

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian.....	5
F. Metode Analisis.....	7
G. Batasan Masalah .....	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kualitas .....	10
B. Pergeseran Konsep Kualitas .....	12
C. Total Quality Management .....	15

D. Peran Manajer Sumber Daya Manusia .....	23
E. Manajemen SDM dan Total Quality Management .....	26
F. Evolusi MSDM.....	31
G. Motivasi dan Kualitas Kerja .....	50
1. Motivasi.....	50
2. Kualitas Kerja.....	56

### BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Pertamina .....	57
B. Sejarah Pertamina UP VI Balongan.....	60
C. Visi dan Misi Pertamina UP VI Balongan .....	61
D. Struktur Organisasi Pertamina UP VI Balongan .....	63
E. Sejarah TQM di Pertamina.....	67
F. Balongan Total Quality Management (BTQM) .....	69

### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi Responden .....	74
B. Data dan Analisis .....	76
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	76
1.1 Motivasi dan Kualitas Kerja.....	77
1.2 Karakteristik MSDM.....	81
1.3 TQM dan Peran MSDM.....	91
2. Analisis Statistik Inferensi.....	103
2.1 Uji Validitas .....	104
2.2 Uji Reliabilitas.....	106

2.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	107
2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	120
B. Saran .....	121
C. Keterbatasan Penelitian.....	122
DAFTAR PUSTAKA .....	123

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia .....	26
Tabel 2.2 Perubahan Peran MSDM .....	27
Tabel 2.3 Evolusi MSDM .....	31
Tabel 2.4 Keunggulan dan kelemahan rekrutmen karyawan internal dan eksternal .....	45
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan masa kerja.....	74
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	75
Tabel 4.3 Penilaian mengenai kebutuhan terpenuhi dengan bekerja di perusahaan ini .....	76
Tabel 4.4 Penilaian tentang mendapatkan karir yang bagus dengan bertahan pada perusahaan ini.....	77
Tabel 4.5 Penilaian tentang kesulitan berkembang bila tetap bekerja di perusahaan ini .....	78
Tabel 4.6 Penilaian tentang lingkungan kerja perusahaan dapat memotivasi karyawan untuk berprestasi .....	79
Tabel 4.7 Penilaian tentang karyawan akan memberikan yang terbaik kepada perusahaan .....	80
Tabel 4.8 Penilaian mengenai komunikasi terjalin atas-bawah, lintas fungsi, dan mengikutsertakan berbagai pihak.....	81
Tabel 4.9 Penilaian mengenai pekerjaan mendorong orang untuk selalu mengembangkan diri.....	82

Tabel 4.10	Penilaian mengenai rentang kendali yang luas terhadap tugas ....	83
Tabel 4.11	Penilaian mengenai desain pekerjaan mengutamakan inovasi	
	Kreativitas dan pemecahan masalah .....	84
Tabel 4.12	Penilaian mengenai pelatihan yang diberikan berwujud keahlian	
	Yang berkaitan dengan pekerjaan dan diluar pekerjaan .....	85
Tabel 4.13	Penilaian mengenai penilaian kinerja dilakukan untuk menilai	
	Kinerja tim .....	86
Tabel 4.14	Penilaian mengenai penilaian Kinerja bertujuan untuk	
	Peningkatan kualitas pelayanan .....	87
Tabel 4.15	Reward berdasarkan Kinerja Kelompok.....	88
Tabel 4.16	Penilaian tentang promosi dan pengembangan karier	
	Berdasarkan kelompok dan jalur karier lintas fungsi.....	89
Tabel 4.17	Penilaian tentang pengetahuan karyawan tentang TQM.....	90
Tabel 4.18	Penilaian tentang karyawan pernah mendapat pelatihan TQM ...	91
Tabel 4.19	Penilaian tentang karyawan sangat ahli tentang TQM.....	92
Tabel 4.20	Penilaian tentang MSDM berperan sebagai konsultan untuk	
	Prosedur, aturan, kebijakan yang berlaku diperusahaan .....	93
Tabel 4.21	Pengambilan keputusan bersifat desentralisasi .....	94
Tabel 4.22	Program MSDM dibuat untuk memfasilitasi karyawan	
	dapat berkembang dengan baik .....	94
Tabel 4.23	MSDM berperan sebagai pengembangan karyawan.....	95
Tabel 4.24	Prosedur, kebijakan dan aturan yang digunakan MSDM	
	Menggunakan berbagai pendekatan .....	96

Tabel 4.25	Prosedur, kebijakan dan aturan yang digunakan MSDM	
	menggunakan berbagai pendekatan .....	97
Tabel 4.26	Pekerjaan berfokus pada kualitas hasil .....	98
Tabel 4.27	Pekerjaan berfokus pada kuantitas hasil .....	98
Tabel 4.28	Kinerja hanya dipengaruhi oleh motivasi individu .....	99
Tabel 4.29	Penilaian Kinerja berorientasi ke masa depan .....	100
Tabel 4.30	Penilaian Kinerja berdasarkan Kinerja yang	
	dicapai masa lalu .....	100
Tabel 4.31	Promosi berstandar pada prestasi yang dibuat saat ini.....	101
Tabel 4.32	Promosi berstandar pada kemampuan pada jabatan	
	yang akan datang.....	102
Tabel 4.33	Hasil Uji Validitas.....	103
Tabel 4.34	Hasil Uji Reliabilitas.....	105
Tabel 4.35	Estimasi regresi linear sederhana $X_1$ .....	106
Tabel 4.36	Estimasi regresi linear sederhana $X_2$ .....	109
Tabel 4.37	Estimasi regresi linear berganda .....	111
Tabel 4.38	Nilai koefisien determinasi, koefisien korelasi	
	dan standar error of estimate dari hasil analisa regresi .....	115
Tabel 4.39	Koefisien Beta.....	117

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Titik berat penanganan kualitas di jaman inspeksi.....	12
Gambar 2	Titik berat penanganan kualitas di statistical quality control.....	13
Gambar 3	Titik berat penanganan kualitas di jaman quality assurance .....	14
Gambar 4	Titik berat penanganan kualitas di jaman strategic management.....	15

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur organisasi Pertamina UP VI Balongan

Lampiran 2 Bagan Organisasi BP- TQM UP VI

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Frequency table

Lampiran 5 Uji Validitas dan reliabilitas  $X_1$

Lampiran 6 Uji Validitas dan reliabilitas  $X_2$

Lampiran 7 Uji Validitas dan reliabilitas  $Y$

Lampiran 8 Analisis regresi linier sederhana  $X_1$

Lampiran 9 Analisis regresi sederhana  $X_2$

Lampiran 10 Analisis regresi linier berganda