

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| BAB I..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 12 |
| BAB II..... | 14 |
| 2.1 Kajian Pustaka | 14 |
| 2.1.1 Total Quality Management | 14 |
| 2.1.1.1 Pengertian Total Quality Management | 14 |
| 2.1.1.2 Manfaat Total Quality Management | 16 |
| 2.1.1.3 Prinsip Total Quality Management | 17 |
| 2.1.1.4 Konsep Total Quality Management | 21 |
| 2.1.1.5 Unsur-Unsur TQM..... | 22 |
| 2.1.1.6 Faktor-Faktor Penyebab Kegagalan TQM..... | 25 |
| 2.1.2 Komitmen | 28 |
| 2.1.2.1 Komitmen Organisasi | 28 |
| 2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi | 31 |
| 2.1.3 Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan..... | 32 |
| 2.1.3.1 Konsep Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan..... | 32 |
| 2.1.3.2 Faktor Faktor Penghambat Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan. | 35 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.4 Perbaikan Berkesinambungan..... | 40 |
| 2.1.4.1 Arti Penting Perbaikan Berkesinambungan | 40 |
| 2.1.4.2 Aktivitas Perbaikan Berkesinambungan | 40 |
| 2.1.5 Kerjasama Tim (Team Work)..... | 42 |
| 2.1.5.1 Faktor Penghambat Kesuksesan Kerjasama Tim | 44 |
| 2.1.5.2 Kunci Keberhasilan Kerjasama Tim | 45 |
| 2.1.6 Kinerja Karyawan | 46 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 49 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel | 54 |
| 2.3.1 Komitmen dengan Kinerja Karyawan | 54 |
| 2.3.2 Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan.. | 55 |
| 2.3.3 Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kinerja Karyawan | 56 |
| 2.3.4 Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan | 56 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis..... | 57 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian | 58 |
| BAB III | 59 |
| 3.1 Variabel Penelitian | 59 |
| 3.2 Definisi Operasional..... | 60 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 62 |
| 3.3.1 Populasi Penelitian..... | 62 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 62 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 63 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 64 |
| 3.6.1 Uji Instrumen Pengumpulan Data..... | 64 |
| 3.6.1.1 Uji Realibilitas | 64 |
| 3.6.1.2 Uji Validitas | 65 |
| 3.6.2 Analisis Deskriptif | 65 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik..... | 65 |
| 3.6.3.1 Uji Multikolinieritas..... | 65 |
| 3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas..... | 66 |
| 3.6.3.3 Uji Normalitas | 67 |
| 3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 68 |

| | |
|---|----|
| 3.6.5 Pengujian Hipotesis Penelitian | 68 |
| 3.6.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 68 |
| 3.6.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)..... | 69 |
| 3.6.5.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) | 69 |
| BAB IV | 70 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek | 70 |
| 4.1.1. Sejarah Direktorat Jenderal Pajak..... | 70 |
| 4.1.1.2 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang | 72 |
| 4.2 Deskripsi Responden | 73 |
| 4.2.1 Jenis Kelamin Responden..... | 73 |
| 4.2.2 Umur Responden | 73 |
| 4.3 Hasil Uji Instrumen Pengumpulan Data..... | 74 |
| 4.3.1 Hasil Uji Validitas | 74 |
| 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas..... | 77 |
| 4.4 Hasil Analisis Deskriptif | 78 |
| 4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 83 |
| 4.5.1 Hasil Uji Normalitas | 83 |
| 4.5.1.1 Hasil Analisis Grafik..... | 84 |
| 4.5.1.2 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov | 85 |
| 4.5.2 Hasil Uji Multikolinieritas | 85 |
| 4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 86 |
| 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 87 |
| 4.7 Hasil Uji Hipotesis | 90 |
| 4.7.1 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)..... | 90 |
| 4.7.2 Hasil Uji Statistik (Uji F)..... | 91 |
| 4.7.3 Hasil Uji Statistik (Uji T)..... | 92 |
| 4.8 Pembahasan | 93 |
| 4.8.1 Pengaruh Variabel Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan | 93 |
| 4.8.2 Pengaruh Variabel Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan | 95 |
| 4.8.3 Pengaruh Variabel Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kinerja Karyawan | 96 |
| 4.8.4 Pengaruh Variabel Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan..... | 96 |

| | |
|-------------------------------------|-----|
| BAB V..... | 98 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 98 |
| 5.2 Implikasi Kebijakan | 100 |
| 5.3 Keterbatasan | 102 |
| 5.4 Saran Penelitian Mendatang..... | 102 |
| Daftar Pustaka | 104 |