



# Total Quality Management

 PEPINDAAN	MILIK PEMPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Diterima	25 MAY 2007
Inventarisasi	3242/EM/Hd.5/2007
Klasifikasi	RJ 65B.4013/Agr / 06
Selesai Diproses :	

 PEPINDAAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen
--	---

**ANALISIS PERBEDAANPERSEPSI KARYAWAN TERHADAP  
KEGIATAN GUGUS KENDALI MUTU DI PT PERTAMINA**

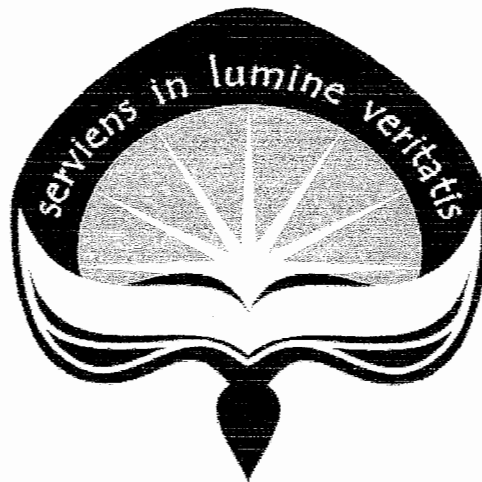
**( PERSERO ) UP IV CILACAP**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi**

**( S1) Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**AJENG ARYANI PUSPITA DEWI**

**NPM : 01 03 12975**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**Juli 2006**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP**  
**KEGIATAN GUGUS KENDALI MUTU DI PT PERTAMINA**  
**( PERSERO ) UP IV CILACAP**

**Disusun Oleh :**

**AJENG ARYANI PUSPITA DEWI**

**NPM : 01 03 12975**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Dosen pembimbing**

  
**(Drs. D. Koeshartono, MM.)**

**Tanggal 13 Juni 2006**

# SKRIPSI

Disusun Oleh :

**AJENG ARYANI PUSPITA DEWI**

**NPM : 01 03 12975**

**Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal 15 Juli 2006 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

## SUSUNAN PANITIA PENGUJI

**Ketua Panitia Penguji**



**Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.**

**Anggota Penguji**



**Drs. D. Koeshartono, MM.**

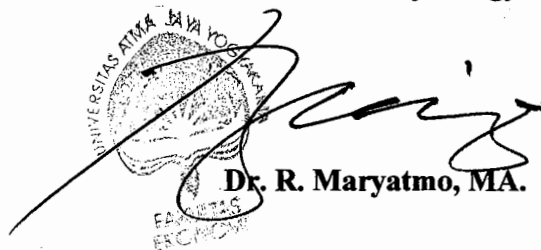
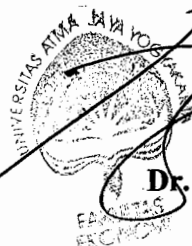


**Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.**

**Yogyakarta, 15 Juli 2006**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**Dr. R. Maryatmo, MA.**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP  
KEGIATAN GUGUS KENDALI MUTU DI PT PERTAMINA ( PERSERO )  
UP IV CILACAP**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seruruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Juni 2006

Yang menyatakan



Ajeng Aryani Puspita Dewi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Bapa di Surga karena kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun dalam rangka melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar sarjana ekonomi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, maka skripsi ini tidak akan terselesaikan. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. My God Almighty, My Helper, My savior *Jesus Christ... Thanx, Lord for the best everything in My Life...*
2. D. Koeshartono, Drs., MM selaku Dosen Pembimbing yang dengan segala kerendahan, kesabaran dan kebaikan hatinya telah membimbing, mengarahkan dan mendukung penulis hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
3. Rektor beserta segenap Dekan, Dosen, Staf Tata Usaha dan Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah memberikan pelayanan tulus kepada penulis untuk memperoleh pengetahuan yang lebih baik.
4. Ibu Th. Agung Harsiwi, SE., M.Si dan Ibu Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si. Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan membantu

penulis hingga tercapainya predikat lulus sebagai sarjana ekonomi di Universitas Atmajaya Yogyakarta.

5. Keluarga besar PT ( Persero) Pertamina UP IV Cilacap khususnya bidang SDM dan LLKK dan Humas atas ijin dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
6. Papa Gregorious Fransiscus Hartono & Mama Budi Hartaty yang dengan tulus dan sabar mendidik serta telah memberikan kasih sayangnya yang sangat berlimpah kepadaku. Makasih, Mama... Papa... atas doanya. I Love You...
7. *My Lovely Sisters* , Nimas Galuh Mira Rizky dan Citra Dewi Ayuningtyas. Ayo adik – adikku chayoo! Belajar yang rajin, yach! *Thanks for being nice sisters...*
8. Keluarga besar R.M. Surohardjo & Hadi Prayitno; simbahku Rr. Kingkin Partinah, Rr. Ning Surohardjo dan keluarga, saudaraku Rahmi Mulyani. Tidak lupa juga untuk keluarga besar Supangat H.S. Terimakasih atas doanya.
9. Seseorang yang pernah mengisi masa kecilku dan membimbingku hingga aku menjadi lebih dewasa dan kuat dalam segala hal...Seseorang yang telah mengajarkanku mengenai sebuah kasih yang tulus dan membuatku untuk selalu takut akan Tuhan, Alm. Michael Petrus Banni Sunarwadi. Makasih atas kebaikanmu selama ini.... Aku yakin Tuhan telah memberikan tempat terindah buatmu,...Amien.

10. Gembala sidang GKN Filadelfia Babarsari Yogyakarta Bapak Stefanus Hartoyo dan keluarga.
11. Keluarga besar GKN Filadelfia Babarsari Yogyakarta ; Pak Bob dan keluarga, Bung Yanes dan keluarga, Bung Kace dan keluarga, Om Setiadi dan keluarga, Mas Yanto dan keluarga, Om Iwan dan keluarga.
12. Teman-teman team ibadah GKN Filadelfia Babarsari Yogyakarta ; Ko Johan, Mas Edwin, Kak Ria, Herma, Koresy, Kak John, Bu Rosa, Davied, Uphil, Lina, Christ, Noel, Jefri, Clara, Hendra dkk.
13. Teman-teman pelayan sekolah minggu GKN Filadelfia Babarsari Yogyakarta ; Mas Edwin, Kak Billy, Lina, Andri, Tata, Dian, Kenaka, Budi, Jefri, Cathrin, Iti, Cakra, Mba Tita, kak Risma, Devi, Mas Nano, Vandy, kak Maya, Kak Netty, Koko dkk.
14. Teman – teman pelayan Pos Pekabaran Injil Jetisharjo ; Mas Edwin, Bakho, Bung Kace, Kak Ega. Tetap setia dalam pelayanan, yach !
15. Keluarga besar Team Paduan Suara GKN Filadelfia Babarsari Yogyakarta.  
*Keep Always sing Halleluya...!*
16. Keluarga Pos PI Jetis ; Pak Thomas dan keluarga, Pak Agus dan keluarga, Pak Harto dan keluarga, Pak Kuwat dan keluarga, Pak Wawat dan keluarga, Pak Heru dan keluarga. Terimakasih atas dukungan doanya.
17. Adik – adik sekolah minggu yang manis- manis; Carmen, Mey, Bella, Glory, Oce, Sein, Vida, Vina, Nathan, Yayah, De' Via, Imung, Dina, Nafa, Yunus



dll. Kakak sayang kalian... tetap selalu memuji Tuhan dan Rajin sekolah minggu, yah!

18. Teman – teman Fakultas Ekonomi Manajemen angkatan 2001; Paulina, Henny, Tusty, Yosbi, dll. Trimakasih atas bantuannya.

19. Teman – teman kost Wisma Rini ; Nila, Renny, Nanien, Nova, Lulu, Ratih, Danny, Dida, Yessy, Rina, Yati, As, Si kembar, Rachi, Rosa, Vinda.

20. Teman – teman KKN'2005 Gendu, Giri Mulyo ; Yosi, Christ " Si Om ", Mas Ajie, Juleha, Vita, Yunita " Mbak Sri " .

21. Keluarga besar KKN Gendu 2005 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

22. Buat seseorang di hatiku, " Tulang Rusukku "... Walaupun saat ini kita masih sejauh doa.. Aku yakin rencanaNya yang indah akan mempersatukan kita di saat yang tepat...Amien.

23. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan serta pengalaman yang berharga selama kuliah di Jogja.

Mengingat didalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis akan menerima kritik dan saran bagi penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 13 Juni 2006

**Penulis**

## **MOTTO**

***“Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya,....”***

***( Pengkhotbah 3 : 11a )***

***“ Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga,  
tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada  
Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”***

***( Filipi 4 : 6 )***

***“ Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan  
segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk  
manusia.”***

***( Kolose 3 :23 )***

***“ Love isn't about becoming somebody else's perfect person.  
Its about finding someone who help you become the best  
person you can be. “***

Skripsi ini kupersembahkan untuk mereka yang terkasih :

*Jesus Christ. My God Almighty.....*

*Papa terbaik yang ku miliki,, sumber kekuatanku..*

*Mama tersayang, dengan segenap cintanya...*

*Yang termanis yang tak pernah kulupakan, penyemangat hidupku ...*

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul .....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Halaman Motto dan Persembahan .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Intisari .....	xvii
BAB I Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Hipotesis .....	9
G. Metode Penelitian .....	10
1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	10

2. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel .....	10
3. Metode Pengumpulan Data .....	11
4. Metode Pengukuran Data .....	12
5. Teknik Pengujian Instrumen .....	12
I. Analisis Data .....	14
1. Analisis Persentase .....	14
2. Analisis Mean Aritmatik .....	14
3. <i>One Sample T-test</i> .....	15
4. Independent sample T-test .....	17
5. One way Anova .....	19
J. Sistematika Penulisan .....	21
 BAB II Landasan Teori .....	 23
A. TQM .....	23
1. Pengertian TQM .....	23
2. Perubahan metode TQM .....	24
3. Konsep dasar mutu.....	25
B. GKM .....	27
1. Pengertian GKM.....	27
2. Faktor pendukung GKM .....	28
3. Tujuan GKM .....	30
4. Sasaran GKM .....	31
5. Manfaat GKM .....	31

6. Hal – hal yang perlu diperhatikan .....	33
7. Ide dasar .....	35
8. Manajemen GKM .....	36
9. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan manajemen GKM .....	36
10. Unsur – unsur penting .....	37
C. Peran dan Tugas Anggota dalam GKM .....	38
1. Ketua GKM .....	38
2. Fasilitator .....	42
D. Tujuh Alat Dasar .....	44
E. Delapan Metode Pemecahan Masalah .....	47
<b>BAB III Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>49</b>
A. Pendahuluan .....	49
1. Visi Misi .....	49
2. Sejarah PT Pertamina ( Persero ) UP IV Cilacap .....	52
3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	58
4. Distribusi produk .....	59
5. Sarana penunjang operasi kilang .....	60
6. Lindungan Lingkungan dan Keselamatan Kerja .....	63
7. Perkembangan Sarana Ekonomi atas Kehadiran Pertamina .....	64
8. GKM di Pertamina UP IV Cilacap .....	66

<b>BAB IV Pembahasan Penelitian</b> .....	70
<b>A. Pengujian Instrumen</b> .....	70
1. Pengujian kesahihan dan keandalan kuesioner.....	70
a. Uji Validitas .....	70
b. Uji Reliabilitas .....	72
<b>B. Analisis Data</b> .....	73
1. Analisis Persentase .....	73
2. Analisis Persepsi Karyawan terhadap Faktor Pendukung GKM .....	75
3. Analisis Faktor Pendukung Kegiatan GKM Ditinjau Dari Masa Kerja .....	78
4. Analisis Perbedaan Persepsi Karyawan Terhadap Faktor Pendukung Kegiatan GKM Ditinjau Dari Perbedaan Usia dan tingkat pendidikan.....	80
<b>BAB V Kesimpulan Dan Saran</b> .....	85
<b>A. Kesimpulan</b> .....	85
<b>B. Saran</b> .....	92
<b>Daftar Pustaka</b> .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner
Lampiran	2	Data Kuesioner
Lampiran	3	Validitas dan realibilitas
Lampiran	4	Analisis Persentase
Lampiran	5	Analisis Mean Arithmetic
Lampiran	6	One Sample t - Test
Lampiran	7	Independent t - Test
Lampiran	8	One Way Anova
Lampiran	9	Tabel R, t dan F
Lampiran	10	Kumpulan Makalah GKM
Lampiran	11	Surat Keterangan Penelitian



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tabel produksi dan kapasitas.....	53
Tabel 3.2 Block Diagram FOC & LOC I, II dan III .....	54
Tabel 3.3 Produksi dan kapasitas kilang II dan FOC II.....	55
Tabel 3.4 Produksi dan kapasitas kilang Paraxylene.....	56
Tabel 3.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	59
Tabel 3.6 Jenis Pelabuhan khusus .....	62
Tabel 4.1 Validitas .....	71
Tabel 4.2 Reliabilitas .....	72
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	73
Tabel 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
Tabel 4.6 Mean Arithmetic .....	76
Tabel 4.7 One Sample t- test .....	77
Tabel 4.8 Independent Sample t- test.....	79
Tabel 4.9 Perbedaan Persepsi Karyawan terhadap Faktor Pendukung GKM Ditinjau dari Perbedaan usia .....	80
Tabel 4.10 Perbedaan Persepsi Karyawan terhadap Faktor Pendukung GKM Ditinjau dari Perbedaan Tingkat Pendidikan.....	82

# ANALISIS PERBEDAAN

## PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP KEGIATAN

### GUGUS KENDALI MUTU

#### DI PT PERTAMINA ( PERSERO ) UP IV CILACAP

Di susun oleh:

Ajeng Aryani Puspita Dewi

NPM: 03 01 12975

Pembimbing Utama

D. Koeshartono, Drs., MM.

#### Intisari

Ada berbagai strategi yang tentunya diperlukan dalam pencapaian peningkatan produktifitas kerja di kalangan karyawan. Salah satu strategi khusus yang dapat dilakukan perusahaan agar produktifitas bagi individu maupun perusahaan tinggi adalah melalui program Gugus Kendali Mutu ( GKM ). Dalam kelompok ini karyawan saling bekerja untuk melakukan perbaikan dan pengendalian mutu.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap faktor pendukung kegiatan Gugus Kendali Mutu di PT Pertamina ( Persero ) UP IV Cilacap yaitu faktor fasilitas, faktor fasilitator dan faktor lingkungan kerja. Selain itu penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui perbedaan persepsi karyawan terhadap faktor pendukung Gugus Kendali Mutu dilihat dari masa kerja, usia, dan tingkat pendidikan.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa PT Pertamina ( Persero ) UP IV Cilacap karyawannya tidak memiliki perbedaan yang signifikan dan telah memiliki persepsi yang baik terhadap ketiga faktor pendukung kegiatan Gugus Kendali Mutu. Tetapi dari hasil analisis uji *one way anova* terdapat perbedaan persepsi karyawan terhadap faktor pendukung GKM terutama faktor fasilitas dan lingkungan kerja.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pihak manajemen PT Pertamina ( Persero ) UP IV Cilacap mengenai persepsi karyawan terhadap faktor pendukung kegiatan Gugus Kendali Mutu. PT Pertamina ( Persero ) UP IV Cilacap juga harus dapat membuat suatu strategi yang tepat guna peningkatan mutu perusahaan terlebih lagi di persaingan global saat ini.

**Kata kunci:** faktor fasilitas, faktor fasilitator dan faktor lingkungan kerja