



## Pengaruh Quality Control Circle dan Trust pada World Class di Perusahaan Manufaktur Kabupaten Bogor

Sri Mulyati<sup>1\*</sup>, Eki Prafitri Ramadani<sup>2</sup>, Ardila Pratiwi<sup>3</sup>, Pilda Agustin<sup>4</sup>, Mei Candra Putri<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Universitas Pelita Bangsa, Indonesia

Email: [srimulyati.yati1403@gmail.com](mailto:srimulyati.yati1403@gmail.com)

Alamat: Jl. Inspeksi Kalimalang No.9, Cibatu, Cikarang Sel., Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530

\*Korespondensi penulis: [srimulyati.yati1403@gmail.com](mailto:srimulyati.yati1403@gmail.com)

**Abstract.** *In the era of global competition, companies face challenges in maintaining their existence and enhancing competitiveness. This study aims to analyze the influence of quality control circles (QCC) and trust on achieving world-class status at Company X. The research employs a quantitative method using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 3 software. Primary data were collected through online questionnaires involving 50 respondents, who are employees of Company X. The results show that QCC has a positive and significant influence on trust (T Statistic = 46.771, p = 0.000). However, quality control circles do not have a significant direct influence on world-class status (T Statistic = 0.248, p = 0.804). Furthermore, trust does not have a significant influence on achieving world-class status (T Statistic = 0.110, p = 0.913) and does not act as an effective mediator in the relationship between QCC and world-class status (T Statistic = 0.107, p = 0.915). In conclusion, although quality control circles can enhance employees' trust in management, trust alone is insufficient to drive the achievement of world-class status.*

**Keywords:** *Quality control circle, Trust, World Class.*

**Abstrak.** Dalam era persaingan global, perusahaan menghadapi tantangan untuk mempertahankan eksistensi dan meningkatkan daya saing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh quality control circle dan trust terhadap pencapaian status world class di Perusahaan X. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3. Data primer diperoleh melalui kuesioner daring yang melibatkan 50 responden, yang merupakan karyawan Perusahaan X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QCC memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap trust (T Statistik = 46,771, p = 0,000). Namun, quality control circle tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap world class (T Statistik = 0,248, p = 0,804). Selain itu, trust juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pencapaian world class (T Statistik = 0,110, p = 0,913) dan tidak bertindak sebagai mediator yang efektif dalam hubungan antara QCC dan world class (T Statistik = 0,107, p = 0,915). Kesimpulannya, meskipun quality control circle mampu meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap manajemen, trust tidak cukup untuk mendorong pencapaian status world class.

**Kata kunci:** Lingkaran kendali mutu, Kepercayaan, Kelas Dunia.

### 1. LATAR BELAKANG

Dalam dunia industri yang terus berkembang, setiap perusahaan dihadapkan pada tantangan besar untuk tetap bersaing dan mempertahankan eksistensinya di pasar global. Persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada produksi massal, tetapi juga pada peningkatan kualitas, efisiensi, dan inovasi yang berkelanjutan. Untuk itu, banyak perusahaan yang mulai mengadopsi berbagai metode manajerial yang terbukti efektif dalam mendorong performa dan kualitas produk. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah *quality control circle*, sebuah pendekatan yang melibatkan karyawan untuk aktif dalam memecahkan masalah kualitas di tempat kerja.

Selain itu, dalam menciptakan budaya organisasi yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan, kepercayaan atau trust menjadi faktor yang sangat penting. Tanpa adanya rasa saling percaya antara manajemen dan karyawan, implementasi berbagai strategi, termasuk *quality control circle*, akan mengalami kendala. Kepercayaan menciptakan ruang bagi komunikasi terbuka, kolaborasi yang efektif, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat. Ketika karyawan merasa dihargai dan diberdayakan, mereka akan lebih termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal terhadap keberhasilan perusahaan.

Perusahaan X, yang sedang berusaha untuk memperkuat posisi di pasar global, tidak terkecuali dalam menerapkan *quality control circle* dan membangun kepercayaan dalam lingkungan kerjanya. Dengan memperkenalkan metode *quality control circle*, perusahaan berupaya meningkatkan kualitas produk dan efisiensi produksi melalui kolaborasi antara karyawan di berbagai lini. Namun, tantangan utama dalam penerapan *quality control circle* adalah bagaimana membangun dan memelihara kepercayaan antara pihak manajemen dan karyawan. Tanpa kepercayaan, tujuan yang ingin dicapai melalui *quality control circle* bisa jadi sulit untuk terwujud.

Sebagai perusahaan yang berambisi mencapai status *world class*, perusahaan X perlu memastikan bahwa *quality control circle* dan *trust* berjalan bersamaan dan saling mendukung. Untuk mencapai predikat *world class manufacturing*, perusahaan tidak hanya perlu meningkatkan kualitas produk, tetapi juga perlu memiliki sistem produksi yang efisien, proses inovatif, dan sumber daya manusia yang mampu bekerja secara maksimal. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *quality control circle* dan *trust* terhadap *world class*.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### ***Quality Control Circle***

*Quality control circle* adalah metode yang digunakan untuk memastikan kualitas suatu produk tetap terjaga serta mengurangi jumlah produk yang mengalami kecacatan (Rizqi et al., 2022). Menurut Liu et al. (2020) dan Lin et al. (2017) dalam (Baisalim & Soediantono, 2022), *quality control circle* merupakan kelompok kecil pekerja yang terlibat dalam pelaksanaan, yang terkadang dipimpin oleh seorang pemimpin, dan secara sukarela berupaya untuk menemukan solusi dan metode guna meningkatkan kualitas serta menurunkan biaya produksi di area manapun kelompok ini bekerja dalam sistem produksi.

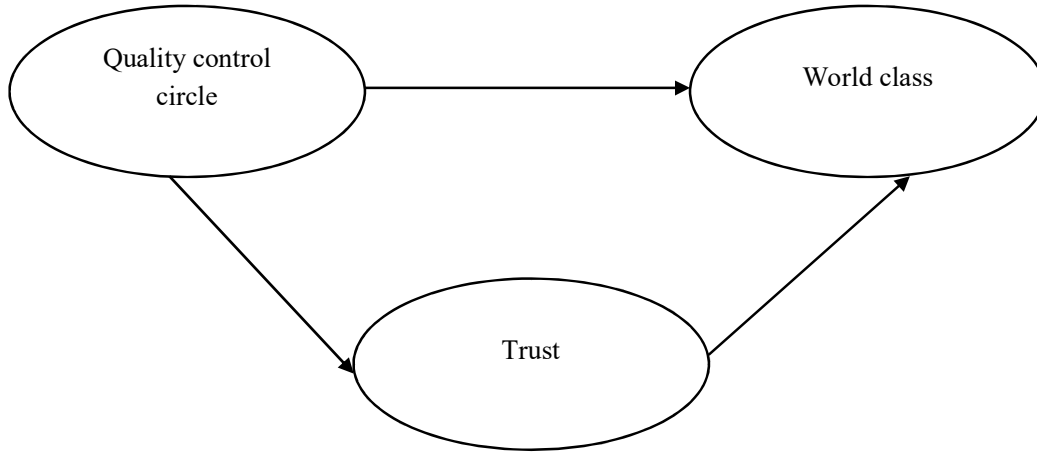
Menurut Nasution dan Yulianto (2018), terdapat delapan langkah yang dapat digunakan untuk *menyelesaikan* masalah dengan metode *Quality Control Circle* (QCC), yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan pada saat penelitian. Langkah pertama adalah menentukan tema atau masalah yang akan diselesaikan. Setelah itu, langkah kedua adalah memahami situasi dan menganalisis kondisi yang ada. Langkah ketiga adalah menetapkan target yang ingin dicapai. Selanjutnya, dilakukan analisis sebab-akibat pada langkah keempat. Langkah kelima adalah merencanakan penanggulangan terhadap masalah yang telah dianalisis. Setelah rencana disusun, langkah keenam adalah melaksanakan penanggulangan tersebut. Kemudian, pada langkah ketujuh, dilakukan evaluasi terhadap hasil yang diperoleh. Terakhir, langkah kedelapan adalah melakukan standarisasi dan tindak lanjut untuk memastikan keberlanjutan perbaikan yang telah dicapai (Ardyansyah & Purnomo, 2024).

### ***Trust***

Kepercayaan atau *trust* adalah dasar utama dalam dunia bisnis. Sebuah transaksi bisnis antara dua pihak *atau* lebih hanya dapat berlangsung jika masing-masing pihak saling memiliki rasa percaya. Namun, kepercayaan ini tidak muncul begitu saja; ia harus dibangun secara bertahap sejak awal hubungan bisnis dimulai dan harus dapat dibuktikan melalui tindakan konkret. Artinya, kepercayaan harus dipupuk melalui transparansi, komitmen, dan konsistensi dalam melakukan kesepakatan, sehingga setiap pihak merasa yakin dan aman dalam menjalani hubungan bisnis tersebut (Aribowo & Nugroho, 2013). Menurut Mayer et al. (1995) dalam (Setyoparwati, 2019), terdapat tiga komponen utama yang membentuk kepercayaan seseorang, yaitu kemampuan (*ability*), niat baik (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Kemampuan (*ability*) merujuk pada kompetensi serta karakteristik individu atau organisasi yang memungkinkan mereka untuk mempengaruhi dan mengelola area atau tanggung jawab tertentu.

### **World Class**

*World class* merujuk pada sesuatu yang memiliki kualitas atau standar yang sangat unggul dan diakui secara global.



Hipotesis:

H1: Terdapat pengaruh pada *quality control circle* terhadap *world class*

H2: Terdapat pengaruh pada *quality control circle* terhadap *trust*

H3: Terdapat pengaruh pada *trust* terhadap *world class*

H4: Terdapat pengaruh pada *quality control circle* terhadap *world class* melalui *trust*

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk memahami bagaimana satu variabel memengaruhi atau berhubungan dengan variabel lainnya dalam sebuah kelompok populasi (Abdullah et al., 2021). Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu *quality control circle*, *trust*, dan *world class*. Terdapat dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan secara online menggunakan platform Google Form, sementara data sekunder didapatkan dari studi literature dari buku, artikel, dokumentasi, dan lainnya. Populasi penelitian yaitu seluruh karyawan di perusahaan X, dengan pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria sampel adalah karyawan yang bekerja di perusahaan X, menghasilkan total 50 responden. Analisis data dengan SEM-PLS meliputi outer model dan inner model, yang dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3 untuk memastikan hasil yang akurat dan tepat.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Analisis Deskriptif

**Tabel 1.** Analisis Deskriptif

Kategori	Jenis	Frekuensi	Persentase
Usia	19-25 tahun	47	94%
	26-30 tahun	3	6%
Jenis Kelamin	Laki-laki	10	20%
	Perempuan	40	80%
Pendidikan Terakhir	SMA	30	60%
	SMK	17	34%
	S1	3	6%
Lama Bekerja	<1 tahun	9	18%
	1 tahun	19	38%
	2 tahun	16	32%
	>2 tahun	6	12%

*Sumber: Output Outer Model SmartPLS 3, 2024*

Pada Tabel 1. dapat dilihat mayoritas responden berusia 19-25 tahun (94%) dengan sisanya berusia 26-30 tahun (6%). Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas adalah perempuan (80%), sementara laki-laki hanya 20%. Dari segi pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMA (60%), diikuti oleh lulusan SMK (34%), dan S1 (6%). Lama bekerja menunjukkan bahwa responden terbanyak memiliki pengalaman kerja 1 tahun (38%), diikuti oleh 2 tahun (32%), kurang dari 1 tahun (18%), dan lebih dari 2 tahun (12%). Hal ini mencerminkan mayoritas responden adalah generasi muda perempuan dengan pendidikan menengah dan pengalaman kerja relatif baru.

##### Outer Model

**Tabel 2.** Uji Validitas

Variabel	Item	Loading Factors	Keterangan
Quality Control Circle	QCC1	0.986	Valid
	QCC2	0.992	Valid
	QCC3	0.959	Valid
	QCC4	0.949	Valid
Trust	T1	0.983	Valid
	T2	0.970	Valid
	T3	0.959	Valid
	T4	0.953	Valid
	T5	0.975	Valid
	T6	0.974	Valid

	T7	0.911	Valid
	T8	0.992	Valid
	T9	0.951	Valid
World Class	WC1	0.986	Valid
	WC2	0.966	Valid
	WC3	0.965	Valid
	WC4	0.976	Valid
	WC5	0.935	Valid
	WC6	0.976	Valid

Sumber: Output Outer Model SmartPLS 3, 2024

Menurut (Hair, 2019) indikator dianggap valid apabila nilai *loading factors* nya mencapai atau melebihi 0.7. Faktor loading mengukur sejauh mana sebuah indikator mampu merepresentasikan suatu variabel laten. Nilai  $> 0.7$  menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki kontribusi yang cukup kuat terhadap variabel yang diukur, sehingga dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut. Pada Tabel 2. dapat dilihat bahwa semua indikator memiliki nilai  $>0.7$  semua, maka bernilai valid dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Keterangan
Quality Control Circle	0.980	0.981	0.985	Reliabel
Trust	0.990	0.991	0.991	Reliabel
World Class	0.986	0.986	0.989	Reliabel

Sumber: Output Outer Model SmartPLS 3, 2024

Menurut (Hair, 2019), nilai minimum *Cronbach's Alpha* yang dianggap memenuhi syarat reliabilitas adalah  $\geq 0.7$ . Artinya, instrumen dengan nilai tersebut atau lebih dapat dianggap konsisten dalam mengukur variabel yang sama, sehingga hasil pengukuran lebih dapat diandalkan untuk analisis. Pada Tabel 3. dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai  $>0.7$ , maka semua variabel bersifat reliable dan dapat dilanjutkan pada tahap analisis selanjutnya.

**Inner Model****Tabel 4. Path Coefficient**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ((O/STDEV))</b>	<b>P Values</b>
Quality Control Circle -> Trust	0.973	0.971	0.021	46.771	0.000
Quality Control Circle -> World Class	0.681	0.927	2.748	0.248	0.804
Trust -> World Class	0.302	0.055	2.747	0.110	0.913

Sumber: Output Outer Model SmartPLS 3, 2024

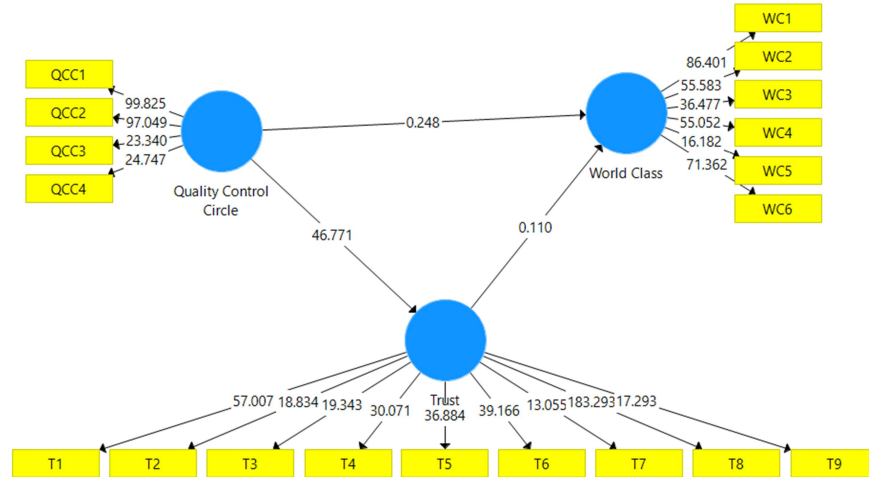
**Tabel 5. Indirect Effect**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ((O/STDEV))</b>	<b>P Values</b>
Quality Control Circle -> Trust -> World Class	0.294	0.046	2.745	0.107	0.915

Sumber: Output Outer Model SmartPLS 3, 2024

Pada Tabel 4. dapat dilihat pada hipotesis 1 yaitu *quality control circle* terhadap *world class* memiliki nilai T Statistic < T Tabel yaitu sebesar  $0.248 < 1.68$  dengan signifikansi 0.804. Artinya tidak ada pengaruh antara *quality control circle* terhadap *world class*. Pada hipotesis 2 yaitu *quality control circle* terhadap *trust* memiliki nilai T Statistic > T Tabel yaitu sebesar  $46.771 > 1.68$  dengan signifikansi 0.000. Artinya terdapat pengaruh positif signifikan antara *quality control circle* terhadap *trust*. Pada hipotesis 3 yaitu *trust* terhadap *world class* memiliki nilai T Statistic < T Tabel yaitu sebesar  $0.110 < 1.68$  dengan signifikansi 0.913. Artinya tidak ada pengaruh antara *trust* terhadap *world class*.

Pada Tabel 5. dapat dilihat pada hipotesis 4 yaitu *quality control circle* terhadap *world class* melalui *trust* memiliki nilai T Statistic < T Tabel yaitu sebesar  $0.107 < 1.68$  dengan signifikansi 0.915. Artinya tidak ada pengaruh antara *quality control circle* terhadap *world class* melalui *trust*.



Gambar 1. Path Model

## 5. PEMBAHASAN

Dalam implementasi *quality control circle* belum memberikan pengaruh signifikan terhadap pencapaian status *world class*, seperti terlihat dari nilai T Statistik yang lebih rendah dari T Tabel ( $0,248 < 1,68$ ) dan signifikansi 0,804. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa kemungkinan, seperti kurangnya dukungan dari manajemen puncak, keterbatasan dalam pelatihan karyawan terkait metode *quality control circle*, atau tidak adanya integrasi *quality control circle* dengan strategi organisasi yang lebih luas, seperti adopsi teknologi modern dan inovasi produk. Selain itu, untuk mencapai status *world class*, perusahaan membutuhkan kombinasi elemen lain seperti inovasi proses, pengelolaan sumber daya manusia yang unggul, serta penciptaan budaya organisasi yang mendukung transformasi ke arah global.

Berdasarkan hasil analisis pada hipotesis kedua penelitian di Perusahaan X, terdapat pengaruh positif signifikan antara *quality control circle* terhadap *trust* dengan nilai T Statistik sebesar 46.771, yang jauh lebih besar dari nilai T Tabel 1.68, serta signifikansi 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *quality control circle* yang melibatkan partisipasi aktif karyawan dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kualitas secara signifikan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap manajemen perusahaan. Studi kasus pada Perusahaan X menunjukkan bahwa implementasi *quality control circle* menciptakan lingkungan kerja kolaboratif, sehingga karyawan merasa dihargai dan lebih percaya pada kemampuan manajemen untuk mendorong inovasi dan keberlanjutan organisasi. Oleh karena itu, kepercayaan ini menjadi penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai status *world class*.



Tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap pencapaian *world class* di Perusahaan X tidak memiliki pengaruh signifikan, sebagaimana terlihat dari nilai T Statistic sebesar 0.110 yang lebih kecil dari T Tabel (1.68) dengan signifikansi 0.913. Hal ini menandakan bahwa meskipun *trust* dianggap sebagai faktor penting dalam berbagai literatur, pada penelitian ini *trust* tidak memberikan kontribusi langsung yang cukup untuk memengaruhi pencapaian status *world class*. Selanjutnya, pada hipotesis 4, *quality control circle* terhadap *world class* melalui *trust* juga menunjukkan hasil serupa, dengan nilai T Statistic sebesar 0.107 yang masih lebih kecil dari T Tabel, serta signifikansi 0.915. Artinya, meskipun *quality control circle* mampu meningkatkan kepercayaan internal di perusahaan, *trust* tidak bertindak sebagai mediator yang efektif dalam mencapai standarisasi *world class*.

## 6. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian di Perusahaan X, *quality control circle* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*, namun tidak berpengaruh langsung terhadap pencapaian status *world class*. *Trust* juga tidak menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam memediasi hubungan antara *quality control circle* dan pencapaian *world class*. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan *quality control circle* mampu meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap manajemen, tetapi *trust* itu sendiri belum cukup untuk mendorong perusahaan mencapai standarisasi *world class*.

Perusahaan X disarankan untuk mengintegrasikan *quality control circle* dengan strategi manajerial yang lebih luas, seperti peningkatan pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi modern, dan inovasi proses untuk mendukung pencapaian status *world class*. Selain itu, perusahaan perlu mengoptimalkan kepercayaan karyawan melalui komunikasi yang lebih terbuka, pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan strategis, dan penguatan budaya kerja kolaboratif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen perusahaan harus lebih fokus pada pengembangan sistem produksi dan sumber daya manusia secara ketat, serta memastikan implementasi *quality control circle* dan *trust* berjalan secara optimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, A., Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ardyansyah, M. I., & Purnomo, A. (2024). Analisa perbandingan metode failure mode and effects analysis (FMEA) dengan quality control circle (QCC). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 1876–1882.
- Aribowo, D. P. J., & Nugroho, M. A. (2013). Pengaruh trust dan perceived risk terhadap niat untuk bertransaksi menggunakan e-commerce. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 11–35. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1646>
- Baisalim, M. F., & Soediantono, D. (2022). Literature review of quality control circle (QCC) and implementation recommendation to the defense industries. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(2), 2722–8878. <http://www.jiemar.org>
- Hair, J. F. J., et al. (2019). *Multivariate data analysis*. Annabel Ainscow.
- Rizqi, A. W., Yuliana, S. D., & Ummah, N. H. (2022). Integrasi quality control circle (QCC) dan failure mode effect analysis (FMEA) untuk perbaikan kualitas produksi sarung. *Kaizen: Management Systems & Industrial Engineering Journal*, 5(2), 1–9.
- Setyoparwati, I. (2019). Pengaruh dimensi kepercayaan (trust) konsumen terhadap kepuasan pelanggan pada e-commerce di Indonesia. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(3), 111–119. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss1.pp111-119>