



**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

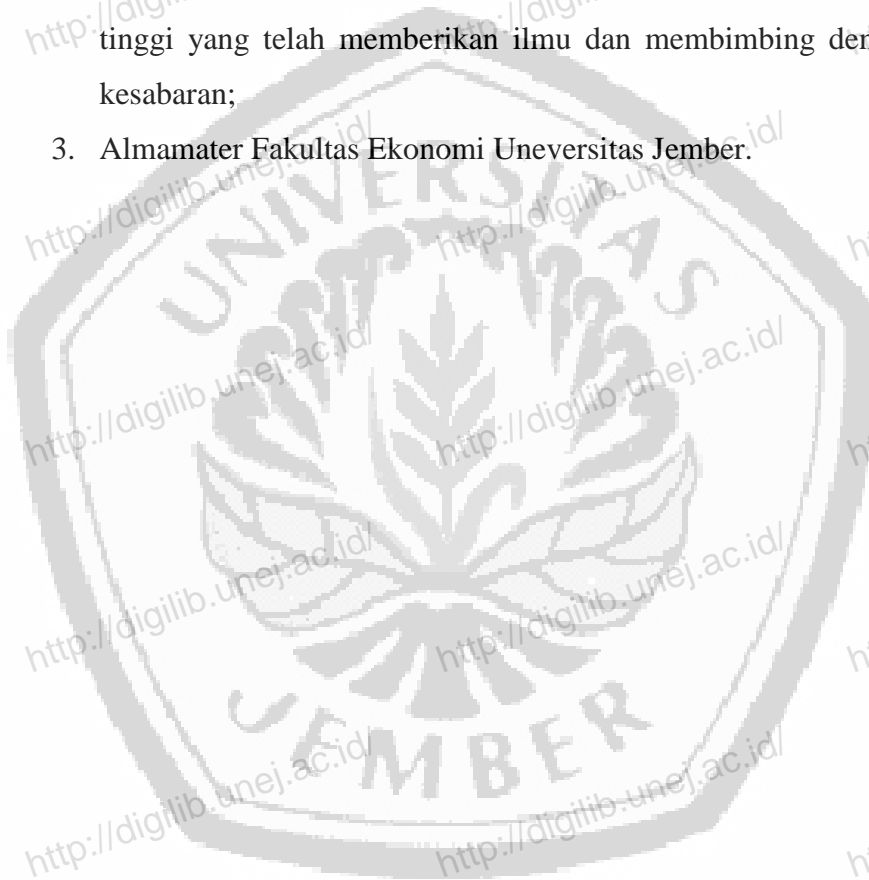
Dhita Bachryan Yuniasari
060810391029

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 Nasyrat : 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 2001121 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.

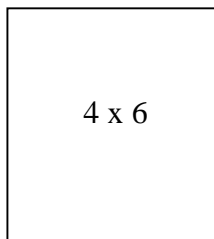
Susunan Panitia Penguji

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,



Dr. Moehammad Fathorrazi,
NIP 19630614 1999002 1 001

ABSTRACT

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.