

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM
PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
PADA PT. SERASI TRANSPORTASI NUSANTARA**

S K R I P S I

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



Oleh :

HAYU CITRA NINGRUM
2008310270

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2012**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM
PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
PADA PT. SERASI TRANSPORTASI NUSANTARA**

Diajukan oleh :

**HAYU CITRA NINGRUM
2008310270**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 2 Feb 2012



(Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si.)

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT. SERASI TRANSPORTASI NUSANTARA

Disusun oleh :

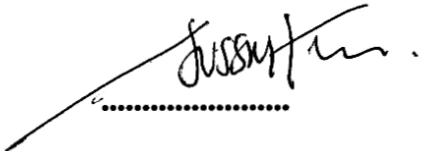
HAYU CITRA NINGRUM

NIM: 2008310270

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 14 Februari 2012

Tim Penguji

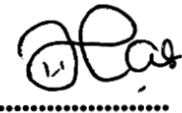
Ketua : **Drs. Agus Samekto, Ak., M.Si.**



Sekretaris : **Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si.**



Anggota : **Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, Ak., M.Si**



PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Hayu Citra Ningrum
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 November 1991
N.I.M : 2008310270
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
J u d u l : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating Pada PT. Serasi Transportasi Nusantara

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,

Tanggal : 12 Maret 2012

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

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 5 Maret 2012

(Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si.)

MOTTO

Kisah perjalanan dan perjuangan saya hingga tugas akhir ini berhasil terselesaikan dan dinyatakan "LULUS" tentu dengan melewati banyak rintangan dan segala macam rasa baik itu sedih, nelangsa, senang, sumringah, njengkelin sampai bikin naik darah, hehehe... Namun semuanya itu menyatu dalam kegigihan dan dorongan kata-kata motivasi yang menyemangati setiap aktivitaskuh.

- 👉 *“Hidup memberikan banyak peluang sukses, asal ada kemauan disitu pasti ada jalan, Jangan cuman berangan-angan, buktikan mulai dari sekarang.”*
- 👉 *“Bersabarlah, segalanya memang terasa sulit sebelum menjadi mudah.”*
(Saadi Shirazi)
- 👉 *Perubahan kecil pada dirimu bisa membawamu ke hal-hal besar. Jadi lakukan aja! Berani coba sesuatu yang baru!*
- 👉 *“Jangan biarkan ketakutanmu menang. Ambilah resiko, lakukan sesuatu yang baru dalam hidupmu sekarang juga, karena hidup tidak akan menunggumu.”*
- 👉 *“Apa yang tidak dapat kamu laksanakan jangan kamu perintahkan.”*
(Sophocles)

PERSEMBAHANKUUU



Pada kesempatan ini, di dalam isi persembahankuh Saya mengucapkan rasa syukur alhamdulillah kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan ridhoNya saya dapat melakukan aktivitas di STIE Perbanas Surabaya menjadi Mahasiswi yang aktif pada jurusan Akuntansi Management. Saya bisa melaksanakan salah satu kewajiban sebagai seorang anag untuk menyelesaikan pendidikan S1 dan dinyatakan "LULUS". Terima kasih ya Allah... Dengan segala kerendahan hati, ingin sekali menghaturkan rasa terima kasih yang sangat mendalam. Wajib hukumnya juga saya berikan kepada :

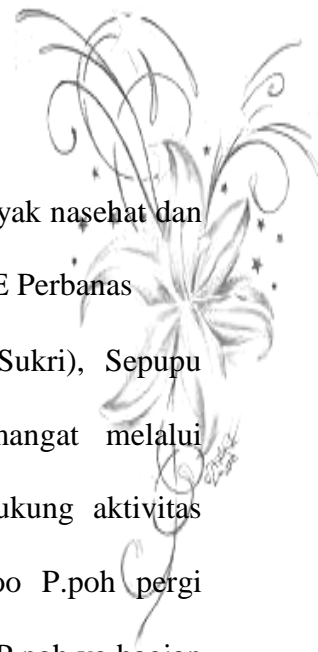
- ♥ Orang tua saya Bapak Sri Sanjaya dan Ibu Hery Listyowati, yang telah membesarkan dan mendidik saya. Dorongan Motivasi serta kasih sayang yang tak terhitung dan tak terhingga banyaknya. Maavin hayu ya paa maa, hayu selalu buat kecewa dan hayu membuktikan bahwa hayu mampu dan bisa menjadi anag sulung papa mama yang membanggakan. Tak lupa juga kakek dan nenek (alm.Djamal, alm.Soewito, alm. Suwarni, Surtiptiani) dan adik-adik saya: Retno Ayu W. (Bogang), Anissa Sriwijaya (mb.chaca), Kekasih (Ramdhan Kasogi), Mama (Murtiwi), Papa (Teguh), kak Iken, Mb.kiki dan deg fari terima kasih atas do'a, Semangat dan dukungannya yang selalu memberi senyuman dan membuat hayu selalu tenang melewati ini semua, Sayang kalian ...
- ♥ Para Sahabatkuh Tercinta dari SMP Oktaviany Irma W. (nta), SMA D'gurls Phamily Fatimatus Zahro (Fah), Ayu Kusumawardhani (Ayu), Nikita Nuari (itonk), Dhina Yuskartika (Ciproet) terima kasih sudah

menjadi sahabat sekaligus saudara yang mau berbagai rasa suka dan duka selama ini. ayooo cepet nyusul reekk... kumendoakan selalu dimanapun kalian.. miz u puwoolll....

♥ Keluarga besar Ju Jitsu Dojo Trimurti Pelatih.kuh (mz cahya) Osh... mb.Fida, mz Redha, adit (toyoel), Desy dan Keluargakuh di BPM para senior, junior, saudarakuh (maya, ineke, putra, fandy) terima kasih buat Support serta kerja samanya selama ini. Jika tak ada saran dan kritik kalian mungkin saya tidak sePEDE sekarang.. makasih prend2kuh.

♥ Genk Jemblung : M.Ismail Fahmi (ndul), Reza P. (abang), Irvan P. (mz petek), Yohan (lek), M.Putra Rizky (arkam), Havid P. (pitenk), Handoko (ndok), Dwi Putri (mb.cepz), Widyaningrum Indah P (ayank) yang senantiasa memberikan motivasi dan keceriaan selama perkuliahan sehingga menjadikan semangat untuk penulisan skripsi ini. Wes gak usah GOPOH maning ambek SKRIPSI, saiki ganti GOPOH Lamar Kerjaan yang PAZ,.. hakhakhakhak... Salam Gokill!! Cupcup muaachhhh..

♥ Penyemangadkuh buat Komang Nia (cinta), Evie DJ (kelek), Novrizal (Amsyong_Kung), mb.Teti, mz.Bimo, Sofy, Oky, Ibam, Adif, Yogi, mb.Tika, Amel, Jumi, Mbok, Jaka, Maya, ayank Gita, ayank Titan yang senantiasa membantu dan mendukung saya selama perkuliahan sehingga menjadikan semangat dalam menyelesaikan studi di STIE Perbanas. Hoooyyy wes “SE” loh, gak krosooo reekkk!!! Horeeee, Hahahhahaa SELAMAT dan SUKSES buat qt semua...

- 
- ♥ Bunda-bunda Humas tercinta yang sudah memberikan banyak nasehat dan motivasi, memberikan arahan positif selama belajar di STIE Perbanas
 - ♥ Pak pohkuh tersayang (Hendro), Bu.poh (Ida), Om (Sukri), Sepupu (Mb.Hanum) yang telah senantiasa memberikan semangat melalui motivasi serta jalan kemudahan, membantu dan mendukung aktivitas selama proses skripsi ini selesai. Terima kasih. Ayooo P.poh pergi Holiday, nungguin ajakannya Papa kelamaan!! Tapi tetep, P.poh yg bagian perijinan yah.. Atuuuuuuuu... hihihihhi
 - ♥ Bapak Mujib, Bapak Redi, Bapak Hari, Ibu Sita, Ibu Umi, Bapak Logika serta para karyawan PT.Serasi Transportasi Nusantara saya menghaturkan Terima kasih banyak yang senantiasa memberikan izin, waktu luangnya, saran, nasehat dan bimbingan sekaligus motivasi dukungan selama saya melakukan penelitian di perusahaan untuk menyelesaikan skripsi saya.
 - ♥ Terlebih kepada dosen-dosen yang menjadi pengajar hayu sejak semester satu hingga lulus. Terima kasih ya Bapak Ibu atas ilmu yang diberikan. Terima kasih atas doa yang selalu diberikan untuk hayu. Doakan hayu selalu ya Bapak Ibu tersayang...
 - ♥ Untuk mengenangMu yang telah hilang entah kemana, maavin hayu yah ndak bisa menjagamu dengan baik. Terima kasih sudah menyimpan semua keperluan hayu.. hikshiks (My Flasdisk)
 - ♥ Dan semua pihak yang membantu yang mungkin namanya belum disebutkan, Terima kasih atas dukungan yang diberikan.

HAPPY GRADUATION

KATA PENGANTAR

Saya bersyukur kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat melakukan aktivitas di STIE Perbanas Surabaya menjadi Mahasiswi yang aktif pada jurusan Akuntansi Management. Saya menyadari, perjalanan akademik saya merupakan suatu yang tidak *mudah & cepat*. Setelah proses panjang yang relatif panjang, menyita segenap tenaga dan fikiran akhirnya skripsi dengan judul “PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING” ini dapat diselesaikan dengan baik. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata satu (S1) Jurusan Akuntansi Management STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tanpa dorongan motivasi, kesabaran, kerja keras, bimbingan, arahan, dan saran dari berbagai pihak dan do'a, mustahil saya sanggup untuk menjalani tahap demi tahap dalam perjalanan kehidupan akademik saya di STIE Perbanas Surabaya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam kepada :

1. Ibu Prof. DR. Dra. Psi. Tatik Suryani, M.M., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Supriyati, SE., M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.

3. Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan pengetahuannya kepada penulis.
4. Ibu Triana Mayasari, SE., M.Si., Ak., selaku dosen wali yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan 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 saja mendebarkan 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, Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Peneliti Terdahulu	9
2.2 Landasan Teoritis	15
2.2.1 Kinerja karyawan	15
2.2.2 <i>Total Quality Management</i>	18
2.2.3 Karakteristik Total Quality Management.....	20
2.2.4 Prinsip utama atau Subsistem dari <i>Total Quality</i> <i>Management</i>	23
2.2.5 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	26
2.2.6 Sistem penghargaan	27
2.2.7 Manfaat penghargaan	28
2.2.8 Jenis-jenis penghargaan	29
2.3 Pengembangan Hipotesis	30
2.3.1 Hubungan antara TQM dengan Kinerja Karyawan	30
2.3.2 Interaksi antara TQM dengan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan	31
2.4 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Batasan Penelitian	34
3.3 Identifikasi Variabel.....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.4.1 Definisi operasional	35

3.4.2	Pengukuran variabel.....	37
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.5.1	Populasi.....	38
3.5.2	Sampel.....	38
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.6	Data dan Pengumpulan Data.....	39
3.6.1	Jenis Data.....	39
3.6.2	Pengumpulan Data.....	40
3.7	Intrumen Penelitian.....	41
3.8	Metode Analisis Data.....	42
3.8.1	Teknik Kualitas Data.....	42
3.8.2	Teknik Analisis Data.....	43
3.9	Pengujian Hipotesis.....	44
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Latar belakang perusahaan.....	49
4.1.2	<i>Brand core value</i>	49
4.1.3	Layanan Baru.....	50
4.1.4	Visi & Misi.....	50
4.1.5	Keahlian yang teruji.....	50
4.1.6	Pertumbuhan perusahaan.....	51
4.1.7	Struktur Organisasi Perusahaan.....	51
4.1.8	Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi.....	52
4.1.9	Gambaran Responden.....	55
4.2	Analisa Data.....	57
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	57
4.3	Uji Kualitas Data.....	69
4.3.1	Analisis Statistik.....	69
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	72
4.4.1	Uji Multikolinieritas.....	72
4.4.2	Uji Heterokedastisitas.....	73
4.4.3	Uji Normalitas.....	75
4.5	Uji Hipotesis.....	78
4.5.1	Pengujian Hipotesis 1.....	78
4.5.2	Pengujian Hipotesis 2.....	81
4.6	Pembahasan.....	83
BAB V	PENUTUP.....	91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	92
5.3	Saran-saran.....	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kisi – Kisi Pertanyaan Kuisisioner	41
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden	56
Tabel 4.2 : Katagori Mean dari Skor Interval	57
Tabel 4.3 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (fokus pada pelanggan)	58
Tabel 4.4 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (Perbaikan Berkelanjutan)	59
Tabel 4.5 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (Keterlibatan Terpadu)	61
Tabel 4.6 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (Aspek Lingkungan Perusahaan)	63
Tabel 4.7 : Frekuensi Jawaban Responden TQM (keseluruhan dari tiap dimensi)	64
Tabel 4.8 : Frekuensi Jawaban Responden Sistem Penghargaan	66
Tabel 4.9 : Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Karyawan	67
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.11 : Hasil Uji Realibilitas	72
Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinieritas	73
Tabel 4.13 : Hasil Uji Normalitas (Non Parametric Kolmogorov Smirnov)	77
Tabel 4.14 : Koefisien Determinasi (H1)	79
Tabel 4.15 : Hasil Uji F (H1)	80
Tabel 4.16 : Koefisien Regresi TQM dengan Kinerja Karyawan (Uji t)	81
Tabel 4.17 : Koefisien Regresi Variabel Moderating (Uji t)	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Manfaat Total Quality Management	27
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi	52
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heterokedasitas	74
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)	76
Gambar 4.4 : Hasil Uji Normalitas (Grafik Normal Plot)	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Data Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 2 : Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3 : Data Analisis Deskriptif Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Data Uji Validitas
- Lampiran 5 : Data Uji Realibilitas
- Lampiran 6 : Data Uji Multikolinieritas
- Lampiran 7 : Data Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 8 : Data Uji Normalitas
- Lampiran 9 : Data Uji Hipotesis
- Lampiran 10: Kuisisioner
- Lampiran 11 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 12 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 13: Surat Peryataan

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM
PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
PADA PT. SERASI TRANSPORTASI NUSANTARA**

ABSTRAK

Salah satu tuntutan yang dihadapi dunia industri jasa saat ini adalah kepuasan pelanggan yang merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya di pasar. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada pelanggan, perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Penelitian ini secara empiris menguji pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan dengan sistem penghargaan sebagai variabel moderating. Penelitian ini dilakukan pada PT. Serasi Transportasi Nusantara yang bergerak dalam bidang transportasi taxi di Surabaya (O-RENTZ), dengan jumlah responden 64 karyawan. Data diperoleh dari penyebaran kuisioner. Alat analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi linier sederhana dan uji residual untuk variabel moderating. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh langsung penerapan TQM terhadap kinerja karyawan, serta terdapat pengaruh antara interaksi TQM dengan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan.

Kata – kata kunci : *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan, Kinerja Karyawan.

***THE INFLUENCE APPLICATION OF TOTAL QUALITY
MANAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH
REWARD SYSTEM AS MODERATING VARIABLE ON PT.
SERASI TRANSPORTASI NUSANTARA***

ABSTRACT

One of the demands facing the world today is the service industry customer satisfaction is one key to the success of a company in maintaining its presence in the market. Application of Total Quality Management (TQM) is an approach to maximize the competitive of organizations through a focus on customers, continuous improvement of products, services, labor, and environmental processes. This research empirically investigated the influence of TQM on employee performance and reward system as moderating variable. The research was conducted at PT. Serasi Transportasi Nusantara that is in taxi transportation in Surabaya (O-Renz), with respondents 64 employees. Analysis used to answer the hypothesis by simple regression and residual test for moderating variables. The result showed a direct effect of TQM application on employee performance, it's also showed an effet of interaction between TQM and reward system on employee performance.

Key words: Total Quality Management (TQM), Reward system, Employee Performance.