

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DAN SISTEM
PENGHARGAAN PADA KINERJA PT. ANGKASA PURA I
(PERSERO) BANDARA JUANDA**

SKRIPSI

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



Oleh:

ANGGI OKTAVIANA ANGGRAINI
2010310214

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DAN SISTEM
PENGHARGAAN PADA KINERJA PT. ANGKASA PURA I
(PERSERO) BANDARA JUANDA**

SKRIPSI

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



Oleh:

ANGGI OKTAVIANA ANGGRAINI
2010310214

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DAN
SISTEM PENGHARGAAN PADA KINERJA
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARA JUANDA**

Diajukan oleh :

**ANGGI OKTAVIANA ANGGRAINI
2010310214**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 19 Agustus 2014



(Soni Agus Irwandi, SE, M.Si.)

S K R I P S I

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DAN
SISTEM PENGHARGAAN PADA KINERJA
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARA JUANDA**

Disusun oleh :

**ANGGI OKTAVIANA ANGGRAINI
NIM : 2010310214**

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 19 September 2014

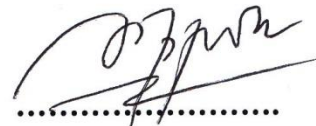
Tim Penguji

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



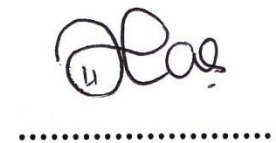
.....

Sekretaris : Soni Agus Irwandi, SE, M.Si.



.....

Anggota : Dr. Rovilla El Maghfiroh, SE.,M.Si.,Ak



.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anggi Oktaviana Anggraini
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 20 Oktober 1991
N.I.M : 2010310214
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Analisis Total Quality Management (TQM)
dan Sistem Penghargaan pada Kinerja PT.
Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,
Tanggal : 7 NOVEMBER 2014



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

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 5 NOVEMBER 2014



(Soni Agus Irwandi, SE., M.Si.)

MOTTO

Love me or hate me, both are in my favor.
If you love me, I'll always be in your heart.
If you hate me, I'll always be in your mind.

William Shakespeare

"Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik."

Evelyn Underhill

So keep your head high, keep your chin up,
and most importantly, keep smiling,
because life's a beautiful thing and
there's so much to smile about.

Marilyn Monroe

PERSEMBAHANKU

Pada kesempatan ini saya mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya bisa menyelesaikan 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 orangtuaku yang tersayang Papah Dadang Sudaryana Natawigena dan Mamah Lutmila Avia Dianti, yang telah membesarkan dan mendidik Ai'. Terima kasih karena tiada hentinya memberi semangat, motivasi, dan kasih sayang berlimpah kepadaku. Ai' minta maaf jika sering membuat kalian kecewa, marah, sebel, akan tetapi Ai' akan buktikan bahwa Ai' bisa membanggakan Mamah dan Papah setelah ini. Buat adekku Yoga Febri Andika yang selalu bawel kayak orang tua haha, makasih ya dek. Thank you dan love you ma fams. Muach.
- Special for Letda Laut (P) Jatra Dwi Satria S.T.Han yang merangkap sebagai kekasih, teman, sahabat, keluarga, yang tidak henti-hentinya menyupport selama ini. Maaf ya kalo selama ini kena imbasnya aku marah-marahin aku gupuhin hehehe. Yang pasti tidak mengurangi rasa sayangku buat kamu, dan sebaliknya. Kamu terbaik, kamu romantis, kamu sabar, and you're the best man in ma life. I LOVE YOU. Nggak lupa juga mau ngucapin terima kasih banyak buat Bapak Sofyan dan Ibu Lilik yang membantu dengan doa yang tulus, dan buat keluarga mas Jatra lainnya terima kasih banyak doa dan supportnya. Love you ma new fams.

- Buat sahabat dan teman-teman seperjuangan Safiera, Inna, Rizke, Avininda, Nanang, Brida, Bundo Qiqi, Elok, Lusia, Hartini, Rama, Febrianto, Tania dan lain-lain yang sudah banyak membantu, pontang panting bareng, mencari tanda tangan bareng, nongkrong bareng dan selama sidang ditungguin dibawain hand bouquet hihi. Khususnya buat Ayu Wulandari Baha Putri thank you so much yaaa ayo semangat nyusul SE maaaa. Semoga kita semua diberi kelancaran buat mencari pekerjaan yang enak yaaa. Amiin Ya Robbal Alamin
- Terima Kasih untuk PT. Angkasa Pura I (Persero) yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian skripsi. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner dan membantu segala hal yang saya perlukan. Khususnya Divisi Keuangan unit Cashier, Treasury, Accounting, CSR, and IT.
- Terima kasih untuk Bapak Soni Agus Irwandi selaku dosen pembimbing saya yang selama 1 semester membimbing saya, walaupun susah untuk ketemu tapi Bapak sudah banyak membantu saya. Untuk Bapak Romi Ilham terima kasih sudah membantu mengajari SPSS yaa. Hehe
- Terlebih semua dosen yang menjadi pengajar saya dari semester 1 hingga lulus dan Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu saya untuk menyelesaikan urusan akademik maupun keuangan. Terima kasih untuk semua ilmu yang diberikan.
- Semua pihak yang membantu yang mungkin namanya belum disebutkan, Terima kasih atas dukungan yang diberikan.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis *Total Quality Management* (TQM) dan Sistem Penghargaan pada Kinerja PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda”. 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. Bapak Lutfi, SE., M. Fin. Selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Supriyati, SE., M. Si., Ak., CA Selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra. Nur Suci I. Mei Murni, Ak., M. M., Selaku dosen wali yang senantiasa memberikan nasehat dan bimbingan kepada semua anak walinya.
4. Bapak Soni Agus Irwandi, SE., Ak., M. Si., Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan pengetahuannya kepada penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.

6. 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, 30 September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terpadu	10
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Total Quality Management (TQM).....	16
2.2.2 Sistem Penghargaan	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel.....	33
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.3 Instrumen Penelitian	33
3.4 Data Dan Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Analisis Data	35
BAB IV : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	37
4.1.1 Sejarah PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda	37
4.1.2 Visi dan Misi	39
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	39
4.1.4 Gambaran Responden	42
4.2 Analisis Data	43
4.2.1 Analisis Deskriptif	43

	4.3 Pembahasan.....	57
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan	62
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	63
	5.3 Saran.....	63
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kisi-kisi pernyataan kuesioner	33
Tabel 4.1 : Distribusi pengumpulan data	42
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden	45
Tabel 4.3 : Kategori mean dan interval	49
Tabel 4.4 : Frekuensi jawaban responden dimensi TQM (Fokus pada pelanggan)	50
Tabel 4.5 : Frekuensi jawaban responden dimensi TQM (Perbaikan berkelanjutan)	51
Tabel 4.6 : Frekuensi jawaban responden dimensi TQM (Keterlibatan terpadu)	52
Tabel 4.7 : Frekuensi jawaban responden dimensi TQM (Aspek Lingkungan perusahaan)	54
Tabel 4.8 : Frekuensi jawaban responden keseluruhan dimensi TQM	55
Tabel 4.9 : Frekuensi jawaban responden variabel Sistem Penghargaan	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data karakteristik responden
- Lampiran 3 : Data analisis deskriptif jawaban responden

**ANALYSIS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) AND SYSTEM
REWARD ON PERFORMANCEPT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
BANDARA JUANDA**

Anggi Oktaviana Anggraini

2010310214

Email : anggioa@ymail.com

ABSTRACT

In the era of globalization characterized by advances in information technology, organizational leaders and managers today must inevitably face an increasingly complex corporate olympics due to survival and development, the organization must have a competitive advantage to be achieved melalui improved quality and productivity. To control the direction and goals of an organization required management which includes planning, organizing, directing and controlling. In the strategic management of pan modern leadership required good vision and strength of will that is reliable is by the method of Total Quality Management (TQM). This research was conducted at PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda, the number of respondents 32 employees. This type of research data is the primary data is data obtained from questionnaires. Limitations of this study is confined to the respondent managers, assistant managers and employees of the financial division at PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda. Second, in this study using a questionnaire survey method through causing problems if the respondent's perception is different from the real situation. Suggestions, for future studies should add other variables, further research is expected to be developed by extending the sample and the population are many, and not just use the questionnaire alone, but also conduct direct interviews with his sources in order to obtain more accurate results.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), System Reward.*