

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* YANG DIMEDIASI OLEH  
*KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA PT. BESMINDO GROUP**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Valentine Haryanto**

**NPM: 160322513**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**JUNI 2021**

**Skripsi**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* YANG DIMEDIASI OLEH  
*KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA PT. BESMINDO GROUP**



**Disusun oleh:**

**Valentine Haryanto**

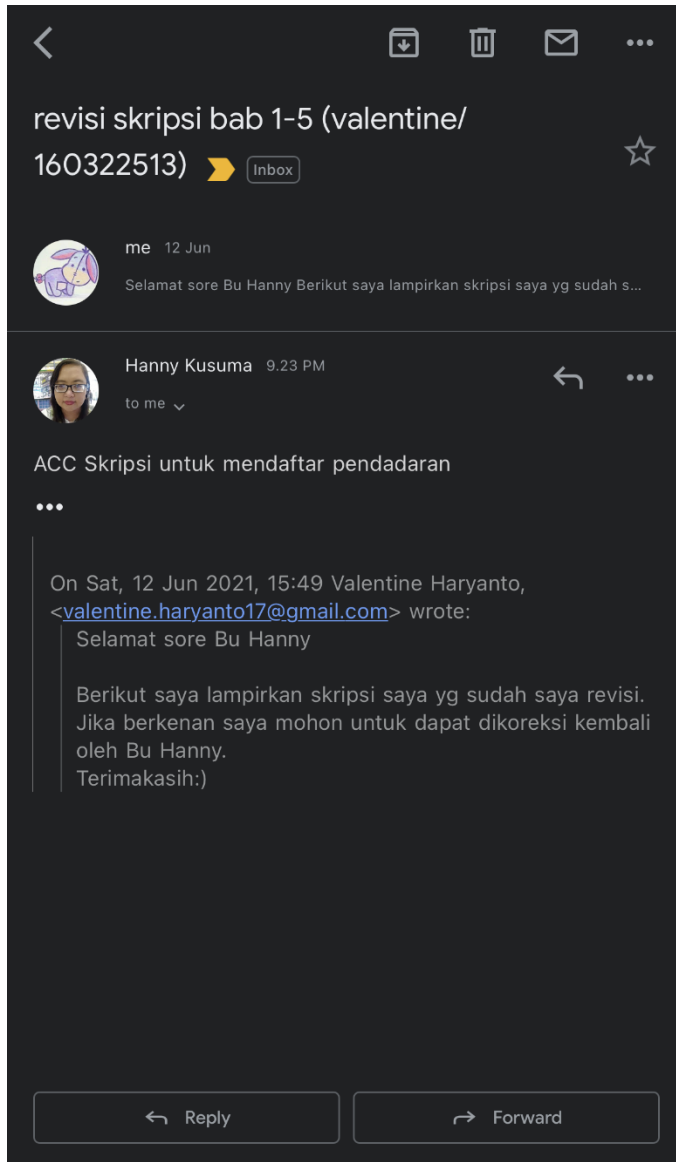
**NPM: 160322513**

**Telah dibaca dan disetujui:**

**Dosen Pembimbing**

**Gabriella Hanny Kusuma, SE., M. Sc**

**Juni 2021**





**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

**SURAT KETERANGAN**

No. 1043/J/1

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Senin, 13 September 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. (Ketua Penguji)
2. M. Pamawa Putranta, MBA., Ph.D. (Anggota)
3. Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Valentine Haryanto

NPM : 160322513

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Valentine Haryanto telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

Jl. Babarsari No. 43 Yogyakarta 55201 Indonesia Kotak Pos 1085 / YKBB  
Telp. +62-274-487711 (hunting) Fax. +62-274-485227  
Website : [www.uajy.ac.id](http://www.uajy.ac.id)

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* YANG DIMEDIASI OLEH  
*KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA PT. BESMINDO GROUP**

Benar- benar hasil karya saya sendiri, pernyataan ide, kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan kaki dan daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juni 2021

Yang menyatakan

**Valentine Haryanto**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dari awal hingga akhir. Adapun tugas akhir ini yang berjudul “PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* YANG DIMEDIASI OLEH *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA PT. BESMINDO GROUP” bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis tak lepas dari berbagai bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya, menyertai dan menuntun selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Keluarga penulis Papi, Mami, Ko Vincent yang tak henti- hentinya memberikan doa, dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Gabriella Hanny Kusuma, SE., M. Sc selaku dosen yang membimbing penulis dengan baik memberikan masukan dan saran untuk skripsi ini. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan serta kesabaran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Bapak Ignatius Palentek selaku *Operation Director* dan pimpinan PT. Besmindo Borneo yang telah membantu penulis untuk pengisian kuesioner dan memberikan informasi yang diperlukan kepada penulis.

6. Mikael Edwin yang selalu membantu penulis dari awal pengerjaan skripsi hingga akhir. Terima kasih telah meluangkan waktunya, menemani dan selalu memberikan semangat untuk penulis.
7. Jennifer Natasha, Devin Jeremy, Stanly Aditya (ESMEKELEH GROUP) yang telah menjadi *partner* dolan, seru-seruan dan kulineran dari awal semester hingga akhir perkuliahan.
8. Ninda Orin dan Joshua Arianto (YANTO CLAN) yang telah menghibur penulis dan menjadi *partner* PUBG saat penulis suntuk serta memberikan dukungan dalam mengerjakan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh responden yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
11. Semua pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mohon maaf bila ada kesalahan ataupun kurang dalam skripsi ini. Segala kritik dan saran dapat penulis terima demi perbaikan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

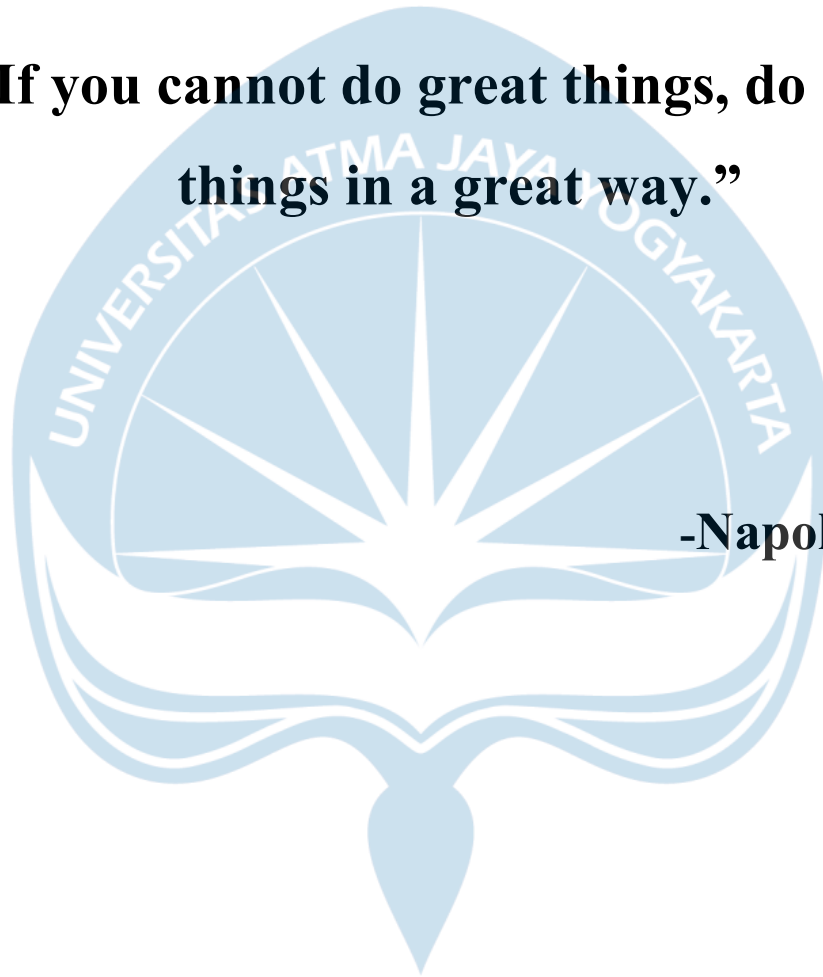
Yogyakarta, Juni 2020

Yang Menyatakan

**Valentine Haryanto**

**“If you cannot do great things, do small  
things in a great way.”**

**-Napoleon Hill**





## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat secara teoritis.....	6
1.4.2. Manfaat secara praktis.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	8
2.1.1. <b>Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i></b> .....	8
2.1.2. <b>Karakteristi <i>Total Quality Magamenent (TQM)</i></b> .....	10
2.1.3. <b>Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i> untuk Perusahaan</b> .....	13
2.1.4. <b>Dimensi <i>Total Quality Management (TQM)</i></b> .....	14
2.1.5. <b>Standar Kualitas Internasional ISO 9001</b> .....	15
2.2. Kualitas pada Bidang Produksi .....	16
2.3. Kualitas pada Bidang Jasa .....	17
2.4. Manajemen Pengetahuan ( <i>Knowledge Management</i> ) .....	19

2.4.1.	<b>Dimensi Knowledge Management</b> .....	20
2.5.	<i>Organizational Performance</i> (Performa Organisasi).....	21
2.5.1.	<b>Konsep Organizational Performance</b> .....	21
2.5.2.	<b>Dimensi Organizational Performance</b> .....	21
2.6.	Penelitian Terdahulu.....	22
2.7.	Pengembangan Hipotesis .....	26
2.8.	Kerangka Konseptual .....	29
BAB III	.....	30
METODOLOGI PENELITIAN	.....	30
3.1.	Lokasi Penelitian .....	30
3.2.	Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.	Metode Pengukuran Data .....	31
3.4.	Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.4.1.	<b>Uji Validitas</b> .....	32
3.4.2.	<b>Uji Reliabilitas</b> .....	32
3.5.	Metode Analisis Data .....	32
3.5.1.	<b>Metode Analisis</b> .....	32
3.5.2.	<b>Pengujian Hipotesis</b> .....	33
3.5.3.	<b>Analisis Model Pengukuran atau Outer Model</b> .....	33
3.5.4.	<b>Analisis Model Struktural atau Inner Model</b> .....	34
BAB IV	.....	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	36
4.1	Analisis Deskriptif.....	36
4.1.1.	<b>Karakteristik Responden</b> .....	36
4.1.2.	<b>Deskripsi Variabel Penelitian</b> .....	38
4.2	Analisis Kuantitatif.....	45
4.3	Analisis Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	52
4.4	Pembahasan .....	56

BAB V.....	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN.....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Table 4. 1 Usia Karyawan .....	37
Table 4. 2 Kategorisasi Variabel.....	38
Table 4. 3 Indikator <i>Total Quality Management</i> Besmindu Group.....	39
Table 4. 4 Indikator <i>Knowledge Management</i> Besmindu Group .....	42
Table 4. 5 Indikator <i>Organizational Performance</i> Besmindu Group.....	44
Table 4. 6 <i>Convergent Validity</i> .....	46
Table 4. 7 <i>Discriminant Validity</i> .....	48
Table 4. 8 <i>Composite Reliability</i> .....	50
Table 4. 9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	51
Table 4. 10 <i>Cronbach Alpha</i> .....	52
Table 4. 11 <i>R Square</i> .....	53
Table 4. 12 Hasil Perhitungan <i>Bootstraping</i> Data Penelitian (Uji Pengaruh Langsung) .....	55

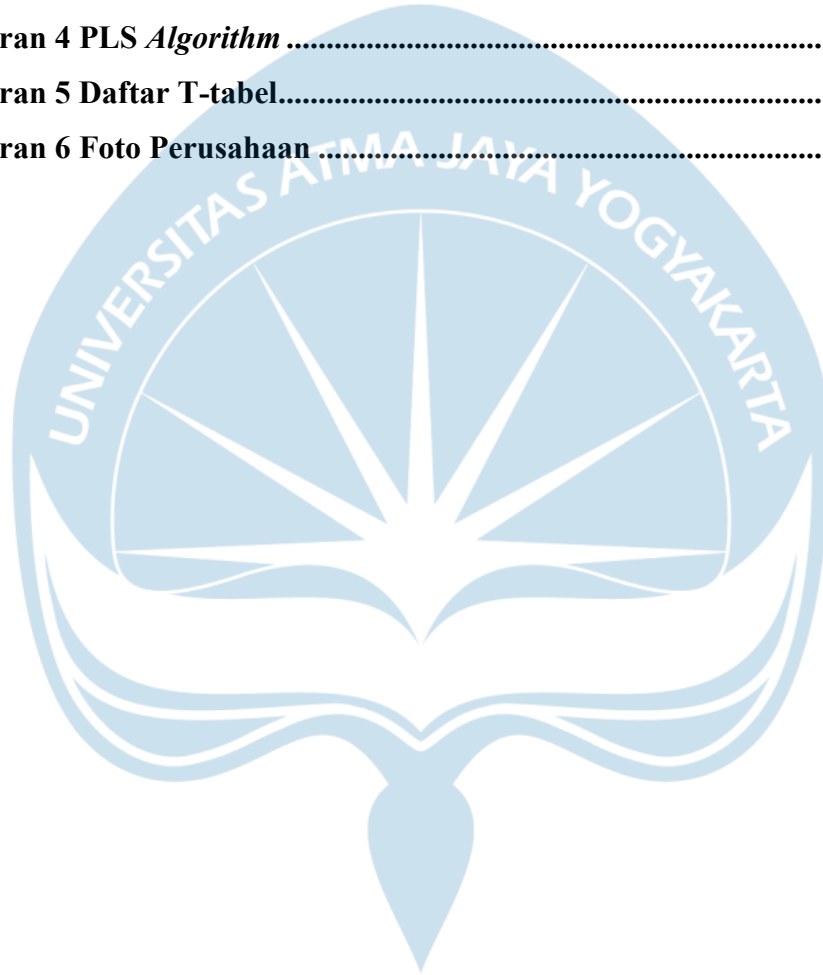
## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Peta Konsep.....	29
<b>Gambar 4. 1</b> PLS <i>Algoritm</i> .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Daring.....	63
Lampiran 2 Data Responden dan Jawaban Kuesioner .....	72
Lampiran 3 Hasil Olah Data.....	87
Lampiran 4 PLS <i>Algorithm</i> .....	92
Lampiran 5 Daftar T-tabel.....	93
Lampiran 6 Foto Perusahaan .....	94



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* YANG DIMEDIASI OLEH  
*KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA PT. BESMINDO GROUP**

**Disusun oleh:**

**Valentine Haryanto**

**NPM: 160322513**

**PEMBIMBING**

**Gabriella Hanny Kusuma, SE., M. Sc**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan atau tidak signifikan dari *Total Quality Management* terhadap *Organizational Performance* yang dimediasi oleh *Knowledge Management* pada PT. Besmindu Group. Jenis penelitian ini adalah analisis deskriptif karena mendeskripsikan data sampel yang telah diolah menggunakan program *smart PLS 3.0* dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan sampel pada penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sample*. Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan *smart PLS 3.0* dengan teknik yang terdiri dari *outer model* atau *measurement model*, *inner model* atau *structural model* dan skema model menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap *Organizational Performance* dan *Knowledge Management*, serta *Knowledge Management* berpengaruh positif terhadap *Organizational Performance* pada PT. Besmindu Group.

**Kata kunci:** *Total Quality Management, Organizational Performance, Knowledge Management*