

**PENGARUH *TQM* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN
OPERASIONAL PT BANK X CABANG SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

I GEDE KRISHNA PRADANA SEPUTRA

NIM: 2010310024

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2014

**PENGARUH *TQM* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN
OPERASIONAL PT BANK X CABANG SURABAYA**

Diajukan oleh :

I GEDE KRISHNA PRADANA SEPUTRA

2010310024

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 22 Agustus 2014



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

CO. Dosen Pembimbing,

Tanggal: 22 Agustus 2014



(Dr. Drs. Djuwari M. Hum)

SKRIPSI

PENGARUH *TQM* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL PT BANK X CABANG SURABAYA

Disusun oleh:

I GEDE KRISHNA PRADANA SEPUTRA

2010310024

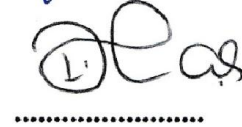
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 26 September 2014

Tim Penguji

Ketua : Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE.,M.Si



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



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



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : I Gede Krishna Pradana Seputra
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Januari 1993
NIM : 2010310024
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *TQM* Terhadap Kinerja Karyawan Bagian
Operasional PT Bank X Cabang Surabaya

Disetujui dan Diterima Oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal:



(Dr. Dra. Rovilla El Maghviroh, M.Si., Ak., CMA)

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal:



(Dr. Drs. Djuwari M. Hum)

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,
Tanggal:



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

HALAMAN MOTTO

Life is go on whether you choose to move on and take a chance, locked
in the past, thinking of what could've been..

Hard times has come to our way, we held it down and kept the Positive
Mental Attitude

It's only one clause we have to believe,

DARE TO BE GREAT

DEDIKASI

Terima kasih kepada Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas segala
sesuatu yang dinilai dan ditimbang-Nya saya dapat menyelesaikan
skripsi ini dengan lancar.

Skripsi ini saya tujukan kepada kedua orang tua saya, terutama Ibu
saya yang mau menyempatkan untuk berdoa dan meyakinkan
ketidakmungkinan yang akhirnya menjadi suatu kepastian.

Terima kasih untuk ayah saya yang hampir tidak mengganggu pada saat
saya sedang menjalankan program skripsi ini.

Tidak dapat terhitung jasa dan nominal yang Beliau-Beliau iklaskan
demi kebahagiaan saya dan semua fasilitas yang saya rasa tidak murah
baik yang mendukung maupun yang tidak mendukung pengerjaan skripsi
ini.

I ADORE YOU MOM, DAD ☺

Untuk orang terkasih yang tidak pernah menuntut dan selalu sabar
dalam menghadapi sikap keanak - anakan ini, Eriecke Lionia Shahnaz

Bies. LOVE YOU *ciyeeeeee

Untuk teman yang mau berkorban waktu dan banyak membantu dalam penyelesaian Bab 4 sampai dengan sidang Arief Budiarta Pratama SE atau pada saat pemilu akrab disebut ABP (21), semoga Tuhan membalas dosa dan jasa-jasamu...

Untuk teman yang mau berkorban bensin dan berkorban kesabaran dengan cibiran yang selalu saya keluarkan, Ervien Hendra Piono.

Please ojk bodo - bodo ☺

Untuk teman - teman yang sangat membantu dalam analisis data dan teman-temannya Mbak Weni, Mbak Atik, Putu, Safiera, Hartini, Galuh, Malia, Arab dan yang mungkin malas saya sebutkan, terima kasih banyak *hehehehe

Untuk teman penyalur hobi dan teman santai yang tidak terlupakan WRJ Piston Club, Mas Roni, EXTERMINALOS, Second Opportunity dan Om Hot.

Untuk benda - benda yang tidak terlepas baik dalam memperlancar maupun memperhambat pengerjaan skripsi ini; Laptop, Printer, Wi-fi, Wireless Mouse, Kertas HVS 80 Gram, Drums. Charger dan Handphone

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan dengan judul “PENGARUH *TQM* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL PT BANK X CABANG SURABAYA” untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan studi strata satu jurusan akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari, bahwa walaupun telah berusaha semaksimal mungkin dalam pengerjaan skripsi ini, masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang harus diperbaiki dan untuk diteliti lebih lanjut. Selain itu penulis juga sadar sepenuhnya bahwa penyelesaian penelitian ini telah banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan ketulusan dan kerendahan hati, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Lutfi, SE, M.Fin selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi.
3. Ibu Dr. Dra Rovilla El Maghviroh, M.Si., Ak., CMA selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Bapak Dr. Drs. Djuwari M. Hum selaku Co. dosen pembimbing skripsi.
5. Orang tua, saudara dan seluruh anggota keluarga yang telah banyak memberikan dorongan moril dan material.
6. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademika STIE Perbanas Surabaya.
7. Teman-teman yang telah membantu buah pikiran maupun doa. Terima kasih atas bantuan dan kerjasama kalian.

Akhirnya penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan pengembangan pengetahuan yang baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak lain yang berkepentingan, dan semoga segala segalanya yang telah diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Surabaya, 14 Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Musran Munizu, Surachman dan Ubud Salim (2011)	10
2.1.2 Salman D. Al Shobaki, Rami H. Fouad dan Adnan Al - Bashir (2010).....	12
2.1.3 Musran Munizu (2010)	13
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	15
2.2.2 <i>Total Quality Management</i>	19
2.2.3 Kinerja Karyawan.....	21
2.2.4 Hubungan Fokus pada Nasabah dengan Kinerja.....	24
2.2.5 Hubungan Perbaikan Berkesinambungan dengan Kinerja Karyawan	25
2.2.6 Hubungan Keterlibatan Karyawan dengan Kinerja Karyawan	25
2.2.7 Hubungan Kesatuan Tujuan dengan Kinerja Karyawan ..	26
2.2.8 Hubungan Pendidikan dan Pelatihan dengan Kinerja Karyawan	27
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian.....	30
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Instrumen Penelitian.....	37
3.8 Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..	41
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	41
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	42
4.2 Analisis Data.....	44
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel	44
4.2.2 Uji Normalitas	54
4.2.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas	56
4.3 Pengujian Hipotesis.....	58
4.4 Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Keterbatasan Penelitian	67
5.3 Saran	67

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kisi – kisi Pertanyaan Kuisisioner	37
Tabel 4.1 : Distribusi Pengumpulan Data	43
Tabel 4.2 : Daftar Kantor Cabang Pembantu Bank X	44
Tabel 4.3 : Tabel Intervals Jawaban Responden	45
Tabel 4.4 : Statistik Deskriptif Jawaban Responden	46
Tabel 4.5 : Deskriptif Jawaban Responden Fokus pada Nasabah	48
Tabel 4.6 : Deskriptif Jawaban Responden Perbaikan Berkesinambungan	49
Tabel 4.7 : Deskriptif Jawaban Responden Keterlibatan Karyawan	50
Tabel 4.8 : Deskriptif Jawaban Responden Kesatuan Tujuan	51
Tabel 4.9 : Deskriptif Jawaban Responden Pendidikan dan Pelatihan	52
Tabel 4.10 : Deskriptif Jawaban Responden Kinerja Karyawan	53
Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Total Quality Management</i>	54
Tabel 4.12 : Hasil Uji Normalitas dengan Nilai Residual	55
Tabel 4.13 : Uji Validitas Data	56
Tabel 4.14 : Uji Reliabilitas Data	58
Tabel 4.15 : Hasil Uji Simultan Variabel <i>Total Quality Management</i>	59
Tabel 4.16 : Hasil Uji Independent Sample t - Test <i>TQM</i>	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi
- Lampiran 3 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 4 : Uji Normalitas
- Lampiran 5 : Uji Validitas
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Pengujian Hipotesis

***THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IMPLEMENTATION
ON OPERATIONS DIVISION EMPLOYEE PERFORMANCE IN
“X” BANK SURABAYA BRANCH***

**I Gede Krishna Pradana Seputra
STIE Perbanas Surabaya
Email : krishnapradanas@gmail.com
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya**

ABSTRACT

Total Quality Management is an approach to systematically improve the quality by using many dimensions and has been widely applied by many companies and banks. But a few a research that use banks for the object. Bank has acontinual improvements to their customers needs and to compete with other banks. These research was conducted to determine the effect of the implementation of Total Quality Management on employee performance on the operations division of “X” Bank Surabaya Branch. This study using 35 respondens from 7 different branches. This research use normality test, validity test, reliability test, F-test and t-Test from the SPSS. The research result that there is no impact between implementation Total Quality Management on employee performance of operations division of “X” Bank Surabaya Branch.

Key words: Total Quality Management, TQM, Employee Performance, Bank