

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN CV. AR ROHMAN  
PAJANG SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun oleh:**

**KUNTO AJI MUSLIH**

B 100 060 070

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Martoyo, 2000: 142).

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dapat dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Kepuasan kerja di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati di luar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya agar dia dapat membeli kebutuhan-kebutuhannya. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasannya di luar pekerjaan lebih mempersoalkan balas jasa daripada pelaksanaan tugas-tugasnya. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan adalah

kepuasan kerja yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan akan merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasa adil dan layak. Tidak ada tolok ukur tingkat kepuasan yang mutlak karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya. Indikator kepuasan kerja hanya dapat diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan pergantian (turnover) kecil maka secara relatif kepuasan kerja karyawan baik. Sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja, dan turnover karyawan besar maka kepuasan kerja karyawan di perusahaan berkurang (Hasibuan, 2001: 202).

*Total Quality Management (TQM)* merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis, yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. TQM merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya. Sukses tidaknya implementasi TQM sangat ditentukan oleh kompetensi SDM perusahaan untuk merealisasikannya. Penerapan manajemen sumber daya manusia tidak berdiri sendiri tetapi terikat dengan paket TQM dan harus selaras dengan perubahan proses. Proses kerja yang lebih efektif dan efisien, diikuti oleh sumber daya manusia yang berkompeten dengan loyalitas dan daya juang yang tinggi, akan menghasilkan peningkatan kinerja yang berujung pada kepuasan karyawan.

Secara historis, karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan baik. Masalahnya adalah terdapatnya karyawan yang kepuasan kerjanya tinggi tidak menjadi karyawan yang produktivitasnya tinggi. Banyak pendapat mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang lebih tinggi, terutama yang dihasilkan oleh prestasi kerja, bukan sebaliknya. Prestasi kerja lebih baik mengakibatkan penghargaan lebih tinggi. Bila penghargaan tersebut dirasakan adil dan memadai, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat karena mereka menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan prestasi kerja mereka.

Kondisi kepuasan atau ketidakpuasan kerja tersebut menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan datang. Jadi, hubungan prestasi dan kepuasan kerja menjadi suatu sistem yang berlanjut. Menurut Strauss dan Sayles (1980) dalam Purwanto dan Wahyuddin, (2007: 5) kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan tidak melakukan kesibukan yang tidak ada hubungan dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Dessler (1982) dalam Purwanto dan Wahyuddin (2007: 5) mengemukakan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan peraturan yang lebih baik, tetapi kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan dan kadang-kadang berprestasi lebih

baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Lih. Handoko, 2001: 196). Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan. Berdasarkan latar belakang di atas maka dilakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN CV. AR ROHMAN PAJANG SURAKARTA**”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Total Quality Manajemen* (TQM) yang terdiri dari komitmen organisasi, fokus pada konsumen, penghargaan, kerjasama dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan CV. Ar Rohman Pajang Surakarta?
2. Manakah diantara dimensi *Total Quality Manajemen* (TQM) yang terdiri dari komitmen organisasi, fokus pada konsumen, penghargaan, kerjasama dan budaya organisasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan CV. Ar Rohman Pajang Surakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh *Total Quality Manajemen* (TQM) yang terdiri dari komitmen organisasi, fokus pada konsumen, penghargaan, kerjasama dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan CV. Ar Rohman Pajang Surakarta.
2. Dimensi *Total Quality Manajemen* (TQM) yang terdiri dari komitmen organisasi, fokus pada konsumen, penghargaan, kerjasama dan budaya organisasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan CV. Ar Rohman Pajang Surakarta.

#### **D. Manfaat penelitian**

1. Bagi Peneliti
  - a. Diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang *Total Quality Management* serta permasalahan-permasalahan yang ada didalamnya.
  - b. Mendukung penelitian-penelitian sebelumnya meskipun dalam skala yang kecil.
2. Bagi perusahaan

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya kajian mengenai fenomena *Total Quality Management* dan diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja.

3. Bagi pengembangan keilmuan
  - a. Menambah pembendaharaan keilmuan di bidang Sumber Daya Manusia.
  - b. Memberikan sumbangan yang konkret bagi mahasiswa jurusan manajemen pada khususnya maupun masyarakat ekonomi pada umumnya sebagai bahan pijakan dalam melakukan penelitian lanjutan kepuasan karyawan.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Agar penelitian ini dapat disajikan dengan bagus dan menarik maka dibutuhkan sistematika penulisan yang baik. Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi yang dipakai dalam penulisan yang meliputi tinjauan umum Sumber Daya Manusia, *Total Quality Management*, dan kepuasan kerja karyawan serta hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memuat tentang kerangka pemikiran teoritik, data dan sumber data, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menggambarkan mengenai gambaran umum obyek penelitian data-data yang diperoleh, analisis data dan hasil analisis data serta pembahasannya.

### BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan, permasalahan dalam penelitian ini, keterbatasan dan kendala-kendala yang ada selama pelaksanaan penelitian serta saran-saran bagi obyek penelitian itu sendiri maupun bagi proses penelitian selanjutnya.

### LAMPIRAN

### DAFTAR PUSTAKA