



**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
(Studi Kasus pada PTPN X (Persero) Jember)**

SKRIPSI

Oleh

**Dhita Bachryan Yuniasari
060810391029**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
(Studi Kasus pada PTPN X (Persero) Jember)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Dhita Bachryan Yuniasari
060810391029**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Winarsih dan Ayahanda Syaiful bahri tercinta yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang serta pengorbanan selama ini;
2. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
3. Almamater Fakultas Ekonomi Uneversitas Jember.

MOTO

“ Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu,
karena sesungguhnya Allah beserta orang – orang yang sabar.”

(QS. Al – Baqarah : 153)

“ Janganlah kamu terlalu menyerah terhadap kegagalan yang telah kamu alami
dan janganlah terlalu gembira terhadap kesuksesan yang telah kamu capai, Allah
tidak menyukai orang – orang yang sombong dan bersikap angkuh.”

(QS. Al – Hadid : 23)

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu akan ada kemudahan. Maka apabila kamu
telah selesai dari satu urusan, kerjakanlah dengan sungguh – sungguh urusan yang
lain dan kepada Tuhan-mulah kamu berharap.

(QS. Alam Nasyrah : 68)

“ Barang siapa yang memberikan kemudahan kepada orang yang mengalami
kesulitan, maka Allah akan memudahkan kepadanya di dunia dan Akhirat.

(HR Ibnu Majah dari Abu Hurairah)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhita Bachryan Yuniasari

NIM : 060810391029

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Faktor–Faktor Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 07 Januari 2013

Yang menyatakan,

Dhita Bachryan Yuniasari

NIM 060810391029

HALAMAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
(Studi Kasus pada PTPN X (Persero) Jember)**

Oleh:

Dhita Bachryan Yuniasari

060810391029

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Nining Ika Wahyuni, SE., M.Sc., Ak

Dosen Pembimbing II : Drs. Imam Mas'ud, MM., AK

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial.
(Study kasus PTPN X (Persero) Jember.

Nama Mahasiswa : Dhita Bachryan Yuniasari

N I M : 060810391029

Jurusan : S-1 AKUNTANSI

Tanggal Persetujuan : 29 oktober 2012

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Nining Ika Wahyuni, SE.,Msc.,AK
NIP 198306242 00604 2 001

Drs. Imam Mas'ud, MM ,AK
NIP. 19591110 198902 1 001

Ketua Jurusan
Akuntansi

Dr. Alwan S. Kustono, MSi, AK.
NIP 19720416 200112 1 001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
(Studi Kasus pada PTPN X (Persero) Jember)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Dhita Bachryan Yuniasari**

NIM : **060810391029**

Jurusan : **S-1 Akuntansi**

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

7 Januari 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Kartika , SE, M.sc : (.....)
NIP 19820207 200812 2 002

Sekretaris : Drs. Wasito, M.Si, Ak : (.....)
NIP 19600103 199103 1 001

Anggota : Yosefa Sayekti, SE, M.Com : (.....)
NIP 19640809 199003 2 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

4 x 6

Dr. Moehammad Fathorrazi,
NIP 19630614 1999002 1 001

ABTRACT

Modern marketing is no longer making profit as a primary goal to be achieved, but the customer satisfaction that became the main pillar of the business by providing quality goods and services. One effort is to create a total quality management (TQM) or quality of integrated quality that has been used in major corporations worldwide. This study is an cases study research conducted at PTPN X (Persero) JEMBER. The aim was to test the hypothesis that the effect of variables related to the role of leadership, Focus on Customer, quality policy, relationship and empowerment employee, education and training, on managerial performance in the firm. This study uses a quantitative approach in the design of surveys and questionnaires. Respondents were all employees of PTPN X (persero) Jember with the sample numbered 35 people. Data analysis techniques to test the hypothesis is linear multiple regression and statistical tests t. the results of this study indicate that the effect of TQM simultaneously and partially on managerial performance

Keywords: *The Role of Leadership, Customer Focus, Quality Policy relationship and empowerment employee, education and training.*

Abstrak

Pemasaran modern tidak lagi menjadikan pencapaian laba sebagai tujuan utama yang harus dicapai, namun kepuasan pelangganlah yang menjadi pilar utama bisnis dengan memberikan barang dan jasa yang berkualitas. Salah satu upaya yang dilakukan adalah menciptakan Total Quality Management (TQM) atau kualitas mutu terpadu yang telah digunakan perusahaan-perusahaan besar di seluruh dunia.

Penelitian ini adalah Studi kasus yang dilakukan pada PTPN X (Pesero) Jember yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh variabel peran kepemimpinan, fokus pada pelanggan, kebijakan kualitas, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, serta pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survey dan penyebaran kuesioner. Responden adalah top manajer dan manajer tingkat menengah pada PTPN X (Persero) Jember dengan sampel berjumlah 35 orang. Teknik analisis data untuk menguji hipotesis adalah regresi linier berganda dan uji statistik t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kinerja manajerial

Kata kunci: peran kepemimpinan, fokus pada pelanggan, kebijakan kualitas, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, serta pendidikan dan pelatihan.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial“. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Nining Ika Wahyuni, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing I, dan Drs. Imam Mas’ud, MM., AK., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Kartika, SE, M.Sc, Yosefa Sayekti, SE, M.Com, Drs. Wasito, M.Si, Ak selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu
5. Ibu Indah Purnamawati SE, M.Si, AK., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Dr. A. Sofyan, M.Hum., selaku Dosen Mata Kuliah Bahasa Indonesia yang telah memberi arahan dalam penulisan skripsi ini;
7. Semua pihak yang telah membantu sampai terwujudnya skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
9. Bu Farida dan Pak Mat yang telah membantu kelengkapan persyaratan-persyaratan ujian skripsi.
10. PT PERKEBUNAN NUSANTARA X (Persero) yang mengizinkan penulis melaksanakan penelitian dan memberikan kemudahan memperoleh data-data yang diperlukan.

11. Buat adik-adik ku tersayang (Gigih Bachryan Yunianto dan Diastin Bachryan Meysari) trimakasih atas dukungan dan doanya.
12. Buat cepupu''ku (mbk R_fin, mariessa, Tari nyit'', ninut nyow'', T_Guh, Yuda D_angelo, DLL) terimakasih atas Semangat dan Doanya slama ini.
13. Buat sahabatku (Beta,Yuni, Mas Bagas, mas Agus, mas eko, mas ibnu dll) terima kasih atas dukungan, bantuan dan doanya selama ini.
14. Teman-teman S1 Akuntansi Reguler Sore angkatan 2006, yang telah berjuang bersama selama dibangku kuliah (Fila, Dyah Ratna, Vada, Fika, Nurma, Ave, Widya, Cece, Prima, Dian, Ria, Yekti, Lilik, Leny, Dyah Siti, Dwi, Wulan, Della, Dikri, Agus, Jaka, Agung, Jono, Hendy, Angky, Junz, Ridho, Andiono, Budi, Edo) dan buat teman-teman ku lain angkatan (Popon, desi,wivi,Lina, Lyla, Yasmin, MbK Dian, MbK hapri, MbK Ve, MbK iche, mbk devita, mbk icha, mas farad, mas Zendy, Zainur,Deddy, Sofyan, Sani DLL) terimakasih atas doa, bantuan serta dukungannya selama ini.
15. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dalam berbagai hal, karena itu penulis mengharapkan saran maupun kritik yang membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi rekan-rekan mahasiswa sebagai bahan referensi maupun perkembangan wawasan dan Semoga Allah memberikan rahmat serta nikmat-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jember 07 Januari 2013

penulis

DAFTAR ISI	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSEMBAHAN	II
HALAMAN MOTTO	III
HALAMAN PERNYATAAN	IV
HALAMAN PEMBIMBING	V
HALAMAN PERSETUJUAN	VI
HALAMAN PENGESAHAN	VII
ABSTRACT	VIII
ABSTRAK	IX
PRAKATA	X
DAFTAR ISI	XII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XVII
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Total Quality Management (TQM).....	6
2.1.2 Peran Kepemimpinan	11
2.1.3 Fokus pada Pelanggan.....	13
2.1.4 Kebijakan Kualitas.....	14
2.1.5 Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	15
2.1.6 Pendidikan dan Pelatihan.....	16
2.1.7 Kinerja Manajerial.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Rerangka Pemikiran Teoritis	19

2.4 Perumusan Hipotesis	20
2.4.1 Pengaruh Peran kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial.....	20
2.4.2 Pengaruh Fokus pada Pelanggan Terhadap Kinerja Manajerial.....	22
2.4.3 Pengaruh Kebijakan Kualitas Terhadap Kinerja Manajerial.....	22
2.4.4 Pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Terhadap Kinerja Manajerial.....	23
2.4.5 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Manajerial.....	23
BAB 3. METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis dan Sumber Data	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.4.1 Variabel Independen (variabel Bebas).....	25
3.4.2 Variabel Dependen (variabel Terikat).....	26
3.4.3 Pengukuran Variabel.....	27
3.5 Teknik Analisa dan Pengolahan Data	28
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	28
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	28
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6 Uji Hipotesis	30
3.6.1 Analisis Regresi Berganda.....	30
3.6.2 Uji Statistik.....	30
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.1 Struktur Organisasi.....	33
4.2 Analisis Data	33
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	33
4.2.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	38
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
4.3 Analisis Data	42
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42

4.3.2 Uji Hipotesis (Uji t).....	44
4.4 Pembahasan.....	45
4.4.1 Pengaruh Peran Kepemimpinan terhadap kinerja Manajerial.....	45
4.4.2 Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial.....	46
4.4.3 Pengaruh Kebijakan Kualitas terhadap kinerja Manajerial.....	47
4.4.4 Pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Manajerial.....	47
4.4.5 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Manajerial.....	48
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	50
5.1 Simpulan.....	50
5.2 Keterbatasan.....	51
5.3 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	Ix
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Demografi Responden	34
4.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	34
4.3	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	38
4.4	Hasil Uji Reabilitas	40
4.5	Hasil Uji Normalitas Data dengan <i>Kolmogrov Smirnov</i>	40
4.6	<i>Collinearity Statistic</i>	41
4.7	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Uji <i>glejser</i>	41
4.8	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dengan Uji ANOVA ^b	42
4.9	Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Manfaat Total Quality Management (TQM)	10
2.3 Rerangka konseptual	19

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi
2. Kuesioner Penelitian dan
3. Hasil Tabulasi Responden
4. Uji Validitas Peran Kepemimpinan (X_1), Fokus pada Pelanggan (X_2), Kebijakan Kualitas (X_3), Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X_4), Pendidikan dan Pelatihan (X_5), Kinerja karyawan (Y).
5. Uji Reabilitas Peran Kepemimpinan (X_1), Fokus pada Pelanggan (X_2), Kebijakan Kualitas (X_3), Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X_4), Pendidikan dan Pelatihan (X_5), Kinerja karyawan (Y).
6. Statistik Deskriptif Variabel penelitian.
7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.
8. Hasil Uji Normalitas.
9. Hasil Uji Heteroskedastisitas.
10. Hasil Uji t-test.