

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI
BUDAYA KUALITAS**
(Studi Kasus pada Fakultas Filsafat Universitas Gadjah Mada)

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Pada Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh :

SUNUWIDADA

20111020047

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

TESIS

**PENGARUH TOTAL *QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN MELALUI BUDAYA KUALITAS
(Studi Kasus pada Fakultas Filsafat Universitas Gadjah Mada)**

Diajukan Oleh :

SUNUWIDADA

NIM: 20111020047

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Sulaefi, M.Sc.

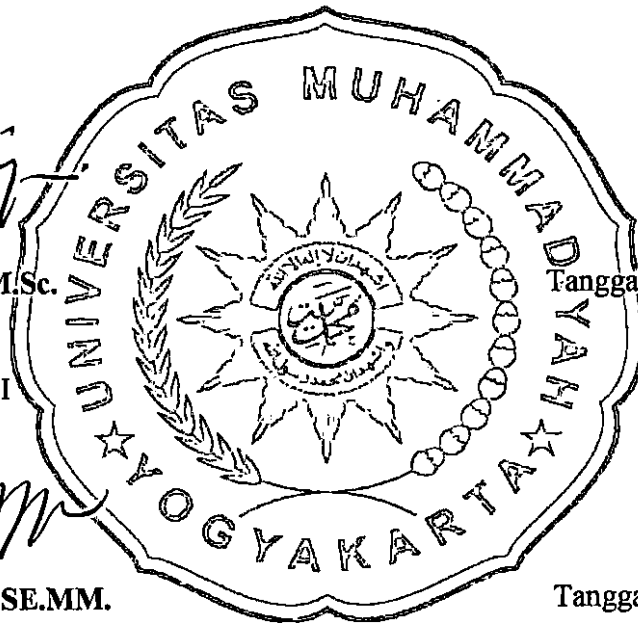
Tanggal, 29 April 2013

Pembimbing II



Tri Maryati, SE.MM.

Tanggal, 29 April 2013



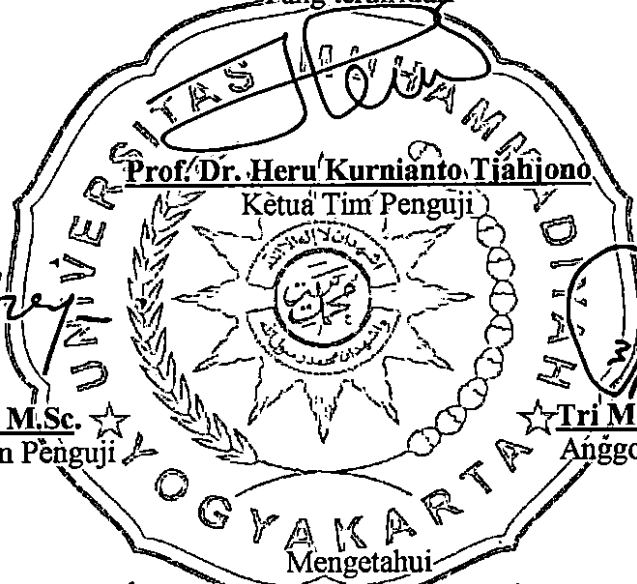
TESIS

**PENGARUH TOTAL *QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN MELALUI BUDAYA KUALITAS
(Studi Kasus pada Fakultas Filsafat Universitas GadjahMada)**

Diajukan Oleh:
SUNUWIDADA
NIM: 20111020047

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 29 April 2013

Yang terdiri dari



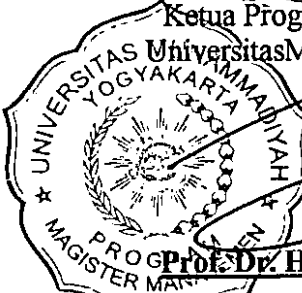
Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono
Ketua Tim Penguji

Dr. Sulaefi, M.Sc. ★
Anggota Tim Penguji

Tri Maryati, SE. MM. ★
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

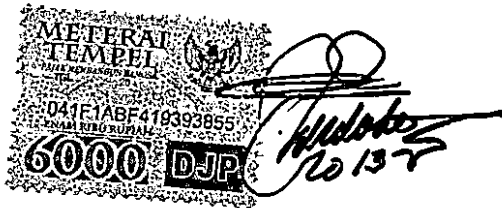


Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahvono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini bukan plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri yang belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 29 April 2013
Yang Membuat Pernyataan:



SUNUWIDADA

NIM: 20111020047

MOTTO

Sebetulnya
hidup ini sangat sederhana;
tetapi kita merumitkannya
dengan rencana
yang tidak kita laksanakan,
dengan janji
yang tidak kita penuhi,
dengan kewajiban
yang kita lalaikan
dan dengan larangan yang kita langgar
(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Dengan tulus ikhlas karya ini kupersembahkan kepada:

Titin Rahayu Lestari : istri

Amalia Agustina : anak sulung dan Dhimas Adyatma : anak kedua

Sumidjah alm: ibu

Praptosuwiryo al. Abdul Muin alm : ayah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Pujisyukur Kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis dengan judul "**Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas (Studi Kasus Pada Fakultas Filsafat Universitas Gadjah Mada)**". Tesis ini diajukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata-2 pada Sekolah Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Keberhasilan penulisan tesis ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
2. Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
3. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku ketua tim penguji;
4. Bapak Dr. Sulaefi, M.Sc. selaku dosen pembimbing pertama;
5. Ibu Tri Maryati, SE. MM. selaku dosen pembimbing kedua;
6. Bapak dan Ibu dosen pengampu mata kuliah di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
7. Bapak dan Ibu staf/pengelola Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;

8. Bapak Dekan Fakultas Filsafat Universitas Gadjah Mada yang telah memberikan ijin, dukungan dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini;
9. Para pegawai kependidikan/non edukatif Fakultas Filsafat Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang telah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini;
10. Istri dan kedua anakku tercinta yang senantiasa memberikan do'a, dukungan sehingga terwujudnya tesis ini;
11. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan, untuk penyempurnaannya kami masih mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan dapat menjadi khazanah dalam ilmu pengetahuan.

Atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penyusun, semoga Allah Swt. akan memberikan pahala yang setimpal.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Yogyakarta, 29 April 2013

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sunuwidada' with a date '2013' written below it.

SUNUWIDADA

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Lingkup Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.2 Definisi <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.3 Prinsip Utama dalam <i>Total Quality Management (TQM)</i>	14
2.1.4 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	16
2.1.5 Budaya Kualitas	17
2.1.6 Kinerja Karyawan	25
2.1.7 <i>Total Quality Management (TQM)</i> Terhadap Kinerja Karyawan	27
2.1.8 <i>Total Quality Management (TQM)</i> dan Budaya Kualitas	28
2.1.9 Budaya Kualitas dan Kinerja Karyawan	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Obyek dan Subyek Penelitian	35

3.2 Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel	35
3.3 Jenis Data	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
3.6 Uji Kualitas Instrumen	42
3.6.1 Validitas	42
3.6.2 Reliabilitas	43
3.7 Uji Hipotesis dan Analisis Data	44
3.7.1 Analisis Data Deskriptif	44
3.7.2 Analisis Jalur	44
3.8 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.1.1 Uji Validitas	49
4.1.2 Uji Reliabilitas	54
4.2 Analisis Deskriptif	55
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	55
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis	73
4.3.1 Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip TQM Terhadap Budaya Kualitas	73
4.3.2 Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip TQM Terhadap Kinerja Karyawan	75
4.3.3 Pengaruh Budaya Kualitas Terhadap Kinerja Karyawan.....	77
4.3.4 Pengaruh prinsip-prinsip TQM terhadap kinerja karyawan melalui budaya kualitas	78
4.4 Pembahasan	81
BAB V PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penerapan TQM Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas	34
------------	---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasionalisasi Variabel Independent TQM.....	39
Tabel 3.2	Definisi Operasionalisasi Variabel Intervening Budaya Kualitas Y1	40
Tabel 3.3	Definisi Operasionalisasi Variabel Dependent Kinerja Karyawan Y2	41
Tabel 3.4	Penyebaran Kuesioner	48
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas untuk Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Perbaikan Berkesinambungan	52
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Respek Terhadap Setiap Orang	52
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Manajemen Berdasarkan Fakta	53
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Budaya Kualitas.....	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kinerja Karyawan (Y2)	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.8	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	56
Tabel 4.	Deskripsi Responden Menurut Pangkat/Golongan Ruang	57
Tabel 4.10	Deskripsi Responden Menurut Pendidikan	58
Tabel 4.11	Deskripsi Responden Menurut Jabatan	58
Tabel 4.12	Interval dan Kategori	60
Tabel 4.13	Kategori dari Aspek Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.14	Hasil Penilaian Variabel Perbaikan Berkesinambungan	63
Tabel 4.15	Hasil Penilaian Variabel Respek terhadap Setiap Orang	65
Tabel 4.16	Hasil Penilaian Variabel Manajemen Berdasarkan Fakta	67
Tabel 4.17	Kategori dari Aspek Budaya Kualitas	69
Tabel 4.18	Kategori dari Aspek Kinerja Karyawan	72
Tabel 4.19	Hasil Uji Regresi Penerapan Prinsip-prinsip TQM Terhadap Budaya Kualitas	73

Tabel 4.20	Hasil Uji Regresi Penerapan TQM Terhadap Kinerja	
	Karyawan	75
Tabel 4.21	Hasil Uji Regresi Budaya Kualitas Terhadap Kinerja	
	Karyawan	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	93
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas	98
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas	104
Lampiran 4	Deskripsi Variabel	106
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi	110
Lampiran 6	Surat Ijin Penelitian	113

ABSTRAKSI

Penelitian di institusi Fakultas Filsafat Universitas Gadjah Mada dianggap perlu mengingat dalam rangka melaksanakan perbaikan mutuperguruan tinggi/fakultas dan program studi, secara kontinyu (berkelanjutan), TQM merupakan pendekatan yang tepat. Adapun tujuan dari penelitian ini: Untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management yang terdiri dari: kepuasan pelanggan, perbaikan berkesinambungan, respek pada setiap orang dan manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja karyawan melalui budaya kualitas yang berlaku. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode sensus dimana seluruh karyawan yang ada menjadi sampel penelitian yakni berjumlah 44 orang. Untuk menguji pengaruh variable mediasi digunakan metode analisis jalur (path analysis).

Berdasarkan hasil analisis dan pemahasan tentang pengaruh penerapan prinsip-prinsip TQM terhadap kinerja karyawan melalui budaya kualitas, maka dapat ditarik kesimpulan: Terdapat pengaruh yang signifikan dari variable penerapan prinsip-prinsip TQM yang meliputi kepuasan pelanggan, perbaikan berkesinambungan, respek terhadap setiap orang dan manajemen berdasarkan fakta terhadap budaya kualitas di Fakultas Filsafat UGM Yogyakarta. Penerapan prinsip-prinsip TQM yang meliputi kepuasan pelanggan, perbaikan berkesinambungan, respek terhadap setiap orang dan manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja karyawan di Fakultas Filsafat UGM Yogyakarta. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variable budaya kualitas terhadap kinerja karyawan di Fakultas Filsafat UGM Yogyakarta.

Kata kunci: Prinsip-prinsip TQM, kepuasan pelanggan, perbaikan berkesinambungan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, budaya kualitas dan kinerja karyawan.

ABSTRACT

This research was conducted in Faculty of Philosophy, Gadjah Mada University. It is considered crucial since its primary target is continuous improvement of higher learning institution, faculty, and study program. In this case, Total Quality Management (TQM) is a suitable approach. Therefore, this research aims to find out the effect of the implementation of TQM principles which consist of customer satisfaction, continuous improvement, personal respect, and management based on facts on worker's performance through current quality culture. In collecting the data, the researcher used census method to 44 workers. In testing the effect of mediation variable, the researcher employed path analysis.

Based on analysis' result and discussion on the effects of the implementation of TQM principles to the worker's performance through quality culture, it can be concluded that there is a significant effect between the variables on the implementation of TQM principles which consist of customer satisfaction, continuous improvement, personal respect, and management based on facts on worker's performance through current quality culture in the Faculty of Philosophy, Gadjah Mada University, Yogyakarta. There is also a significant effect on the variable of quality culture to the worker's performance in the Faculty of Philosophy, Gadjah Mada University.

Keywords: TQM principles, customer satisfaction, continuous improvement, personal respect, and management based on facts on worker's performance, quality culture, and worker's performance.