

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN DISTRIBUSI
WILAYAH II PADA PT. PETROKIMIA GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh :

DEWI MONIKA MATUAN
2010310365

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN DISTRIBUSI
WILAYAH II PADA PT. PETROKIMIA GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi**



Oleh :

DEWI MONIKA MATUAN

NIM : 2010310365

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2014

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN DISTRIBUSI WILAYAH
II PADA PT. PETROKIMIA GRESIK**

Diajukan Oleh:

DEWI MONIKA MATUAN

2010310365

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 30-JANUARI-2014



Triana Mavasari, SE., M.Si., Ak

Co. Dosen Pembimbing

Tanggal: 30-JANUARI-2014



Dr. Drs. Duwari, M. Hum

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN DISTRIBUSI WILAYAH
II PADA PT. PETROKIMIA GRESIK**

Disusun oleh

DEWI MONIKA MATUAN

NIM : 2010310365

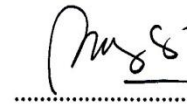
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 7 Maret 2014

Tim Penguji

Ketua : Dyah Pujiati, SE., M.Si



Sekretaris : Triana Mayasari, SE., M.Si., Ak.



Anggota : Erida Herlina, SE., M.Si



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Monika Matuan
Tempat, Tanggal Lahir : Jayapura, 02 Juni 1991
N.I.M : 2010310365
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN DISTRIBUSI WILAYAH II PADA PT. PETROKIMIA GRESIK

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 16 Mei 2014



(Triana Mayasari, SE., Ak., M.Si)

Co - Dosen Pembimbing,
Tanggal: 16 Mei 2014



(Dr. Drs. Djuwari, M.Hum)

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,
Tanggal: 16 Mei 2014



(Supriyati, SE., Ak., M.Si)

Motto

Everybody is a genius. But if you judge a fish by its ability to climb a tree, it will live its whole life believing that is stupid.

-Albert Einstein

You'll never change your life until you change something you do daily. The secret of your success is found in your daily routine.

-John C. Maxwell

Tuhan menaruhmu ditempat yang sekarang bukan karena kebetulan. Orang uana hebat tidak dihasilkan melalui

PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini, Saya mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya Saya dapat menyelesaikan program pendidikan S1 Akuntansi di STIE Perbanas Surabaya dan mampu menyelesaikan SKRIPSI Saya sehingga dinyatakan "LULUS". Dengan segala kerendahan hati, saya ucapkan terima kasih kepada :

- ☺ Kedua Orang tua Saya yang tersayang yaitu Bapak Benny Matuan dan Ibu Dawuk Sumartinah, yang telah membesarkan dan mendidik Saya. Terima kasih karena senantiasa memberi semangat, motivasi, dan kasih sayang yang berlimpah. I love you.
- ☺ Adek – adekku Andry dan Yetty yang memberikan banyak semangat dan membantu menyelesaikan skripsi ini. Meskipun kita sering bertengkar tapi aku sayang kalian. Juga buat bagong si anjing kecil yang bandel dan selalu menghibur di saat suntuk. Hehehe
- ☺ Dosen Pendamping terbaikku, Ibu Maya yang selalu mendukungku dan mengingatkanku untuk jangan pernah menyerah, tetap semangat, percaya diri dan selalu berdoa serta membimbingku saat pengerjaan skripsi.
- ☺ Co – dosen pembimbing, Bapak Djuwari yang memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
- ☺ Dosen Waliku, Pak Sasongko Budi yang selalu mendukungku untuk selalu terus belajar dalam mencapai target.

- ☺ Sodara dijogja, mbah uti, mbak chi, om ko, mbak ndari, budhe kartini, budhe tutik, terimakasih doanya.
- ☺ The Bentoers, para sahabat gilaaa cetar mebahana, Dewi Sri, Anissa Paresty, Rafiqah Alfani, Hendra Catur, Rinda Valentina, Puspita Danastri, Nande Ariesti, Erky Raharja and Dita Pramasari, thanks gaes udah neneminin dalam suka duka, nyemangatin, curhat bareng, gila-gilaan bareng, maen uno, and nongkrong sana – sini. Keep rock and roll sahabat mbois yang membuat duniaku serasa rainbow cake, berwarna warni.hahahaha. *hug and kiss all*
- ☺ My Kinda Friend Lupita, Becca, Dwi, Eva, Mastha, Suci, Fiona, Lulik, Della, Ajeng, Elma, Aini, Rieke, Tyas, Devy, Anna, Didin, Nindy, Angsar, and Faktia. Thanks for everything guys, hope our friendship longlast.
- ☺ Teman – teman satu bimbingan dengan Bu Maya, makasih saran and supportnya guys. Akhirnya kita lulus, yeay! *cheers
- ☺ Erny and Mbak Sella thanks a lot udah ngajarin aku SPSS untuk mengolah skripsiku dan saran sarannya.

- ☺ Terima kasih untuk Mas Bagus serta para karyawan Distribusi Wilayah II PT. Petrokimia Gresik karena telah memberikan ijin dalam penelitian skripsi. Terima kasih untuk waktu luang yang telah diberikan, nasehat, dan dukungan selama saya melakukan penelitian di perusahaan untuk menyelesaikan skripsi saya.
- ☺ Laptop toshiba yang ngebantu banget dalam pengetikan skripsi ini and Mc Donalds buat wifi and listriknya , thanks both of you.
- ☺ UKM English Club Perbanas, Para dosen, sekuriti, pramubakti, dan semua civitas akdemika yang ikut menjadi bagian dalam perjalanan perkuliahanku.
- ☺ Dan semua teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu atas dukungan dan doanya

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya. Saya menyadari, perjalanan akademik saya merupakan sesuatu yang tidak mudah dan cepat. setelah proses yang relatif panjang, menyita segenap tenaga dan pikiran akhirnya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Distribusi Wilayah II Pada PT. Petrokimia Gresik”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana Strata Satu (S1) jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya skripsi ini tanpa ada motivasi dan dukungan dari berbagai pihak, mustahil penulis sanggup untuk menjalani tahap demi tahap dalam perjalanan kehidupan akademik di STIE Perbanas Surabaya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM., Selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Supriyati, SE., M.Si., Ak., Selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Triana Mayasari, SE., M.Si., Ak Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan pengetahuannya kepada penulis.

4. Bapak Dr. Drs. Djuwari, M.Hum, selaku co - dosen pembimbing yang baik dan selalu mengarahkan kepada penulis
5. Bapak Sasongko Budisusetyo, M.Si., CA., CPA, CPMA, LIFA, Selaku dosen wali yang senantiasa memberikan nasehat dan bimbingan kepada semua anak walinya.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu dosen penguji Skripsi yang telah sabar dan memberikan suasana yang santai tapi tetap membuat jantung penulis berdebar sangat kencang saat sidang skripsi.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan-kekurangan sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran sangat diharapkan.

Surabaya, April 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Teori Institusional (Kelembagaan).....	19
2.2.2 Pengertian Total Quality Management.....	20
2.2.3 Prinsip Utama Total Quality Management.....	21
2.2.4 Tujuan Dan Manfaat Total Quality Management.....	22
2.2.5 Karakteristik Total Quality Management.....	24
2.2.6 Ciri – Ciri Total Quality Management.....	28
2.2.7 Fokus Pada Pelanggan.....	28
2.2.8 Perbaikan Proses Berkesinambungan.....	29
2.2.9 Keterlibatan Terpadu.....	31
2.2.10 Kinerja Karyawan.....	34
2.2.11 Hubungan Fokus Pada Pelanggan Dengan Kinerja Karyawan.....	35
2.2.12 Hubungan Perbaikan Proses Berkesinambungan Dengan Kinerja Karyawan.....	35
2.2.13 Hubungan Keterlibatan Karyawan Dengan Kinerja Karyawan.....	35
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
3.2 Batasan Penelitian.....	38

	3.3 Identifikasi Variabel.....	39
	3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	39
	3.4.1 Definisi Operasional.....	39
	3.4.2 Pengukuran Variabel.....	42
	3.5 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
	3.6 Instrumen Penelitian.....	43
	3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	44
	3.7.1 Data.....	44
	3.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	45
	3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas	45
	3.9 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	51
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	51
	4.1.1 Latar Belakang Perusahaan.....	51
	4.1.2 Visi, Misi, Dan Budaya Perusahaan.....	52
	4.1.3 Struktur Organisasi.....	53
	4.1.4 Tugas Dan Fungsi Struktur Organisasi.....	55
	4.1.5 Gambaran Responden.....	60
	4.2 Analisis Data.....	62
	4.2.1 Analisis Deskriptif.....	62
	4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
	4.3.1 Uji Validitas.....	73
	4.3.2 Uji Reliabilitas.....	77
	4.4 Uji Asumsi Klasik.....	78
	4.4.1 Uji Normalitas.....	78
	4.5 Uji Hipotesis.....	80
	4.6 Pembahasan.....	85
BAB V	PENUTUP.....	94
	5.1 Kesimpulan.....	95
	5.2 Keterbatasan.....	96
	5.3 Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1:	Hasil Penelitian Terdahulu 17
Tabel 3.1:	Instrumen Penelitian 43
Tabel 4.1:	Distribusi Pengumpulan Kuesioner 60
Tabel 4.2:	Karakteristik Responden 61
Tabel 4.3:	Kategori Mean Dari Skor Interval 63
Tabel 4.4:	Frekuensi Jawaban Responden Fokus Pada Pelanggan 63
Tabel 4.5:	Frekuensi Jawaban Responden Perbaikan Proses Berkesinambungan 66
Tabel 4.6:	Frekuensi Jawaban Responden keterlibatan Terpadu 69
Tabel 4.7:	Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Karyawan 72
Tabel 4.8:	Hasil Uji Validitas Fokus Pada Pelanggan 75
Tabel 4.9:	Hasil Uji Validitas Perbaikan Proses Berkesinambungan 76
Tabel 4.10:	Hasil Uji Validitas Keterlibatan Terpadu 77
Tabel 4.11:	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan 78
Tabel 4.12:	Hasil Uji Reliabilitas 79
Tabel 4.13:	Hasil Uji Normalitas 80
Tabel 4.14:	Hasil Uji Rergresi Linear Berganda 81
Tabel 4.15:	Koefisien Determinasi 83
Tabel 4.16:	Haisl Uji F 84
Tabel 4.17:	Hasil Uji t 85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Siklus PDCA	30
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Perusahaan	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1:	Kuesioner
LAMPIRAN 2:	Data Tabulasi Jawaban Responden
LAMPIRAN 3:	Tabulasi Data Karakteristik Responden
LAMPIRAN 4:	Data Analisis Deskriptif Jawaban Responden
LAMPIRAN 5:	Data Uji Validitas
LAMPIRAN 6:	Data Uji Reliabilitas
LAMPIRAN 7:	Data Uji Normalitas
LAMPIRAN 8:	Data Uji Hipotesis

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN DISTRIBUSI WILAYAH II
PADA PT PETROKIMIA GRESIK

ABSTRAK

Era globalisasi menimbulkan persaingan bisnis dimana mendorong industri manufaktur untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi sesuai harapan pelanggan. Pendekatan TQM sangat cocok digunakan industri manufaktur dalam menjawab tantangan tersebut. Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada pelanggan, perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Penelitian ini secara empiris menguji pengaruh penerapan Total Quality Management dengan subsistem fokus pada pelanggan, perbaikan proses berkesinambungan, dan keterlibatan terpadu terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada 33 karyawan bagian Distribusi Wilayah II PT Petrokimia Gresik. Data diperoleh dari penyebaran kuisioner. Alat analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada pengaruh antara fokus pada pelanggan dengan kinerja karyawan dan tidak ada pengaruh perbaikan proses berkesinambungan dengan kinerja karyawan, hanya variabel fokus pada pelanggan yang berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Kata – kata kunci : Total Quality Management, Fokus Pada Pelanggan, Perbaikan Proses Berkesinambungan, Kinerja Karyawan.

***THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IMPLEMENTATION ON
THE EMPLOYEES' PERFORMANCE IN DIVISION OF DISTRIBUTION REGION II
AT PT PETROKIMIA GRESIK***

ABSTRACT

Globalization period has created business competitif while pushing manufacturing industries to produce high quality goods according to the customer's desire. Total quality management's approach is suitable for manufacturing industries to respond their challenge. Total Quality Management (TQM) is an approach to maximize the competitiveness of organizations through a focus on customers, continuous improvement of products, services, labor, and environmental processes. This research empirically investigated the influence of TQM's dimension with focus on customer, continious process improvement, and total involment towards employees' performance. The research was conducted at division Distribution Region II of PT. Petrokimia Gresik with respondents consisting of 33 employees. Analysis used to answer the hypothesis was multiple regression. The result showed that focus on customer and continious process improvement have no effect on the employees' performance. Among the three dimensions, only total involvement has effect on the employees' performance.

Key words: Total Quality Management (TQM), focus on customer, continuous process improvement, total involvement, employee performance