

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*(TQM) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT ASURANSI UMUM VIDEI
PALEMBANG.**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1

OLEH :

I WAYAN SURYA SUDARTA

13.151.034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*(TQM) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT ASURANSI UMUM VEDEI
PALEMBANG.**

OLEH :

I WAYAN SURYA SUDARTA

13.151.034

SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen**

Disetujui :

Pembimbing I



(Dr. H. Hardiyansah, M.Si.)

Dekan,



(Dr. Emi Suwarni,, S.E, M.Si.)

Pembimbing II



(M. Amirudin Syarif, S.Si., M.M.)

HALAMAN PENGESASHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul “PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ASURANSI UMUM VIDEI PALEMBANG”, telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin 01 Februari 2017 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Komisi Penguji		
1. Dr. Hardiansyah, M.Si	Ketua	(.....)
2. M. Amirudin Syarif, S. Si, M,M	Sekretaris	(.....)
3. Wiwin Agustian, S.E., M.Si.	Anggota	(.....)
4. Dra. Gagan Ganjar Resmi, M.Si	Anggota	(.....)

Palembang, Februari 2017

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Dharma

Ketua,

Universitas Bina Dharma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Heriyanto, S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I WAYAN SURYA SUDARTA

NIM : 13.151.034

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (tugas akhir/skripsi/tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahlimadya/sarjana/magister) di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dan tim pembimbing;
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang tela ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas akhir ini/ skripsi/tesis, yang saya hasilkan ini di cetak keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah di internet, secara dapat di akses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh – sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 30 Januari2017

Yang membuat pernyataan



I Wayan Surya Sudarta

ABSTRAK

Total Quality Management (TQM) merupakan filosofi dan praktik manajemen terbaik yang dapat membantu para manajer dalam mengelola organisasi perusahaan agar efektivitas operasi dan kinerja perusahaan lebih meningkat. Karena itu, tingkat kesadaran terhadap Total Quality Management (TQM) telah meningkat dan tumbuh menjadi bidang penelitian yang *well-established*. Salah satu contoh perusahaan yang memerlukan peran TQM secara maksimal adalah .PT Asuransi Umum Videi Palembang yang beralamat di jalan Angkatan 45. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan asuransi yang saat ini bergerak dialayanan jasa asuransi baik dalam hal asuransi financial maupun asuransi Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menyatakan bahwa nilai t hitung sebesar $4.990 > 1.678$ dan nilai signifikansi(sig) $0,00 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT asuransi umum videi Palembang

Kata kunci : *TQM, Kinerja Karyawan*

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) is a philosophy and management practices that can help managers manage the company for the operating effectiveness of the organization and performance of the company increased. Therefore, the level of awareness of Total Quality Management (TQM) has increased and grown into a field of research that is well-established. One example of a company that needs role optimally TQM is .PT General Insurance Videi Palembang berlamat on the road Force 45. The company is one of the insurance companies are currently engaged dialayanan insurance services both in terms of financial insurance and insurance Based on the hypothesis test stating that t value of $4.990 > 1.678$ and a significance value (sig) $0.00 > 0.05$. it can be concluded that H_0 rejected and H_1 accepted which means the Total Quality Management significantly influence employee performance in PT general insurance videi Palembang

Keyword : TQM, Employee Performance

MOTTO

- ❖ **Setetes keringat orang tuaku, selangkah aku harus maju**
- ❖ **Jalani hidup ini dengan tagwa kepada tuhan yang maha esa, jangan pernah menyerah dengan keadaan, karena semua itu dapat dilakukan apabila didasari dengan kemauan dan tekad yang kuat dan tetap semangat**

KUPERSEMBAHKAN KEPADA

- ❖ **Bapak dan Ibu tercinta**
- ❖ **Nenek ku tercinta**
- ❖ **Adikku tersayang**
- ❖ **Sahabat-sahabat terbaikku**
- ❖ **Universitas bina darma**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : I Wayan Surya Sudarta
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Tempat/Tanggal Lahir : OKU Timur, 09 Mei 1994
Alamat : Metro Rejo Rt. 01 Kec. Buay
Madang Timur Kab. OKU Timur
Agama : Hindu
Status : Belum Menikah
Email : **Wayansuryaqren@gmail.com**
No. Handphone : 0822-81096968
Kebangsaan : Indonesia

Pendidikan Formal

SD (1999 – 2005) : SD Negeri Nusa Sakti
SMP (2005 – 2008) : Cipta Karya
SMA (2008 – 2011) : Xaverius 1 Belitang
Perguruan Tinggi (2013 – 2017) : S1 Program Studi Manajemen Universitas
Bina Darma
Palembang

Pendidikan Non Formal

- Seminar SAK ETAP dan IFRS : The Fundamental di Universitas Bina Darma (2013).
- Seminar BDEC Cara Cepat Mahasiswa Memulai Bisnis Pendidikan di Universitas Bina Darma (2014).
- Seminar BDEC Business Plan Completion, Business Expo & Seminar Di Universitas Bina Darma.
- CAMBRIDGE ENGLISH Key English Test di Universitas Bina Darma
- Seminar SCTV GOES TO CAMPUS di Universitas bina Darma
- PARTICIPANT of company Visit PT. Sinar Sosro
- Seminar BNN *Kegiatan Diseminasi Informasi Bahaya Narkoba dilingkungan mahasiswa Universitas Bina Darma*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran tuhan yang maha esa karena berkat rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan laporan Penelitian Skripsi ini. Adapun judul dari Penelitian Skripsi ini “Pengaruh *Total Quality Manajemen* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Umum Videi Palembang”.

Tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat yang telah ditetapkan Pendidikan Stata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang. Penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan laporan Skripsi ini bukanlah pekerjaan yang mudah, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis sehingga penulis laporan Skripsi ini masih jauh dikatakan sempurna.

Penulis laporan Skripsi ini menulis banyak pendapat bantuan, dorongan, dan bimbingan serta saran-saran dan kritik dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Sehubungan dengan hal tersebut maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih seber-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Ir. H. Bochari Racman, M.Sc. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Ibu DR. Emi Suwarni., SE., M.Si selaku Dekan Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak **Heriyanto, S.E., M.Si** selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak **Dr. H. Hardiyansah, Msi.** selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan bimbingan dan masukan, juga doa dan semangat sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak **M. Amirudin Syarif, S. Si., M.M** selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan bimbingan dan masukan serta semangat sehingga laporan ini dapat terselesaikan tepat waktu.

6. Pemimpin, Seluruh Staf dan Pegawai PT. Asuransi Umum Videi Palembang yang telah memberikan bantuan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penulisan laporan penelitian Skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bina Darma Palembang.
8. Kedua Orang Tuaku, yang selalu mendoakan dan menjadi motivasi saya.
9. Adikku (made dedi dan nyoman idayanti) tersayang yang selalu membantu dan memberikan dukungan.
10. Sahabat-sahabatku (m.ridho, gede sujane, nengah iwandi, ketut satria dan kadek fitria) terimakasih telah memberikan saya semangat dalam melaksanakan tugas akhir Skripsi.
11. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat-nya dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan selama ini. Dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga Tugas Akhir Penelitian Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Palembang, Februari 2017

Penulis,

I Wayan Surya Sudarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	v
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	vi
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>TQM</i>	7
2.1.1 Pengertian TQM.....	7
2.1.2 Unsur TQM	8
2.1.3 Manfaat TQM.....	10
2.1.4 Prinsip TQM	11
2.2 Kinerja karyawan.....	13
2.2.1 Pengertian kinerja karyawan	13
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi Kinerja	14

2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.4 Kerangka Pemikiran.....	20
2.5 Hipotesis.....	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Daerah dan Obyek Penelitian	21
3.2 Metode Pengumpulan data	21
3.2.1 Sumber Data.....	21
3.3 Instrumen Pengumpulan data	22
3.4 Populasi, Sampel.....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Variabel	25
3.6 Definisi Operasional	26
3.5 Teknik Analisis data	27

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	28
4.2 Lokasi Kantor	29
4.3 kedudukan, Tugas, Fungsi Perusahaan	22
4.3.1 Direksi.....	29
4.3.2 Pimpinan Kantor Cabang.....	31
4.3.3 Bagian Pemasaran	32
4.3.4 Bagian Pemberdayaan SDM	33
4.3.5 Bagian Administrasi/Keuangan	34
4.4 Struktur Organisasi	36
4.5 keadaan Tenaga Kerja	38
4.6 Analisis data	39
4.6.1 pernyataan Pegawai Mengenai TQM.....	40
4.6.2 Pernyataan Pegawai Mengenai Kinerja	43

4.7 Hasil Analisis	45
4.7.1 Uji Validitas	45
4.7.2 Uji Realibilitas	46
4.7.3 Regresi linear berganda.....	47
4.7.4 Koefisien Determinasi.....	48
4.7.5 Uji korelasi	48
4.8 Uji T.....	50
4.9 Pembahasan	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	15
4.1	Karakteristik pegawai berdasarkan jenis kelamin.....	38
4.2	Karakteristik pegawai berdasarkan tingkat pendidikan	38
4.3	Karakteristik pegawai berdasarkan umur	39
4.4	hasil kuisisioner TQM.....	40
4.5	hasil kuisisioner Kinerja Karyawan	43
4.6	Uji Validitas X	45
4.7	Uji Validitas Y	45
4.8	Uji Realibilitas	46
4.9	Hasil regresi linear sederhana	47
4.10	Koefisien Korelasi	48
4.11	Hasil regresi linear sederhana	49
4.12	Hasil Perhitungan koefisien	50

DAFTAR GAMBAR

Nomor Halaman	Judul	
2.1	Kerangka Pemikiran.....	20
4.1	Struktur Organisasi	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Permohonan
- Lampiran 2 : Surat balasan Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 3 : Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 4 : Kartu peserta Seminar Proposal
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Komprehensif
- Lampiran 7 : Bebas Pustaka dan Formulir Sumbangan Buku
- Lampiran 8 : Kuisisioner
- Lampiran 9 : Hasil Rekap Kuisisioner
- Lampiran 10 : Hasil Uji Spss
- Lampiran