

**EVALUASI KUALITAS KINERJA OPERATOR DENGAN
MENGUNAKAN METODE “*FOCUSED QUALITY*”
DI PT. ANUGERAH TEKNINDO ABADI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

SILVANUS ADHI SUKMA PERMANA
1232010097

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
SURABAYA
2019**

SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS KINERJA OPERATOR DENGAN
MENGUNAKAN METODE " FOCUSED QUALITY "**

DI PT. ANUGERAH TEKNINDO ABADI SURABAYA

Disusun Oleh :

SILVANUS ADHI SUKMA PERMANA

1232010097

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 17 Januari 2019**

Tim Penguji :

1.

Ir. Endang Pudji, MMT.
NIP. 19591228 198803 2 001

2.

Dr. Ir. Farida Pulansari, ST. MT. IPM
NPT. 3 7802 04 0201 1

3.

Dwi Sukma D, ST. MT.
NIP.19810726 200501 1 002

Pembimbing :

1.

Dwi Sukma D, ST. MT.
NIP. 19810726 200501 1 002

2.

Ir. Iriani, MT
NIP. 19621126 198803 2 001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**

Dr. Dra. Jarivah, MP
NIP. 19650403 199103 2 001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul Evaluasi Kualitas Kinerja Operator Dengan Menggunakan Metode “*Focused Quality*” di PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya.

Skripsi ini disusun guna mengikuti kurikulum tingkat Sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik UPN “Veteran” Surabaya - Jawa Timur. Kami menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya – Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya – Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, ST. MT. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya – Jawa Timur.
4. Bapak Dwi Sukma Donoriyanto, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya – Jawa Timur.

5. Ibu Ir. Iriani, MT. selaku Dosen Pembimbing II Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya – Jawa Timur.
6. Bapak dan ibu dosen penguji yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi saya ini serta bantuan-bantuan lainnya.
7. Semua dosen yang pernah mengajar dan yang membimbing saya dan juga staf UPN yang membantu saya dalam proses pencapaian Tugas Akhir ini.
8. Untuk kedua orang tua saya, terima kasih sebesar-besarnya atas Doa dan dukungannya.
9. Teman-teman Teknik Industri, dan teman-teman semua angkatan terutama angkatan 2012 Teknik Industri.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat membantu penulis dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 8 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Asumsi	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Praktis	6
1.6.2 Manfaat Akademis	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Tentang Kinerja.....	8
2.1.1 Pengertian Kinerja	8

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	9
2.1.3 Standar Kinerja.....	10
2.1.4 Indikator Kinerja.....	11
2.1.5 Pengukuran Kinerja.....	13
2.2 Evaluasi Kerja.....	14
2.2.1 Pengertian Evaluasi.....	14
2.2.2 Evaluasi Kinerja.....	18
2.2.3 Tujuan Evaluasi Kinerja.....	20
2.3 Pengertian Kualitas.....	21
2.3.1 Kualitas Kerja.....	22
2.4 Pengertian " <i>Focused Quality</i> ".....	25
2.4.1 Konsep " <i>Focused Quality Management</i> ".....	27
2.4.2 Langkah Dalam <i>Focused Quality Management</i>	27
2.5 Kepuasan Kerja.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.2.1 Variabel Terikat.....	35
3.2.2 Variabel Bebas.....	36
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.4. Langkah – langkah Pemecahan Masalah.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengumpulan Data.....	43
4.1.1 Data Jumlah Produksi dan Jumlah Kecacatan Produk.....	43

4.2	Proses Kunci Kualitas Kinerja.....	43
4.2.1	Sukses Kritis Kualitas Kerja.....	45
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.3.1	Hasil Uji Validitas	46
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.4	Pengolahan Data	49
4.4.1	Pengolahan Data <i>Focused Quality</i>	49
4.4.2	Pengolahan Data Kinerja Proses	51
4.4.3	Penghitungan Jumlah Dampak.....	51
4.4.4	Perhitungan Kesenjangan Kinerja Proses	52
4.4.5	Perhitungan Kesenjangan Terbobot	53
4.4.6	Penentuan Prioritas	54
4.5	Hasil dan Pembahasan	55
4.5.1	Proses Kunci	55
4.5.2	Analisa Nilai Dampak Proses Faktor Sukses Kritis	55
4.5.3	Analisa Jumlah Dampak.....	56
4.5.4	Analisa Kinerja Proses.....	56
4.5.5	Analisa Kesenjangan Kinerja Proses	57
4.5.6	Analisa Kesenjangan Terbobot.....	57
4.5.7	Penentuan Prioritas	58
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Langkah - langkah Pemecahan Masalah	38
------------	---	----

DAFTAR TABEL

1.1	Data Produksi dan Kecacatan Produk	2
4.1	Data Produksi dan Kecacatan Produk	43
4.2	Persepsi Responden Terhadap Proses Kunci Kualitas Kerja	44
4.3	Persepsi Responden Terhadap Sukses Kritis Kualitas Kerja	45
4.4	Hasil Uji Validitas	47
4.5	Hasil Uji Reliabilitas	48
4.6	Matriks Prioritas Proses	49
4.7	Kinerja Proses Operator PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya.....	51
4.8	Jumlah Dampak Operator.....	52
4.9	Kesenjangan Kinerja Proses Operator.....	52
4.10	Kesenjangan Terbobot Operator	53
4.11	Penentuan Prioritas Operator.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Data Produksi dan Kecacatan Produk
- Lampiran B Rekapitulasi Hasil Tabulasi Responden
- Lampiran C Hasil Uji Validitas
- Lampiran D Hasil Reliabilitas
- Lampiran E Hasil Perhitungan Matrks Prioritas Proses
- Lampiran F Hasil Kinerja Proses Operator
- Lampiran G Hasil Jumlah Dampak Operator
- Lampiran H Hasil Kesenjangan Kinerja Operator
- Lampiran I Hasil Kesenjangan Terbobot Operator
- Lampiran J Hasil Penentuan Prioritas Operator

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kunci kualitas kinerja operator dan Untuk mengetahui kualitas kinerja operator. Jenis penelitian ini menggunakan Metode *Focused Quality* merupakan metode untuk menerapkan peningkatan mutu secara terarah, sejalan dengan strategi bisnis, untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dengan tepat. pengumpulan data sebelum penelitian, data yang dikumpulkan dengan kuesioner dan dokumentasi. Data yang akan dianalisis dalam penelitian untuk memecahkan sesuatu kedalam bagian - bagian yang saling berkaitan satu sama lainnya.

Berdasarkan pengolahan data dan analisa hasil pengolahan data pada bab sebelumnya menggunakan Metode *Focused Quality*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Faktor-faktor yang menjadi kunci kualitas kinerja operator PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya dalam penelitian ini adalah prestasi pekerjaan, kuantitas pekerjaan, kepemimpinan yang diperlukan, kedisiplinan dan komunikasi, 2) Pada penelitian ini kualitas kinerja operator PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya masih rendah. Hal tersebut dapat dilihat pada penilaian kinerja proses terhadap operator yang nuilai rata-ratanya adalah sebesar 4.20. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan terhadap kualitas kinerja operator di waktu mendatang supaya operator memiliki kualitas kinerja yang lebih baik.

Kata Kunci : kualitas kinerja, produktivitas kinerja, dan motivasi operator.

ABSTRACT

The purpose of this study is To determine what factors are key to the quality of employee performance and To know the quality of employee performance. This type of research using Focused Quality method is a method to apply quality improvement directed, in line with business strategy, to achieve the target that is determined properly. data collection before the study, data collected with questionnaires and documentation. The data to be analyzed in research to break something into the parts that are interconnected with each other.

Based on the data processing and analysis of the results of data processing in the previous chapter using Focused Quality method, it can be drawn conclusion as follows: 1) The factors that become key quality of employee performance PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya in this research is job performance, job quantity, leadership needed, discipline and communication, 2) In this research quality of employee performance of PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya is still low. This can be seen in the assessment of the performance of the process to employees whose average value is 4.20. Therefore it is necessary to improve the quality of employee performance in the future so that employees have better performance quality.

Keywords: performance quality, productivity performance, and employee motivation.