

ABSTRAK

FAJAR ELOK HARIYANTI. 9313.035.11. Dosen pembimbing Dr. Andriani, SE, MM., dan Ali Samsuri, M.EI: Pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri. Skripsi, Prodi Ekonomi Syari'ah, Jurusan Syari'ah, STAIN KEDIRI, 2015.

Kata kunci : Penerapan, *Total Quality Management* (TQM), Kinerja Karyawan.

Total Quality management (TQM) merupakan suatu pendekatan yang dapat dilakukan perusahaan untuk memperbaiki mutu produk, meningkatkan produktivitas, dan menekan biaya. *Total Quality Management* (TQM) mencoba meningkatkan daya saing perusahaan melalui perbaikan secara terus menerus terhadap produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Demikian pula di AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri, Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Keberhasilan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) sangat bergantung pada kinerja karyawan sebagai tulang punggung berjalannya suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk, mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality management* (TQM) di Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri, mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri, dan mengetahui pengaruh *Total Quality management* (TQM) terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif. Analisis dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi dan analisis regresi linier berganda. Pengambilan sampel ditentukan dengan teknik simple random sampling. Jumlah sampel dari penelitian ini adalah 34 karyawan di AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri berdasarkan penghitungan dengan rumus Slovin.

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri. Pengaruh dibuktikan bahwa nilai signifikan dari penerapan TQM dengan 4 variabel yaitu pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikan $0,260 > 0,05$, pengaruh antara respek terhadap setiap orang terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikan $0,794 > 0,05$. pengaruh antara manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. pengaruh antara perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikan $0,086 > 0,05$. Berdasarkan uji secara simultan variabel TQM (kepuasan pelanggan, mampu menjelaskan sebesar 77,9 % variasi variabel karyawan sedang yang 22,1 % sisanya dijelaskan oleh variabel lain, yaitu dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor individu seperti kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang, maupun dari faktor psikologis seperti persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja. Selain itu, faktor organisasi seperti struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*) turut berpengaruh terhadap kinerja seseorang.

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA AJB BUMI PUTERA 1912
SYARIAH CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)**



Oleh

Fajar Elok Hariyanti

NIM : 9.313.035.11

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI**

2015

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله. أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له، وأشهد أن محمدا عبده ورسوله، اللهم صل وسلم على هذا النبي الكريم سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

“Segala puji hanya bagi Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam, yang telah mengutus Rasul-Nya untuk seluruh umat manusia, sholawat dan salam semoga dilimpahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW serta seluruh keluarganya, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman”.

Terwujudnya skripsi ini, tidak terlepas dari beberapa pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu proses penulisan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan kali ini, ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Nur Chamid, MM selaku Ketua STAIN Kediri.
2. Dr. Imam Annas Muslikhin, MHI. selaku Ketua Jurusan Syariah.
3. Dr. Ahmad Syakur, M.EI selaku Ketua Prodi Studi Ekonomi Syariah.
4. Dr. Andriani, SE, MM. selaku pembimbing I, dan Bapak Ali Samsuri, M.EI selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan STAIN Kediri khususnya Jurusan Syariah atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.

6. Bapak Khomaidi, S. Ag selaku Kepala Cabang AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri dan para staff yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian pada lembaga yang di pimpinnya.
7. Ayahanda Talmi dan ibunda Istianah tercinta dan terkasih yang selalu dengan kesabarannya memotivasi, mencurahkan kasih sayangnya, dan memberikan tetesan keringatnya secara cuma-cuma kepada penulis untuk menuntut ilmu.
8. Kakak-kakakku tercinta Siti Muyasaroh, Mashudi, Eni Mufidah dan Efi Zunani
9. Kawanku seperjuangan yang selalu mensupport, Sekar Wulandari, Riadhotun Batiah, Sandra Oktaviana, Binti Nur Anisa, Latifatul Aini Mustafifin, Ninik Windarti, Virgi Laila Sahfianti, dan semua teman-teman ES A.B,C dan D angkatan 2011, dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberi dukungan moril kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Kediri, 30 Juni 2015

Penulis

Fajar Elok Hariyanti

931303511

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA KONSULTAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Hipotesis penelitian	8
F. Penegasan Istilah	9
G. Telaah Pustaka	10
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. definisi <i>Total, Quality, management</i>	
1. Quality	13
2. Total	14
3. Management	15
B. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	
1. Sejarah Perkembangan TQM	16
2. Definisi TQM	18
3. Prinsip-prinsip TQM	19

4. Tujuan TQM	21
5. Manfaat TQM.....	22
C . Kinerja Karyawan	
1. Pengertian Kinerja	25
2. Tujuan penilaian kinerja	25
3. Indikator kinerja karyawan.....	26
D. Asuransi Syariah	
1. Pengertian Asuransi	28
2. Landasan Hukum Asuransi Syariah.....	30
3. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah	32
4. Strategi Pengembangan Asuransi Syariah	32
E. Hubungan Antara TQM dengan kinerja karyawan.....	33
F. Definisi Konseptual	34
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	39
C. Sumber data.....	40
D. Pengumpulan Data	41
E. Instrumen Penelitian.....	42
F. Uji Instrumen.....	43
G. Analisis Data	44
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Sejarah singkat AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri.....	51
2. Kode Etik dan Prinsip Perusahaan..	55
3. Profil AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri	55
4. Logo AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri	56
5. Falsafah.....	57
6. Visi dan Misi.....	58
7. Budaya organisasi.....	59

8. Struktur organisasi kantor wilayah AJB Bumi Putera 1912	60
9. Struktur organisasi AJB Bumi Putera 1912 syariah	
Cabang Kediri.....	61
10. Produk.....	63
B. Deskripsi Data	67
1. TQM.....	67
2. Kinerja Karyawan	76
C. Uji validitas dan reliabilitas.....	78
D. Analisis data	80
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Penerapan TQM	96
B. Kinerja Karyawan	104
C. Pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan	106
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Target kerja per bulan	5
Tabel 2. Kriteria koefisien korelasi	47
Tabel 3. Data hasil angket variabel X1	68
Tabel 4. Description statistics X1	69
Tabel 5. Konversi variabel X1	69
Tabel 6. Data hasil angket variabel X2	70
Tabel 7. Description statistics X2	71
Tabel 8. Konversi variabel X2	71
Tabel 9. Data hasil angket variabel X3	72
Tabel 10. Description statistics X3	73
Tabel 11. Konversi variabel X3	73
Tabel 12. Data hasil angket variabel X4	74
Tabel 13. Description statistics X4	75
Tabel 14. Konversi variabel X4	75
Tabel 15. Data hasil angket variabel Y	76
Tabel 16. Description statistics Y	77
Tabel 17. Konversi variabel Y	77
Tabel 18. Uji validitas	79
Tabel 19. Nilai Cronbach Alpha	80
Tabel 20. Uji multikolinieritas metode VIF dan Tolerance	82
Tabel 21. Uji Durbin Watson	84
Tabel 22. Korelasi Product Moment	85
Tabel 23. Analisis regresi linier berganda.....	88
Tabel 24. Hasil uji parsial	91
Tabel 25. Uji simultan.....	93
Tabel 26. Analisis koefisien determinasi	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Perolehan hasil kinerja AJB Bumi Putera 1912 Syariah cabang Kediri	6
Gambar 2. Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	23
Gambar 3. Definisi Konseptual.....	34
Gambar 4. Logo AJB Bumi Putera 1912	56
Gambar 5. Struktur Kantor Wilayah AJB Bumi Putera 1912	60
Gambar 6. Struktur Organisasi Kantor cabang Kediri	61
Gambar 7. Uji Normalitas	81
Gambar 8. Uji Heteroskedasitas.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Untuk Responden
- Lampiran 2 Skor Jawaban Variabel *Total Quality Management* (X)
- Lampiran 3 Skor Jawaban Variabel Kinerja Karyawan (Y)
- Lampiran 4 Tabel r pada 5%
- Lampiran 5 Tabel Durbin Watson
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Pernyataan Penelitian
- Lampiran 8 Nota Konsultasi
- Lampiran 9 Output SPSS 16