



**ANALISIS FAKTOR FAKTOR TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
(Studi Empiris pada PT. MOBIL NASIONAL INTIM)**

SKRIPSI

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

Oleh:

FRISTIA NAFIKA RAHMA

Nim : 060810391048

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (STUDI EMPIRIS PADA PT. MOBIL
NASIONAL INTIM)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FRISTIA NAFIKA RAHMA

NIM : 060810391048

Jurusan : AKUNTANSI

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

5 OKTOBER 2010

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

Susunan Panitia Penguji:

1. Ketua : Drs. Wasito, M.Si, Ak :
NIP. 196001031991031001
2. Sekretaris : H. Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak :
NIP. 197102172000031001
3. Anggota : Whedy Prasetyo, SE, M.SA.CPMA Ak :
NIP. 195911101989021001



Mengetahui/Menyetujui,
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan

Prof. Dr. H. MOH. SALEH, M.Sc
NIP. 195608311984031002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FRISTIA NAFIKA RAHMA

NIM : 060810391048

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “ **ANALISIS FAKTOR FAKTOR TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (STUDI EMPIRIS PADA PT. MOBIL NASIONAL INTIM)**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 5 Oktober 2010

Yang menyatakan,

FRISTIA NAFIKA RAHMA

NIM. 060810391048

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR FAKTOR TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL (STUDI EMPIRIS PADA PT. MOBIL
NASIONAL INTIM)

Nama Mahasiswa : FRISTIA NAFIKA RAHMA

NIM : 060810391048

Jurusan : S-1 AKUNTANSI

Tanggal Persetujuan : 14 Agustus 2010

Pembimbing I,

Pembimbing II,

H. Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak
NIP. 197102172000031001

Whedy Prasetyo, SE, M.SA.CPMA Ak
NIP. 195911101989021001

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak
NIP. 197204162001121001

PERSEMBAHAN

Dengan seluruh rasa cinta kupersembahkan skripsi ini teruntuk :

**ALLAH SWT atas RAHMAD dan HIDAYAH-NYA Yang
Memberikanku Kemampuan Untuk Dapat Berpikir, Berucap,
Berbuat, Dan Bertindak;**

**Ayahanda ACHMAD FATONI dan Ibundaku Tercinta RUMINAH
yang tak pernah BERHENTI memberikan SEMANGAT dan selalu
MENDOAKANKU;**

**ANANDA FIRMAN HABIBI Yang Selalu Setia membantu,
memberikan dukungan dan menemaniku dalam mengerjakan
Skripsi;**

**Segenap saudara-saudaraku, keponakan-keponakanku yang amat
TERSAYANG;**

**Guru-Guruku dari TK, SD, SMP, SMA dan Dosenku terhormat
yang Telah Memberikan ILMU YANG TAK TERNILAI
HARGANYA;**

Serta TEMAN2KU Kuliah dan TEMAN2 “Pondok Anugrah”.

MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan ingat kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap “

(QS. Al Insyiroh : 6 – 8)

“ Apa yang terjadi pada Anda tidak penting. Yang penting adalah apa yang Anda lakukan terhadap apa yang terjadi pada Anda “

(DR. ROBERT SCHULER)

“Rintang-rintang tidak dapat menghentikan anda. Masalah-masalah tidak dapat menghentikan anda. Orang lain tidak dapat menghentikan anda. Hanya anda yang dapat menghentikan anda sendiri.”

(Jeffrey Gitomer)

ABSTRACT

Modern marketing is no longer making profits 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 the integrated quality that has been used in major corporations worldwide.

This study is an empirical research conducted at PT. National Car Intimate. The aim was to test the hypothesis that the effect of variables related to the role of leadership, quality policy, focus on customer and employee relationships on managerial performance in the firm.

This study uses a quantitative approach to the design of surveys and questionnaires. Respondents were all employees of PT. National Car Intimate with the sample numbered 58 people. Data analysis techniques to test the hypothesis is liniier multiple regression and statistical tests t.

Test results that fail to reject H1, which means that leadership role has no effect on managerial performance. While the three other hypothesis was confirmed.

Keywords: *The Role of Leadership, Quality Policy, Customer Focus, Employee Relations.*

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 diseluruh dunia.

Penelitian ini adalah penelitian empiris yang dilakukan pada PT. Mobil Nasional Intim. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh variable peran kepemimpinan, kebijakan kualitas, fokus pada pelanggan dan hubungan karyawan terhadap kinerja manajerial di perusahaan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survey dan penyebaran kuisioner. Responden adalah seluruh karyawan PT. Mobil Nasional Intim dengan sampel berjumlah 58 orang. Teknik analisis data untuk menguji hipotesis adalah regresi liniier berganda dan uji statistik t.

Hasil pengujian menyatakan bahwa gagal menolak H_1 , artinya peran kepemimpinan tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial. Sedangkan ketiga hipotesis lainnya terbukti.

Kata Kunci : Peran Kepemimpinan, Kebijakan Kualitas, Fokus pada Pelanggan, Hubungan Karyawan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul analisis faktor-faktor total quality management (TQM) terhadap kinerja manajeriap pada PT. Mobil Nasional Intim.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis sepenuhnya mengakui dan menyadari bahwa upaya, doa serta dukungan, arahan, dan bimbingan dari keluarga maupun dosen pembimbing serta pihak-pihak lainnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, meskipun penulis sadar bahwa tanggung jawab skripsi ini ada pada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan sepenuh hati yang ikhlas penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember, Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc, atas kesempatan yang diberikan kepada penulis menjadi mahasiswa Akuntansi Reguler Sore Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Bapak Agung Budi Sulistiyo, SE, M.Si, Ak, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
4. Bapak H. Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak, selalu Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Whedy Prasetyo, SE, M.Sa, CPMA, Ak, selaku Dosen Pembimbing II.
Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas ketelihan beliau telah senantiasa mengarahkan, serta saran yang konstruktif dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen-dosen di Fakultas Ekonomi khususnya jurusan Akuntansi P. Wasito; P. Darno; P. Hendrawan; P. Imam; P.Wahyu; P. Taufik; B. Maria; B. Indah; B. Novi; B. Nining dan seluruh Dosen Akuntansi lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan banyak terima kasih atas ilmu yang telah diberikan dan bimbingannya.

7. Pimpinan dan para karyawan administrasi Fakultas Ekonomi B. Manis; Mas Mad; B. Farida; P. Kanip, dan lain-lain penulis haturkan banyak terima kasih.
8. Pimpinan PT. Mobil Nasional Intim yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
9. Karyawan PT. Mobil Nasional Intim yang telah membantu, memberikan data, serta keramahannya, *Terimakasih...*
10. Rasa hormat dan terima kasih banyak secara khusus saya hanturkan kepada ibu Ruminah dan ayahku Achmad Fatoni, *terima kasih ya Bu.... Ayah....* yang selalu memberikan dan melakukan yang terbaik agar aku menjadi yang terbaik dan selalu ada buatku..... *jangan lelah mendoakan aku.....*
11. Saudara-saudaraku, Keponakanku semua yang selalu memberikan Hiburan dan Keramaian di mana-mana.
12. Ananda Firman Habibi yang selalu cerewet karena kemalasanku, tapi tak pernah lelah menemaniku. Terima kasih atas kasih sayang dan pengertiannya serta bantuan yang teramat berarti untuk menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
13. Mas Miko, Mbak Yunik dan Mas Udik sekeluarga, *thanks you very much* buat bantuan, semangat dan nasehatnya.
14. Mas Dodik dan Mbak Pipin, terima kasih telah memberikan tempat selama aku mengadakan penelitian di Denpasar.
15. Ibu Siti, Mbak Ika, Mbak Yayuk, Mbak Priska sekeluarga, terima kasih atas nasehat dan kasih sayangnya selama di Jember.
16. Guru-guru di TK Muslimat NU, SDN Pasirian 03, SLTPN Pasirian 01, SMAN Tempeh, terima kasih banyak atas jasa dan nilai-nilai moral yang kalian berikan semuanya.
17. Sahabat-sahabat Akuntansi yang paling baik, Wulan, Vila, Novada, Norma, Diah "Mio", Diah "bu guru", Dwi, Leni, Dea, Tiwi, Izzaty, Veri, Dinnie, Yekti, Lilik, Ria and Dian "bebo",.... Thanks for being my friend.....,

18. Temen-temen seperjuangan Akuntansi Reguler Sore maupun Reguler Pagi angkatan 2006 SEMANGAT dan SUKSES....

19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah ikut andil dalam penulisan skripsi ini.

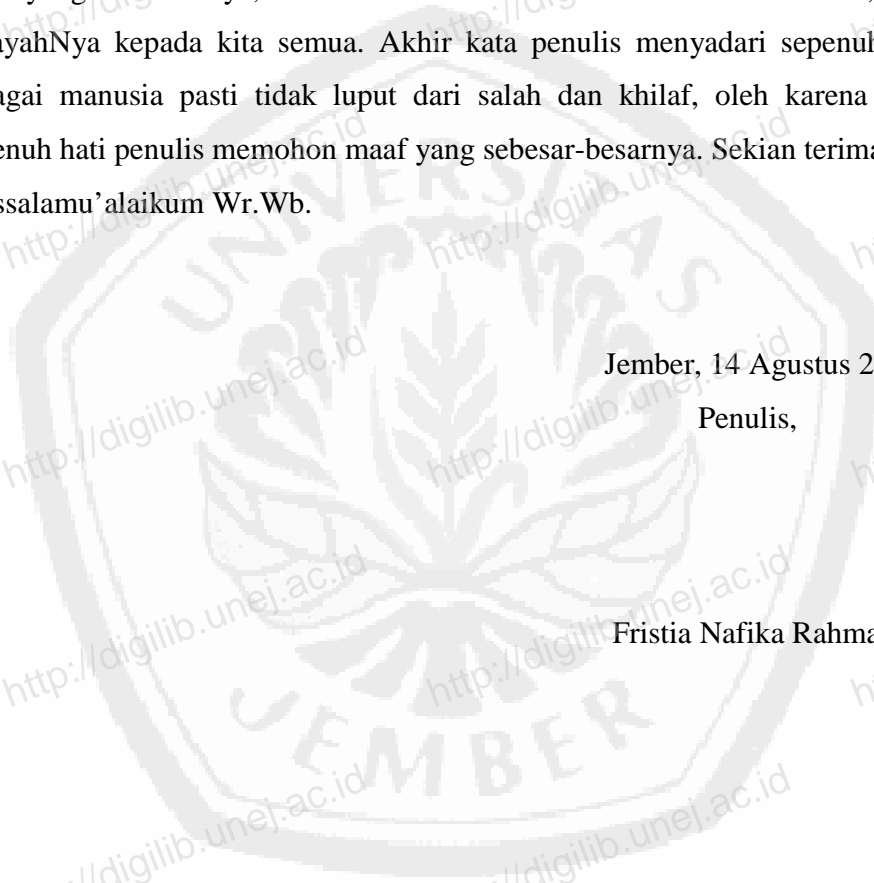
Semoga Allah SWT senantiasa mengampuni dan mencatat amal kita sebagai amal yang diridhoiNya, serta senantiasa memberikan karunia rahmad, taufiq dan hidayahNya kepada kita semua. Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai manusia pasti tidak luput dari salah dan khilaf, oleh karena itu dengan sepenuh hati penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Sekian terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 14 Agustus 2010

Penulis,

Fristia Nafika Rahma



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAC	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Total Quality Management	5
2.1.2 Peran Kepemimpinan	8
2.1.3 Kebijakan Kualitas	10
2.1.4 Fokus pada Pelanggan	12
2.1.5 Hubungan Karyawan	13
2.1.6 Kinerja Manajerial	15

2.2	Penelitian Terdahulu	17
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	19
2.4	Perumusan Hipotesis	21
2.4.1	Pengaruh Peran Kepemimpinan terhadap Kinerja Manajerial.....	21
2.4.2	Pengaruh Kebijakan Kualitas terhadap Kinerja Manajerial.....	21
2.4.3	Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial	22
2.4.4	Pengaruh Hubungan Karyawan terhadap Kinerja Manajerial	22

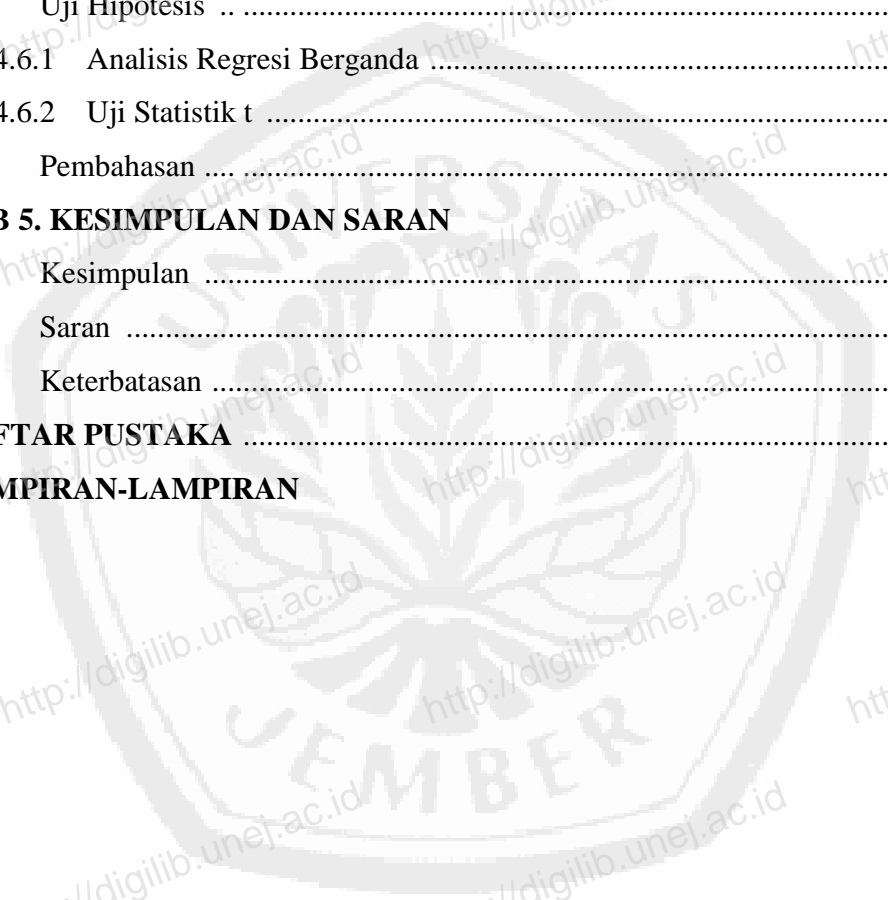
BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan Sumber Data	24
3.2	Teknik Pengumpulan Data	24
3.3	Teknik Pengumpulan Sampel	24
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.5	Teknik Analisa dan Pengolahan Data	27
3.5.1	Teknik Statistik Deskriptif	27
3.5.2	Uji Kualitas Data	27
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	28
3.6	Uji Hipotesis	30
3.6.1	Analisis Regresi Berganda	30
3.6.2	Uji Statistik t	30
3.7	Kerangka Pemecahan Masalah	32

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

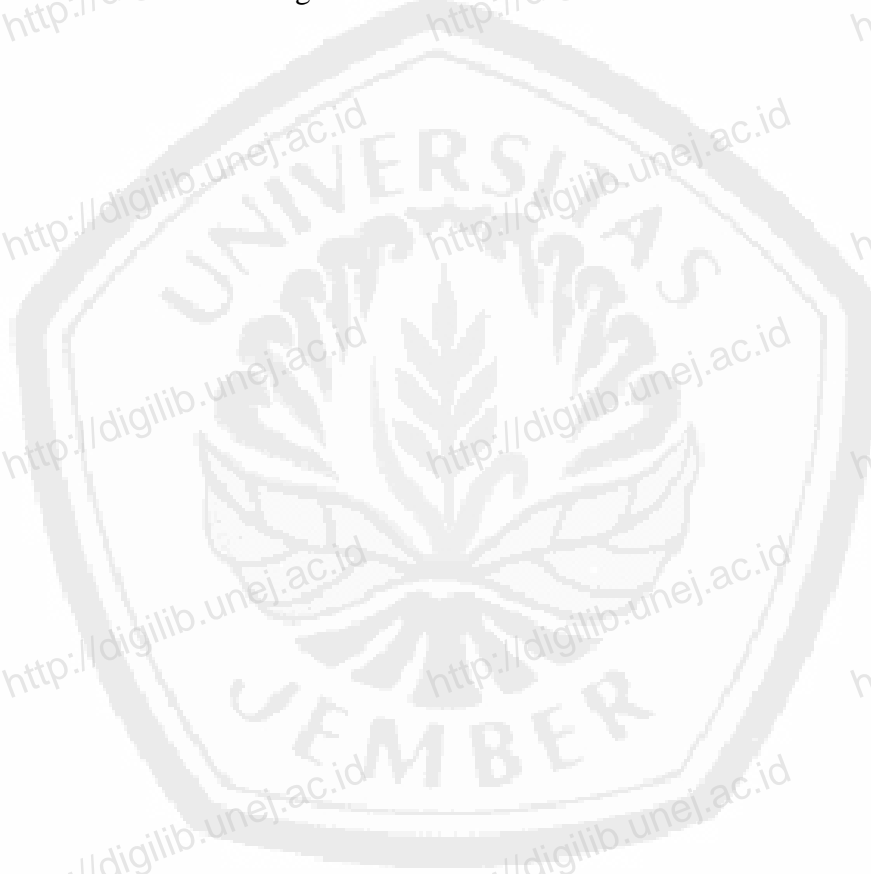
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.1	Sejarah Singkat Berdirinya PT. Mobil Nasional Intim	33
4.1.2	Struktur Organisasi	34
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.3	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	48
4.4	Uji Kualitas Data	50
4.4.1	Uji Validitas	50

4.4.2	Uji Reabilitas	53
4.5	Uji Asumsi Klasik	53
4.5.1	Uji Normalitas	53
4.5.2	Uji Non Multikolinearitas	54
4.5.3	Uji Non Heterokedastisitas	55
4.6	Uji Hipotesis	56
4.6.1	Analisis Regresi Berganda	56
4.6.2	Uji Statistik t	57
4.7	Pembahasan	60
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	64
5.3	Keterbatasan	64
DAFTAR PUSTAKA		xvii
LAMPIRAN-LAMPIRAN		



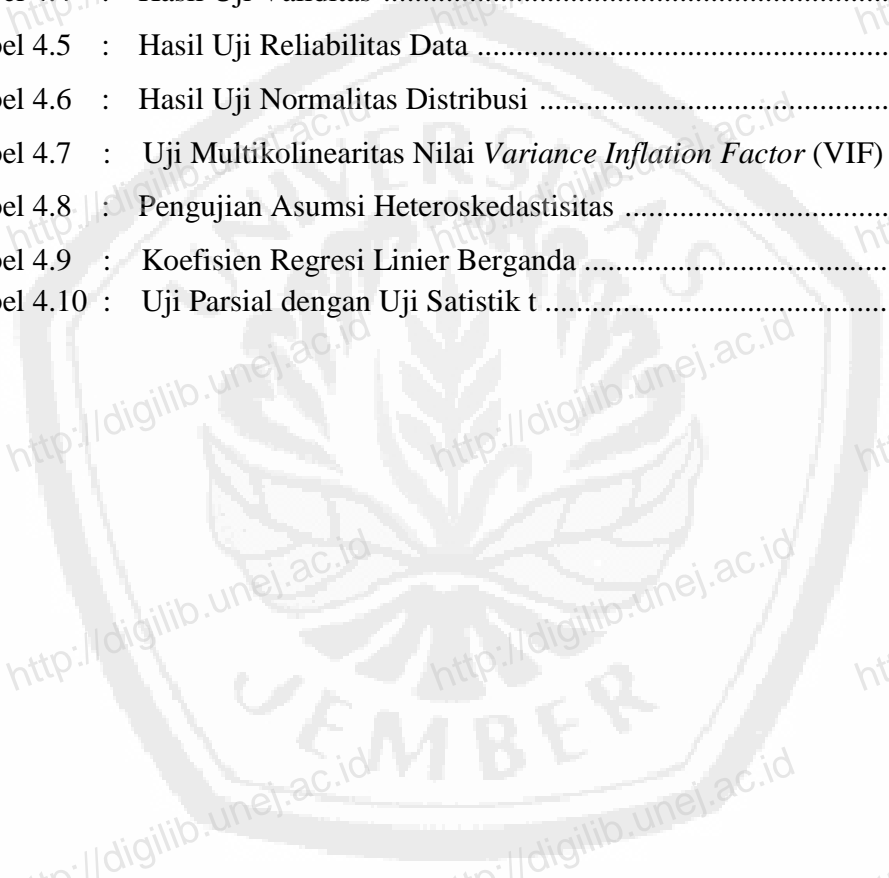
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Manfaat Total Quality Management	7
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Teoritis	19
Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah	32
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi	35



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuisisioner	46
Tabel 4.2 : Rincian Identitas Responden	47
Tabel 4.3 : Rekapitulasi Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	48
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas Data	53
Tabel 4.6 : Hasil Uji Normalitas Distribusi	54
Tabel 4.7 : Uji Multikolinearitas Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	55
Tabel 4.8 : Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.9 : Koefisien Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.10 : Uji Parsial dengan Uji Statistik t	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

