

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI,
DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP TOTAL
QUALITY MANAGEMENT PEGAWAI KONTRAK DI DINAS
PERHUBUNGAN (DISHUB) KOTA BEKASI**

***THE EFFECT OF WORK DISCIPLINE, COMMITMENT
ORGANIZATION AND INDIVIDUAL CHARACTERISTICS OF
TOTAL QUALITY MANAGEMENT CONTRACT EMPLOYESS
IN THE BEKASI TRANSPORTATION DEPARTMENT***



Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam ilmu Ekonomi Konsentrasi Manajemen
pada Universitas Darma Persada

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Raffy Arrasyid

NIM : 2016410068

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, Dan

Karakteristik Individu Terhadap *Total Quality Management*

Pegawai Kontrak Di Dinas Perhubungan (DISHUB) Kota Bekasi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dalam sidang Ujian
Skripsi Sarjana tanggal

Jakarta, Juli 2020

Mengetahui,

Menyetujui,

Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si

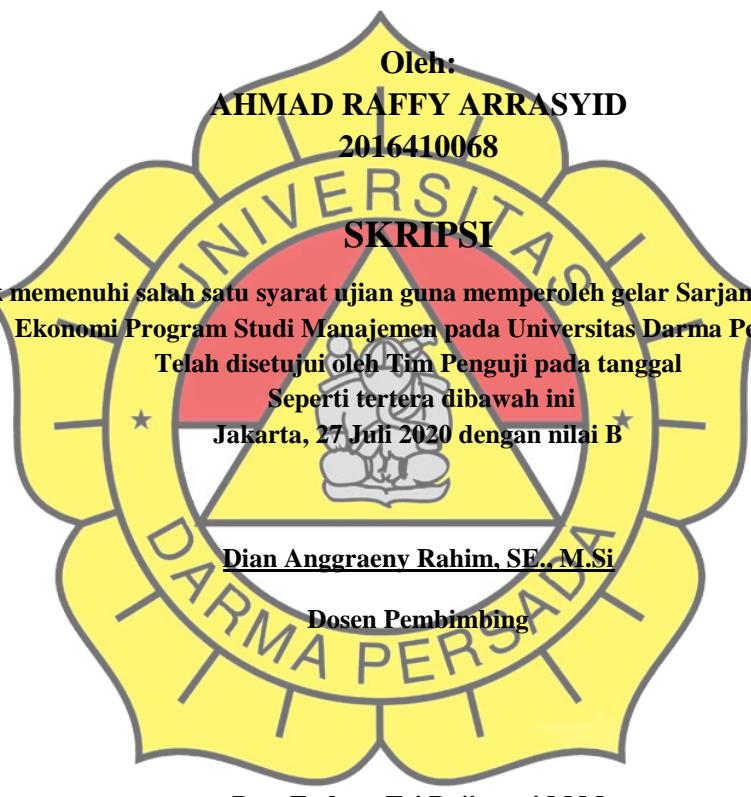
Ketua Jurusan Manajemen

Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si

Dosen Pembimbing

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI,
DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP TOTAL
QUALITY MANAGEMENT PEGAWAI KONTRAK DI DINAS
PERHUBUNGAN (DISHUB) KOTA BEKASI**

**EFFECT OF WORK DISCIPLINE, COMMITMENT
ORGANIZATION AND INDIVIDUAL CHARACTERISTICS OF
TOTAL QUALITY MANAGEMENT CONTRACT EMPLOYEES
IN THE BEKASI TRANSPORTATION DEPARTMENT**



Penguji I

Sukardi,S.E,M.M
Penguji II

Dian Anggraeny Rahim,S.E.,M.Si
Penguji III

Mu'man Nuryana , Ph. D.
Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Raffy Arrasyid

NIM : 2016410068

Jurusan / Peminatan : Manajemen / SDM

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Karakteristik Individu Terhadap Total Quality Management Pegawai Kontrak Di Dinas Perhubungan Kota Bekasi** yang dibimbing oleh Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,

Ahmad Raffy Arrasyid

ABSTRAK

Nama : Ahmad Raffy Arrasyid, NIM: 2016410068, Judul : Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Karakteristik Individu Terhadap Total Quality Management Pegawai Kontrak Di Dinas Perhubungan Kota Bekasi, Bidang Ilmu: Manajemen Sumber Daya Manusia, dibawah bimbingan, Dian Anggraeny Rahim,S.E.,M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Karakteristik Individu Terhadap *Total Quality Management* Pegawai Kontrak Dinas Perhubungan Kota Bekasi Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 124 responden pegawai kontrak Dinas Perhubungan Kota Bekasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan slovin. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana & regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolineritas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi linier (sederhana dan berganda). Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F, secara parsial menggunakan uji T. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Karakteristik Individu Terhadap *Total Quality Management* Pegawai Kontrak yaitu sebesar 7,2% dan sisanya sebesar 93,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, Karakteristik Individu, dan *Total Quality Management*

ABSTRACT

Name ; Ahmad Raffy Arrasyid, NIM: 2016410068, Title: *The Effect of Work Discipline, Organizational Commitment, and Individual Characteristics on Total Management Contract Employees in the Bekasi Transportation Department, Field of Sciences: Human Resource Management, under guidance Dian Anggraeny Rahim,S.E,M.Si*

The purpose of this study was to analyze the Work Discipline Research, Organizational Commitment, and Individual Characteristics of Total Quality Management Contract Employees in the Bekasi Transportation Department Data collection was carried out by distributing questionnaires to 124 respondents of the Bekasi Transportation Department Employees. Sampling was carried out using Slovin. The analytical tool used is linear regression, simple & multiple linear regression, the classic assumption test (normality test, multicollinearity test, autocorrelation test and heterokedasticity test) is carried out in accordance with the analysis that must be performed in linear regression analysis (simple and multiple). Testing hypotheses simultaneously using the F test, partially using the T test. The results showed the existence of Work Discipline, Organizational Commitment, and Individual Characteristics of Total Quality Management Contract Employees that is 7.2% and the remaining 93.8% by other factors that are not necessary.

Keywords: Work Discipline, Organizational Commitment, Individual Characteristics, and Total Quality Management

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP PEGAWAI KONTRAK TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA DINAS PERHUBUNGAN (DISHUB) KOTA BEKASI”**

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si selaku pembimbing penulisan proposal skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir Mu'man Nuryana, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
4. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Orang tua, keluarga penulis yang telah membantu dukungan baik moril maupun materil sehingga proposal skripsi ini dapat berjalan dengan baik.

6. Teman seperjuangan Dade, Guntur, Diki, Indri, Novia, Shintya, Tama, Vany, Fitri, Rini, Putri yang yang memberikan dukungan moral, doa, dan semangat
7. Untuk ka Tania & teh Fidi selaku bagian umum kepegawaian dishub Kota Bekasi
8. Untuk Keluarga Unsada Photography Club yang udah menjadi bagian kehidupan kampus saya.
9. Untuk teman angkatan Unsada Photography Club ke-19 yang sudah memberikan banyak pelajaran soal kehidupan dana manusia selama di kampus.
10. Terima kasih untuk semua yang terlibat yang tidak bisa saya sebut satu persatu. sehingga skripsi ini bisa selesai.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga proposal skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Agustus 2020

Ahmad Raffy Arrasyid

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Pembatasan Masalah	7
1.2.3 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Fungsi Sumber Daya Manusia	10
2.2 Disiplin Kerja	12
2.2.1 Pengertian Disiplin Kerja.....	12
2.2.2 Dimensi Disiplin Kerja	12

2.2.3 Hambatan Disiplin Kerja	14
2.3 Komitmen Organisasi	15
2.3.1 Pengertian komitmen Organisasi	15
2.3.2 Dimensi Komitmen Organisasi.....	17
2.3.3 Faktor pembentuk komitmen organisasi	18
2.4 Karakteristik Individu.....	21
2.4.1 Pengertian Karakteristik Individu	21
2.4.2 Dimensi Karakteristik Individu.....	22
2.4.3 Indikator Karakteristik individu.....	23
2.5 Total Quality Management.....	25
2.5.1 Pengertian Total Quality Management	26
2.5.2 Dimensi Total Quality Management.....	27
2.5.3 Penerapan Total Quality Management.....	28
2.6 Penelitian terdahulu	30
2.7 Kerangka Pemikiran	33
2.8 Hipotesa Sementara	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian Yang Digunakan	37
3.2 Operasional Variabel	38
3.3 Sumber Data dan Cara Penentuan Data/Informasi	42
3.3.1 Lokasi Penelitian	42
3.3.2 Jenis Penelitian	42
3.3.3 Sumber Data Yang digunakan.....	42
3.3.4 Populasi dan sampel	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	48
3.5.1 Rancangan Analisis	48
3.5.2 Alat Analisis	49
3.5.3 Uji Hipotesis.....	53
3.5.4 Uji asumsi Klasik	54

BAB IV KAJIAN PUSTAKA DAN UJI HIPOTESIS

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	59
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Bekasi	59
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Bekasi.....	60
4.1.3 Struktur Organisasi Mako dinas Perhubungan Kota Bekasi	60
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan	61
4.2 Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Tanggapan responden tentang variable yang diteliti	70
4.2.3 Uji Keabsahan data.....	111
4.2.4 Analisis Data	116
4.2.5 Uji asumsi klasik	131
4.3 Pembahasan dan Pemecahan Masalah.....	136
4.3.1 Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, dan Karakteristik Individu Terhadap Total quality Management	137
4.3.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Total quality Management	138
4.3.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Total quality Management	139
4.3.4 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Total quality Management.....	139
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	141
5.2 Saran	142
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel	38
Tabel 3.2 Skala Likert untuk Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, dan karakteristik individu terhadap Total Quality management	46
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	47
Tabel 4.1 Profil responden berdasarkan Jenis kelamin.....	67
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Usia	68
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
Tabel 4.4 Profil responden berdasarkan Lama Bekerja.....	69
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai Saya merasa bahwa pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman akan diakui kepemimpinannya oleh bawahan	71
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai Saya merasa bahwa kedisiplinan pegawai akan tercipta apabila hubungan kemanusiaan dalam instansi berjalan dengan baik.	72
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai saya merasa bahwa dapat hadir sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.....	73
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai Saya merasa bahwa kehadiran sangat penting dalam penegakan disiplin.....	74
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai Saya merasa bahwa peraturan yang ditetapkan perusahaan ditaati oleh karyawan	75
Tabel 4.10 Tanggapan responden Mengenai Saya merasa selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu atau jam yang	

telah ditentukan	76
Tabel 4.11 Tanggapan Responden mengenai Saya merasa bahwa dalam setiap pelaksanaan kerja, saya selalu memperhatikan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh instansi.	77
Tabel 4.12 Tanggapan Responden mengenai Saya memberi tahu lebih dahulu (surat izin) jika absen bekerja	78
Tabel 4.13 Tanggapan Responden mengenai Saya tidak pernah meninggalkan tempat kerja selama jam kerja	79
Tabel 4.14 Tanggapan Responden mengenai saya selalu mengenakan pakaian yang rapi sesuai dengan aturan Lembaga	80
Tabel 4.15 Tanggapan Responden mengenai Sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang	81
Tabel 4.16 Tanggapan Responden mengenai Saya merasa perusahaan ini telah banyak berjasa bagi hidup saya.....	82
Tabel 4.17 Tanggapan Responden mengenai Saya merasa perusahaan ini telah banyak berjasa bagi hidup saya.....	83
Tabel 4.16 Tanggapan Responden mengenai Perusahaan ini layak mendapatkan kesetiaan dari saya	84
Tabel 4.18 Tanggapan Responden mengenai Saya berfikir saya tidak mudah menjadi terikat dengan organisasi lain seperti saya terikat dengan organisasi ini	85
Tabel 4.19 Tanggapan Responden mengenai Saya mengembangkan organisasi ini kepada orang lain di luar organisasi.	86
Tabel 4.20 Tanggapan Responden mengenai Saya merasa terikat	

secara emosional pada organisasi ini	87
Tabel 4.21 Tanggapan Responden mengenai bekerja untuk organisasi ini membutuhkan pengorbanan pribadi yang besar, dibanding organisasi lain	88
Tabel 4.22 Tanggapan Responden mengenai Salah satu akibat serius meninggalkan organisasi ini adalah langkanya peluang alternatif yang ada.	89
Tabel 4.23 Tanggapan Responden mengenai Saya tidak percaya bahwa seseorang harus selalu loyal terhadap organisasinya.....	90
Tabel 4.24 Tanggapan Responden mengenai Saya senang apabila ada karyawan baru yang bergabung kedalam perusahaan..	91
Tabel 4.25 Tanggapan Responden mengenai Saya senang apabila ada karyawan baru yang bergabung kedalam perusahaan..	92
Tabel 4.26 Saya memiliki kemampuan analisis sesuai divisi penempatan kerja.	93
Tabel 4.27 Saya mampu memberikan solusi terhadap penyelesaian pekerjaan	94
Tabel 4.28 Saya mampu mengoperasikan peralatan yang berhubungan dengan pekerjaan.....	95
Tabel 4.29 Saya termasuk orang yang mudah bersosialisasi dengan rekan kerja	96
Tabel 4.30 Saya dapat membuat ide yang kompleks menjadi mudah dimengerti dengan menyusun suatu penjelasan yang berarti.....	97
Tabel 4.31 Saya tanggap terhadap setiap masalah yang terjadi dikantor.....	98
Tabel 4.32 Saya menjalin komunikasi dengan unit kerja lainnya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.	99
Tabel 4.33 Saya melakukan kerjasama dengan rekan kerja	

agar hasil yang dikerjakan baik.....	100
Tabel 4.34 Perusahaan menggunakan pendekatan inovatif untuk menilai kepuasan karyawan.....	101
Tabel 4.35 Kebijakan kualitas berlandaskan pada kebutuhan untuk perbaikan terus-menerus.....	102
Tabel 4.36 Kebijakan kualitas berlandaskan pada kebutuhan untuk perbaikan terus-menerus.....	103
Tabel 4.37 Terdapat suatu proses perbaikan yang efektif untuk menangani keluhan karyawan	104
Tabel 4.38 Strategi perbaikan disosialisasikan kepada seluruh Karyawan	105
Tabel 4.39 Semua karyawan dilatih tentang konsep-konsep Perbaikan kualitas	106
Tabel 4.40 Semua karyawan dilatih tentang konsep-konsep Perbaikan kualitas	107
Tabel 4.41 Pemimpin selalu berinisiatif menanyakan laporan hasil kerja dari karyawan	108
Tabel 4.42 Karyawan selalu berinisiatif melaporkan hasil kerjanya tepatt waktu	109
Tabel 4.43 Setiap keputusan yang diambil pimpinan selalu melibatkan karyawan	110
Tabel 4.44 Tabel Validitas	112
Tabel 4.45 Uji Realibilitas Dari Indikator Variabel Disiplin kerja.....	114
Tabel 4.46 Uji Realibilitas Dari Indikator Variabel komitmen organisasi ...	115
Tabel 4.47 Uji Realibilitas Dari Indikator Variabel karakteristik individu....	115

Tabel 4.48 Uji Realibilitas Dari Indikator Variabel Total Quality Management	116
Tabel 4.49 Parameter Kuantitatif Variabel Disiplin Kerja, Komitmen organisasi dan Karakteristik Individu terhadap Total quality Management	117
Tabel 4.50 Parameter Kuantitatif Variabel Disiplin Kerja (X1) terhadap Total Quality Management (Y).	118
Tabel 4.51 Parameter Kuantitatif Variabel Komitmen Organisasi (X2) terhadap Total Quality Management (Y).	119
Tabel 4.52 Parameter Kuantitatif Variabel Karakteristik Individu (X3) terhadap Total Quality Management (Y)	120
Tabel 4.53 Parameter Kuantitatif Korelasi Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi dan Karakteristik individu Terhadap Total Quality Management	122
Tabel 4.54 Parameter Kuantitatif Korelasi Disiplin Kerja Terhadap Total Quality Management	123
Tabel 4.55 Parameter Kuantitatif Korelasi Komitmen Organisasi Terhadap Total Quality Management	124
Tabel 4.56 Parameter Kuantitatif Korelasi Karakteristik individu Terhadap Total Quality Management	125
Tabel 4.57 Parameter Kuantitatif Uji F Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, dan Karakteristik Individu Terhadap Total quality Management	126
Tabel 4.58 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Total Quality Management.....	127

Tabel 4.59 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh

Komitmen Organisasi terhadap Total Quality Management 128

Tabel 4.60 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh Karakteristik

individu terhadap Total Quality Management 130

Tabel 4.61 Uji Multikolinieritas 133

Tabel 4.62 Uji Outokorelasi 134

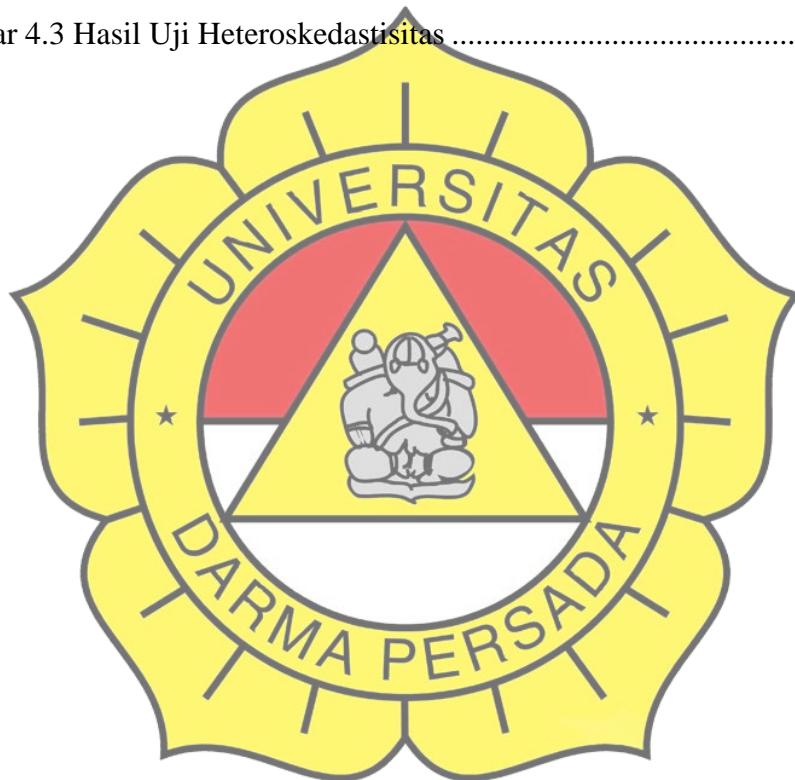
Tabel 4.63 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis 137



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Tanggalan Responden	5
Gambar 2.2 Model PDAC.....	29
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Struktur organisasi di mako DISHUB Kota Bekasi	60
Gambar 4.2 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas	132
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	136



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	61
Lampiran 2 Surat izin penelitian	62
Lampiran 3 Lembar Disposisi Penelitian.....	63
Lampiran 4 Pra Kuisioner	64
Lampiran 5 Tabulasi Data Pra Kuisioner Variabel Disiplin Kerja	69
Lampiran 6 Tabulasi Data Pra Kuisioner Variabel Komitmen Organisasi...	70
Lampiran 7 Tabulasi Data Pra Kuisioner Variabel Karakteristik Individu ..	71
Lampiran 8 Tabulasi Data Pra Kuisioner Variabel <i>Total Quality Management</i>	72
Lampiran 9 Kuisioner	159
Lampiran 10 Tabulasi Data Kuisioner Profil Responden ⭐.....	164
Lampiran 11 Tabulasi Data Kuisioner Variabel Disiplin Kerja	166
Lampiran 12 Tabulasi Data Kuisioner Variabel Komitmen Organisasi	168
Lampiran 13 Tabulasi Data Kuisioner Variabel Karakteristik Individu.....	170
Lampiran 14 Tabulasi Data Kuisioner Variabel <i>Total Quality Management</i>	172
Lampiran 15 Tabel R	174
Lampiran 16 Tabel F.....	175
Lampiran 17 Tabel T	176
Lampiran 18 Hasil Output SPSS.....	177
Lampiran 19 Catatan Kegiatan Konsultasi	183