

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN  
ASURANSI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**NIKMATUL LATIFAH**

**2011310859**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN  
ASURANSI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**NIKMATUL LATIFAH**

**2011310859**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN  
ASURANSI DI SURABAYA**

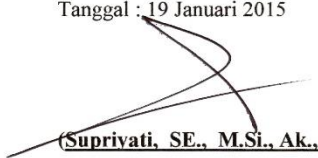
Diajukan oleh :

**NIKMATUL LATIFAH**


**NIM : 2011310859**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 19 Januari 2015

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

Co. Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 19 Januari 2015

  
**(Nur'aini Rokhmania, SE., Ak., M.Ak)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN  
ASURANSI DI SURABAYA**

Disusun oleh

**NIKMATUL LATIFAH**

**NIM : 2011310859**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 16 Februari 2015

Tim Penguji

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

**Sekretaris : Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA** .....

**Anggota : Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK** .....



## PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Nikmatul Latifah  
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 12 April 1993  
N.I.M : 2011.310.859  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata Satu  
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen  
Judul : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management*  
terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan  
Asuransi di Surabaya

### Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 13 April 2015

Co. Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 13 April 2015

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

  
(Nur'aini Rokhmania, SE., M.Ak)

Ketua Program Sarjana Akuntansi,  
Tanggal : 17 April 2015

  
(Dr. Luciana Spica Almilha, SE., M.Si)

# MOTTO

Perjalanan hidup belum berakhir, selesainya skripsi ini dan dinyatakan lulus merupakan langkah awal untuk memasuki dunia dimana kita keluar dari zona aman. Tetap berusaha menjadi pribadi yang lebih baik dari pada sebelumnya dan jangan pernah menyerah dengan keadaan atau situasi apapun sebelum cita-cita mu terwujud.

Sabar, tawakal dan selalu berdoa kepada allah merupakan salah satu kunci menuju sukses dan percayalah allah akan memberikan yang terbaik untukmu.

Keluarga merupakan sumber energy tersendiri yang dapat memotivasi diri kita apabila kita merasa lelah dengan semuanya dan selalu ingat dengan tujuan awal yaitu untuk sukses dan buat mereka terseyum bangga kepada mu.

Kesuksesan akan berpihak kepada mereka yang berani bermimpi, berani berjuang, berani menghadapi rintangan yang ada dan tak pernah ada kata menyerah sebelum mimpi tersebut terwujud.

# PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini, saya bersyukur alhamdulillah kepada Allah yang telah memberikan kelancaran dalam studi saya, sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan S1 Akuntansi saya di STIE Perbanas Surabaya selama 3,5 tahun dan dinyatakan lulus dengan hasil yang memuaskan. Alhamdulillah banyak pelajaran yang saya dapat selama saya berada di STIE Perbanas Surabaya. Terimakasih ya Allah atas kelancaran semuanya. Tidak lupa juga saya mengucapkan terimakasih kepada orang-orang yang saya sayangi:

☪ Terimakasih buat ayah dan ibu yang telah membesarkan dan mendidik adek sampai seperti ini. Terimakasih juga atas kasih sayang, support, motivasi yang bergitu luar biasa dari ayah dan ibu. Adek minta maaf ya ayah dan ibu atas segala kesalahan yang kadang bikin kalian marah dan adek akan berusaha jadi anak yang selalu banggain ayah sama ibu. Tak lupa juga terimakasih buat mas ku tercinta yang selalu sabar ngadepin aku yang mesti ngerepotin terus dan selalu minta yang aneh-aneh. Terimakasih atas kasih sayang mu semua ayah, ibu dan mas latif.\*

☪ Terimakasih buat semua dosen di STIE Perbanas Surabaya yang sudah mengajari mahasiswanya tanpa kenal lelah. Terimakasih juga buat Ibu Supri selaku dosen pembimbing dan Ibu Nia selaku Co-dosen pembimbing yang sudah membantu banyak dalam mensukseskan skripsi ku hingga dinyatakan lulus. Terimakasih juga buat Ibu Titis selaku dosen wali yang selalu memberikan pengarahan tentang perkuliahan dan terimakasih buat Bapak Wilopo, Bapak Kautsar dan Ibu Diah Puji selaku dosen penguji

proposal yang telah memberikan saran dan masukan dalam perbaikan skripsi saya. Terimakasih juga buat Ibu Gunasti dan Ibu putri selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritikan yang dapat membangun dalam perbaikan skripsi saya. Terimakasih banyak atas semua bimbingan dan ilmu yang Bapak Ibu telah berikan 😊.

☺ Terimakasih buat teman dan sahabat di kampus yang sudah selalu ada buat aku dan support masing-masing. Makasih buat kucel yang selalu jadi “gatot kaca” versi cewek yang tak pernah kenal kata capek buat di ajak keliling mulai pagi sampai malam, putri yang “miss perfect” dalam semua tugas dan guru yang selalu ngajarin kami (aku, kucel, oneng, rini, cesa, lala, wulan) kalau mau ujian, oneng yang “miss sosmed” dan yang selalu update informasi-informasi terbaru tentang kampus dan tempat nongkrong yang asik buat anak muda, rini yang “miss terserah” kalau dikasih pertanyaan lalu disuruh pilih satu di antara dua pilihan, dan terakhir buat trio wuk cesa, lala dan wulan yang selalu buat rame dan seru di setiap tempat

☺ Terimakasih buat rekan dan keluarga besar UKM Bola Voli (kucel, oneng, ais, adit, kamil, hasan, fredy, ratna, alit dll) yang baik, lucu, seru, dan selalu ada ide-ide gokilnya

☺ Terimakasih buat teman-teman (fitri, elita, femita dll) seperjuangan anak bimbingan Ibu Supri dan Ibu Nia

☺ Terimakasih buat sahabat lama dari SMP sampai sekarang intan, nisa dan udin yang selalu ngasih supportnya, semoga kalian segera menyusul dan wisuda ya rek



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan banyak limpahan berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan tujuan dan waktu yang diharapkan dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Asuransi di Surabaya”** dengan baik, lancar dan tanpa hambatan yang berarti.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik menyangkut isi, materi maupun penyajiannya sehingga banyak memerlukan segala bentuk kritik, saran, dan masukan-masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Selain itu, penulis juga menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini telah banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang saya hormati :

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin. Selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr Luciana Spica Almilia, SE.,M.Si. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing dan Ibu Nur'aini Rokhmania, SE., M.Ak. Selaku Co. Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, dukungan, dan saran yang sangat berarti bagi penulis selama penyusunan skripsi.

4. Bapak Kautsar Riza Salman, SE., AK., MSA., CA., BKP., SAS. Selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi.
  5. Bapak Prof. Dr. Drs. R. Wilopo, Ak., M.Si, CFE. Selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi.
  6. Ibu Diyah Puji, SE., M.Si. Selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi.
  7. Ibu Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si Selaku Dosen Penguji Skripsi.
  8. Ibu Putri Wulanditya, SE., M.Ak Selaku Dosen Penguji Skripsi.
  9. Seluruh Bapak Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah sabar dan ikhlas memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses perkuliahan.
  10. Seluruh Staff Perpustakaan dan Citivas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan semangat dan membantu terselesainya penulisan ini.
- Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan pengetahuan, baik dari tulisan maupun pembaca sehingga dapat menambah wawasan dalam bidang analisis laporan keuangan.

Surabaya, Februari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
3.1 Rancangan Penelitian .....	26
3.2 Batasan Penelitian .....	26

3.3	Identifikasi Variabel .....	27
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.6	Instrumen Penelitian.....	33
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian .....	35
3.9	Teknik Analisis Data .....	35
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ....	40
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	40
4.2	Analisis Data .....	44
BAB V	PENUTUP .....	74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	76
5.3	Saran.....	76

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Kuisisioner	34
Tabel 4.1 : Distribusi Pengumpulan Data	41
Tabel 4.2 : Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 : Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.4 : Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.5 : Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian/Departemen	44
Tabel 4.6 : Kategori Penilaian Mean Reasponden	45
Tabel 4.7 : Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.8 : Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Pemberdayaan Karyawan	47
Tabel 4.9 : Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Perbaikan Berkesinambungan	49
Tabel 4.10 : Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Lingkungan Perusahaan	50

	Halaman
Tabel 4.11 : Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Dukungan Manajemen	52
Tabel 4.12 : Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja Karyawan	54
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas Variabel Pemberdayaan Karyawan	56
Tabel 4.15 : Hasil Uji Validitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan	56
Tabel 4.16 : Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Perusahaan	57
Tabel 4.17 : Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Manajemen	57
Tabel 4.18 : Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	58
Tabel 4.19 : Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.20 : Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.21 : Hasil R Square	61
Tabel 4.22 : Hasil Uji Statistik F	62
Tabel 4.23 : Hasil Uji T	63
Tabel 4.24 : Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Variabel	64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Manfaat <i>Total Quality Management</i>	18
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran	25

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Identitas Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Data Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan



***EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN THE  
PERFORMANCE OF EMPLOYEES INSURANCE  
COMPANY IN SURABAYA***

**Nikmatul Latifah**  
STIE Perbanas Surabaya

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine the influence of Total Quality Management (TQM) on the performance of employees at the insurance company in Surabaya. The independent variable of this study, namely TQM consisting of customer satisfaction, employee empowerment, continuous improvement, and support the company's environmental management, while the dependent variable of this study is the performance of employees. Data collection techniques with questionnaires, and the data were analyzed using descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The population in this study is an insurance company in Surabaya, while the sample is determined by purposive sampling method. The results of this study indicate that the TQM implementation of variable continuous improvement and management support positive effect on employee performance. However, this study failed to prove that the TQM implementation of variable customer satisfaction, employee empowerment and environment affect the performance of the employee due to the three indicators of TQM is not running optimally. This is an indication that the rise and fall of the performance of employees at the insurance company in Surabaya is determined by the TQM indicator.*

**Keywords:** *Total Quality Management, Customer Satisfaction, Employee Empowerment, Continuous Improvement, Environmental Company, Employee Performance*