

Skripsi

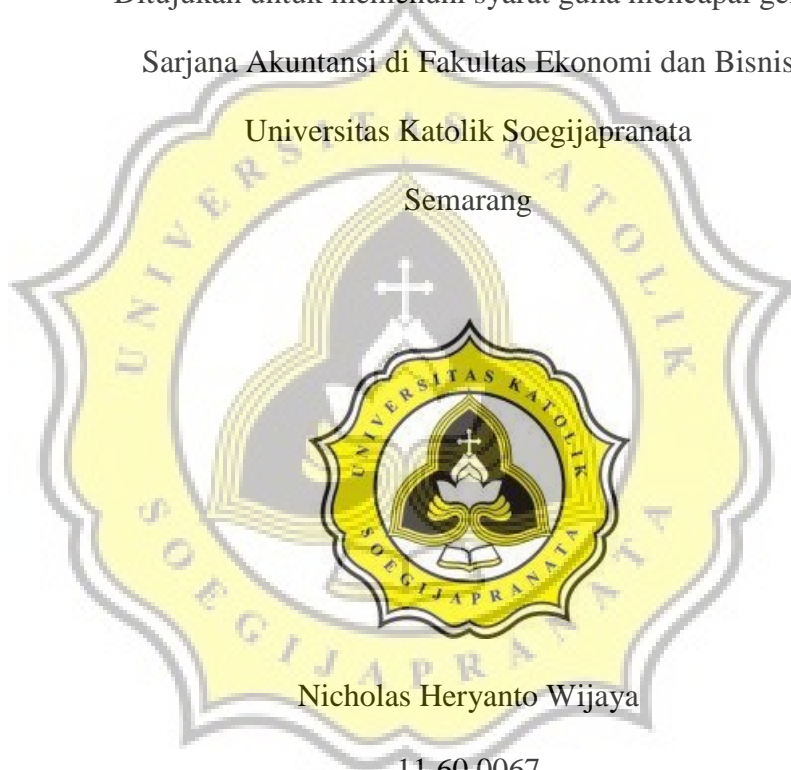
**Pengaruh Penerapan Praktik *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Organisasi dengan *Organizational Learning* sebagai Variabel Moderating
(Studi Empiris pada Industri Manufaktur di Kota Semarang)**

Ditujukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Nicholas Heryanto Wijaya

11.60.0067

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2015

Skripsi dengan judul :

**Pengaruh Penerapan Praktik *Total Quality Management* (TQM) terhadap
Kinerja Organisasi dengan *Organizational Learning* sebagai Variabel
Moderating**

(Studi Empiris pada Industri Manufaktur di Kota Semarang)



Dr. Monika Palupi Murniati, SE., MM.

Telah diterima dan diserahkan oleh panitia penguji pada

November 2015 dengan judul :

**Pengaruh Penerapan Praktik *Total Quality Management* (TQM) terhadap
Kinerja Organisasi dengan *Organizational Learning* sebagai Variabel Moderating
(Studi Empiris pada Industri Manufaktur di Kota Semarang)**

Oleh :

Nicholas Heryanto Wijaya

11.60.0067

Tim Penguji

(St. Vena Purnamasari, SE., M.Si)

(Stephana Dyah Ayu R., SE.,M.Si)

(Dr. Monika Palupi Murinati, SE., MM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Sentot Suciarto A, Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Pengaruh Penerapan Praktik *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Organisasi dengan *Organizational Learning* sebagai Variabel Moderating

(Studi Empiris pada Industri Manufaktur di Kota Semarang)

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 ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang, 25 November 2015

Nicholas Heryanto Wijaya

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“The best way to predict your future is to create it” - Abraham Lincoln –

“Bahagia adalah ketika kita lebih sering tersenyum, lebih berani bermimpi, lebih mudah tertawa. Dan lebih banyak bersyukur.” - Merry Riana –

“If you can dream it, then you can achieve it” - Zig Ziglar –

“Apa yang sedang kamu doakan, sedang Tuhan kerjakan. Percayalah semua akan indah menurut rencana Nya dan waktu Nya.” - Merry Riana –

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya Sebab Ia yang memelihara kamu.”
(1 Petrus 5:7)

Saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Keluarga
3. All My Best Friends

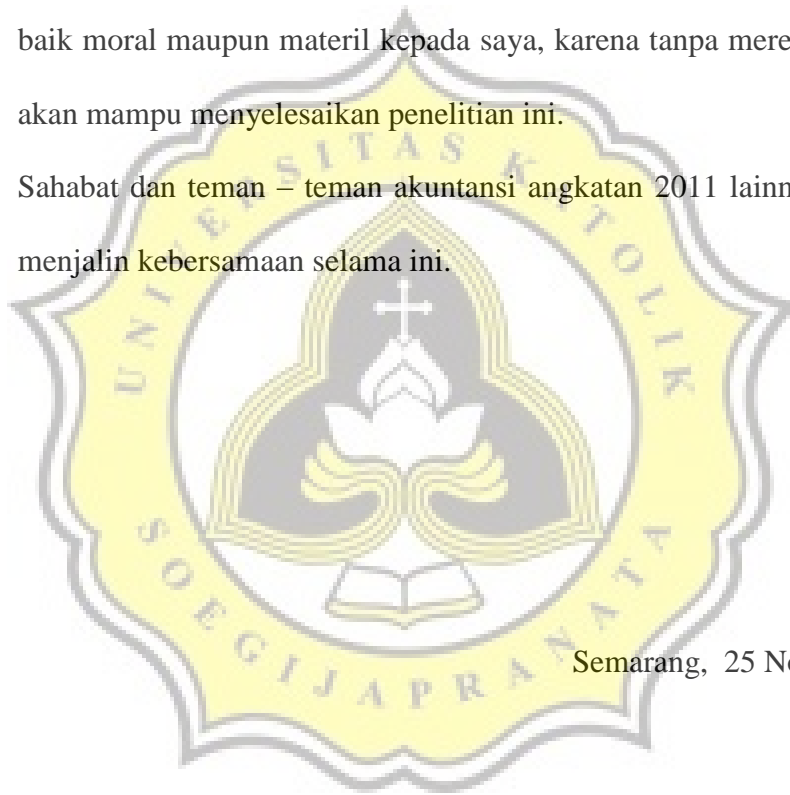
Kata Pengantar

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat, dan anugerah yang selalu diberikan-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Organisasi dengan *Organizational Learning* sebagai Variabel Moderating”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan sebagai salah satu syarat dalam menempuh studi S1 untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Akuntansi Universitas Katolik Soegijapranata. Penulis menyadari sepenuhnya karya ini tidak terlepas dari bantuan dan doa, dari berbagai pihak :

1. Bapak Prof. Dr Sentot Suciarto A, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata
2. Ibu St. Vena Purnamasaru, SE, Msi selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata
3. Ibu Dr. Monika Palupi Murinati, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis meluangkan waktu, pikiran, tenaga untuk memberikan bimbingan dan nasihat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu St. Vena Purnamasari, SE., M.Si dan Stephana Dyah Ayu R., SE.,M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi.
5. Ibu Stephana Dyah Ayu R., SE.,M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis selama perkuliahan.

6. Seluruh bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata
7. Para manajer di berbagai perusahaan manufaktur di Semarang yang telah bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.
8. Kedua orangtua saya dan adik – adik yang saya cintai, yang senantiasa memberikan kasih, sayang, doa dan dengan sabar memberikan semangat baik moral maupun materil kepada saya, karena tanpa mereka, saya tidak akan mampu menyelesaikan penelitian ini.
9. Sahabat dan teman – teman akuntansi angkatan 2011 lainnya yang telah menjalin kebersamaan selama ini.



Semarang, 25 November 2015

Nicholas Heryanto Wijaya

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	7

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
2.2 Teori Kontijensi	11
2.3 <i>Organizational Learning (OL)</i>	13
2.4 Kinerja Organisasi	17
2.5 Pengembangan Hipotesis	18
2.6 Kerangka Pikir	21
2.7 Definisi Operasional	
2.7.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	22
2.7.2 Kinerja Organisasi	22
2.7.3 <i>Organizational Learning (OL)</i>	23

BAB III : METODE PENELITIAN

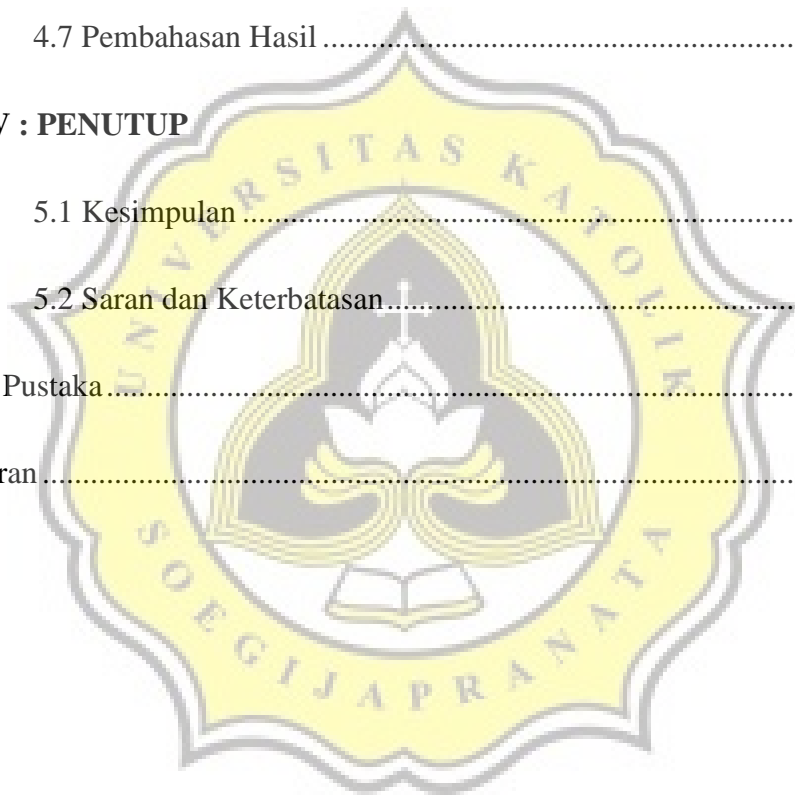
3.1 Populasi dan Sampel	24
3.2 Jenis Data	25
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Metode Analisis Data	
3.4.1 Uji Validitas	26
3.4.2 Uji Reliabilitas	26

3.4.3 Uji Asumsi Klasik	
3.4.3.1 Uji Multikolinieritas.....	26
3.4.3.2 Uji Normalitas.....	26
3.4.3.3 Uji Heterokedastisitas	27
3.4.4 Uji Hipotesis	27

BAB IV : HASIL ANALISIS

4.1 Proses Penyebaran Kuesioner.....	29
4.2 Uji Validitas	
4.2.1 Hasil Uji Validitas <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	30
4.2.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Organisasi (KO).....	36
4.2.3 Hasil Uji Validitas <i>Organizational Learning</i> (OL)	37
4.3 Uji Reliabilitas	
4.3.1 Hasil Uji Reliabilitas <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	38
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Organizational Learning</i> (OL).....	39
4.3.3 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Organisasi (KO)	40
4.4 Statistik Deskriptif	
4.4.1 Gambaran Umum Responden	40
4.4.2 Variabel.....	42
4.4.3 <i>Compare Means</i>	44

4.5 Uji Asumsi Klasik	
4.5.1 Hasil Uji Multikolinieritas	47
4.5.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	48
4.5.3 Hasil Uji Normalitas	49
4.6 Uji Hipotesis	50
4.7 Pembahasan Hasil	51
BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran dan Keterbatasan.....	56
Daftar Pustaka.....	57
Lampiran.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sampel Penelitian	24
Tabel 4.1. Proses Penyebaran Kuesioner	29
Tabel 4.2.1 Hasil Uji Validitas Variabel Fokus Pelanggan	30
Tabel 4.2.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan	31
Tabel 4.2.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan Karyawan.....	31
Tabel 4.2.4 Hasil Uji Validitas Variabel Pendekatan Proses.....	32
Tabel 4.2.5 Hasil Uji Validitas Variabel Pendekatan Sistem Manajemen.....	33
Tabel 4.2.6 Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan Terus Menerus.....	34
Tabel 4.2.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pendekatan Faktual dalam Pengambilan Keputusan	34
Tabel 4.2.8 Hasil Uji Validitas Variabel Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan.....	35
Tabel 4.2.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Organisasi.....	36
Tabel 4.2.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Learning</i>	37
Tabel 4.3.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Total Quality Management</i>	39
Tabel 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Organizational Learning</i>	39
Tabel 4.3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Organisasi	40
Tabel 4.4.1 Gambaran Umum Responden	41
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif TQM, OL, KO.....	43

Tabel 4.4.3 Hasil Compare Means.....	44
Tabel 4.5.1 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.5.2 Hasil Pengobatan Multikolinieritas	48
Tabel 4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.5.4 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov.....	49
Tabel 4.6 Hasil Regresi Hipotesis.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir	21
Gambar 3.2 Model Penelitian	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Data Responden & Validitas <i>TQM</i> (Fokus Pelanggan).....	61
Lampiran 2 :Data Responden & Validitas <i>TQM</i> (Kepemimpinan)	64
Lampiran 3 : Data Responden & Validitas <i>TQM</i> (Keterlibatan Karyawan).....	67
Lampiran 4 :Data Responden & Validitas <i>TQM</i> (Pendekatan Proses)	70
Lampiran 5 :Data Responden & Validitas <i>TQM</i> (Pendekatan Sistem Management).....	74
Lampiran 6 :Data Responden & Validitas <i>TQM</i> (Peningkatan Terus Menerus).....	77
Lampiran 7 : Data Responden & Validitas <i>TQM</i> (Pendekatan Faktual Pengambilan Keputusan).....	81
Lampiran 8 :Data Responden & Validitas <i>TQM</i> (Hubungan Saling Menguntungkan).....	84
Lampiran 9 :Data Responden & Validitas <i>Organizational Learning</i>	87
Lampiran 10 :Data Responden & Validitas Kinerja Organisasi	96
Lampiran 11 :Hasil Pengujian Reliabilitas	104
Lampiran 12 :Hasil Statistik Deskriptif	107
Lampiran 13 :Hasil Pengujian Asumsi Klasik dan Hipotesis	112
Lampiran 13 :Hasil Uji Beda	114

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh penerapan praktik *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja organisasi dengan *organizational learning* sebagai variabel moderating. Studi empiris pada manajer perusahaan manufaktur berskala besar di Semarang. TQM dalam penelitian ini menggunakan delapan elemen yang digunakan untuk menguji hubungan TQM dengan kinerja operasional yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, pendekatan sistem manajemen, peningkatan terus menerus, pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan, dan hubungan pemasok yang saling menguntungkan.

Data disebar dan dikumpulkan dengan teknik *purposive sampling* kepada para responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah para staf manajer pada 11 perusahaan manufaktur berskala besar di kota Semarang dengan total 39 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Penelitian ini dilakukan untuk memperbaiki penelitian sebelumnya milik Sisnuhadi dan Jamal (2013) dengan dilakukannya penelitian lebih lanjut untuk menguji efek moderasi dari *organization learning* antara praktek TQM dan kinerja organisasi. Penambahan efek moderasi ini dapat mengeksplorasi dampak praktek manajemen mutu pada kinerja organisasi berdasarkan tingkat pembelajaran organisasi.

Dari hasil regresi berganda, menghasilkan satu hipotesis yaitu Interaksi TQM (*Total Quality Management*) dan *organizational learning* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi pada perusahaan manufaktur berskala besar di kota Semarang.

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