



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), LINGKUNGAN  
KERJA, KEDISIPLINAN KERJA DAN FUNGSI MENTORING  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN KAP DI MALANG**

*Effect of Total Quality Management (TQM), Work environment, Work Discipline  
and Mentoring Functions on Employee Performance KAP in Malang*

**SKRIPSI**

**Oleh**

**TRIVONI YULIANA YUSITA  
NIM. 090810301025**

**JURUSAN S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, LINGKUNGAN  
KERJA, KEDISIPLINAN KERJA DAN FUNGSI MENTORING  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN KAP DI MALANG**

*Effect of Total Quality Management (TQM), Work environment, Work Discipline  
and Mentoring Functions on Employee Performance KAP in Malang*

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember**

Oleh

**TRIVONI YULIANA YUSITA**  
**NIM. 090810301025**

**JURUSAN S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Didiek Koesnadi dan Ibu Sriana Muhlisa terima kasih atas semua pengorbanan, doa dan dukungannya.
2. Kakakku Joni Dwi Fitra Jaya Terima Kasih atas Dukungannya Selama ini.
3. Teman-temanku F.E. – UNEJ.
4. Almamater yang aku banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## MOTTO

*“Sempurna karena empat: sempurna ilmu karena amal, sempurna agama karena taqwa, sempurna akal karena niat, sempurna kehormatan diri karena wibawa”*

*(Prof. Dr. HAMKA)*

*“Sebuah sukses lahir bukan karena kebetulan atau keberuntungan semata, sebuah sukses terwujud karena keikhhtiaran melalui perencanaan yang matang, keyakinan, keuletan, ketabahan dan karena niat baik karena Allah”*

*(Prof. Dr. Kuswadi Harjo Sumantri, SH)*

*“Orang yang berhasil akan mengambil manfaat dari kesalahan-kesalahan yang ia lakukan, dan akan mencoba kembali untuk melakukan dalam suatu cara yang berbeda”*

*(Dale Carnegie)*

## **SURAT PERNYATAAN**

Nama : Trivoni Yuliana Yusita  
NIM : 090810301025  
Jurusan : AKUNTANSI  
Konsentrasi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Lingkungan kerja,  
Kedisiplinan Kerja Dan Fungsi Mentoring Terhadap Kinerja  
Karyawan KAP di Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Januari 2014

Yang Menyatakan,

**Trivoni Yuliana Yusita**  
**NIM. 090810301025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Lingkungan kerja, Kedisiplinan Kerja Dan Fungsi Mentoring Terhadap Kinerja Karyawan KAP di Malang

Nama Mahasiswa : Trivoni Yuliana Yusita

NIM : 090810301025

Jurusan : Akuntansi

Konsentrasi : Manajemen

**Pembimbing I**

**H. Rochman Effendi, SE, M. Si, Ak**  
NIP. 19710217 200003 1 001

**Pembimbing II**

**Kartika, SE, M. Sc, Ak**  
NIP. 19820207 200812 2 002

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan / Program Akuntansi**

**Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M. Si, Ak**  
NIP. 19720416 200112 1 001



**Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, Lingkungan kerja,  
Kedisiplinan Kerja Dan Fungsi *Mentoring* Terhadap Kinerja Karyawan  
KAP di Malang**

*Effect of Total Quality Management (TQM), Work environment, Work  
Discipline and Mentoring Functions on Employee Performance KAP in  
Malang*

**SKRIPSI**

Oleh

**TRIVONI YULIANA YUSITA  
NIM 090810301025**

Pembimbing

**Dosen Pembimbing I : H. Rochman Effendi, SE, M. Si, Ak.**

**Dosen Pembimbing II : Kartika, SE, M. Sc, Ak.**

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), LINGKUNGAN KERJA, KEDISIPLINAN KERJA DAN FUNGSI *MENTORING* TERHADAP KINERJA KARYAWAN KAP DI MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Trivoni Yuliana Yusita  
NIM : 090810301025  
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

13 Januari 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Andriana, SE, M.Sc (.....)  
NIP. 19820929 201012 2 002

Sekretaris : Bunga Maharani, SE, M.Si (.....)  
NIP. 19850301 201012 2 005

Anggota : Novi Wulandari, SE., M.Acc & Fin. Ak (.....)  
NIP. 19801127 200501 2 003

Mengetahui/ Menyetujui  
Universitas Jember  
Dekan

Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si.  
NIP 19630614 199002 1 001



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Total Quality Management*, lingkungan kerja, kedisiplinan dan fungsi mentoring terhadap Kinerja Karyawan KAP Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap pada KAP Malang. Jumlah KAP yang ada di Malang saat ini adalah 8, dan jumlah sampel yang digunakan adalah 45 sampel. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management*, lingkungan kerja, kedisiplinan, fungsi mentoring, dan Kinerja Karyawan KAP Malang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda. Setelah dilakukan analisis data, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu: a). Ada pengaruh antara TQM terhadap kinerja karyawan KAP Malang. b). Ada pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan KAP Malang. c). Kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KAP Malang. d). Ada pengaruh antara fungsi *mentoring* terhadap kinerja karyawan KAP Malang.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management*, lingkungan kerja, kedisiplinan, fungsi mentoring, dan Kinerja

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of Total Quality Management, the work environment, discipline and mentoring functions of the Employee Performance KAP Malang. Populasi in this study were full-time employees at KAP Malang. KAP number in Malang today is 8, and the number of samples used is 45 samples. Research variables used in this study is Total Quality Management, the work environment, discipline, mentoring functions, and Employee Performance KAP Malang. The analytical method used is the Linear Regression analysis of multiple after performed data analysis, some conclusions can be drawn, namely: a). There is the influence of TQM on employee performance KAP Malang. b). There is the influence of the work environment on employee performance KAP Malang. c). Work discipline effect on employee performance KAP Malang. d.) There is the influence of mentoring on employee performance function KAP Malang*

**Keywords:** *Total Quality Management, the work environment, discipline, mentoring functions, and Performance*

## RINGKASAN

**Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Lingkungan kerja, Kedisiplinan Kerja Dan Fungsi *Mentoring* Terhadap Kinerja Karyawan KAP di Malang; Trivoni Yuliana Yusita, 090810301025; 2013; 71 Halaman; Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.**

Saat ini lingkungan persaingan yang tajam dan bersifat global menuntut perusahaan meningkatkan mutu dan keunggulan daya saing yang dipengaruhi empat yaitu mutu, fleksibilitas, kecepatan, dan biaya yang rendah. *Total Quality Management* (TQM) hadir dengan menitikberatkan pada kualitas secara total dalam organisasi. Beberapa perusahaan yang telah menerapkan TQM, ada yang telah berhasil meningkatkan kinerjanya, tetapi ada juga yang belum mampu meningkatkan kinerjanya. Untuk mendorong karyawan berperilaku sesuai aturan di tempat kerja, maka dibutuhkan kedisiplinan kerja. Kedisiplinan karyawan adalah sifat seorang karyawan yang secara sadar, mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu. Hal itu sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan. Kedisiplinan sepatutnya dipandang sebagai bentuk latihan bagi karyawan dalam melaksanakan aturan-aturan perusahaan. Bagi perusahaan sangatlah penting adanya pendamping atau seorang mentor yang membantu dan memandu pengembangan individu yang lain. Secara individu, kegiatan *mentoring* tidak hanya fokus pada bagaimana memberi nasehat, tapi juga pada kemauan untuk mendengarkan nasehat. Saling nasehat menasehati ini diterapkan dalam kegiatan *mentoring* sehingga tercipta suasana saling belajar yang akan memberikan perubahan ke titik yang lebih baik, dari tidak tahu menjadi tahu bahkan masing-masing menjadi ahli dan lebih berpengalaman.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Total Quality Management*, lingkungan kerja, kedisiplinan dan fungsi *mentoring* terhadap Kinerja Karyawan KAP Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap pada KAP Malang. Jumlah KAP yang ada di Malang saat ini adalah 8, dan jumlah sampel yang digunakan adalah 45 sampel. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management*, lingkungan kerja, kedisiplinan, fungsi *mentoring*, dan Kinerja Karyawan KAP Malang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda. Setelah dilakukan analisis data, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu: a). Ada pengaruh antara TQM terhadap kinerja karyawan KAP Malang. Hal ini disebabkan karena di dalam *Total Quality Management* yang diterapkan oleh karyawan KAP Malang, berupa kualitas di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, tidak hanya berkaitan dengan kualitas produk, namun didefinisikan lebih luas yang mencakup semua aspek organisasi, tidak hanya mutu produk tetapi juga mutu proses, mutu pelayanan, maupun mutu hasil kegiatan lain yang ada didalam organisasi sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan KAP Malang. b). Ada pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan KAP Malang. Hal ini disebabkan karena ruang kerja KAP Malang sangat nyaman dan terbuka, peralatan pekerjaan mudah di jangkau, penerangan sangat terang dan suhu dan udara menggunakan AC dan ruangan tidak bisingan sehingga membuat

nyaman karyawan dan memaksimalkan kinerja. c). Kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KAP Malang. Hal ini disebabkan karena karyawan KAP Malang memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dan bertanggung jawab, pimpinan selalu bersikap adil kepada semua karyawan, pimpinan selalu mengawasi dan memberikan petunjuk saat melaksanakan pekerjaan, dan pimpinan akan memberikan sanksi jika berbuat salah dalam pekerjaan sehingga kinerja menjadi maksimal dan semakin baik. d). Ada pengaruh antara fungsi *mentoring* terhadap kinerja karyawan KAP Malang. Hal ini disebabkan karena sikap mentor pada KAP Malang mengedepankan nilai-nilai mengenai karier, karyawan KAP Malang selalu menghargai dan menghormati Mentor. Selain itu mentor yang ada di KAP Malang mampu mendengarkan keluhan dan dapat memberikan masukan dengan baik, memiliki skill atau keahlian yang lebih baik, mampu memberikan solusi, dan tegas dalam mengambil keputusan dan mampu memainkan peran sebagai teman, guru, orangtua atau fasilitator sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan KAP Malang.

## SUMMARY

*Effect of Total Quality Management ( TQM ) , Work environment , Work Discipline and Mentoring Functions on Employee Performance KAP in Malang; Trivoni Yuliana Yusita , 090 810 301 025 ; 2013 ; 71 Pages ; Department of Accounting , Faculty of Economics , University of Jember .*

*Currently keen competition environment and global nature requires the company to improve the quality and the competitive advantage that affected four quality , flexibility , speed , and low cost . Total Quality Management ( TQM ) is present with emphasis on total quality in organizations . Some companies that have implemented TQM , nothing has been successful in increasing its performance , but there also have not been able to improve its performance . To encourage employees to behave according to the rules in the workplace , then the discipline it takes work . Employee discipline is the nature of an employee who consciously abide by the rules and regulations of a particular organization . It greatly affects the performance of the employees and the company . Discipline should be viewed as a form of training for employees in carrying out the rules of the company . For companies it is important to have a companion or a mentor who helps and guides another individual development . Individually, mentoring activities not only focus on how to give advice , but also the willingness to listen to advice . Mutual counsel advised it is implemented in mentoring activities that create an environment of mutual learning which will give you a change to a better point, from not knowing to knowing each even become more skilled and experienced.*

*This study aims to examine and analyze the effect of Total Quality Management , the work environment , discipline and mentoring functions of the Employee Performance KAP Malang. Populasi in this study were full-time employees at KAP Malang . KAP number in Malang today is 8 , and the number of samples used is 45 samples . Research variables used in this study is Total Quality Management , the work environment , discipline , mentoring functions , and Employee Performance KAP Malang . The analytical method used is the Linear Regression analysis of multiple after performed data analysis , some conclusions can be drawn , namely : a ) . There is the influence of TQM on employee performance KAP Malang . This is because in the Total Quality Management is applied by employees KAP Malang , in the form of quality within an organization or company , not only related to product quality , but defined more broadly covering all aspects of the organization , not only the product quality but also the quality of the , quality of service , and the quality of the other activities that exist within the organization that affect the performance of KAP employees Malang . b ) . There is the influence of the work environment on employee performance KAP Malang . This is because the workspace Malang KAP very comfortable and open , easily accessible work equipment , lighting is very bright and the temperature and the use of air conditioning and the room is not noisy not that make employees comfortable and maximize performance . c ) . Work discipline effect on employee performance KAP Malang . This is because*

*employees KAP Malang has the ability to carry out the work in earnest and responsible, leader always be fair to all employees, directors always supervise and provide guidance when carrying out the work , and to impose sanctions if the leaders err on the job so that the performance be the maximum and getting better. d .) There is the influence of mentoring on employee performance function KAP Malang . This is because the attitude of the mentor in Malang forward KAP values regarding career, , Malang KAP employees always cherish and honor Mentor . In addition to the mentor 's in Malang KAP able to listen to complaints and to provide input to the well, have the skills or expertise better, able to provide solutions, and decisive and able to play the role of friend, teacher, parent or facilitator so as to increase KAP employee performance Malang.*

## PRAKATA

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Total Quality Management (TQM), Lingkungan kerja, Kedisiplinan Kerja Dan Fungsi Mentoring Terhadap Kinerja Karyawan KAP di Malang”**.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mohammad Fathorozi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak H. Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Kartika, SE, M. Sc, Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Andriana, SE, MSc. Selaku Ketua Penguji Ujian Skripsi, Ibu Bunga Maharan, SE, MSA. Selaku Sekretaris Penguji Ujian Skripsi dan Ibu Novi Wulandari, SE, M. acc & Fin, Ak. Selaku Anggota Penguji Ujian Skripsi yang telah memberikan masukan dan saran sehingga penulis dapat memperbaiki kesalahan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini

7. Kedua orang tuaku, Bapak Didiek Koesnadi dan Ibu Sriana Muhlisa terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, doa dan materi yang selalu kalian berikan selama ini.
8. Mas Aqiq Zaman Firdaus, SE. terima kasih sudah mendukung, menyemangati dan mendoakanku dari jauh serta memberikan arti kemandirian buat aku.
9. Sahabat terbaikku Ayu Citra Meiriza, SH. Dan Nur Sitara terima kasih atas segala pengalaman hidup yang kalian ajarkan selama ini.
10. Teman-teman Seperjuangan Ayu Perdhana Firda, Noordiana F, Savitri, Dwi Pangesti terima kasih atas segala dukungan selama ini.
11. Teman Kost Jawa 2E No.4 dan Mastrip R.1 (Ifan, Zen, Rofik, Badrid, Cacing) terima kasih untuk segala kebersamaan senang maupun susah yang kalian berikan untuk kehidupanku.
12. Teman-teman S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember Terimakasih atas dukungannya selama ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, Januari 2014

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAKS .....</b>	<b>ix</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia .....	6
2.1.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	6
2.1.3 Lingkungan Kerja.....	8
2.1.4 Kedisiplinan Kerja.....	9
2.1.5 Fungsi Mentoring .....	13
2.1.6 Kinerja Karyawan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15



KAP Malang .....	47
4.2.4 Pengaruh Fungsi <i>Mentoring</i> terhadap Kinerja karyawan	
KAP Malang .....	48
<b>BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Keterbatasan .....	51
5.3 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4.1 Deskripsi Proses Pengumpulan Data Kuesioner .....	35
Tabel 4.2 Daftar Nama KAP dan Jumlah Responden.....	36
Tabel 4.3 Gambaran Umum Identitas Responden.....	36
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas .....	37
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	39
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Statistik .....	39
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	41
Tabel 4.9 Hasil Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji t.....	44

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	19
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	33
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner.....	54
Lampiran 2. Data Responden .....	58
Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	59
Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen .....	60
Lampiran 5. Hasil Deskriptif Statistik .....	64
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66