.059	-.323	-1.562	.129

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Primer Diolah 2022

berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Glesjer diperoleh nilai variabel *Total Quality Management* terhadap absolut nilai residual sebesar $0,477 > 0,05$ sig. dan nilai *Supply Chain Management* terhadap absolut nilai residual sebesar $0,129 > 0,05$ sig. maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam metode regresi.

4.2.5 Analisis Linear Berganda

Analisis linear berganda yang digunakan oleh peneliti memiliki tujuan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), apabila terdapat dua atau lebih variabel independen sebagai factor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya), berikut merupakan hasil uji analisis linear berganda:

Tabel 4. 30
Uji Analisis Linear Berganda

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.395	3.731		.642	.526		
	TQM	.621	.108	.554	5.736	.000	.700	1.428
	SCM	.470	.099	.459	4.753	.000	.700	1.428

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda maka diperoleh persamaan linear sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 \text{ TQM} + b_2 \text{ SCM}$$

$$Y = 2,395 + 0,621 \text{ TQM} + 0,470 \text{ SCM}$$

Dari persamaan linear diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai α = konstanta sebesar 2,395 yang berarti nilai konstanta positif. Hal ini menunjukkan bahwa ketika variabel TQM dan SCM sama dengan 0 maka Kinerja Operasional Perusahaan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya akan meningkat sebesar 2,395.
- b. Nilai b_1 jika TQM meningkat sebesar (satu) satuan dan variabel lainnya konstan maka Kinerja Operasional Perusahaan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya akan mengalami kenaikan sebesar 0,621.
- c. Nilai b_2 jika SCM meningkat (satu) satuan dan variabel lainnya konstan maka SCM PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya meningkat sebesar 0,470.

4.2.6 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi memiliki tujuan guna mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi nilainya Antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai R² (R Square). Berikut merupakan hasil dari uji koefisien determinasi:

Tabel 4. 31

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.797	.784	1.10431

a. Predictors: (Constant), SCM, TQM

b. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

Sumber: Data Kuesioner Diolah 2022

Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai R² (R Square) sebesar 0,797. Dapat diartikan bahwa 79,7% variabel dependen Kinerja Operasional Perusahaan dipengaruhi oleh variabel independen (TQM dan SCM) dan sisanya sebesar 20,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model regresi.

4.2.7 Uji Statistik F (Secara Simultan)

Uji statistic F (secara simultan) memiliki tujuan guna menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependen.

Untuk mencari F tabel dapat dilihat melalui distribusi nilai tabel F dengan mencari tingkat signifikan (α) 0,05 (5%) dan nilai *degree of freedom*/df = k; n – k (df = 2;34-2 = 2;32) maka nilai yang didapat sebesar 3,29. Berikut hipotesis penelitian secara simultan:

H₂: *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.

4.2.7.1 Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* Secara Simultan Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan

Tabel 4. 32

Uji F (Simultan) *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.666	2	74.333	60.953	.000 ^b
	Residual	37.805	31	1.220		
	Total	186.471	33			

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

b. Predictors: (Constant), SCM, TQM

Sumber: Data Kuesioner Diolah 2022

Berdasarkan hasil dari uji F simultan diperoleh nilai signifikansi pada variabel *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* sebesar $0,000 < 0,05$, dengan tingkat signifikansi 5%. Lalu nilai F hitung $60,953 > 3,29$ F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti bahwa *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* secara bersama – sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

4.2.8 Uji Statistik t (Secara Parsial)

Uji statistik t (secara parsial) memiliki tujuan guna menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Untuk mengetahui nilai t tabel dapat dilihat melalui distribusi t tabel dengan cara mencari tingkat signifikan $(\alpha/2) = 0,05/2 = 0,025$ (2,5%) dan nilai degree of freedom/df

= $n = n - 2 - 1$ ($df = 34 - 2 - 1 = 31$), maka nilai degree of freedom/df yang diperoleh sebesar 2,039

Uji t ini dilakukan guna mengetahui secara parsial pengaruh dari masing – masing variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y). berikut hipotesis penelitian secara parsial :

H₃: *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.

H₄: *Supply Chain Management (SCM)* berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi (PBAS) unit Tasikmalaya.

4.2.8.1 Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan

Tabel 4. 33
Uji Statistik t *Total Quality Management*

		Coefficients^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.395	3.731		.642	.526		
	TQM	.621	.108	.554	5.736	.000	.700	1.428
	SCM	.470	.099	.459	4.753	.000	.700	1.428

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan hasil dai uji statistic t secara parsial diperoleh nilai signifikansi pada variabel *Total Quality Management* sebesar $0,000 < 0,05$, dengan tingkat signifikansi 5%, lalu nilai t hitung sebesar $5,736 > 2,039$ t tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, yang berarti secara parsial variabel *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

4.2.7.2 Pengaruh *Supply Chain Management* (SCM) Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan

Tabel 4. 324

Uji Statistik t *Supply Chain Management*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.395	3.731		.642	.526		
	TQM	.621	.108	.554	5.736	.000	.700	1.428
	SCM	.470	.099	.459	4.753	.000	.700	1.428

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

Sumber: Data Kuesioner Diolah 2022

Berdasarkan hasil dai uji statistic t secara parsial diperoleh nilai signifikansi pada variabel *Supply Chain Management* sebesar $0,000 < 0,05$, dengan tingkat signifikansi 5% lalu nilai t hitung sebesar $4,753 > 2,039$ t tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa H4 diterima, yang berarti secara parsial variabel *Supply Chain Management* (SCM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

Pengujian pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada penelitian ini hasilnya dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengelolaan data mengenai *Supply Chain Management* (SCM) menunjukkan bahwa F hitung adalah sebesar $60,953 > 3,29$ F tabel dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari $0,05$ dan F hitung lebih besar dari F tabel, artinya *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) secara simultan atau bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Candra Dwi Hardiana dan Nanda Setiawan (2021) yang menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh YS Susilo (2019) yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) berpengaruh secara positif dan signifikan.

Oleh karena itu dapat peneliti simpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) merupakan faktor penting untuk menghasilkan kinerja operasional perusahaan yang baik. Karena *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) merupakan dua hal yang harus selalu diperhatikan oleh perusahaan supaya dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pedoman yang diterapkan oleh perusahaan itu sendiri yang dimana semakin baik perusahaan dalam menerapkan *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (TQM) maka semakin baik pula kinerja operasional yang dihasilkan oleh perusahaan.

4.3.2 Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

Pengujian pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada penelitian ini hasilnya dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengelolaan data mengenai *Total Quality Management* (TQM) menunjukkan bahwa t hitung adalah sebesar $5,376 > 2,039$ t tabel dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari $0,05$ dan t hitung lebih besar dari t tabel, artinya *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Dede Risti Romadoni (2021) yang menyebutkan bahwa secara parsial *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Total Quality Management* (TQM) pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya maka Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya juga akan semakin tinggi dan baik. Dan penelitian lainnya yang dilakukan oleh Adrian Pradipta Wibowo (2020) menyebutkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan. Hal ini juga menunjukkan bahwa semakin tinggi *Total Quality Management* (TQM) pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya maka Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya juga akan semakin tinggi dan baik.

Oleh karena itu dapat peneliti simpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu faktor penting untuk menghasilkan kinerja operasional perusahaan yang baik. Karena *Total Quality Management* (TQM) merupakan hal yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan. Jika *Total Quality Management* (TQM) rendah maka kinerja operasional perusahaan akan dinilai tidak baik.

4.3.3 Pengaruh *Supply Chain Management* (SCM) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

Pengujian pengaruh *Supply Chain Management* (SCM) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada penelitian ini hasilnya dapat disimpulkan bahwa *Supply Chain Management* (SCM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengelolaan data mengenai *Supply Chain Management* (SCM) menunjukkan bahwa t hitung adalah sebesar $4,753 > 2,039$ t tabel dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung lebih besar dari t tabel, artinya *Supply Chain Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional Perusahaan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Tia Septa Hanurawati (2020) yang menunjukkan bahwa *Supply Chain Management* (SCM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Supply Chain Management* (SCM) pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya maka Kinerja Operasional Perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya juga akan semakin tinggi dan baik.

Oleh karena itu dapat peneliti simpulkan bahwa *Supply Chain Management* (SCM) merupakan salah satu faktor penting untuk menghasilkan kinerja operasional perusahaan yang baik. Karena *Supply Chain Management* (SCM) merupakan hal yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan. Jika *Supply Chain Management* (SCM) rendah maka kinerja operasional perusahaan akan dinilai tidak baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi permasalahan, penelitian terdahulu, teori dan juga hasil mengenai pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan *Supply Chain Management (SCM)* terhadap Kinerja operasional perusahaan, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Supply Chain Management (SCM) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya :
 - a. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa Hasil dari jawaban responden mengenai *Total Quality Management (TQM)* yaitu *Total Quality Management (TQM)* pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa *Total Quality Management* pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya sudah menerapkan karakteristik *Total Quality Management (TQM)* dengan sangat baik yang antara lain yaitu kepuasan pelanggan, perbaikan berkesinambungan, respek terhadap setiap orang dalam memberdayakan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta. Persentase tertinggi didapatkan oleh dua indikator yaitu kepuasan pelanggan dan manajemen

berdasarkan fakta sebesar 95% dan persentase terendah didapatkan oleh perbaikan berkesinambungan sebesar 91%.

- b. Hasil dari jawaban responden mengenai *Supply Chain Management* (SCM) yaitu *Supply Chain Management* (SCM) pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa *Supply Chain Management* pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya sudah menerapkan karakteristik *Supply Chain Management* (SCM) dengan sangat baik yang antara lain yaitu *information sharing, long term relationship, cooperation, dan integration process*. Persentase tertinggi didapatkan oleh dua indikator yaitu *Integration process* sebesar 97% dan persentase terendah didapatkan oleh long term relationship sebesar 94%.
- c. Hasil jawaban responden mengenai kinerja operasional perusahaan yaitu kinerja operasional perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja operasional perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya sudah menerapkan karakteristik kinerja operasional perusahaan dengan sangat baik antara lain mengenai fleksibilitas melalui *flexibility*, kualitas melalui kualitas produk, dan pengiriman melalui ketepatan waktu pengiriman. Persentase tertinggi didapatkan oleh indikator fleksibilitas sebesar 98% dan persentase terendah didapatkan oleh pengiriman sebesar 96%.

2. Analisis pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap kinerja operasional perusahaan secara simultan (Uji F). hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap kinerja operasional perusahaan. Artinya penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) memberikan kontribusi yang baik terhadap kinerja operasional perusahaan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya.
3. Analisis pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional perusahaan berdasarkan uji parsial (t) yaitu *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan secara parsial, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan, maka semakin tinggi *Total Quality Management* mencerminkan kinerja operasional perusahaan yang baik pula.
4. Analisis pengaruh penerapan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap kinerja operasional perusahaan berdasarkan uji parsial (t) yaitu *Supply Chain Management* (SCM) berpengaruh signifikan secara parsial, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa *Supply Chain Management* (SCM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan, maka semakin tinggi *Supply Chain Management* mencerminkan kinerja operasional perusahaan yang baik pula.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dilakukan peneliti mengenai pengaruh penerapan *Total Quality Management*(TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap kinerja operasional perusahaan, peneliti mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat memberi manfaat dan masukan yang positif, sebagai berikut:

1. PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya sudah baik dalam melakukan penyesuaian dengan berbagai tantangan dan masalah yang dihadapinya. Dengan terus selalu melakukan penyesuaian terhadap perubahan yang ada mampu membuat kinerja operasional perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya tetap terjaga dengan baik, Selain itu, berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pengiriman mendapatkan nilai yang terendah diantara tiga indikator Kinerja Operasional Perusahaan diharapkan PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya dapat terus meningkatkan kualitas pengiriman barang yang dilakukannya dari segi ketepatan waktu, karena dengan hal itu dapat memberikan gambaran baiknya kinerja operasional perusahaan yang dilakukan oleh PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya, dan Kinerja operasional perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya termasuk dalam kategori yang sangat baik, namun meski begitu PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya harus selalu memperhatikan kualitas produk karena hal tersebut merupakan salah satu karakteristik kinerja operasional perusahaan sudah dilakukan dengan sangat baik.

2. PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya diharapkan dapat terus mempertahankan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Selain itu, berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, perbaikan berkesinambungan memiliki nilai terendah diantara 4 indikator *Total Quality Management* (TQM). Disarankan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya dapat berupaya meningkatkan perbaikan yang berkesinambungan, karena dengan adanya *Total Quality Management* yang baik seperti kepuasan pelanggan yang baik, perbaikan berkesinambungan yang baik, respek terhadap setiap orang melalui pemberdayaan karyawan yang baik dan manajemen berdasarkan fakta yang baik mampu menunjukkan bahwa kinerja operasional perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya sudah dilakukan dengan sangat baik.
3. PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya diharapkan dapat terus mempertahankan penerapan *Supply Chain Management* (SCM) dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Selain itu, berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, *Long Term Relationship* mendapatkan nilai terendah diantara empat indikator *Supply Chain Management* maka diharapkan PT Patra Badak Arun Solusi dapat meningkatkan lagi hubungan jangka panjangnya baik dengan pemasok maupun pelanggan dengan terus meningkatkan komunikasi dan rasa percaya. Lalu, PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya diharapkan mampu melakukan *information sharing* dengan pemasok maupun pelanggan dengan baik, diharapkan pula PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya mampu terus menjaga komitmen yang baik dan

rasa saling percaya baik dengan pemasok maupun dengan pelanggan, lalu dapat terus memberdayakan proses logistik yang dilakukan saat memproduksi barang, karena dengan adanya *Supply Chain Management* yang baik mampu menunjukkan bahwa kinerja operasional perusahaan pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya sudah dilakukan dengan sangat baik.

4. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan cara menambah atau menggunakan variabel independen lain seperti strategi inovasi guna mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggitasari, Desy. 2021. Pengaruh *Supply Chain Management* terhadap Kinerja Operasional Pada Toko Serba Ada Mulia Godean Yogyakarta. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- Assauri, S. 2016. " Manajemen Operasi Produksi". PT .Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Djunaidi, M., Sholeh, M. A., & Mufid, N. M. (2018). Identifikasi faktor Penerapan *Green Supply Chain Management* Pada Industri *Furniture Kayu*. *Jurnal Teknik Industri, Vol. 19, No. 1, Februari 2018, pp. 1-10.*
- Fandy ,Tjiptono dan Anastasia Diana. 2013. *Total Quality Management*. Yogyakarta, Andi Offset
- Fitrianto, A.Y. dan Sudaryanto, B. (2016). Pengaruh *Supply Chain Management* terhadap Kinerja Operasional *Outlet*. Diponegoro *Journal Of Management, Vol 5, No 2 2016*
- Fitrah, M., & Luthfiyah. (2017). Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus. Sukabumi: CV Jejak.
- Gaspersz, Vincent. 2015. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Handoko, Hani T. 2007. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Hanurawati, T. S. (2020). Pengaruh Manajemen kualitas Total dan Manajemen Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasional pada PT. Compotec International. *Repository FEB-Usakti*.
- Hardiana, C. D., & Setiawan, N. (2021). Pengaruh *Supply Chain Management (SCM)*, *Total Quality Management(TQM)*, dan Strategi Inovasi pada Perusahaan Manufaktur di Kawasan *Delta Silicon Cikarang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Hardiani, F.O. 2020. Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan melalui Keunggulan Bersaing. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta

- Heizer Jay dan Render, Barry. (2017). *Manajemen Operasi* edisi 11 . Jakarta : Salemba Empat
- <https://regional.kompas.com/read/2020/12/25/13262061/tabung-gas-3-kg-meledak-di-tasikmalaya-3-orang-terbakar?page=all>, diakses pada tanggal 12 Oktober 2022
- <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210211200525-4-222886/pertamina-optimalkan-pasokan-elpiji-di-tasikmalaya>, diakses pada tanggal 12 Oktober 2022
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Laiya, R. A., an, A. H., & Pondaag, J. (2018).Pengaruh *Total Quality Management*(TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Bank Mandiri Tbk Area Manado. *Jurnal EMBA Vol.6 No.4 September 2018*.
- Latuconsina, Z., & Sariwating, N. D. (2020). Pengaruh Dimensi dari *Supply Chain Management* terhadap Kinerja Operasional Toko Komputer di Kota Ambon. *Cita Ekonomika, Jurnal Ekonomi*.
- Narimawati, U. (2010). *Metodologi Penelitian: Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Genesis
- Nasution, M.Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purnia, D.S & Alawiyah, T. (2020). *Metode Penelitian: Strategi Menyusun Tugas Akhir*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Putradi, C., (2017). Pengertian *Supply Chain*, Manajemen Rantai Pasok, dan Contoh Proses. [Online] Available at: <https://mgt-logistik.com/supply-chainadalah/>
- Radhi, F. & Hariningsih, E., (2019). Analisis Penerapan *Supply Chain Management* Studi Kasus Pada Perusahaan Retailer. *JBTI*, 6(1), pp. 33-44.
- Radjab, Enny. Jam'an, Andi. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2012. "Pengaruh *Supply Chain Management* Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan". *Proceeding Seminar Sistem Produksi X*.

- Riadi, M., 2017. *Supply Chain Management (SCM)*. [Online] Available at: <https://www.kajianpustaka.com/2017/08/supply-chainmanagement-scm.html?m=1>
- Romadoni, D. R. (2022). Pengaruh *Total Quality Management* dan Operasi Integrasi Rantai Pasok terhadap Kinerja Operasi (Survei pada Umkm Bordir di Sentra Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Sarwono, Jonathan. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Edisi 2 Yogyakarta: Suluh Media.
- Sinambela, E. A. & D. Darmawan. (2021). Pengaruh *Total Quality Management* dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Organisasi. Cemerlang: *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 1 (4), 01–12.
- Sobandi, K.A. dan Kosasih, S. (2014), *Manajemen Operasi*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo, Y.S. 2019. Pengaruh *Supply Chain Management* dan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Distribution Center Indomaret Cluster Sidoarjo yang Dimediasi oleh Keunggulan Bersaing Thesis, Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
- Wibowo, A.P. 2020. Pengaruh *Total Quality Management* dan Quality Management Information terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta

Lampiran 1

Surat Pengantar Penelitian



YAYASAN KESEJAHTERAAN PEGAWAI PT. BANK JABAR BANTEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKUITAS

MAGISTER MANAJEMEN (S2) TERAKREDITASI B NO. 1583/SK/BAN-PT/AKred/M/V/2017
MANAJEMEN (S1) TERAKREDITASI B NO. 4025/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019
AKUNTANSI (S1) TERAKREDITASI A NO. 5100/SK/BAN-PT/AKred/S/XII/2017
PERBANKAN DAN KEUANGAN (D3) TERAKREDITASI A NO. 12899/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/Dipl-III/XII/2021
AKUNTANSI (D3) TERAKREDITASI U NO. 1161/SK/BAN-PT/Akred-PMT/Dipl-III/II/2022
Kampus : Jl. P.H.H. Mustopa No. 31 Bandung 40124 Telp. 02270778332 Fax. 0227204597
Website : <http://www.ekuitas.ac.id>

Nomor : 082/EKUITAS/BAA/XII/2022
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Penelitian**

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Pimpinan PT Patra Badak Arun
Solusi unit Tasikmalaya,
Jl. Perum Kotabaru Kel. Sumenep Kec.
Tamansari Kota Tasikmalaya

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir berupa penyusunan Skripsi, dengan ini kami mohon kiranya Bapak/ Ibu memberi ijin kepada mahasiswa kami untuk melakukan penelitian di Perusahaan/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin

Adapun data mahasiswa kami adalah :

Nama / NPM : IZDIHAR INTISHAR / C10190090
No. Kontak : 083898166921
Konsentrasi :
Program Studi : S1 - AKUNTANSI
Tahun Akademik : 2022/2023 Ganjil
Judul Skripsi : Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Supply Chain Management (SCM) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya)

Perlu kami sampaikan bahwa data hasil penelitian yang diperoleh akan digunakan untuk kepentingan akademik dengan menjaga etika dan kaidah keilmuan.

Demikian surat permohonan ini kami, atas perhatian dan bantuannya kami mengucapkan terima kasih.

Kota Bandung, 05 Desember 2022
PROGRAM STUDI AKUNTANSI - S1
STIE EKUITAS BANDUNG
Ketua Program Studi



Dwi Purwati.

Lampiran 2

Isi Kuesioner

Identitas Responden :

1. Nama Responden (Boleh inisial) :
2. Jenis kelamin :
 - Laki – Laki
 - Perempuan
3. Usia :
 - ≤ 25 Tahun
 - 26 – 30 Tahun
 - 31 – 35 Tahun
 - 36 – 40 Tahun
 - 41 – 45 Tahun
 - 46 – 50 Tahun
 - ≥ 51 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - SMA/SLTA
 - Diploma
 - Strata Satu (S1)
 - Strata Dua (S2)
 - Strata Tiga (S3)
5. Masa Kerja
 - ≤ 2 Tahun
 - 3 – 5 Tahun
 - 6 – 8 Tahun
 - 9 – 11 Tahun
 - 12 – 14 Tahun
 - ≥ 15 Tahun

KUISIONER :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon mengisi identitas diri
2. Pada setiap pertanyaan terdapat skala interval guna mengukur tingkat jawaban
3. Untuk setiap pertanyaan, Bapak/Ibu/Saudara hanya memilih satu jawaban.
4. Pengisian kuesioner dilakukan sebagai kepentingan penelitian dan segala kerahasiaan data responden beserta jawaban akan dijamin oleh peneliti tidak akan di publikasikan.
5. Isilah pertanyaan - pertanyaan dengan jawaban yang Bapak/Ibu anggap sesuai dengan alternatif jawaban. jawaban "Sangat Setuju" terletak pada sisi kanan dan jawaban "Sangat Tidak Setuju" terletak pada sisi kiri.

5 = Sangat Setuju

- 4 = Setuju
 3 = Kurang Setuju
 2 = Tidak Setuju
 1 = Sangat Tidak Setuju

No.	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	Sangat Setuju
	Total Quality Management(X1)							
1	PT PBAS sangat mengupayakan kepuasan pelanggan							
2	PT PBAS mengupayakan penggunaan mekanisme untuk menanggapi keluhan SPPBE yang menjadi konsumen							
3	PT PBAS selalu mengidentifikasi masalah yang berkaitan sebelum jasa diberikan							
4	PT PBAS melakukan pemberian jasa sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)							
5	PT PBAS memberikan pelatihan dan pengembangan pada seluruh karyawan							
6	PT PBAS memberikan kesempatan kepada karyawan dalam berkoordinasi dengan manajer dalam pengambilan keputusan							
7	Perusahaan dapat mengkoordinasi antar							

	bagian untuk meminimalkan adanya kesalah pahaman dalam komunikasi							
8	Perusahaan menganalisis setiap data yang didapat untuk mendukung tujuan perusahaan.							
	<i>Supply Chain Management (X2)</i>							
9	Penyampaian Informasi mengenai permintaan barang dapat dilakukan dengan mudah guna memenuhi persediaan.							
10	Informasi mengenai aspek finansial, produk, distribusi, dan kinerja dapat membantu semua pihak yang terkait, baik PT PBAS maupun mitra PT PBAS							
11	PT PBAS mengevaluasi pentingnya hubungan dengan mitra dan pemasok untuk menjaga hubungan jangka panjang.							
12	PT PBAS memiliki komitmen yang baik dan rasa saling percaya dalam menjalin hubungan dengan mitra maupun pemasok							
13	Kerjasama PT PBAS dengan karyawan ditetapkan berdasarkan kondisi yang objektif.							
14	PT PBAS membantu (memberi masukan) kepada pemasok untuk							

	meningkatkan kualitas produk untuk hubungan jangka panjang.							
15	Aktivitas logistik PT PBAS terintegrasi secara baik dengan karyawan							
16	Proses distribusi, logistik gudang, dan proses transportasi dari PT PBAS terintegrasi dengan baik							
	Kinerja Operasional Perusahaan (Y)							
17	PT PBAS dapat menentukan besarnya pengaruh perubahan terhadap PT PBAS							
18	PT PBAS selalu melakukan perubahan yang strategis dan signifikan							
19	PT PBAS mampu menyesuaikan diri dengan berbagai tantangan yang diterima dalam melakukan pekerjaannya.							
20	PT PBAS selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen							
21	PT PBAS mendapatkan respon yang baik dari konsumen terkait jasa yang diberikan.							
22	PT PBAS melakukan repaint dan repair menggunakan alat dan bahan yang terbaik							

23	Barang yang telah di perbaiki dan di cek dikirimkan sesuai dengan estimasi waktu pengiriman						
24	PT PBAS bertanggung jawab dalam pengiriman barang walaupun diluar jam kerja						
25	PT PBAS mengirimkan tabung yang rusak ke kantor pusat sesuai dengan waktu yang telah di estimasikan						

Lampiran 3

Tabulasi hasil kuesioner TQM, SCM, dan Kinerja Operasional Perusahaan

No	Pertanyaan																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
3	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
4	5	5	5	3	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
6	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
7	5	5	3	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
8	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
9	5	5	3	5	5	5	5	5	38	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
10	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
11	4	5	5	5	5	5	4	5	38	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	5	5	5	44	
12	5	5	5	3	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
13	5	5	5	5	5	2	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
14	5	5	5	5	5	5	5	2	37	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
15	5	5	3	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
16	5	5	5	5	5	5	3	5	38	5	5	4	5	2	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
17	5	5	5	5	2	5	5	5	37	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
18	5	5	5	5	5	2	5	5	37	5	3	5	5	4	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
19	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	2	5	5	5	4	5	36	5	5	5	4	5	5	5	5	44	
20	5	5	3	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
21	5	3	5	5	5	5	5	5	38	5	4	5	5	5	4	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
22	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	4	5	5	3	37	5	5	5	5	5	5	4	5	44	
23	5	5	2	5	5	5	5	5	37	5	5	3	5	5	3	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
24	5	4	4	4	5	5	5	5	37	5	4	4	4	5	5	5	37	5	4	5	4	4	5	5	5	42	
25	5	4	5	5	4	5	5	5	38	5	4	5	5	4	5	5	38	5	4	5	5	5	4	5	5	43	
26	5	5	4	5	5	5	5	4	38	5	5	4	5	5	5	4	38	5	5	5	4	5	5	5	4	43	
27	5	4	5	5	5	5	4	5	38	5	4	5	5	5	4	5	38	5	4	4	5	5	5	5	4	42	
28	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4	5	5	5	4	4	5	37	4	5	4	5	5	4	4	5	41	
29	4	5	5	4	5	5	5	5	38	4	5	2	4	5	5	5	35	4	5	5	5	4	5	5	4	42	
30	5	4	5	5	5	4	5	4	37	5	4	5	5	5	4	5	37	5	4	5	5	5	5	4	4	42	
31	5	4	5	3	4	5	5	4	35	5	4	5	3	4	5	5	35	5	4	5	5	3	4	5	5	41	
32	4	3	5	2	4	4	3	5	30	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	4	3	5	5	4	3	39	
33	2	5	3	5	4	4	5	5	33	5	4	3	4	5	4	4	33	5	4	3	4	4	5	4	4	37	
34	5	4	3	4	5	4	4	3	32	4	3	5	2	4	4	3	30	4	3	4	5	5	4	4	2	5	36

Lampiran 4

Hasil Tabel *Output* SPSS versi 25

Correlations

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.205	-.149	.369*	.369*	.316	.350*	-.142	.395*
	Sig. (2-tailed)		.229	.387	.027	.027	.060	.036	.409	.017
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X1.2	Pearson Correlation	.205	1	.098	.654**	.486**	.416*	.756**	.317	.770**
	Sig. (2-tailed)	.229		.571	.000	.003	.012	.000	.059	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X1.3	Pearson Correlation	-.149	.098	1	.304	.101	.313	.119	.506**	.509**
	Sig. (2-tailed)	.387	.571		.072	.557	.063	.490	.002	.002
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X1.4	Pearson Correlation	.369*	.654**	.304	1	.652**	.251	.602**	.419*	.865**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.072		.000	.139	.000	.011	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X1.5	Pearson Correlation	.369*	.486**	.101	.652**	1	.251	.295	.303	.657**
	Sig. (2-tailed)	.027	.003	.557	.000		.139	.080	.072	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X1.6	Pearson Correlation	.316	.416*	.313	.251	.251	1	.443**	.251	.596**
	Sig. (2-tailed)	.060	.012	.063	.139	.139		.007	.139	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X1.7	Pearson Correlation	.350*	.756**	.119	.602**	.295	.443**	1	.091	.713**
	Sig. (2-tailed)	.036	.000	.490	.000	.080	.007		.598	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X1.8	Pearson Correlation	-.142	.317	.506**	.419*	.303	.251	.091	1	.553**
	Sig. (2-tailed)	.409	.059	.002	.011	.072	.139	.598		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
TOTAL	Pearson Correlation	.395*	.770**	.509**	.865**	.657**	.596**	.713**	.553**	1
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36

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

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	33.69	5.018	.271	.786
X1.2	33.81	3.990	.662	.726
X1.3	33.83	4.429	.281	.804
X1.4	33.86	3.152	.748	.705
X1.5	33.72	4.549	.558	.752
X1.6	33.75	4.593	.476	.761
X1.7	33.69	4.333	.613	.741
X1.8	33.72	4.721	.435	.767

Correlations

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.632**	.424*	.166	.280	.128	-.196	.610**	.620**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.334	.098	.459	.251	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X2.2	Pearson Correlation	.632**	1	.024	.214	.345*	.245	-.158	.415*	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000		.889	.210	.039	.150	.357	.012	.001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X2.3	Pearson Correlation	.424*	.024	1	.315	.118	.040	.057	.415*	.485**
	Sig. (2-tailed)	.010	.889		.061	.494	.817	.743	.012	.003
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X2.4	Pearson Correlation	.166	.214	.315	1	.409*	.282	.164	.310	.599**
	Sig. (2-tailed)	.334	.210	.061		.013	.095	.338	.066	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X2.5	Pearson Correlation	.280	.345*	.118	.409*	1	.661**	.108	.290	.705**
	Sig. (2-tailed)	.098	.039	.494	.013		.000	.529	.086	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X2.6	Pearson Correlation	.128	.245	.040	.282	.661**	1	.202	.098	.587**
	Sig. (2-tailed)	.459	.150	.817	.095	.000		.238	.569	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X2.7	Pearson Correlation	-.196	-.158	.057	.164	.108	.202	1	-.010	.384*
	Sig. (2-tailed)	.251	.357	.743	.338	.529	.238		.953	.021
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X2.8	Pearson Correlation	.610**	.415*	.415*	.310	.290	.098	-.010	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.012	.066	.086	.569	.953		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36
TOTAL	Pearson Correlation	.620**	.543**	.485**	.599**	.705**	.587**	.384*	.624**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.003	.000	.000	.000	.021	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36

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

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 X2.7 X2.8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.645	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	32.39	6.016	.398	.597
X2.2	32.28	6.892	.398	.605
X2.3	32.28	7.063	.330	.618
X2.4	32.39	6.644	.453	.591
X2.5	32.44	5.797	.535	.554
X2.6	32.36	6.694	.441	.594
X2.7	32.69	7.018	.025	.750
X2.8	32.17	6.829	.513	.589

Correlations

		Correlations									
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.198	.261	-.143	.088	.433*	.310	.409*	-.091	.433*
	Sig. (2-tailed)		.262	.135	.421	.622	.010	.074	.016	.608	.010
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Y.2	Pearson Correlation	.198	1	.478**	.078	.396*	.571**	.409*	.540**	.391*	.751**
	Sig. (2-tailed)	.262		.004	.660	.020	.000	.016	.001	.022	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Y.3	Pearson Correlation	.261	.478**	1	.424*	.169	.261	.673**	.537**	.732**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.135	.004		.013	.338	.135	.000	.001	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Y.4	Pearson Correlation	-.143	.078	.424*	1	.169	-.143	.331	.438**	.179	.477**
	Sig. (2-tailed)	.421	.660	.013		.338	.421	.055	.010	.311	.004
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Y.5	Pearson Correlation	.088	.396*	.169	.169	1	.300	.021	.071	.206	.429*
	Sig. (2-tailed)	.622	.020	.338	.338		.084	.906	.691	.244	.011
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Y.6	Pearson Correlation	.433*	.571**	.261	-.143	.300	1	.310	.270	-.091	.511**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.135	.421	.084		.074	.122	.608	.002
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Y.7	Pearson Correlation	.310	.409*	.673**	.331	.021	.310	1	.637**	.212	.731**
	Sig. (2-tailed)	.074	.016	.000	.055	.906	.074		.000	.228	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Y.8	Pearson Correlation	.409*	.540**	.537**	.438**	.071	.270	.637**	1	.090	.800**
	Sig. (2-tailed)	.016	.001	.001	.010	.691	.122	.000		.614	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Y.9	Pearson Correlation	-.091	.391*	.732**	.179	.206	-.091	.212	.090	1	.430*
	Sig. (2-tailed)	.608	.022	.000	.311	.244	.608	.228	.614		.011
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
TOTAL	Pearson Correlation	.433*	.751**	.811**	.477**	.429*	.511**	.731**	.800**	.430*	1
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.004	.011	.002	.000	.000	.011	
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34

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

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6 Y.7 Y.8 Y.9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	34	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	34	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	38.65	5.084	.312	.780
Y.2	38.76	4.125	.635	.734
Y.3	38.71	4.093	.726	.721
Y.4	38.71	4.820	.308	.785
Y.5	38.68	4.953	.262	.790

Y.6	38.65	4.963	.399	.771
Y.7	38.71	4.456	.639	.740
Y.8	38.79	3.562	.655	.733
Y.9	38.59	5.219	.343	.779

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2
/SCATTERPLOT=( *SRESID , *ZPRED)
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/SAVE RESID.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SCM, TQM ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.797	.784	1.10431

a. Predictors: (Constant), SCM, TQM

b. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.666	2	74.333	60.953	.000 ^b
	Residual	37.805	31	1.220		
	Total	186.471	33			

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

b. Predictors: (Constant), SCM, TQM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.395	3.731		.642	.526		
	TQM	.621	.108	.554	5.736	.000	.700	1.428
	SCM	.470	.099	.459	4.753	.000	.700	1.428

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	TQM	SCM
1	1	2.997	1.000	.00	.00	.00
	2	.002	40.705	.75	.00	.66
	3	.001	45.490	.25	1.00	.34

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

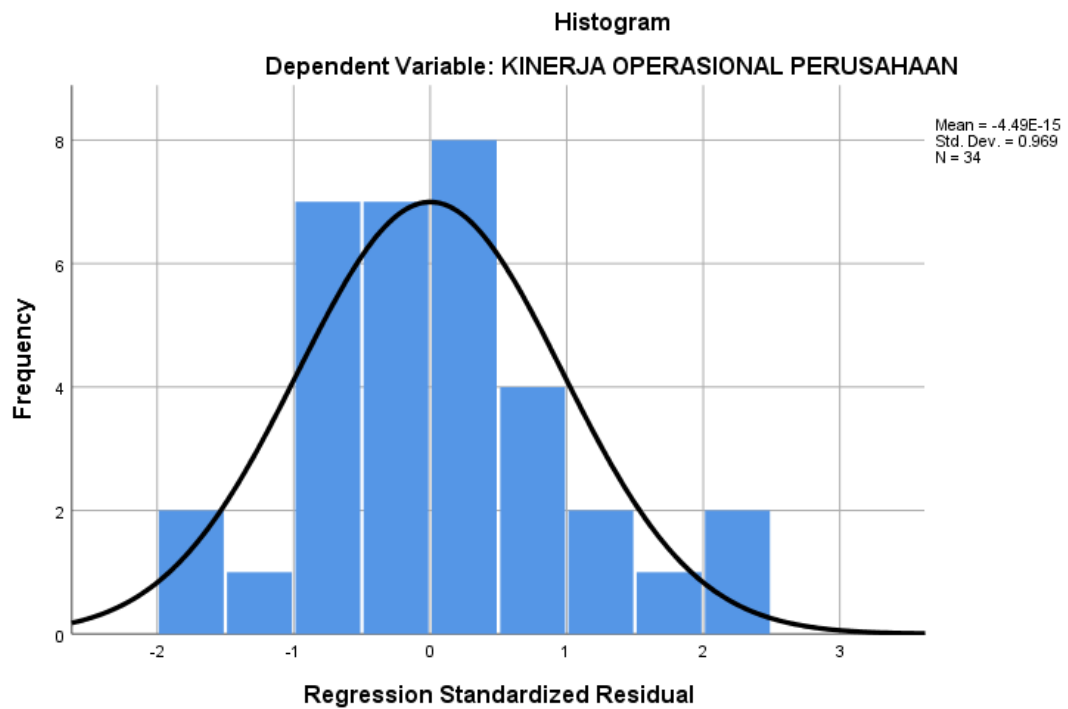
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	36.3866	46.0600	43.5294	2.12250	34
Std. Predicted Value	-3.365	1.192	.000	1.000	34
Standard Error of Predicted Value	.199	.885	.296	.144	34
Adjusted Predicted Value	36.6541	46.1462	43.5623	2.04504	34

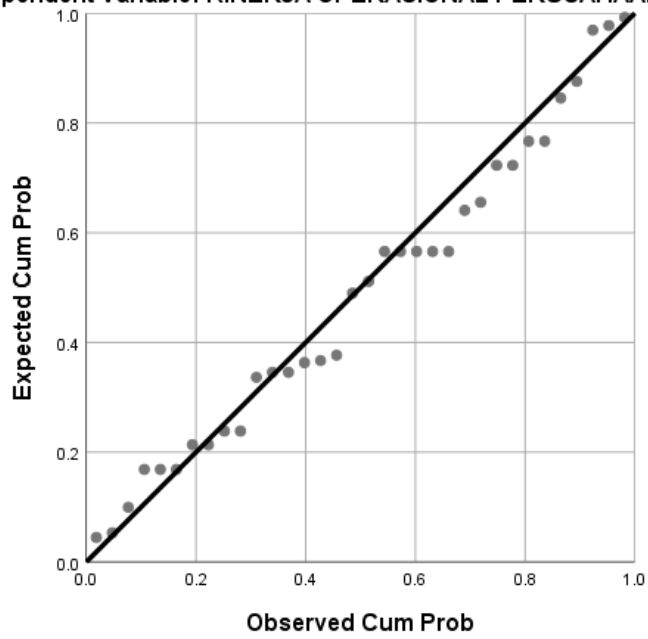
Residual	-1.87670	2.68510	.00000	1.07033	34
Std. Residual	-1.699	2.431	.000	.969	34
Stud. Residual	-1.728	2.501	-.012	1.004	34
Deleted Residual	-1.93958	2.84104	-.03292	1.15611	34
Stud. Deleted Residual	-1.788	2.754	-.002	1.042	34
Mahal. Distance	.099	20.218	1.941	3.947	34
Cook's Distance	.000	.193	.029	.048	34
Centered Leverage Value	.003	.613	.059	.120	34

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

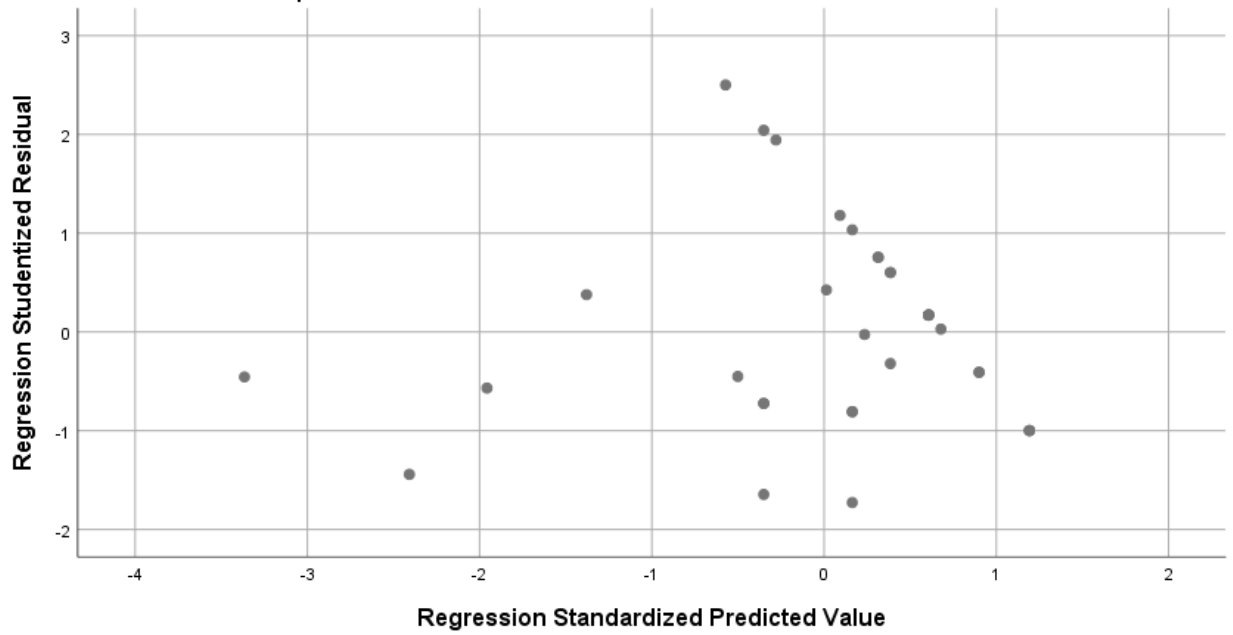
Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN



Scatterplot
Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN



```

NPAR TESTS
  /K-S (NORMAL) =RES_1
  /MISSING ANALYSIS.

```

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.07032787
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.073
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

```

COMPUTE ABS_RES=ABS (RES_1) .
EXECUTE.
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN (.05) POUT (.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT ABS_RES
  /METHOD=ENTER X1 X2.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SCM, TQM ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: ABS_RES
- b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.271 ^a	.074	.014	.65908

a. Predictors: (Constant), SCM, TQM

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.070	2	.535	1.232	.306 ^b
	Residual	13.466	31	.434		
	Total	14.536	33			

a. Dependent Variable: ABS_RES

b. Predictors: (Constant), SCM, TQM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.586	2.227		1.161	.254
	TQM	.047	.065	.149	.721	.477
	SCM	-.092	.059	-.323	-1.562	.129

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 5

Tabel t 0,05

Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi

<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65734	318.30884	
2	0.81620	1.88562	2.91000	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712	
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453	
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318	
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343	
6	0.71756	1.43676	1.94318	2.44891	3.14267	3.70743	5.20763	
7	0.71114	1.41462	1.89458	2.38462	2.99795	3.49948	4.78529	
8	0.70639	1.39882	1.85655	2.33630	2.89646	3.35539	4.50079	
9	0.70272	1.38803	1.83311	2.29216	2.82144	3.24984	4.29681	
10	0.69981	1.37918	1.81246	2.25914	2.76377	3.16927	4.14370	
11	0.69745	1.36943	1.79588	2.23099	2.71808	3.10581	4.02470	
12	0.69548	1.36222	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963	
13	0.69383	1.35617	1.77083	2.16237	2.65031	3.01228	3.85198	
14	0.69242	1.34953	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739	
15	0.69120	1.34381	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283	
16	0.69013	1.33876	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615	
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577	
18	0.68836	1.33009	1.73406	2.10062	2.55238	2.87844	3.61048	
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940	
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08696	2.52798	2.84534	3.55181	
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51785	2.83136	3.52715	
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499	
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496	
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678	
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019	
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500	
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103	
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816	
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39634	
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518	
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37460	
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36431	
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35434	
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34473	
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.33545	
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.32652	
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.31793	
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31003	
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.30279	
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42325	2.70445	3.29608	

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran 6

Tabel f 0,05

Titik Persentase Distribusi F

Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (M2)	df untuk pembilang (M1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.98	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.58	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.54	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.48	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Lampiran 7

Surat Keputusan Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi



**SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) EKUITAS
NOMOR: 827/EKUITAS/SK/IX/2022**

TENTANG

**PENETAPAN PEMBIMBING PENYUSUNAN
DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA STIE EKUITAS
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKUITAS,

- Menimbang** : a. Bahwa dalam proses penelitian ilmiah calon Sarjana Akuntansi diperlukan pembimbing;
b. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas perlu diatur dan ditetapkan dalam Surat Keputusan (SK) Ketua.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah RI No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Mendikbud No. 12/D/0/1998 tentang Pemberian Status;
4. Keputusan Mendikbud No. 234/U/2000 tentang Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
5. Keputusan Mendiknas No. 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana, dan Pasca Sarjana di Perguruan Tinggi;
6. Surat Keputusan YKP bank bjb Nomor 7/SK/P/YKP-bjb/III/2021 tentang Statuta Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) EKUITAS;
7. Surat Keputusan YKP PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten No. 57/SK/P/YKP-bjb/IX/2022 tentang Penetapan dan Pengangkatan Ketua STIE EKUITAS.
- Memperhatikan** : Pengajuan Usulan Penelitian mahasiswa STIE EKUITAS sebagai syarat untuk penyelesaian Ujian Sarjana Akuntansi STIE EKUITAS.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Ketua STIE EKUITAS Tentang Penetapan Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi Mahasiswa STIE EKUITAS Program Studi S1 Akuntansi Tahun Akademik 2022/2023.
- Kesatu : Menangkat dan Menetapkan nama-nama dosen yang tercantum pada kolom 4 dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Pembimbing dengan nama mahasiswa bimbingannya yang terdapat pada kolom 2.
- Kedua : Masa bimbingan Skripsi untuk setiap mahasiswa terhitung selama 4(empat) bulan terhitung mulai berlakunya SK ini.
- Ketiga : Kepada para Dosen Pembimbing agar dapat melaksanakan tugas sebagaimana mestinya, sesuai pedoman.
- Keempat : Kepada para Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan Keuangan yang berlaku di STIE EKUITAS.
- Kelima : Surat Keputusan ini diberikan sejak tanggal ditetapkannya.
- Keenam : Petikan Surat Keputusan ini diberikan kepada para Pembimbing yangbertugas.
- Ketujuh : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam SK ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 28 September 2022

Ketua,

Prof. Mochamad Anwar, SE., M.Si., Ph.D.

No	NIM / Nama Mahasiswa	Judul Skripsi	Pembimbing
71	C10190074 LULA AMELIA DAHARO	Pengaruh Audit Tenure Dan Komite Audit Terhadap Kualitas Audit (studi Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2021)	Bimbim Maghriby, SE., Ak., M.Ak., CA., BKP.
72	C10190075 MEIRYANI NUR'AINI	Pengaruh Profesionalisme Dan Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor (studi Kasus Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (bpk RI) Perwakilan Provinsi Jawa Barat)	Bimbim Maghriby, SE., Ak., M.Ak., CA., BKP.
73	C10190076 PRIKE SULISTIAWATI	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pembayaran Pbt-p2 Secara Online	Lina Said, SE., M.Si., Ak., CA
74	C10190080 SITI SOLIHA	Pengaruh Pemahaman Dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Pelaksanaan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (studi Kasus Kelurahan Pasanggrahan)	Vania Rakhmadani, S.E., M.Ak.
75	C10190082 ANGGIH PRAYOGA	Analisis Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Bumdes Di Desa Manveti Kecamatan Dawuan Kota Subang	Dwi Puryati, S.E., M.Si., Ak., CA.
76	C10190083 FADHILA PUTRI UTAMI	Pengaruh Tingkat Kepercayaan Masyarakat Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (studi Kasus Di Kelurahan Pasir Endah)	Vania Rakhmadani, S.E., M.Ak.
77	C10190087 ZALFA NADHIFAH THUFALAH THIFAL	Analisis Realisasi Anggaran Dalam Upaya Penanganan Sampah Terhadap Efektivitas Dan Efisiensi Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Cimahi	Yane Devi Anna, SE., M.Si., Ak, CA
78	C10190088 MOCHAMAD FAIZAL RAMLI PUTRA PRATAMA	Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kinerja Laporan Keuangan Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang	Dita Rari Dwi Rinining Tyastuty, S.Pd., M.Si.
79	C10190089 DIAN FAUZIYYAH	Pengaruh Penerapan E-samsat Dan Saksi Perpaikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kabupaten Indramayu)	Vania Rakhmadani, S.E., M.Ak.
80	C10190090 IZDIHAR INTISHAR	Pengaruh Manajemen Kualitas Dan Konservatisme Akuntansi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (studi Kasus Pada Hotel Belvii Bandung)	Rr. Yoppy Palupi Purbaningsih, S.E., M.Ak.
81	C10190091 SILVIA SYAHARANI	Pengaruh Akuntansi Pertanggungjawaban Dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Crm Mens Wear	Rr. Yoppy Palupi Purbaningsih, S.E., M.Ak.
82	C10190092 ANNISA RIZQI FAUZIANI	Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sosialisasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Bandung li Kawalayaan)	Lina Said, SE., M.Si., Ak., CA
83	C10190096 RISMA HERMAWATI	Analisis Harga Pokok Produksi Untuk Menetapkan Harga Jual Dengan Metode Full Costing (studi Kasus Umkm Kemeja Bandung Sarae)	Hery Syaerul Homan, S.Pd., M.Pd., M.Ak
84	C10190097 MAULINA PUTRI DWIYANTI	Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (studi Kasus Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (skpd) Kota Bekasi)	Yane Devi Anna, SE., M.Si., Ak, CA

Lampiran 8

Surat Keterangan Permohonan Perubahan Judul

Surat Permohonan Perubahan Topik/Judul Skripsi

Program Studi SI Akuntansi

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Izdihar Intishar
NPM : C10190090
Judul Skripsi : Pengaruh Manajemen Kualitas dan Konservatisme Akuntansi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus Pada Hotel Belvui Bandung).

Dosen Pembimbing : Rr. Yopy Palupi Purbaningsih, S.E., M.Ak.

Berkenaan dengan proses penelitian dan pembimbingan skripsi dan atas saran serta arahan dari pembimbing, bersama ini saya mengajukan perubahan topik/judul skripsi, yang semula :

"Pengaruh Manajemen Kualitas dan Konservatisme Akuntansi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus Pada Hotel Belvui Bandung).

Menjadi :

"Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Supply Chain Management (SCM) terhadap Kinerja Operasional Perusahaan. (Studi Kasus pada PT Patra Badak Arun Solusi unit Tasikmalaya)"

Demikian surat permohonan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi



Rr. Yopy Palupi Purbaningsih, S.E., M.Ak.

Bandung, 25 Januari 2023

Yang Mengajukan



Izdihar Intishar

Lampiran 9

Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi



YAYASAN KESEJAHTERAAN PEGAWAI PT. BANK BJB, TBK.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKUITAS

Kampus : Jl. P.H.H. Mustopa No. 31 Bandung 40124 Telp. (022) 70778332, 7276523 Fax. (022) 7204597
Website : www.ekuitas.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	IZDIHAR INTISHAR
NPM	C10190090
JENJANG DAN PROGRAM STUDI	SI AKUNTANSI
PEMBIMBING	Rr. Yoppy Palupi Purbaningsih, SE., M.Ak.
JUDUL	PENGARUH <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)</i> DAN <i>SUPPLY CHAIN MANAGEMENT (SCM)</i> TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN. (STUDI KASUS PADA PT PATRA BADAK ARUN SOLUSI UNIT TASIKMALAYA)

No.	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	29 September 2012	Konsultasi Judul Skripsi	
2.	13 Oktober 2012	BAB I	
3.	17 Oktober 2012	Revisi Bab I	
4.	23 Oktober 2012	Acc Bab I, Bab II	

5.	10 November 2022	Revisi Bab II, Bab III, dan Kuesioner	7
6.	8 Desember 2022	Acc Bab II, Revisi Bab III, Acc Kuesioner	7
7.	29 Desember 2022	Acc Revisi bab III, Bab IV dan Lima (V)	7
8.	12 Januari 2023	Revisi bab IV dan bab V Daftar Pustaka	7
9.	19 Januari 2023	Acc Bab IV dan bab V Acc Daftar Pustaka	7
10.	19 Januari 2023	ACC Sidang	

Akhir Bimbingan Tanggal :

Pembimbing

Rr. Yopy Palupi P, S.E., M.Ak

Lampiran 10
Daftar Riwayat Hidup



I. Data Pribadi

Nama : Izdihar Intishar
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 23 Mei 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Ibrahim Adjie Gg Lapang No 88 Kiaracondong
Bandung
No Telepon : 083898166921
E-mail : izdiharinti@gmail.com
Instagram : @Izdiharintishar

II. Data Pendidikan

- 2019 – 2023 STIE EKUITAS
- 2016 – 2019 SMA PGII 2 BANDUNG
- 2013 – 2016 SMPN 37 BANDUNG
- 2007 – 2013 SDN TURANGGA 1 BANDUNG

III. Riwayat Organisasi

- 2021 – 2022 Koordinator Kompartemen Kerjasama Himpunan Mahasiswa Akuntansi S1 (HIMASI) STIE EKUITAS
- 2021 – 2022 *General Secretary* Ekuitas Harmony Choir (EHC) STIE EKUITAS
- 2020 – 2021 Staff Kompartemen Kerjasama Himpunan Mahasiswa Akuntansi S1 (HIMASI) STIE EKUITAS
- 2020 – 2021 Staff *Secretary* Ekuitas Harmony Choir (EHC) STIE Ekuitas
- 2017 – 2018 Koordinator Bidang Komunikasi dan Bahasa Asing OSIS SMA PGII 2 Bandung