

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TEHADAP KINERJA
MANAJERIAL PADA PT DANLIRIS DI GROGOL SUKOHARJO**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh:

INDHAH PRATIWI

B 200 100 113

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT DANLIRIS DI GROGOL SUKOHARJO

Yang ditulis oleh:

INDHAH PRATIWI

NIM: B 200 100 113

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 4 April 2015

Pembimbing



(Dra. Nursiam, MH, Ak)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS



(Dr. Triyono, S.E., M., Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **INDHAH PRATIWI**
NIRM : **10.6.106.02030.50113**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT
DANLIRIS DI GROGOL SUKOHARJO.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 4 April 2015

Yang membuat pernyataan,


(INDHAH PRATIWI)

MOTTO

*Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu.
Orang-orang yang masih terus belajar, akan menjadi pemilik masa depan.
(Mario Teguh)*

*Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengubah keadaan suatu kaum
sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada mereka sendiri.
(Q.S. AR RA'D : 11)*

*Sebaik-baik orang yang paling baik adalah orang yang paling banyak
bermanfaat bagi orang lain.
(H.R. Bukhori dan Muslim)*

*Doa adalah nyanyian hati yang selalu membuka jalan kesinggasana Tuhan
walaupun terhimpit seribu jiwa.
(Kahlil Gibran)*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kami
telah selesai (dari suatu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh (urusan
yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.
(Q.S Al Insyiroh : 6-8)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya yang telah Ia berikan, sehingga setiap lembar skripsi ini dapat terselesaikan. Akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepadaku untuk menatap hari ke depan dengan penuh harapan dan cita-cita. Dan semoga karya ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, tentunya dengan keridloan dari Allah SWT. Amin...*
- ❖ Nabi agung Muhammad SAW, yang pasti kita harapkan safaatnya di yaumul akhir nanti. Dan semoga kita tergolong orang-orang yang dicintainya dan termasuk sanak keluarganya. Amin...*
- ❖ Yang tercinta dan kusayang Papa dan Mamaku, atas segala doa, bimbingan, kasih sayang, cinta, dukungan, dan pengorbanan sampai saat ini yang tidak terkira dan tak akan mampu terbalas oleh apapun.*
- ❖ Kakak-kakak dan keponanku yang sangat kucinta dan kebanggakan Anik Susanti, Yenni Rahmawati, Carissa*

Fayola & Callysta Fayola yang telah memberikan motivasi dan semangat untukku yang tidak terkira banyaknya.

- ❖ *Teruntuk seseorang yang paling spesial Gunawan Tri Laksono yang tak pernah lelah memberi support, doa, dan motivasinya selama ini.*
- ❖ *Seluruh sahabat-sahabatku sekalian yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas semua yang telah kita lewati bersama dengan penuh rasa, pengalaman, dan cerita indah yang tidak akan mungkin terlupa untuk selamanya.*
- ❖ *Almamaterku yang selalu kubanggakan.*
- ❖ *Para pembaca yang saya hormati.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Dzat penguasa alam beserta isinya, yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT DANLIRIS DI GROGOL SUKOHARJO” dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak, yang turut mensukseskan penulis dalam menyelesaikan karya ini, dengan penuh kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah *Azza Wa Jalla* yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, serta untuk segala kekuatan, kemudahan, petunjuk, dan untuk segala karunia-Nya.
2. Nabi agung Muhammad SAW, atas segala ajaran agama yang telah disampaikan kepada seluruh umat muslim.
3. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, MS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Triyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Ibu Dra. Nursiam, MH, Ak. Selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Banu Witono, SE, M.Si, Selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dalam pengambilan mata kuliah, sampai penulis menyelesaikan kuliah.
7. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Mamaku tercinta Sri Winarti, Papaku tersayang Walino Siswoyo, serta kakak-kakakku tersayang Anik Susanti dan Yenni Rahmawati, tak lupa keponakanku tercinta Carissa Fayola dan Callysta Fayola.
9. Suamiku tercinta Mas Gunawan Tri Laksono terima kasih atas semua semangat, doa, perhatian serta bantuannya yang tak terhingga untukku.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan di masa kuliah, terutama kelas E Akuntansi 2010, Ika, Via, Tita, Tifah, Titis, Ira, Yulayca, Hanum, Endah, Nana, Fajar, Tegar, Anan, Gendon, Wahid, Syeh, Su'ad, Manda, Asa, Ayu dan Linda. Terima kasih untuk kebersamaan dan kekompakan selama ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih untuk semuanya, semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah kalian berikan. Amin

Tidak ada yang sempurna di dunia ini, begitu pula dengan skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan saran dan kritik

yang membangun demi perbaikan skripsi ini agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa mendatang.

Surakarta, 4 April 2015

Penulis

Indhah Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. <i>Total Quality Management</i>	8
A.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	8
A.2 Konsep Dasar <i>Total Quality Management</i>	9

A.3 Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	10
A.4 Prinsip <i>Total Quality Management</i>	12
A.5 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	14
B. Kinerja Manajerial	15
C. Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
D. Hipotesis dan Kerangka Konseptual	18
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Ruang Lingkup Penelitian	23
B. Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Sampel	23
C. Metode Pengambilan Data	24
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
E. Metode Analisis Data	29
E.1 Pengujian Instrumen Penelitian	29
E.2 Uji Asumsi Klasik	30
E.3 Analisis Regresi Linier Berganda	33
E.4 Pengujian Hipotesis	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum PT DANLIRIS	38
B. Penentuan Sampel Penelitian	39
C. Analisis Data	42
C.1 Hasil Uji Validitas	42
C.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
C.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	50

C.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
C.5 Hasil Pengujian Hipotesis	56
D. Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	63
A. Simpulan	63
B. Keterbatasan Penelitian	63
C. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	39
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	40
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	40
Tabel IV.5 Uji Validitas Fokus Pada Pelanggan	42
Tabel IV.6 Uji Validitas Obsesi Terhadap Kualitas	43
Tabel IV.7 Uji Validitas Kerjasama Tim	44
Tabel IV.8 Uji Validitas Perbaikan Sistem Berkesinambungan	45
Tabel IV.9 Uji Validitas Pendidikan dan Pelatihan	46
Tabel IV.10 Uji Validitas Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	47
Tabel IV.11 Uji Validitas Kinerja Manajerial	48
Tabel IV.12 Uji Reliabilitas	49
Tabel IV.13 Hasil Uji Gejala Multikolinieritas	51
Tabel IV.14 Hasil Uji <i>Glejser</i>	52
Tabel IV.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	53
Tabel IV.16 Hasil Uji F	55
Tabel IV.17 Hasil Uji t	56
Tabel IV.18 Hasil <i>Model Summary</i> (R^2)	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Konseptual Penelitian	21
Gambar IV.1 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

I. Lampiran A

Data Penelitian

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

II. Lampiran B

Hasil Output *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS)

Lampiran 1 Surat Keterangan Validasi Data Skripsi

Lampiran 2 Hasil Inputan *Excel* Kuesioner

Lampiran 3 Tabel Distribusi t

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial pada PT DANLIRIS Di Grogol Sukoharjo.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada *middle management* level dan *low management* level pada PT DANLIRIS di Grogol Sukoharjo. Dengan metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *convenience sampling* maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Metode analisis data regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT DANLIRIS adalah variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan, sedangkan variabel fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, terbukti berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: *TQM, kinerja manajerial.*