

Skripsi

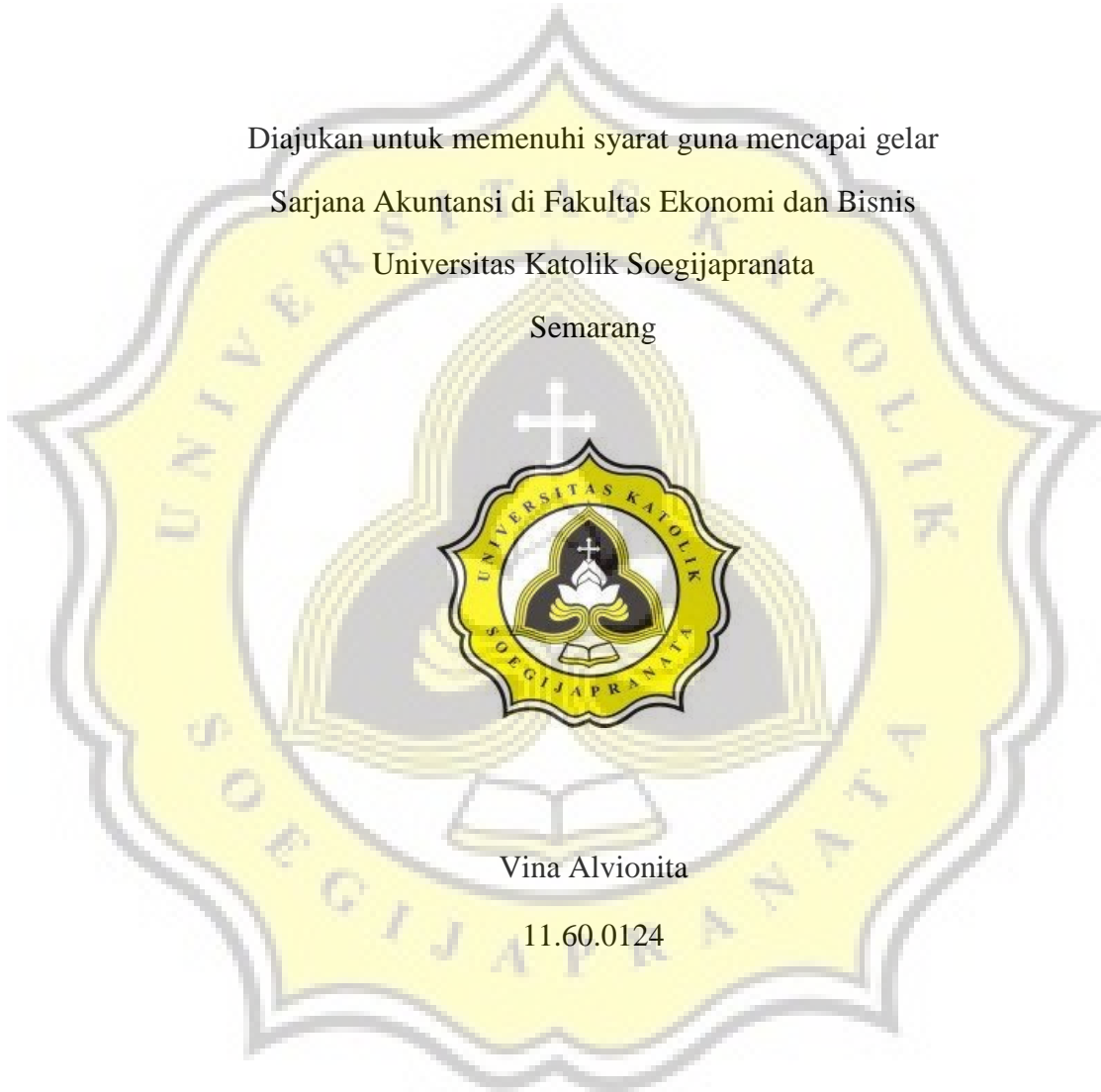
Pengaruh Penerapan TQM (*Total Quality Management*) Terhadap Kinerja Organisasi Dengan *Organizational Learning* Sebagai Variabel Mediasi

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Vina Alvionita

11.60.0124

Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2014

Skripsi dengan judul:

Pengaruh Penerapan TQM (*Total Quality Management*) Terhadap Kinerja Organisasi Dengan *Organizational Learning* Sebagai Variabel Mediasi

Oleh:

Vina Alvionita

11.60.0124

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 5 November 2014

Pembimbing

Dr. Monika Palupi Murniati, SE., MM.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

Rabu, 5 November 2014 skripsi dengan judul:

Pengaruh Penerapan TQM (*Total Quality Management*) Terhadap Kinerja Organisasi Dengan *Organizational Learning* Sebagai Variabel Mediasi

Oleh:

Vina Alvionita

11.60.0124

Tim Penguji

Clara Susilawati, SE. Msi. Ranto P. Sihombing, SE. Msi. Dr. Monika Palupi M, SE., MM.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata

Sentot Suciarto A, Ph.D.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Pengaruh Penerapan TQM (*Total Quality Management*) Terhadap Kinerja Organisasi Dengan *Organizational Learning* Sebagai Variabel Mediasi.”

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 5 November 2014

Yang menyatakan,

Vina Alvionita

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Don't be afraid, just BELIEVE. (Mark 5:36)

Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya,
sebab Ia yang memelihara kamu (1 Petrus 5:7)

Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya
(Pengkhobah 3:11a)

“Give your best effort in everything you're doing and let God control
the results.” –Jeremy Lin-

“When GOD promises you something, no matter what the situation
may look like, HIS promises will not fail.” – InstaGodMinistries

Larilah begitu rupa, sehingga kamu memperolehnya! Pemenang tak
pernah menyerah, orang yang menyerah takkan pernah menang

I dedicated this thesis for:

1. My Lord Jesus Christ
2. My Lovely Family
3. All My Best Friends

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, bimbingan, penyertaan dan anugerah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Organisasi dengan *Organizational Learning* Sebagai Variabel Mediasi”, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi akuntansi di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Dalam penulisan skripsi ini menggunakan sampel dan lokasi penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Sampel yang penelitian ini gunakan adalah manajer tingkat menengah (*middle manager*) di perusahaan manufaktur berskala besar di kota Semarang.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sentot Suciarto A, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Ibu St. Vena Purnamasari, SE, MSi selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Ibu Dr. Monika Palupi Murniati, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan, petunjuk serta nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Clara Susilawati, SE, MSi dan Bapak Ranto P. Sihombing, SE, MSi selaku dosen penguji skripsi.

5. Bapak Drs. Hudi Prawoto, MM, Akt, selaku dosen wali yang telah memberi dukungan dan arahan selama penulis melakukan studi di Universitas Katolik Soegijapranata.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata.
7. Pimpinan, para manajer pemasaran, keuangan, produksi dan personalia beserta para staf perusahaan-perusahaan manufaktur di Semarang yang telah bersedia meluangkan waktu membantu penulis mendapatkan data-data yang dibutuhkan.
8. Alm. Papa dan Mama tercinta, Oh Cong Gie dan Oh Yayan yang selama ini membesarkan, mendidik, memberi semangat, perhatian yang besar serta dukungan doa, moral dan finansial sehingga penulis dapat menjadi seperti sekarang ini.
9. Sahabat dan teman kuliah: Aurel, Photina, Misye, Martina, Nicho, Dendy, Debby, Xena, Monic, Yudi, Elvira, Lily dan teman-teman akuntansi 2011 yang tidak bisa disebutkan satu persatu untuk dukungan, semangat, perhatian dan kebersamaan selama ini. You are so memorable guys.

Semarang, 5 November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	8
2.2. Elemen-Elemen <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	10
2.3. <i>Organizational Learning</i>	13

2.4. Kinerja Organisasi	16
2.5. Pengembangan Hipotesis	17
2.6. Kerangka Pikir	20
2.7. Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian	21
2.7.1. <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	21
2.7.2. Kinerja Organisasi	23
2.7.3. <i>Organizational Learning</i>	23
BAB III : METODE PENELITIAN	25
3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	25
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.2.1. Populasi Penelitian.....	25
3.2.2. Teknik Sampling.....	26
3.3. Metode Pengumpulan Data	26
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3.3. Alat Pengumpulan Data	27
3.3.4. Pengujian Alat Pengumpulan Data	27
1. Uji Kualitas Data	27
2. Uji Asumsi Klasik	28
3.4. Teknik Analisis Data atau Uji Hipotesis	29
1. Menyatakan Hipotesis Penelitian.....	29
2. Memilih Pengujian Statistik.....	30
3. Menentukan Tingkat Keyakinan yang Di Inginkan.....	31
4. Menentukan Nilai Statistik	31

5. Menentukan Nilai Uji Kritis	32
6. Mengintepretasikan Hasil	32
BAB IV : HASIL ANALISIS	33
4.1. Gambaran Umum Responden	33
4.2. Uji Validitas	34
4.3. Uji Reliabilitas	37
4.4. Statistik Deskriptif	38
1. Karakteristik Responden	38
2. Variabel	39
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	46
1. Uji Multikolonieritas	46
2. Uji Heteroskedastisitas	47
3. Uji Normalitas	48
4.6. Uji Hipotesis	49
4.7. Pembahasan Hasil	51
BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Keterbatasan dan Saran.....	53
Daftar Pustaka	55
Lampiran	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.1. Tahap-Tahap Pengambilan Sampel.....	26
Tabel 4.1.1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	33
Tabel 4.2.1. Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Total Quality Management</i> (TQM)	34
Tabel 4.2.2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Organisasi	36
Tabel 4.2.3. Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Organizational Learning</i>	36
Tabel 4.3.1. Hasil Pengujian Reliabilitas Masing-Masing Variabel	38
Tabel 4.4.1. Karakteristik Responden	38
Tabel 4.4.2. Statistik Deskriptif Variabel <i>Total Quality Management</i> (TQM)	40
Tabel 4.4.3. Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Organisasi.....	44
Tabel 4.4.4. Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Learning</i>	45
Tabel 4.5.1. Hasil Pengujian Multikolonieritas.....	47
Tabel 4.5.2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.5.3. Hasil Pengujian Kolmogorov - Smirnov	48
Tabel 4.6.1. Hasil Regresi TQM (<i>Total Quality Management</i>) terhadap Kinerja Organisasi	49
Tabel 4.6.2. Hasil Regresi TQM (<i>Total Quality Management</i>) terhadap <i>Organizational Learning</i>	49
Tabel 4.6.3. Hasil Regresi <i>Organizational Learning</i> terhadap Kinerja Organisasi	49
Tabel 4.6.4. Hasil Regresi Uji Hipotesis	50

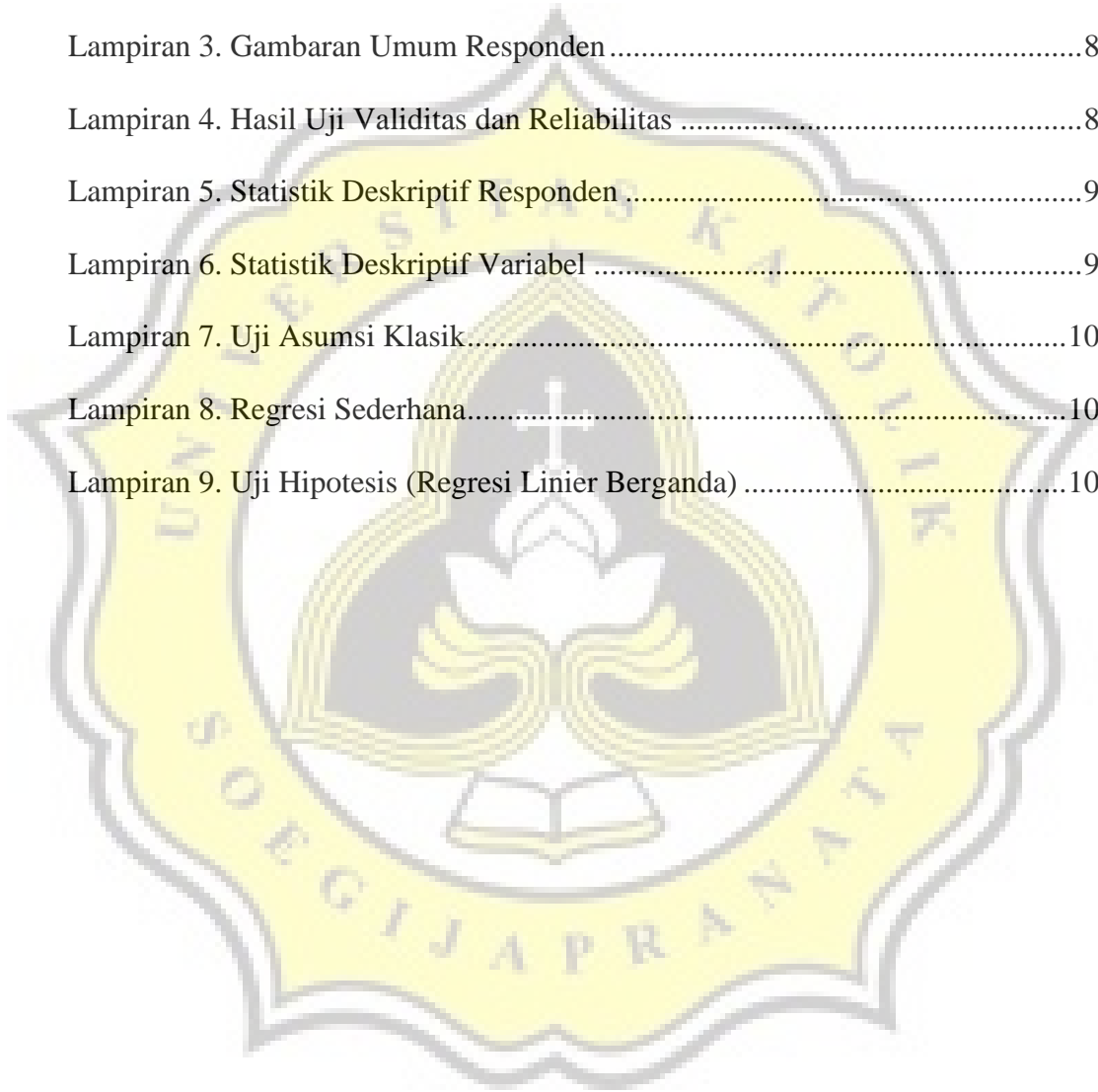
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Model Penelitian.....	31
Gambar 3.2. Nilai Uji Kritis.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	59
Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner	71
Lampiran 3. Gambaran Umum Responden	82
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 5. Statistik Deskriptif Responden	94
Lampiran 6. Statistik Deskriptif Variabel	95
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik.....	101
Lampiran 8. Regresi Sederhana.....	103
Lampiran 9. Uji Hipotesis (Regresi Linier Berganda)	109



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh hubungan penerapan TQM (*Total Quality Management*) terhadap kinerja organisasi dengan *organizational learning* sebagai variabel mediasi. TQM dalam penelitian ini diukur dengan 8 elemen yang terdiri dari fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, pendekatan sistem manajemen, pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan, peningkatan terus menerus, dan hubungan dengan pemasok yang saling menguntungkan.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk memperbaiki *external validity* dari penelitian sebelumnya milik Sisnuhadi dan Jamal (2013) dengan cara menguji model yang sama dengan sampel dan lokasi penelitian yang berbeda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sampel dan lokasi penelitian yang digunakan. Sampel dalam penelitian ini adalah manajer tingkat menengah (*middle manager*) di perusahaan manufaktur berskala besar di kota Semarang. Dari 132 perusahaan manufaktur yang terdaftar dalam BPS tahun 2009 hanya 14 perusahaan yang bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Dari 51 kuesioner yang dibagikan kepada para manajer, hanya 38 kuesioner yang kembali kepada peneliti, dan yang bisa diolah lebih lanjut hanya 35 kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel mediasi *organizational learning* secara parsial memediasi hubungan penerapan TQM (*Total Quality Management*) terhadap kinerja organisasi yang berlaku pada perusahaan-perusahaan manufaktur berskala besar di kota Semarang.

Kata kunci: TQM (*Total Quality Management*), *Organizational Learning*,

Kinerja Organisasi.