



**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
BUDAYA ORGANISASI, DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi kasus pada PT Prudential Life Assurance cabang Jember)**

SKRIPSI

oleh

**Nira Arumbika
NIM. 070810301033**

**S1 AKUNTANSI REGULER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
BUDAYA ORGANISASI, DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi kasus pada PT Prudential Life Assurance cabang Jember)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

**Nira Arumbika
NIM. 070810301033**

**S1 AKUNTANSI REGULER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu dan ayahku yang telah merawat, menyayangi, dan mendidikku dengan sabar serta doa yang selalu mengiringi setiap langkah perjalanan hidupku dan pengorbanan jiwa raga yang selama ini telah kalian berikan untukku. Belum ada sesuatu yang dapat kupersembahkan, namun semoga karya tulis ilmiahku ini dapat menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagimu ibu dan ayahku, karena kebanggaanmu merupakan motivasi penulis.
2. Adikku dan orang yang selalu dekat dengan aku, terimakasih atas doa, semangat, kasih sayang dan dukungan yang kalian berikan untukku.
3. Guru-guruku sejak TK sampai PT terhormat, yang telah membagikan ilmu dan membimbing dengan ikhlas dan sabar.
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Pelajarilah ilmu, barang siapa mempelajarinya karena Allah itu taqwa, menuntunnya itu ibadah, mengulang-ulangnya itu tasbih, membacanya itu jihad, mengajarkannya pada orang yang tidak tahu itu sedekah, memberikannya kepada ahlinya itu mendekatkan diri kepada Allah. (Abusy Syaikh, Ibnu Hibban)

Barang siapa memberi kemudahan kepada orang yang sedang kesulitan, maka Allah SWT akan memudahkan kepadanya dunia dan akhirat.

(HR.Ibnu Majjah dan Hurairah)

Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil.

(Mario Teguh)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NIRA ARUMBIKA

NIM : 070810301033

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil karya ilmiah yang berjudul : *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM), Budaya Organisasi, dan Sistem Insentif Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening (studi kasus pada PT. Prudential Life Assurance cabang jember)* ” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 2012

Yang menyatakan

Nira Arumbika

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
BUDAYA ORGANISASI, DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi kasus pada PT Prudential Life Assurance cabang Jember)**

oleh

Nira Arumbika

NIM. 070810301033

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Kartika, SE, M.Sc, Ak.

Dosen Pembimbing Anggota : Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak.

PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyetujui:

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM), Budaya Organisasi, Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. (Studi kasus pada PT. Prudential *Life Assurance* cabang Jember).

Nama Mahasiswa : Nira Arumbika

NIM : 070810301033

Jurusan : S-1 AKUNTANSI

Tanggal Persetujuan : 02 April 2012

Yang Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Kartika, SE, M.Sc, Ak.

Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak.

NIP 19820207 200812 2 002

NIP 19710217 200003 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi,

Dr. Alwan S. Kustono, SE., M.Si, Ak

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), BUDAYA ORGANISASI, DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi kasus pada PT Prudential Life Assurance cabang Jember)

Skrripsi yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nira Arumbika

NIM : 070810301033

Jurusan : S-1 Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

30 April 2012

Dan menyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Indah Purnamawati, SE, M.Si, Ak. (.....)
NIP. 19691011 199702 2 001
2. Sekretaris : Novi Wulandari W, SE, M.acc. Fin, Ak (.....)
NIP. 19801127 200501 2 003
3. Anggota I : Taufik Kurrohman, SE, M.SA, Ak. (.....)
NIP. 19820723 200501 1 002

Mengetahui/Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP 19560831 198403 1 002

ABSTRAK

Seiring dengan kondisi persaingan global yang semakin meningkat menuntut perusahaan untuk berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan mutu agar dapat meningkatkan daya saing dengan perusahaan lain. Oleh sebab itu perusahaan juga dituntut untuk lebih memperhatikan kinerja para karyawannya karena Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Selain meningkatkan kinerja para karyawannya perusahaan juga perlu menerapkan *Total Quality Management* (TQM), menjaga dan mengembangkan budaya organisasi, memberikan insentif yang sesuai sehingga akan dapat memberikan motivasi dengan komitmen organisasi yang baik pada diri karyawan yang akan secara langsung berdampak pada kinerja yang lebih optimal demi tercapainya tujuan yang diinginkan.

Penelitian ini dilakukan pada PT Prudential Life Assurance Indonesia cabang Jember. Penelitian ini menggunakan *Total Quality Management* (TQM), budaya organisasi, dan insentif sebagai variabel independen, komitmen organisasi sebagai variabel intervening, dan kinerja sebagai variabel dependen. Tujuan penelitian ini untuk menguji apakah ada pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan dan apakah terdapat pengaruh budaya organisasi dan sistem insentif terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Sampel yang digunakan adalah karyawan PT Prudential Life Assurance Indonesia cabang Jember dengan jumlah sampel sebanyak 62 orang. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji *path analysis*.

Data-data yang diolah dengan menggunakan program SPSS menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \rho_{yx1} X1 + \rho_{yx2} X2 + \rho_{yx3} X3 + \rho_{yz} Z + \rho_y \epsilon_1$$

$$Z = \rho_{zx2} x_2 + \rho_{zx3} x_3 + \rho_z \epsilon_2$$

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa *Total Quality Management* (TQM), budaya organisasi, insentif, dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Budaya organisasi dan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Kata kunci : *Total Quality Management* (TQM), budaya organisasi, insentif, komitmen organisasi, kinerja.

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-NYA, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM), Budaya Organisasi, dan Sistem Insentif Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening (studi kasus pada PT. Prudential Life Assurance cabang jember) ". Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, berupa dorongan, nasehat, saran dan kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc., selaku Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, SE., M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Ahmad Roziq, SE., M.M., Ak., selaku Sekretaris Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Ibu Kartika, SE, M.Sc, Ak., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, memberikan pengarahan, perhatian, petunjuk dan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak selaku dosen wali yang telah banyak membantu selama masa studi penulis.
6. Bapak dan ibu dosen beserta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta Perpustakaan Ekonomi dan Perpustakaan Pusat.
7. Bapak dan ibu guru yang telah membimbing dan membagikan ilmunya dari TK sampai PT.
8. PT. Prudential Life Assurance cabang jember yang telah mengizinkan penulis untuk menjadikan sabai objek penelitian serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu dan bapakku tercinta dan tersayang yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga dan doa kalian yang senantiasa mengiringi setiap langkahku sehingga penulis dapat terus hidup dengan baik dan bahagia.
10. Kakek dan nenekku tersayang terimakasih atas dukungan dan nasehat kalian serta keluarga besar penulis ucapkan terimakasih yang telah banyak memberikan motivasi dan nasehat.
11. Teman-teman kos semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan kalian selama ini, berkat kasih sayang dan kekompakan kita penulis dapat terus berjuang dengan semangat.
12. Teman-teman seperjuangan (Elisa, Pio, Nesti, Tari, Islina, Lucky dll) terimakasih atas dukungan dan semangat kalian serta bantuan-bantuan yang telah kalian berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
13. Teman-teman lucu tercinta yang ada dirumah terimakasih atas kelucuan yang kalian berikan yang membuat hari-hariku merasa lebih indah dengan kelucuan kalian dirumah

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon kritik dan sarannya demi kemajuan penulisan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membaca. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-NYA kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Jember, 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAKSI	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii

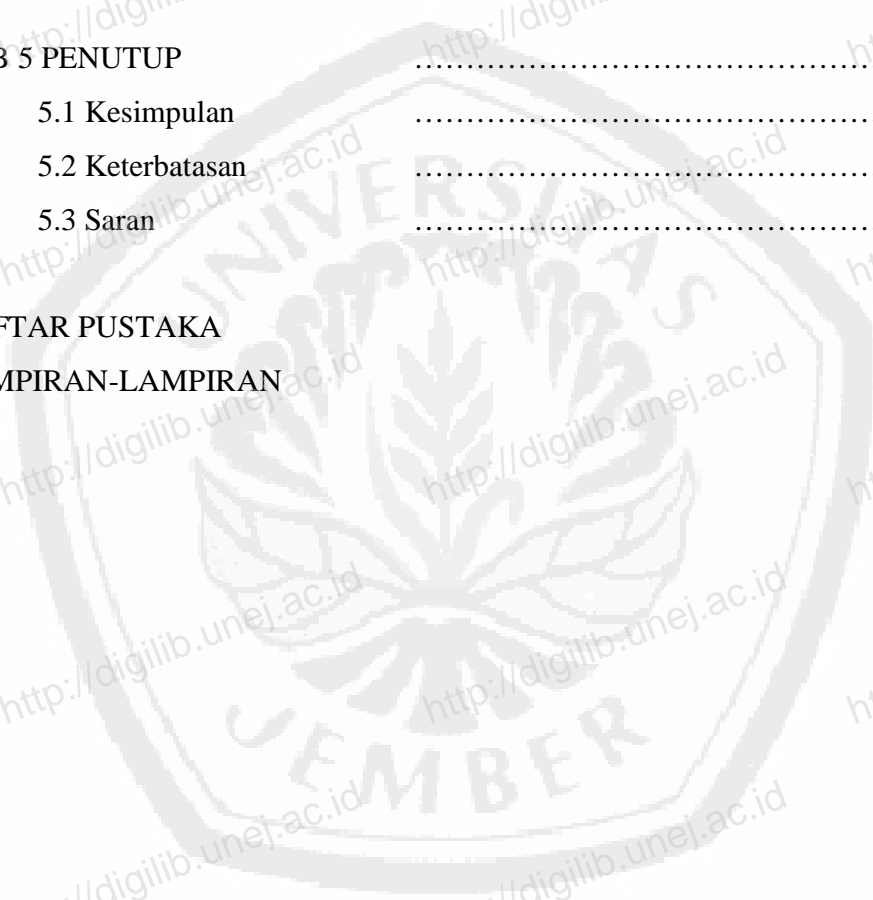
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 Tinjauan Pustaka	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	7
2.1.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	7
2.1.1.2 Prinsip <i>Total Quality Management</i>	8
2.1.1.3 Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	8
2.1.1.4 Faktor-faktor dalam <i>Total Quality Management</i>	9
2.1.1.5 Manfaat dan Tujuan <i>Total Quality Managemen</i>	9
2.1.1.6 Tolok Ukur <i>Total Quality Management</i>	10
2.1.2 Budaya Organisasi	11
2.1.2.1 Pengertian Budaya Organisasi	11
2.1.2.2 Manfaat Budaya Organisasi	11
2.1.2.3 Tolok Ukur Budaya Organisasi	12
2.1.3 Komitmen Organisasi	13

2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi	13
2.1.3.2 Jenis-jenis Komitmen Organisasi	13
2.1.3.3 Tolok Ukur Komitmen Organisasi	14
2.1.4 Insentif	15
2.1.4.1 Pengertian Insentif	15
2.1.4.2 Prinsip Insentif	16
2.1.4.3 Jenis-jenis Insentif	16
2.1.4.4 Tolok Ukur Insentif	17
2.1.5 Kinerja Karyawan	18
2.1.5.1 Pengertian Kinerja karyawan	18
2.1.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja karyawan...	19
2.1.5.3 Tolok Ukur Kinerja Karyawan	20
2.1.5.4 Manfaat Penilaian Kinerja	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian	23
2.3.1 Kerangka Konseptual	23
2.3.2 Hipotesis Penelitian	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
1.1 Jenis dan Sumber Data	27

1.2	Populasi dan Sampel Penelitian	27
1.3	Metode Pengumpulan Data	28
1.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	28
1.5	Teknik Analisis dan Pengolahan Data	31
1.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	31
1.5.2	Uji Kualitas Data	31
3.5.2.1	Uji Validitas	31
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	31
1.5.3	Uji Asumsi Klasik	32
3.5.3.1	Uji Normalitas	32
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	32
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	32
3.5.4	Uji Hipotesis	33
3.5.4.1	Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	33
3.5.4.2	Uji – t (Uji Signifikansi Koefisien Korelasi)	34
3.6	Kerangka Pemecahan Masalah	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Analisis Deskriptif	36
4.1.1	Deskriptif Responden	36
4.1.2	Deskriptif Variabel	38

4.2 Pengujian Kualitas Data	45
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reliabilitas	48
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	49
4.3.1 Uji Normalitas	49
4.3.2 Uji Multikolinearitas	50
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.4 Pengujian Hipotesis	53
4.4.1 Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	53
4.4.2 Mengitung Jalur	56
4.4.3 Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	56
4.4.4 Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	57
4.4.5 Hasil Uji Hipotesis	57
4.4.6 Uji – t	59
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.5.1 Pengaruh penerapan TQM (X1) terhadap kinerja karyawan (Y)	62
4.5.2 Pengaruh Budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y)	63
4.5.3 Pengaruh Insentif (X3) terhadap kinerja karyawan (Y)	63
4.5.4 Pengaruh Budaya Organisasi (X2) terhadap Komitmen Organisasi (Z)	64
4.5.5 Pengaruh Insentif (X2) terhadap komitmen organisasi (Z) ...	64

4.5.6 Pengaruh Budaya Organisasi (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan Komitmen Organisasi (Z) sebagai variabel intervening	65
4.5.7 Pengaruh Insentif (X3) terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan Komitmen Organisasi (Z) sebagai variabel intervening	66
BAB 5 PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan	70
5.3 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Ringkasan Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 4.1 Jumlah Responden PT. Prudential Life Assurance	36
Tabel 4.2 Tingkat penyebaran Kuisisioner	37
Tabel 4.3 Gambaran Karakteristik Umum Responden	37
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kuisisioner	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Korelasi	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis	57
Tabel 4.11 Uji-t TQM, Budaya Organisasi, dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan	60
Tabel 4.12 Uji-t Budaya Organisasi dan Insentif Terhadap Komitmen Organisasi	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 2 Kerangka Pemecahan Masalah	35
Gambar 3 Hasil Uji Normalitas Persamaan Regresi 1	49
Gambar 4 Hasil Uji Normalitas Persamaan Regresi 2	50
Gambar 5 Struktur Model Persamaan Regresi 1	54
Gambar 6 Struktur Model Persamaan Regresi 2	54
Gambar 7 Hasil Uji <i>Path Analysis</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Multikolonearitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 Hasil Uji *Path analysis*

