

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



NASKAH PUBLIKASI

**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 naskah publikasi 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 naskah publikasi 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.)

SURAT PERNYATAAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Bismillahirrahmanirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : INDHAH PRATIWI
NIM : B 200 100 113
Fakultas/ Jurusan : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS/ PROGRAM STUDI
AKUNTANSI
Jenis : Skripsi
Judul : PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL PADA PT.DANLIRIS DI GROGOL
SUKOHARJO

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan UMS, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UMS, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 4 April 2015



INDHAH PRATIWI

INDHAH PRATIWI

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.*

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Persaingan global di masa ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya (*cost conscious*) dan sadar nilai (*value conscious*) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan berkualitas, sehingga perusahaan juga memperoleh *value*.

Pelaksanaan bisnis suatu institusi akan sangat bergantung bagaimana cara perusahaan dapat bersaing pada tingkat persaingan yang semakin ketat. Perusahaan dituntut harus dapat meningkatkan mutu, keunggulan daya saing, serta dapat memanfaatkan seluruh kemampuan dalam melakukan inovasi-inovasi agar dapat menghasilkan produk dengan kualitas tinggi, dan akhirnya dapat memenangkan persaingan.

Tingkat persaingan yang ketat membuat perusahaan harus selalu berbenah agar tidak jauh tertinggal dengan para pesaingnya. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan-perusahaan manufaktur adalah dengan melakukan perbaikan terus-menerus dalam penggunaan teknik-teknik *Total Quality Management (TQM)* atau *Just-In-Time (JIT)*. Dalam penelitiannya, beberapa perusahaan yang telah menerapkan *TQM*, ada yang telah berhasil meningkatkan kinerjanya, tetapi ada juga yang belum mampu meningkatkan kinerjanya (Sim dan Killough, 1998). Penelitian Lakhe dan Moharty (1995) yang ada dipasar juga menjelaskan bahwa dengan semakin meningkatnya daya beli dan didukung dengan semakin dewasanya konsumen dalam menentukan barang atau jasa apa yang akan dipakai, membuat permintaan terhadap kualitas produk semakin meningkat.

TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial.

LANDASAN TEORI

A. Total Quality Management

Menurut Tjiptono (2003: 4), *TQM* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

B. Fokus Pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan berarti produk barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Apabila para manajer perusahaan memiliki orientasi pada pelanggan ini, maka secara otomatis para manajer akan mempunyai motivasi yang lebih untuk menghasilkan barang dengan kualitas yang lebih bagus lagi.

C. Obsesi Terhadap Kualitas

Obsesi terhadap kualitas merupakan sikap yang tidak pernah puas akan barang atau jasa yang telah diproduksi. Obsesi ini akan membawa para manajer perusahaan untuk tidak cepat puas dan akan membuat barang dan jasa dengan mutu atau kualitas yang lebih baik lagi.

D. Kerjasama tim

Kerjasama tim merupakan ciri-ciri integritas bagus dari suatu perusahaan. Kerjasama tim akan membuat seluruh personel dalam tiap elemen perusahaan untuk bekerja bantu membantu.

E. Perbaikan Sistem Berkesinambungan

Perbaikan sistem akan mempermudah kinerja para manajer untuk menciptakan kualitas barang atau jasa yang lebih baik lagi dengan banyaknya informasi yang telah didapatkan.

F. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan diperlukan oleh para manajer untuk menambah pengetahuan mereka tentang bidang yang mereka tangani ini.

G. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan membuat karyawan juga memiliki andil dalam setiap keputusan yang akan diambil oleh perusahaan.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan metode pengumpulan data yaitu kuesioner yang dilakukan pada karyawan PT DANLIRIS di Grogol Sukoharjo

B. Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada *middle management level* dan *low management level* pada PT DANLIRIS di Grogol Sukoharjo.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *non probability sampling*. Metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling*. Metode pemilihan sampel

conviniance sampling merupakan metode yang memilih sampel secara nyaman yang dilakukan dengan memilih sampel bebas sesuai teknik perisetnya (Jogiyanto, 2010:285).

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat enam variabel independen yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dan satu variabel dependen yaitu kinerja manajerial, variabel-variabel tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Fokus Pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan merupakan upaya perusahaan dalam memuaskan pelanggan melalui produk yang dihasilkan. Untuk mengetahui kebutuhan yang diperlukan konsumen, upaya observasi biasanya dilakukan oleh para manajer sehingga dapat menciptakan produk dengan kualitas yang bagus. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala interval 1 sampai 7, dari skala(1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) agak tidak setuju (4) netral (5) agak setuju (6) setuju (7) sangat setuju.

2. Obsesi Terhadap Kualitas

Obsesi terhadap kualitas ini merupakan komitmen dan sikap perusahaan dalam menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan kualitas yang baik. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala 1 sampai 7, dari skala (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) agak tidak setuju (4) netral (5) agak setuju (6) setuju (7) sangat setuju.

3. Kerjasama Tim

Kerjasama tim merupakan gambaran integritas perusahaan dimana setiap personel perusahaan bekerja bersama-sama dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala interval dari 1 sampai 7, dari skala (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) agak tidak setuju (4) netral (5) agak setuju (6) setuju (7) sangat setuju.

4. Perbaikan Sistem Berkesinambungan

Perbaikan sistem secara terus-menerus ini merupakan upaya perusahaan untuk menyelaraskan kondisi perusahaan dengan lingkungan yang ada, sehingga kinerja manajerial yang lebih baik dapat tercapai. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala interval 1 sampai 7, dari skala (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) agak tidak setuju (4) netral (5) agak setuju (6) setuju (7) sangat setuju.

5. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan perusahaan merupakan upaya dalam meningkatkan tingkat pengetahuan dari para manajer ataupun karyawan perusahaan sehingga kualitas manajemen yang lebih baik dapat dicapai. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala interval 1 sampai 7, dari skala (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) agak tidak setuju (4) netral (5) agak setuju (6) setuju (7) sangat setuju.

6. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan ini merupakan tindakan untuk mengikutsertakan karyawan dalam setiap kegiatan pengambilan keputusan dari perusahaan. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala

interval 1 sampai 7, dari skala (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) agak tidak setuju (4) netral (5) agak setuju (6) setuju (7) sangat setuju.

METODE ANALISIS DATA

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi. Data dikatakan valid jika memiliki *significant corrected item-total correlation* (rhitung) lebih kecil 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 .

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah *scatterplot*. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan *ploting* data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

b. Uji Multikolinieritas

Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya problem multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* > 10 (Ghozali, 2011 : 106).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji statistik ini dapat lebih menjamin keakuratan hasil dalam mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas (Ghozali, 2005 : 142). Jika nilai signifikan dari uji *glejser* < 5%, maka dikatakan ada masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda karena subvariabel yang lebih dari satu. Persamaan regresi berganda pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan:

Y	=	kinerja manajerial (KM)
a	=	konstanta
X ₁	=	fokus pada pelanggan (FPP)
X ₂	=	obsesi terhadap kualitas (OTK)
X ₃	=	kerjasama tim (KT)
X ₄	=	perbaikan sistem berkesinambungan (PSB)
X ₅	=	pendidikan dan pelatihan (PP)
X ₆	=	keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (KPK)
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ , b ₅ , b ₆	=	koefisien regresi
e	=	<i>error</i> (tingkat kesalahan)

4. Uji Signifikan

a. Koefisien Determinasi R²

Koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$), yang mana apabila $R^2 = 0$, maka hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila R^2 semakin kecil mendekati nilai 1, maka hal ini menunjukkan semakin kuatnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen, dan apabila R^2 semakin kecil mendekati nilai

0, maka hal ini menunjukkan semakin lemahnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

b. Uji F

Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian hipotesis ini adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu (Ghozali, 2011 : 98):

1. Apabila probabilitas signifikan > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikan < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel X dan Y. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

H_0 : $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6 = 0$, artinya suatu variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

H_a : $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6 \neq 0$, artinya suatu variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan, yaitu (Ghozali, 2011 : 66):

1. Apabila probabilitas signifikan > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikan < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

KESIMPULAN

1. Hasil analisis uji t diketahui yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial adalah variabel perbaikan sistem berkesinambungan, sedangkan yang berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial adalah variabel fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

2. Hasil analisis uji F diperoleh H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti keenam variabel independen yaitu secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini juga membuktikan bahwa model regresi yang digunakan sudah *fit* atau cocok dengan penelitian ini.
3. Hasil untuk perhitungan R^2 diperoleh sebesar 0,344 yang berarti bahwa sebesar 34,40% variasi dari variabel independen (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) dapat menjelaskan terhadap variasi variabel kinerja manajerial. Sementara sisanya yaitu 35,60% dijelaskan oleh variabel lain di luar model observasi dalam penelitian ini.

SARAN

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah obyek penelitian dengan menggunakan paling tidak dua atau lebih obyek penelitian sehingga dapat menggambarkan generalisasi perusahaan lainnya sebagai bagian dari perusahaan manufaktur.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.