

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BAGIAN KEUANGAN
PADA PERUSAHAAN JASA X SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

FERRY DWI PRAMESTY
NIM : 2012310492

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BAGIAN KEUANGAN PADA
PERUSAHAAN JASA X SURABAYA**

Diajukan oleh :

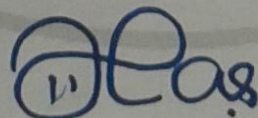
FERRY DWI PRAMESTY

2012310492

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 12 Agustus 2016



(Dr. Dra. ROVILA EL MAGHVIROH, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA)

SKRIPSI

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN KEUANGAN PADA PERUSAHAAN JASA X SURABAYA

Disusun oleh :

FERRY DWI PRAMESTY

NIM : 2012310492

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal : 23 Agustus 2016

Tim Penguji

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

Nanang Shonhadji
.....

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

Rovila El Maghviroh
.....

Anggota : Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd.,MSA

Titis Puspitaningrum Dewi Kartika
.....

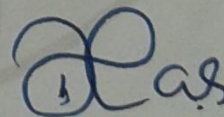
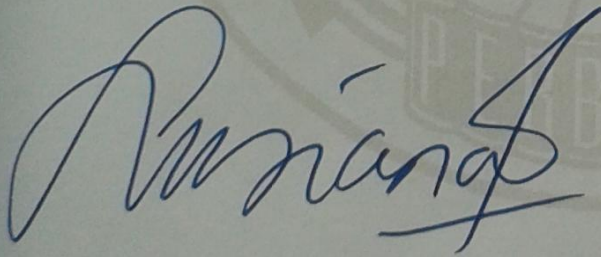
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ferry Dwi Pramesty
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 26 April 1994
N.I.M : 2012310492
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Sarjana Akuntansi,
Tanggal : 30 September 2016

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 28 September 2016



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

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

Motto

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmu kamu berharap.”

(QS : AL - Insyirah (6 - 8))

“ Jika kita mempunyai keinginan yang kuat dari dalam hati, maka seluruh alam semesta akan bahu - membahu mewujudkannya.”

(Soekarno)

“ Di dalam hidup ini, kita tidak bisa berharap segala yang kita dambakan bisa diraih dalam sekejap. Lakukan saja perjuangan dan terus berdoa, maka Tuhan akan menunjukkan jalan selangkah demi selangkah.”

(Merry Riana)

Persembahan

Alhamdulillah.. Alhamdulillah.. Alhamdulillahirobbil'alamin..

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada :

Bapak dan Ibu

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Bapak yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia karena kusadari, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Bapak yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik, Terima Kasih Ibu.... Terima Kasih Bapak...

Mas Yan dan Mbak Novi

Buat masku yang terkadang menyemangati adiknya dan terkadang mengejek dengan kata-kata “mari ta skripsimu iku? gak tau dikerjano dolen terus, gak lulus awakmu semester iki.” Tetapi makasih atas dukungannya dan dorongannya untuk mengerjakan skripsi ini. Dan akhirnya adikmu yang selalu main dan kalau mengerjakan skripsi selalu nongkrong di caffe untuk cari inspirasi dengan segelas cappuccino akhirnya lulus. Terima kasih banyak buat mbak Novi yang memperbolehkan kuisisioner penelitianku disebar di perusahaan mbaknov kerja. Makasih banyak mbak nov.

Dosen Pembimbing Skripsi

Terima kasih Ibu Rovila yang telah membimbing saya selama penyelesaian tugas akhir ini. Saya ucapkan terima kasih atas ilmu, nasihat, cerita yang telah Ibu berikan pada saya. Terima kasih atas kesabaran Ibu selama masa bimbingan saya walau saya banyak kekurangan dan kelalaian

Para Sahabatku

Terima kasih banyak buat para sahabat-sahabatku yang sekampus dan yang tidak sekampus yang sama-sama berjuang dalam penyelesaian skripsi.

Terima kasih buat sahabatku yang sekampus yang terkadang kalau ngerjain skripsi dikampus bikin rame segazebo dan terkadang ngajak ngerjain di caffe sambil nongkrong, sambil wifian yang lancar, dan yang pasti sambil makan-makan hehehe...

Terima kasih buat sahabatku yang tidak sekampus tapi sama-sama berjuang dalam penyelesaian skripsi yang selalu ada saat aku butuhkan yang ketika buntu mengerjakan skripsi, ketika mulai patah semangat tetapi kalian yang selalu memberikan semangat tiada hentinya. Yang sama-sama saling menyemangati ketika lelah dengan skripsi yang terkadang berfikir skripsi ini kok tidak kunjung selesai-selasai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Allah SWT yang telah mencurahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN KEUANGAN PADA PERUSAHAAN JASA X SURABAYA”. Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Akuntansi Manajemen STIE Perbanas Surabaya.

Penulisan skripsi ini merupakan pengalaman yang luar biasa. Pengalaman yang banyak memberikan pengetahuan-pengetahuan bukan hanya dari segi ilmu tapi juga pengetahuan tentang arti sebuah kesabaran dan keikhlasan. Penulis menyadari tanpa bantuan banyak pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik seperti ini.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin sebagai Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, S.E.,M.Si.,QIA., CPSAK selaku Ketua Jurusan Prodi Akuntansi STIE Perbanas Surabaya
3. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, S.E.,M.Si.,QIA., CPSAK sebagai Dosen Wali yang telah membantu penulis dalam proses kuliah di STIE Perbanas Surabaya
4. Ibu Dr.Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA sebagai Dosen Pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis selama penyelesaian skripsi ini
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu kepada penulis
6. Seluruh staff Akademik dan staff Kemahasiswaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu terselesainya penelitian ini.
7. Seluruh staff Perpustakaan yang telah banyak memberikan waktu dan ilmu selama proses penyelesaian skripsi ini
8. Pihak-pihak lain yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk menyelesaikan skripsi ini, dan yang sekedar memberikan semangat dan dorongan yang luar biasa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis masih memerlukan saran, kritik, dan masukan yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak pada umumnya, sehingga dapat menambah wawasan dan bagi para penulis yang ingin meneliti objek yang sama pada khususnya.

Surabaya, Agustus 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Pengembang Hipotesis	33
2.4 Kerangka Pemikiran.....	35
2.5 Hipotesis Penelitian.....	37

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Batasan Penelitian	39
3.3 Identifikasi Variabel	39
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.6 Instrumen Penelitian	42
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	44
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	45
3.9 Teknik Analisis Data	45
 BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..	49
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	49
4.2 Analisis Data	56
4.3 Uji Kualitas Data	78
4.4 Pembahasan	90
 BAB V PENUTUP	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Keterbatasan Penelitian	105
5.3 Saran	106
 DAFTAR RUJUKAN	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

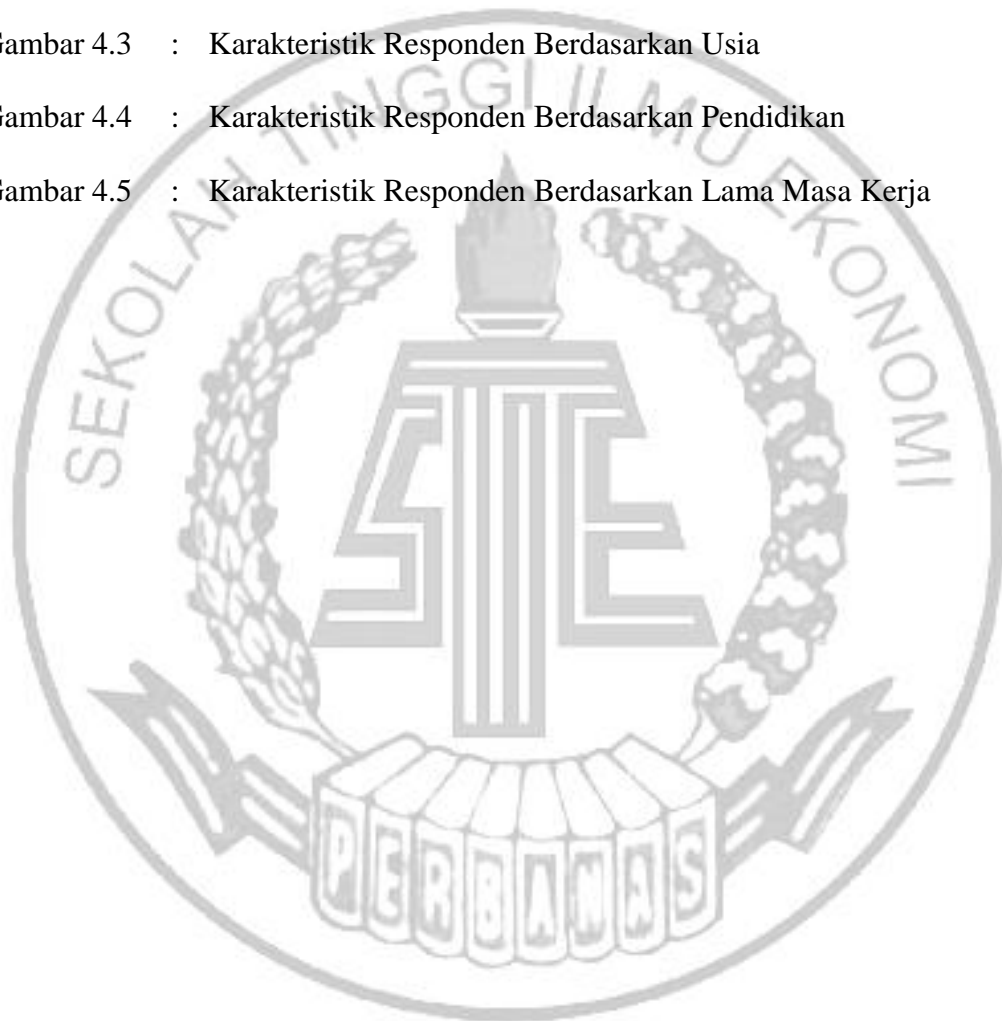
	Halaman
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Pertanyaan Kuisisioner	43
Tabel 4.1 : Data Responden Kuisisioner	51
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	55
Tabel 4.6 : Data Kategori Penilaian Mean Responden	56
Tabel 4.7 : Data Frekuensi dan Deskriptif Fokus Pada Anggota	58
Tabel 4.8 : Data Frekuensi dan Deskriptif Perbaikan Berkesinambungan	62
Tabel 4.9 : Data Frekuensi dan Deskriptif Keterlibatan Karyawan	66
Tabel 4.10 : Data Frekuensi dan Deskriptif Sistem Penghargaan	70
Tabel 4.11 : Data Frekuensi dan Deskriptif Komitmen Pada Kualitas	73
Tabel 4.12 : Data Frekuensi dan Deskriptif Kinerja Karyawan	76
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Fokus Pada Pelanggan	79
Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas Perbaikan Berkesinambungan	80
Tabel 4.15 : Hasil Uji Validitas Keterlibatan Karyawan	80
Tabel 4.16 : Hasil Uji Validitas Sistem Penghargaan	81
Tabel 4.17 : Hasil Uji Validitas Komitmen Pada Kualitas	81
Tabel 4.18 : Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	82
Tabel 4.19 : Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.20 : Hasil Uji Normalitas	84

Tabel 4.21	: Hasil Uji F	85
Tabel 4.22	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square / R ²)	86
Tabel 4.23	: Hasil Uji t	87



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Perusahaan Jasa X Surabaya	50
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pertanyaan Kuisisioner

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Jawaban Responden

Lampiran 4 : Hasil Data Frekuensi Variabel

Lampiran 5 : Hasil Data Deskriptif Variabel

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 8 : Hasil Uji Normalitas

Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi



**THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) ON
EMPLOYEE PERFORMANCE OF THE FINANCIAL
SERVICES COMPANY X SURABAYA**

FERRY DWI PRAMESTY

NIM 2012310492

Email : ferrypramesty@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Total Quality Management (TQM) on employee performance of the financial services company X Surabaya. Variable used TQM is focused on the customer, continuous improvement, employee involvement, reward systems and a commitment to quality. The population was 50 employees and 39 employees as respondents. The sampling technique used in this study using purposive sampling method. Data were collected using data gathered by questionnaire. Processing data using SPSS 21.00. Results from the study showed that the variable TQM consists of focusing on the customer, continuous improvement and employee involvement has a significant effect on employee performance. While TQM variable consisting of the award system and a commitment to quality does not have a significant effect on employee performance.

Keywords : *Total Quality Management (TQM), Employee Performance*