

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN :

Studi Empiris pada Industri Besar di Kota Semarang

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar
Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Soen, Marlin Justitia Amijaya

09.60.0099

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN :

Studi Empiris pada Industri Besar di Kota Semarang

Oleh :

Soen, Marlin Justitia Amijaya

09.60.0099

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing :

Semarang, 23 Januari 2013

Pembimbing

Stephana Dyah Ayu, SE., M.Si., Akt.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

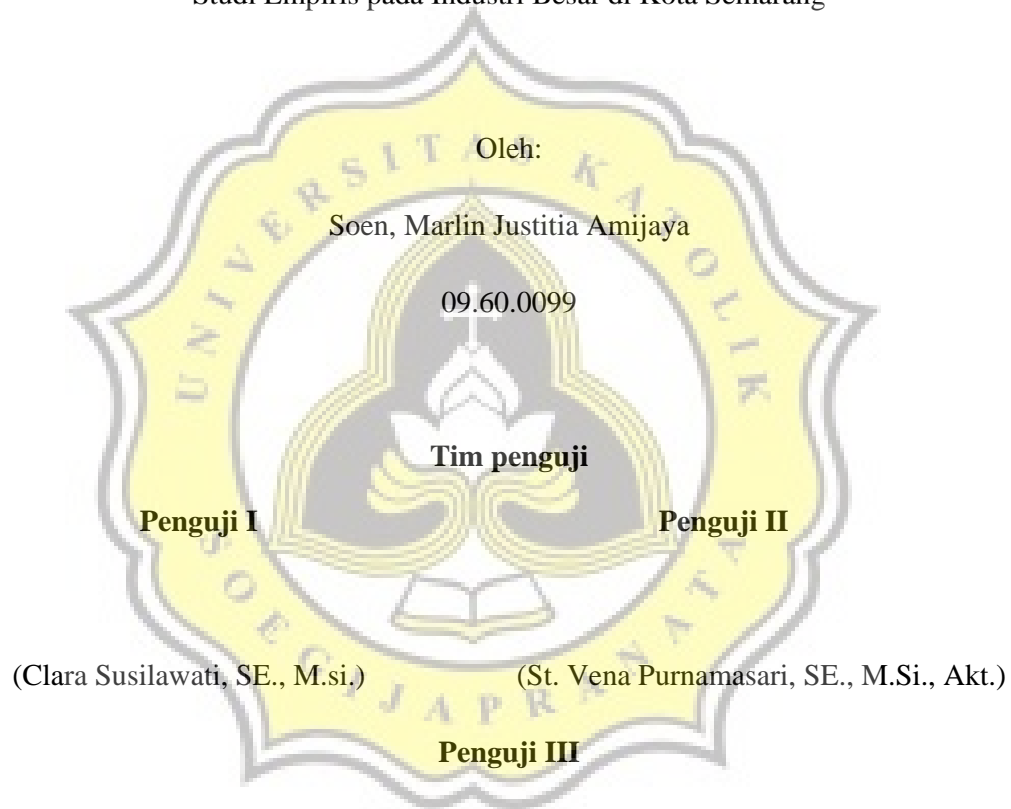
Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :

Rabu, 23 Januari 2013 skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*

(TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN :

Studi Empiris pada Industri Besar di Kota Semarang



Penguji I

(Clara Susilawati, SE., M.si.)

Penguji II

(St. Vena Purnamasari, SE., M.Si., Akt.)

Penguji III

(Stephana Dyah Ayu, SE., M.Si., Akt.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

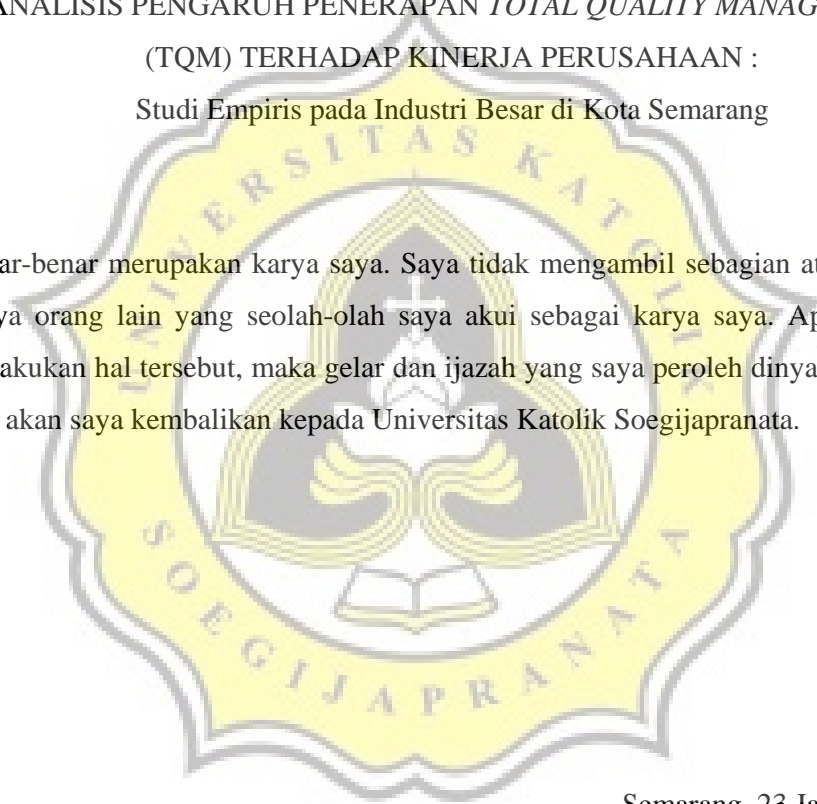
(Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN :
Studi Empiris pada Industri Besar di Kota Semarang

benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.



Semarang, 23 Januari 2013

Yang menyatakan,

Soen, Marlin Justitia Amijaya

HALAMAN MOTTO

“ Berjuang dan berusaha dengan segenap kekuatan dan kemampuanmu untuk selalu melakukan yang terbaik dalam segala hal dan biarkanlah Tuhan yang akan bekerja untuk menyempurnakan setiap usahamu tersebut ”



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis ucapkan karena skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Perusahaan : Studi Empiris Pada Industri Besar di Kota Semarang” telah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang.

Topik ini dipilih karena dalam era perdagangan bebas saat ini menunjukkan bahwa perusahaan harus mampu untuk bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh dunia, dan kunci untuk meningkatkan kinerja perusahaan adalah dengan memperhatikan kualitas. Untuk dapat menghasilkan produk yang memiliki berkualitas, maka diperlukan pendekatan *Total Quality Management (TQM)*. Dalam penerapan TQM ada 10 unsur utama yang membedakan TQM dengan pendekatan-pendekatan kualitas lainnya, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Skripsi ini berhasil menemukan bukti empiris bahwa unsure TQM yang berupa pendekatan ilmiah berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, sedangkan kesembilan unsur lainnya tidak terbukti berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Hal ini disebabkan dalam penelitian ini tidak mempertimbangkan ukuran perusahaan serta tingkat pendidikan dan lama kerja..

Selesainya skripsi ini penulis akui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Stephana Dyah Ayu, SE., M.Si., Akt. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan nasihat dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

2. Ibu Clara Susilawati, SE., M.si. dan Ibu St. Vena Purnamasari, SE., M.Si., Akt. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman, dan bantuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Papa dan Mama, Ooh, Adik, serta Koko yang telah memberikan waktu, doa, kesabaran, dan tenaga kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan penulis.
7. Teman-teman akuntansi yang telah memberikan bantuan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas kerjasama serta dukungannya selama pembuatan skripsi.

Harapan penulis skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semarang, 22 Januari 2013

Penulis

Soen, Marlin Justitia Amijaya

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Keaslian Skripsi.....	iv
Halaman Motto.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Perumusan Masalah.....	9
I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
I.4. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	13
II.1. Landasan Teori.....	13
II.1.1. Total Quality Management (TQM).....	13
II.1.1.1. Pengertian Total Quality Management (TQM).....	13
II.1.1.2. Unsur-unsur Total Quality Management (TQM).....	15
II.1.1.3. Manfaat Total Quality Management (TQM).....	28

II.1.2.	Kinerja Perusahaan.....	30
II.2.	Tinjauan Empiris (Penelitian Terdahulu).....	32
II.1.	Hipotesis.....	34
II.4.	Kerangka Pikir.....	46
II.5.	Definisi dan Pengukuran Variabel.....	47
II.5.1.	Variabel independen (Unsur-unsur TQM).....	47
II.5.2.	Variabel dependen (Kinerja perusahaan).....	52
BAB III : METODE PENELITIAN.....		54
III.1.	Obyek dan Lokasi Penelitian.....	54
III.2.	Populasi dan Sampel.....	54
III.3.	Metode Pengumpulan Data.....	55
III.3.1.	Jenis dan Sumber Data.....	55
III.3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
III.3.3.	Alat Pengumpulan Data.....	56
III.3.4.	Pengujian Alat Pengumpulan Data.....	56
III.4.	Teknik Analisis Data/Uji Hipotesis.....	57
III.4.1.	Menyatakan Hipotesis.....	57
III.4.2.	Memilih Pengujian Statistik.....	62
BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		61
IV.4.2.	Proses Penyebaran Kuesioner.....	66
IV.2.	Uji Kualitas Data.....	66
IV.2.1.	Uji Validitas.....	66
IV.2.2.	Uji Reliabilitas.....	74
IV.3.	Statistik Deskriptif.....	74
IV.3.1.	Statistik Deskriptif Variabel.....	74
IV.3.2.	Compare Means berdasar jawaban responden.....	77
IV.3.3.	Compare Means berdasar data rata-rata perusahaan.....	84
IV.4.	Uji Hipotesis.....	90
IV.4.1.	Uji Asumsi Klasik.....	91

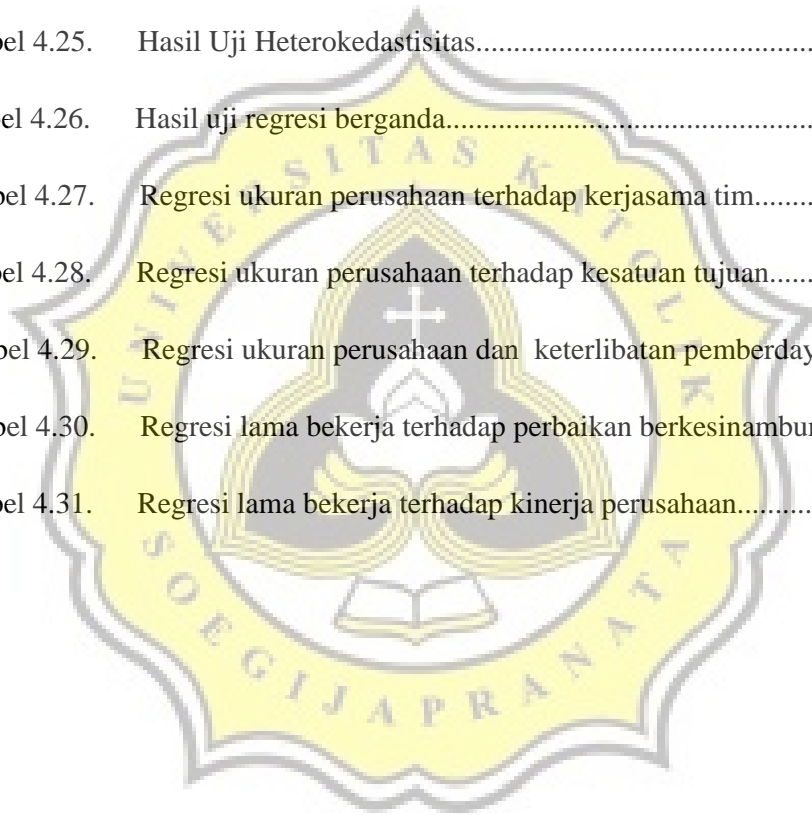
IV.4.2. Uji Regresi Berganda.....	95
IV.4.3. Uji penerimaan hipotesis.....	96
IV.5. Pembahasan.....	100
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
V.1. Kesimpulan.....	107
V.2. Keterbatasan Penelitian.....	107
V.3. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Sampel Penelitian.....	55
Tabel 4.1.	Uji validitas fokus pelanggan (pengujian I).....	67
Tabel 4.2.	Uji validitas fokus pelanggan (pengujian II).....	68
Tabel 4.3.	Uji validitas obsesi kualitas (pengujian I).....	69
Tabel 4.4.	Uji Validitas obsesi kualitas (pengujian II).....	69
Tabel 4.5.	Uji validitas pendekatan ilmiah.....	70
Tabel 4.6.	Uji validitas komitmen jangka panjang.....	70
Tabel 4.7.	Uji validitas kerjasama tim.....	71
Tabel 4.8.	Uji validitas perbaikan sistem berkesinambungan.....	71
Tabel 4.9.	Uji validitas pendidikan pelatihan.....	72
Tabel 4.10.	Uji validitas kebebasan yang terkendali.....	72
Tabel 4.11.	Uji validitas kesatuan tujuan.....	73
Tabel 4.12.	Uji validitas keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.....	73
Tabel 4.13.	Uji validitas kinerja perusahaan.....	74
Tabel 4.14.	Hasil uji reliabilitas.....	75
Tabel 4.15.	Statistik deskriptif variabel.....	76
Tabel 4.16.	Compare means variabel dan gender.....	77
Tabel 4.17.	Compare means variabel dan lama bekerja.....	78
Tabel 4.18.	Compare means variabel dan usia.....	80
Tabel 4.19.	Compare means variabel dan pendidikan.....	81

Tabel 4.20.	Compare means variabel dan jabatan.....	82
Tabel 4.21.	Compare means variabel dan ukuran perusahaan.....	84
Tabel 4.22.	Compare means variabel dan jenis industri.....	87
Tabel 4.23.	Hasil Uji Normalitas.....	92
Tabel 4.24.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
Tabel 4.25.	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	94
Tabel 4.26.	Hasil uji regresi berganda.....	95
Tabel 4.27.	Regresi ukuran perusahaan terhadap kerjasama tim.....	102
Tabel 4.28.	Regresi ukuran perusahaan terhadap kesatuan tujuan.....	102
Tabel 4.29.	Regresi ukuran perusahaan dan keterlibatan pemberdayaan.....	102
Tabel 4.30.	Regresi lama bekerja terhadap perbaikan berkesinambungan.....	104
Tabel 4.31.	Regresi lama bekerja terhadap kinerja perusahaan.....	104



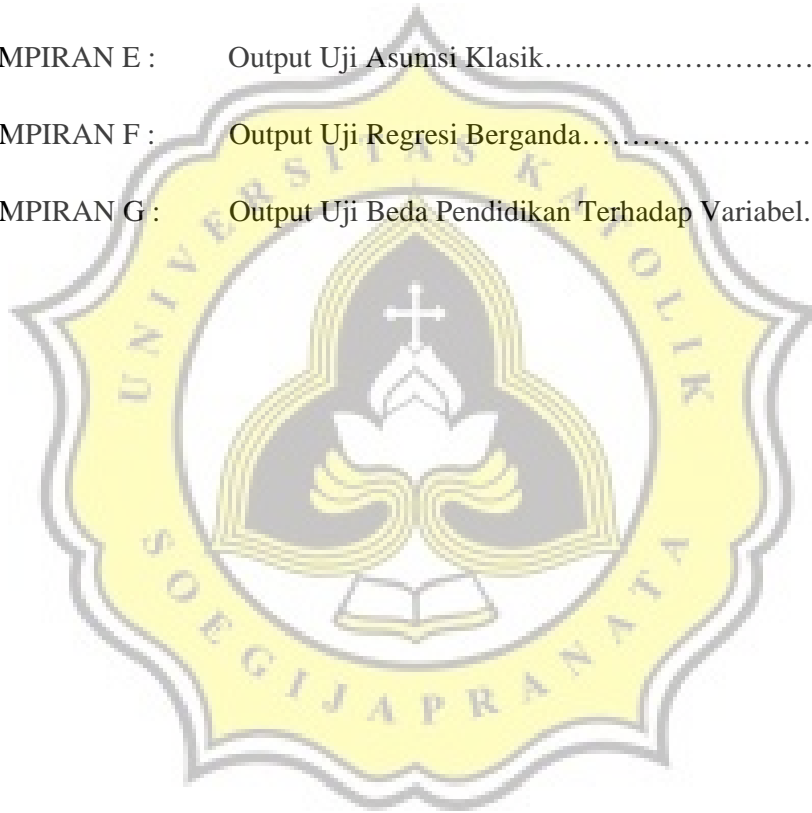
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Manfaat <i>Total Quality Management</i>	29
Gambar 3.1. Model penelitian	57



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A :	Kuesioner Penelitian.....	111
LAMPIRAN B :	Tabulasi Jawaban Responden.....	123
LAMPIRAN C :	Output Validitas dan Reliabilitas.....	160
LAMPIRAN D :	Output Statistik Deskriptif.....	174
LAMPIRAN E :	Output Uji Asumsi Klasik.....	183
LAMPIRAN F :	Output Uji Regresi Berganda.....	187
LAMPIRAN G :	Output Uji Beda Pendidikan Terhadap Variabel.....	189



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan TQM (Total Quality Management) yang berupa 10 unsur TQM, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan manufaktur dengan jenis industri besar di Kota Semarang, dengan jumlah sampel 31 perusahaan (78 responden). Data yang digunakan diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada manajer perusahaan. Model analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Pengujian kualitas data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji signifikan parsial (uji-t). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa unsur TQM yang berupa pendekatan ilmiah terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, sedangkan kesembilan unsur TQM lainnya tidak terbukti berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Kata Kunci : *Total Quality Management* (TQM), 10 unsur TQM,
Kinerja perusahaan

