

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL DI BANK BTN
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



OLEH:
HANIZA ILMANSYAH
NIM :2011310831

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL DI BANK BTN
SURABAYA**

Diajukan oleh:

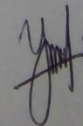
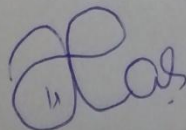
HANIZA ILMANSYAH

NIM: 2011310831

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal:.....15-12-2015

Co.Dosen Pembimbing
Tanggal:....15-12-2015



(Dr.Rovila El Maghviroh,Ak.,M.Si.,CMA,CA)

(Yulian Belinda Ambarwati, SE.,MM)

SKRIPSI

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL DI BANK BTN SURABAYA

Disusun oleh :

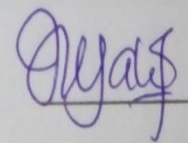
HANIZA ILMANSYAH

2011310831

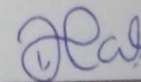
Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 1 Oktober 2015

Tim Penguji

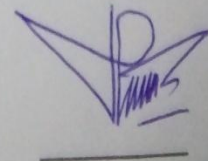
Ketua : Diah Pujiati, SE,M.Si.



Sekretaris : Dr.Rovila El Maghviroh, Ak.,M.Si.,CMA,CA.



Anggota : Dra. Nur Suci I.Mei Murni, Ak,M.M.,CA.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Haniza Ilmansyah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Mei 1993
N.I.M : 2011310831
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Pengaruh Total Quality Management (TQM)
Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional
Di Bank BTN Surabaya

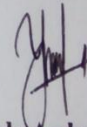
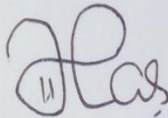
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Co.Dosen pembimbing,

Tanggal : 15-12-2015

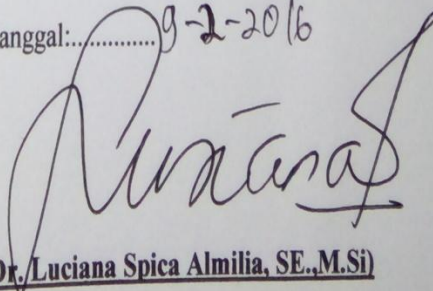
Tanggal : 15-12-2015



(Dr. Rovila El Maghviroh, Ak., M.Si., CMA, CA) (Yulian Belinda Ambarwati, SE., MM)

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Tanggal: 9-2-2016



(Dr. Luciana Spica Almilia, SE., M.Si)

MOTTO

- “SELAMA KITA MASIH BERNAFAS LAKUKAN APA YANG BISA KITA LAKUKAN YANG BERMANFAAT DAN YANG TERBAIK UNTUK DIRIMU SENDIRI DAN LINGKUNGAN SEKITAR”
- “JANGAN PERNAH TAKUT MELANGKAH KE DEPAN SEKALIPUN ENKKAU SENDIRIAN, JANGAN HIRAUKAN OMONGAN YANG TIDAK MEMBANGUN DIRI YANG MEMPUNYAI ANGAN. KARENA DIRI KITA ADALAH SEBENARNYA PEMENANG”

PERSEMBAHAN

Puji syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih karunia serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional Di Bank BTN Surabaya”**. Maka dari itu kerja keras tidak akan pernah ingkar janji kepada hasil akhir yang di perolehnya.

Kupersembahkan karya ini kepada orang yang sangat saya hormati dan sayangi.

Untuk Orang Tua

Sebagai tanda bakti, rasa hormat terhadap kedua orang tua saya Handoko dan Siti Zaenab. dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kupersembahkan karya ini khususnya kepada kedua orang tua saya yang sudah memberikan dukungan doa, materi dan moril. Hal ini dapat menjadikan saya termotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk Teman Seperjuangan Kuliah

Terima kasih teman seperjuangan faris. bolank dsb yang tidak bisa saya sebutkan semuanya yang sama-sama berjuang. Saya ucapkan juga terimakasih banyak untuk kawan saya bolank sahabat saya satu band ARCRAZYA yang telah membantu segalanya buat saya untuk menyelesaikan skripsi dan sudah memberikan masukan dan saran. Semoga pertemanan ini tidak sampai disini saja, berharap besar persahabatan ini bisa sampai kelak sukses nanti.

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Terima kasih banyak kepada Ibu Dr.Dra.Rovila El Maghviroh dan Yulian Belinda Ambarawati.selaku dosen pembimbing tugas akhir saya, terima kasih sudah membantu, memberi nasehat, sebelum saya menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran untuk membimbing saya dari ibu selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Kasih Karunia yang Tuhan Yesus berikan, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional Di Bank BTN Surabaya**”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan. Namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Lutfi, SE., M.FIN selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE. M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr.Dra. Rovila El Maghviroh, Ak.,M.Si dan Yulian Belinda Ambarawati,SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan atas terselesaikannya skripsi ini.
4. Titis Puspitanigrum Dewi Kartika. S.Pd., M.SA. selaku dosen wali yang telah membantu mengarahkan selama proses program studi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmunya yang berguna bagi penulis.
6. Seluruh staff akademik, staff perpustakaan dan seluruh karyawan STIE Perbanas Surabaya, serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran maupun

kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti obyek yang sama pada khususnya.

Surabaya, Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRACT	xv

BAB I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	7

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Teori organisasi.....	15
2.2.2. Teori Motivasi.....	15
2.2.3. Pengertian Total Quality Management	15
2.2.4. Manfaat Penerapan Total Quality Management	17
2.2.5. Unsur-Unsur Total Quality Management.....	17
2.2.6. Prinsip-Prinsip Total Quality Management	19
2.2.7. Pengertian Kinerja Karyawan.....	23
2.2.8. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ...	25
2.3. Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1. Hubungan fokus pada pelanggan terhadap kinerja karyawan	26
2.3.2. Hubungan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan	26
2.3.3. Hubungan perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan	27
2.2.4. Hubungan pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan	28
2.2.5. Hubungan kesatuan tujuan terhadap kinerja karyawan...	28
2.2.6. Hubungan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan Terhadap Kinerja karyawan.....	29
2.4. Kerangka Pemikiran.....	31
2.5. Hipotesis.....	32

BAB III Metodologi Penelitian	
3.1.Rancangan Penelitian	33
3.2.Batasan Penelitian	33
3.3.Identifikasi Variabel	33
3.4.Definisi Operasional dan pengukuran variable	34
3.5 Pengukuran variabel	38
3.6 Kisi-Kisi kuesioner.....	39
3.7 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	41
3.8 Data dan metode pengambilan data	41
3.9 Teknik analisis data.....	42
BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1Gambaran Subyek Penelitian	47
4.1.1 Latar belakang perusahaan.....	47
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	48
4.1.3 Struktur Organisasi	49
4.1.4 Karakteristik responden Berdasarkan Jabatan	50
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	51
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2Analisis Data	53
4.2.1 Analisis deskriptif	53
4.2.2 Uji normalitas	61
4.2.3 Uji validitas dan reliabilitas.....	62
4.3 Pengujian Hipotesis	65
4.4 Pembahasan	68
BAB V: PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Keterbatasan penelitian	79
5.3Saran.....	80

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Tabel kuesioner	39
Tabel 4.2 Distribusi pengumpulan data	50
Tabel 4.3 Tabel interval jawaban responden	54
Tabel 4.4 Frekuensi jawaban responden pada variabel fokus pada pelanggan.....	54
Tabel 4.5 Frekuensi jawaban pada variable perbaikan berkesinambungan ..	55
Tabel 4.6 Frekuensi jawaban pada variable pendidikan dan pelatihan	56
Tabel 4.7 Frekuensi jawaban pada variable kesatuan tujuan	57
Tabel 4.8 Frekuensi jawaban pada variable sistem penghargaan.....	58
Tabel 4.9 Frekuensi jawaban pada variable keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.....	59
Tabel 4.10 Frekuensi jawaban pada variable kinerja karyawan.....	60
Tabel 4.11 Hasil uji normalitas dengan nilai residual.....	61
Tabel 4.12 Hasil uji validitas data.....	62
Tabel 4.13 Hasil uji reliabilitas	64
Tabel 4.14 Hasil hasil uji simultan variabel total quality management	66
Tabel 4.15 Hasil uji independent sample t-test total quality management.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	31
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 2.3 Karakteristik responden berdasarkan jabatan.....	50
Gambar 2.4 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	51
Gambar 2.5 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Uji Deskriptif
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji T dan F
- Lampiran 7 : Uji Normalitas

**THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TO
EMPLOYEE'S OF OPERATIONS IN BANK BTN SURABAYA**

Haniza Ilmansyah
STIE Perbanas Surabaya
Email: gembonkrock@rocketmail.com
JL.Nginden semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

The aims of this study is to determine the effect of the focus on the customer, continous improvement education and training, unity of purpose, the award system, invelvment and empowerment of employees on employee performance. This study uses primery data source , questionnarre. This study populationns 50 employees on operational section which work in BTN Bank in Surabaya. Sampling uses complete enumeration technique. After the distribution of questionnarres, obtarned sample of 42 employees of the operational section, and data analysis uses SPSS 20.0. these result indicate that 1) focus on the customer has no significant effecton employee performance, 2) continues improvement has no significant effecton employee performance, 3) education and training has no significant effecton employee performance, 4) unity of purpose has no significant effecton employee performance, 5) the award system has no significant effecton employee performance, 6) invelvment and empovement of employees on employee performance has no significant effecton employee performance. The test resut F can nbe concluded that focus on the customer, improvement education and training, unity of purpose, the award system, invelvment and empowerment of employees on employee performance. Simultaneous has no significant effect on employeeof operational section performance.

Keyword: TQM,the focus on the customer,improvement education and training, unity of purpose, the award system, invelvment and empowerment of employees on employee performance. This study uses primery data source , questionnarre

