

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
KARYAWAN (TQM) PADA KOPERASI
BHAKTI ARTHA SWADANA
JAWA TIMUR**

S K R I P S I

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



OLEH:

Bagus Tri Handoko
2009310502

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

(2014)

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
KARYAWAN (TQM) PADA KOPERASI
BHAKTI ARTHA SWADANA
JAWA TIMUR**

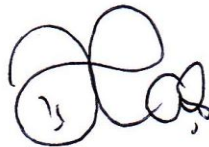
Diajukan Oleh:

BAGUS TRI HANDOKO
NIM : 2009310502

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 20 Agustus 2014



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

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
KARYAWAN (TQM) PADA KOPERASI
BHAKTI ARTHA SWADANA
JAWA TIMUR**

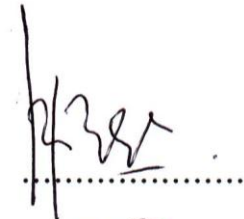
Disusun oleh

BAGUS TRI HANDOKO
2009310502

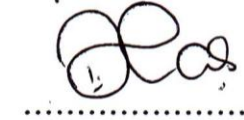
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 16 September 2014

Tim Penguji

Ketua : Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si., Ak



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



Anggota : Soni Agus Irwandi, Ak. M.Si



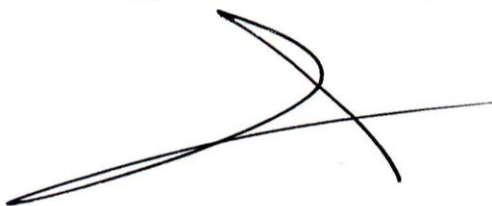
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bagus Tri Handoko
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 26 mei 1991
N.I.M : 2009310502
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Pengaruh Penerapan Total Quality Management
Terhadap Kinerja Karyawan (TQM) pada Koperasi
Bhakti Artha Swadana Jawa Timur

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,


Tanggal: 17-11-2014...



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

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 16-11-2014...



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

-PAIN IS TEMPORARY, QUITTING LASTS FOREVER-
LANCE ARMSTRONG

bigthanksto :

- **ALLAH SWT yang telah memberikan begitu banyak anugerah dan kemuliaan dalam hidup saya.**
- **Nabi besar Muhammad SAW yang menyampaikan banyak hal sehingga terus bisa berjalan di jalan ALLAH. Dan telah menjadi panutan utama dalam hidup saya.**
- **Mama dan papa tercinta. Terima kasih untuk semua pengorbanan kalian. Materi, waktu, tenaga, kesabaran yang tiada habisnya. Serta kasih sayang yang selalu saya rasakan di setiap detik dalam hidup saya. insyaALLAH saya akan memberikan yang terbaik dalam hidup saya hanya semata untuk membuat kalian bangga dan tidak merasa sia-sia.**
- **Saudara kandung tercinta, Mbak putri dan masnovin , mbak ayu, dinda. Terima kasih untuk semangat dan dorongan kalian sehingga saya berhasil menyelesaikan pendidikan S1 saya ini. Juga untuk rakayino dan jempina keponakan tercinta yang bikin saya pengencepet pulang kerumah. Haha.**
- **ibu rovilla selaku dosen pembimbing yang sudah saya repotkan selama 1 tahun ini. Terima kasih untuk segala ilmu, bantuan, doa, dorongan serta nasehat yang telah diberikan. Sampean thebest bu!**
- **Pak nanang, dosen wali saya. Terima kasih untuk kesediaanya membimbing saya selama 5 tahun ini.**
- **Sobat dulincommunity. Daniel black, ilham tikus, nopan, eko, panggih, faza, sigit, yudi, tejo, nobel. Terima kasih buat guyon dan cercaan kalian yang bikin sukses terhibur ditengah tekanan dalam proses penyelesaian skripsi dan perkuliahan ini. Terima kasih sudah menjadi partner ngopi terbaik!**

- Keluarga besar UKM sepakbola STIE Perbanas surabaya. Spesial buat riko, jek, mami, zeno, ramala, julek, suci.
- TEAM 5 BROTHERHOOD INDONESIA. Spesial buat kapten farid yang sudah menjadi kapten panutan sekaligus menjadi guru spiritual. Buat member garis keras, puja, ryukie, ebo, fandi, adsoe, rehan, yoga. Terima kasih telah menginspirasi!
- Keluarga UNITED INDONESIA chapter SURABAYA.
- Seluruh rekan mahasiswa STIE Perbanas surabaya yang pernah kenal dan sekelas dengan saya. Terima kasih!
- Seluruh alumni SMAN 16 Surabaya lulusan 2009 yang sudah menjadi bagian terpenting buat hidup saya.
- Semua dosen dan civitas STIE PERBANAS Surabaya yang gak bisa disebutin satu persatu (parkir crew, akademik, kopma crew, perpus, OB, satpam,dll)
- SPESIAL untuk rizky arrayan. Terima kasih sudah menghadirkan kebahagiaan dan warna yang berbeda di kehidupan saya belakangan ini. :)
- Semua pihak yang telah membantu terwujudnya dan terselesaikanya skripsi ini, maaf tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih banyak atas segala dukungan kalian semua. Terima kasih telah memberikan porsi tersendiri dalam kehidupan saya.

ALLAH AKAN SENANTIASA MEMBALAS KEBAIKAN KALIAN SEMUA.

AMIN.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, setelah proses yang cukup panjang akhirnya skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan (TQM) pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur” 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 STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, arahan, dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Supriyati, SE. M.Si. Ak.CA selaku ketua program studi S1 akuntansi.
2. Ibu Dr.Dra. Rovila El Maghviroh,Ak.,M.Si.CMA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan, arahan, dan pengetahuannya kepada penulis.
3. Bapak NanangShonadji, S.E.,Ak.,M.Si. selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh CivitasAkademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan khususnya di bidang Manajemen Perbankan.

Surabaya, November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.3 Pengembangan Hipotesis	35
2.4 Kerangka Pemikiran	38
2.5 Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	40
3.2 Batasan Penelitian	40
3.3 Identifikasi Variabel	41
3.4 Definisi Operasional dan pengukuran Variabel	44
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.6 Data dan Teknik Pengambilan Data	45
3.7 Instrumen Penelitian.....	46
3.8 Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	53
4.2 Analisis Data	58
4.3 Uji Kualitas Data	69
4.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	74
4.5 Pembahasan	79

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Keterbatasan Penelitian	89
5.3	Saran	79

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Siklus Deming.....	17
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Gambar 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan usia.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Kisi-kisi kuesioner.....	47
Tabel 4.1	: Presentase keterlibatan karyawan.....	55
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	57
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan masa kerja.....	57
Tabel 4.5	: Data Frekuensi Variabel Fokus Pada Anggota.....	58
Tabel 4.6	: Data Frekuensi Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	60
Tabel 4.7	: Data Frekuensi Variabel Keterlibatan Karyawan.....	62
Tabel 4.8	: Data Frekuensi Variabel Komitmen Pada Kualitas.....	63
Tabel 4.9	: Data Frekuensi Variabel Sistem Penghargaan.....	65
Tabel 4.10	: Data Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan.....	66
Tabel 4.11	: Hasil Uji Validitas Variabel Fokus Pada Anggota.....	68
Tabel 4.12	: Hasil Uji Validitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	69
Tabel 4.13	: Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan Karyawan.....	69
Tabel 4.14	: Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Pada Kualitas.....	70
Tabel 4.15	: Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Penghargaan.....	70
Tabel 4.16	: Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	71
Tabel 4.17	: Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.18	: Tabel Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.19	: Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.20	: Hasil uji f.....	76
Tabel 4.21	: Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas, Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Uji Normalitas dan Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Uji Regresi Linier Berganda

**THE INFLUENCE APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) ON THE EMPLOYEE PERFORMANCE AT KOPERASI
BHAKTI ARTHA SWADANA JAWA TIMUR**

Bagus Tri Handoko

STIE Perbanas Surabaya
Email : 91bagustri@gmail.com

Jl. Ngindensemolo 34-36

ABSTRACT

The development needs of the people in these search for financial institutions, especially cooperatives that can provide savings services/loan becomes higher. In this case, people are looking for cooperatives that can provide services such as what they want. The quality of products and services offered now becomes something that is absolutely to be taken into consideration. Measurements can be done with the implementation of Total Quality Management.

The purpose of this research is to analyze the effect of the application of Total Quality Management on Employee Performance in cooperative Bhakti Artha Swadana East Java. In this study, there are five independent variables that is: focus on members, continual improvement, employee involvement, commitment to quality and reward systems. employee performance as the dependent variable.

This research is done at the Bhakti Artha Swadana cooperatives East Java, by distributing questionnaires to 40 employees. The analytical tool used is SPSS 15 with Linear Regression test.

The results of this research show, that focus on members, continual improvement, employee involvement and reward systems influence on employee performance. While the commitment to quality has no effect on Employee Performance..

Keywords: *Focus On Members, Continuous Improvement, Employee Engagement, Commitment to Quality, Award System, and Employee Performance.*