

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. SEMENINDONESIA (PERSERO) Tbk.**

SKRIPSI

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



Oleh :

SAIFUL ANAM
2010310054

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. SEMEN INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

SKRIPSI

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



Oleh :

SAIFUL ANAM
NIM : 2010310054

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. SEMEN INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

SKRIPSI

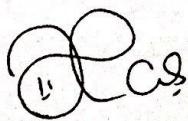
Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi

Diajukan Oleh:

**SAIFUL ANAM
NIM : 2010310054**

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : Agustus 2014



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

Co.Dosen Pembimbing,
Tanggal : Agustus 2014



SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*
TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. SEMEN INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

Disusun oleh

**SAIFUL ANAM
2010310054**

Dipertahankan di depan Tim Pengudi
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 15 September 2014

Tin Pengudi

Ketua : Nanang Shonhadji, S.E.,Ak., M.Si

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

Anggota : Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Saiful Anam
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 11 Nopember 1990
N.I.M : 2010310054
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi manajemen
Judul : Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Karyawan pada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 06-11-2014

Co Dosen Pembimbing,

Tanggal : 06-11-2014

(Dr. Rovila El Maghyiroh, M.Si., Ak., CMA)

(Dr.Drs. Djuwari, M.Hum)

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Tanggal : 06-11-2014

(Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA)

MOTTO

Seseorang dipandang sukses itu bukan karena pekerjaannya, tetapi karena perilaku dan pergaulannya.

PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini saya mengucapkan puji syukur kepada Alaaah SWT atas limpahan rahmat dan ridho-Nya, sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan S1 Akuntansi di STIE Perbanas Surabaya dengan baik dan lancar.... Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Rosul Muhammad SAW....

Skripsi ini saya persembahkan untuk semua pihak yang telah memberikan dukungan, sehingga sekripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

- ✿ Terimakasih kepada Bapak dan Emak-Ku tercinta.. yaitu Bapak Kasnawi dan Emak Karti, yang selalu senantiasa memberikan segala rasa cinta, kasih sayang, Do'a restu yang tulus, support yang selalu ada Buatku, dan selalu memberikan dukungan apapun itu selama hal tersebut baik untukku, serta pengorbanan yang tiada lelah sampai aku bisa menyelesaikan skripsi ini. I Love U, My parent.
- ✿ Terimakasih kepada Kakaku... kak Huda, yang sekarang di Kuwait sudah menjadi kakak yang baik, selalu memberi semangat buat adeknya ini, biarpun sebenarnya agak mengesalkan selalu merepotkanku disaat aku sibuk-sibuknya ngerjain tugas dan selalu

semua keinginannya harus terpenuhi gak perdu li in itu...heeeeeeee

- ▣ *Terimakasih juga kepada semua keluarga besarku yang dirumah. Terimakasih sudah menyemangatiku selama mengerjakan skripsi ini hingga selesai.*
- ▣ *Terimakasih kepada Bapak Djuwito selaku Dosen Wali, selama aku jadi anak walinya banyak nasehat dan saran yang bapak berikan kepadaku selama 4 tahun ini. Jasa Bapak Tak Pernah Saya Lupakan.*
- ▣ *Terimakasih kepada Bu Rovila dan Pak Djuwari selaku Dosen Pembimbing dan Co. Dosen Pembimbing atas bimbingan, ilmu, dan nasehat yang diberikan selama ini untuk menyelesaikan skripsi-Ku sampai selesai.*
- ▣ *Terimaksih kepada Bapak Mochammad Kharis, ST selaku pembimbing saya dari PT. SEMEN INDONESIA (Persero) Tbk, atas bimbingan, masukan, dan saran-Nya selama saya melakukan penelitian hingga selesai.*
- ▣ *Terimaksih kepada bagian Diklat PT. SEMEN INDONESIA (Persero) Tbk Bapak Fadlan yang telah memberikan kepercayaan dan izin kepada saya untuk meleakukan penelitian.*
- ▣ *Terimakasih kepada teman-teman saya yang gokil-gokil...(Mukmin, Candra, Afan, Teguh, Aziz) gak terasa yaaaa sudah 4 tahun kita kumpul,ketawa bareng, becanda bareng, karaokean dikelas bareng, mbolang bareng, jelajah kuliner malam sampai ketempat wisata*

Religi yang tak terlupakan....hehehe....gk kerasa ya bro kita sekarang sudah lulus..jangan lupakan itu semua ya kawan..I will not ever forget you guys.

- *Terimakasih kepada teman-teman STIE Perbanas se-angkatan 2010...buat ilmu, bantuan, dan pengalaman-Nya selama kuliah...semoga kita semua Sukses.....Aamiin.*
- *Terimakasih kepada teman-teman-ku SMA dulu (Wahab, Hajes, dll) yang selalu menyemangatiku buat nyelain skripsi ini tepat waktu biarpun orang-Nya gak jelas. Heeeee.....*
- *Terimakasih juga kepada semua temen-temen desa-Ku Generasi Muda padang "GEMPA" yang telah menyemangatiku sampai terselesaiya skripsi ini. Makasih semuaaaaaaa....*
- *Dan yang terakhir, terimakasih kepada "Orang yang pertama hadir dihidup-Ku (ANZA)" yang selalu ada buatku, mendukung-Ku, mendoakan-Ku, menasihati-Ku, dan membantu-Ku selama ini. Terimakasih atas kesabaran dan pengertiannya. Lop U pokok'e.....*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan berkat dan segala Karunia – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Pengaruh Penerapan Total Quality Management(TQM) terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Karyawan pada PT. SEMEN INDONESIA (PERSERO) Tbk”** dengan baik, lancar dan tanpa hambatan yang berarti. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberi manfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, arahan, dan saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Supriyati, S.E., M.Si., Ak.,CA. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr. Rovila El Maghvirog, M.Si., Ak., CMA dan Dr. Drs. Djuwari, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing dan Co. Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran Beliau dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Djuwito, S.H., M.Hum. selaku dosen wali yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Bapak Nanang Shonhadji, S.E.,Ak., M.Si dan Ibu Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si selaku dosen penguji Skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh Civitas Akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuannya dalam penyusunan skripsi ini. Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan demi perbaikan, terima kasih.

Surabaya, Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.3 Hubungan Variabel Independen Terhadap Variabel Dependens.....	34
2.4 Kerangka Pemikiran.....	40
2.5 Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Rancangan Penelitian	43
3.2 Batasan Penelitian.....	43
3.3 Identifikasi Variabel.....	43
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44

3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	51
3.6	Instrumen penelitian.....	52
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	54
3.8	Teknik Analisis Data.....	54
	BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	59
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	59
4.2	Analisis Data.....	82
4.3	Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....	94
4.4	Pembahasan.....	105
	BAB V PENUTUP.....	120
5.1	Kesimpulan.....	120
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	123
5.3	Saran.....	123
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kisi-kisi kuisioner	52
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden	80
Tabel 4.2 : Kategori Mean Dari Skor Interval	82
Tabel 4.3 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (Keterlibatan Pegawai)	83
Tabel 4.4 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (Orientasi Perbaikan Berkelanjutan)	84
Tabel 4.5 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (Fokus Pelanggan)	86
Tabel 4.6 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (Sistem Insentif dan Pengakuan)	87
Tabel 4.7 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (Pengendalian dan Monitoring Proses)	89
Tabel 4.8 : Frekuensi Jawaban Responden Budaya Kualitas	90
Tabel 4.9 : Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Karyawan	93
Tabel 4.10 : Nilai <i>Cross Loading</i>	96
Tabel 4.11 : <i>Composite Reliability</i>	98
Tabel 4.12 : Nilai <i>R-Square</i>	99
Tabel 4.13 ; Nilai Koefisien <i>Path</i> dan t-hitung	100

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	:	Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1	:	Struktur Organisasi	62
Gambar 4.2	:	Model Struktural PLS	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Data Analisis Deskriptif Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Evaluasi *Outer Model*

**THE INFLUENCE APPLICATION OF TOTALQUALITY MANAGEMENT
(TQM) ON THE CULTURE OF QUALITY AND PERFORMANCE OF
EMPLOYEES IN PT. SEMEN INDONESIA (Persero) Tbk**

Saiful Anam
STIE Perbanas Surabaya
Email: 2010310054@students.perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) is an approach to systematically improve the quality by using a lot of dimension and aims to improve performance such as quality, productivity and profitability. This study aimed to examine the effect of the application of TQM Quality Culture and Employee Performance in PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk. The focus of TQM is used in this study include Employee Engagement (X1), Sustainable Improvement Orientation (X2), Customer Focus (X3), Incentives and Recognition System (X4) and Control and Process Monitoring (X5). The population used in this study were employees of PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk with a number of 31 samples obtained from part of the population by purposive sampling method. Data processing is done by using Partial Least Square (PLS). The results showed that Employee Engagement and Customer Focus influence significantly the Quality Culture and Employee Engagement Incentive and Recognition System also influence significantly the Employee Performance.

Keywords : Total Quality Management, cultur of quality and employee performance.