

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
TERHADAP PENINGKATAN BIAYA KUALITAS  
PADA PT. RUBBER HOCK LIE  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**ZANNAH AINI  
NPM : 09 833 0076**



**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2014**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/2/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/2/24

**JUDUL : PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP PENINGKATAN BIAYA KUALITAS PADA PT. RUBBER HOCK LIE MEDAN**  
**NAMA : ZANNAH AINI**  
**NIM : 09 833 0076**  
**JURUSAN : AKUNTANSI**

**Menyetujui :  
Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

**(Dra. Hj. Retnawaty Siregar, SE. M.Si)**

**Pembimbing II**

**(Ahmad Prayudi, SE. MM)**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**

**(Linda Lores, SE, M.Si)**

**Dekan**

**(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.Ec)**

**Tanggal Lulus :**

**2014**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/2/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/2/24

## ABSTRAK

**Zannah Aini, NPM 09 833 0076, “Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Peningkatan Biaya Kualitas Pada PT.Rubber Hock Lie, Medan”. Skripsi 2014.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan Total Quality Management Terhadap Peningkatan Biaya Kualitas pada PT. Rubber Hock Lie Medan. PT. Rubber Hock Lie berlokasi di Jalan Stasiun No.1 Kampung Lalang Medan. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner.

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Penelitian dilakukan terhadap 116 responden sebagai sampel penelitian dimana variabel independen adalah Total Quality Management (TQM) dan variabel dependennya adalah Biaya Kualitas. Penelitian ini menggunakan regresi linear untuk melihat besarnya kontribusi variabel Independen (TQM) terhadap variabel Dependen (Biaya Kualitas).

Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa Total Quality Management memiliki hubungan yang signifikan terhadap Biaya Kualitas. Hasil regresi linear menunjukkan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif terhadap biaya kualitas.

**Kata kunci:** *Total Quality Management, Biaya Kualitas*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbil'alamin, saya bersyukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya dan dengan seijin-Nya pula saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Peningkatan Biaya Kualitas Pada PT. Rubber Hock Lie Medan”**. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini, guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Medan Area, khususnya Jurusan Akuntansi.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa, dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Dalam proses penulisan skripsi ini, saya banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, sehingga saya mendapatkan kemudahan dalam penulisan, penelitian data dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Herry Syahrial, SE, MEd, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Ibu Linda Lores, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Medan Area.
5. Ibu Dra. Hj. Retnawaty Siregar, SE, MSi, selaku Pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Ahmad Prayudi, SE, MM, selaku pembimbing II, yang juga telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran dalam teknik penulisan skripsi ini.
7. Bapak Runy Lika, SE, selaku Asst.Manager pada PT.Rubber Hock Lie Medan di Jalan Stasiun No.1 Kp. Lalang.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

8. Teristimewa kepada Kedua Orang Tua saya ayahanda M.Yakob Kasim dan Ibunda Rukiyah yang telah bersusah payah membesarkan, menyangi dan membimbing serta senantiasa mendoakan saya hingga dapat menyelesaikan studi ini.
9. Kepada teman saya Dian Purnama Sari, Sri Irma Deviana, SE, Prabu Ansyah, SE, Agus Kurniawan.D, dan semua teman-teman angkatan 09 Jurusan Akuntansi-Malam Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan semangat kepada saya.

Saya telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini, jika masih ada kesalahan dan kekurangan, saya mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan. Kiranya Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya bagi kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang terkait.

Medan, April 2014  
Peneliti

Zannah Aini  
09.833.0076



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II: LANDASAN TEORI</b>	
A. Total Quality Management.....	6
1. Pengertian dan Konsep Total Quality Management.....	6
2. Prinsip-prinsip Total Quality Management.....	7
3. Elemen-element dalam Total Quality Management.....	9
4. Metode-metode yang Digunakan dalam Total Quality Management.....	11
B. Biaya Kualitas.....	16
1. Pengertian Biaya Kualitas.....	16

2. Jenis-jenis Biaya Kualitas.....	17
C. Hubungan Total Quality Management Dengan Biaya Kualitas.....	21
D. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis,Lokasi dan waktu Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel penelitian.....	25
C. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Metode Analisis Data.....	30
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil.....	34
B. Deskripsi Hasil penelitian.....	42
C. Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	48
D. Hasil Pengujian Hipotesis.....	48
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	

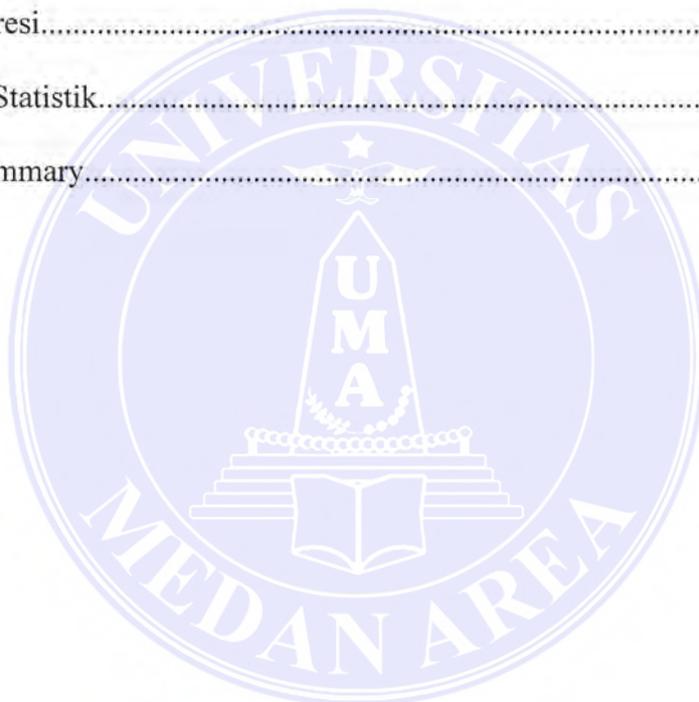
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	23
2. Struktur Organisasi PT.Rubber Hock Lie Medan.....	41
3. Histogram.....	45
4. Normal P-Plot Regression standardized Residual.....	46
5. Scatterplot.....	47



## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rencana Jadwal Penelitian.....	25
2. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3. Laporan Realisasi Biaya Kualitas.....	42
4. Descriptive Statistic TQM.....	43
5. Descriptive Variabel Biaya Kualitas.....	44
6. Hasil Regresi.....	48
7. Hasil Uji Statistik.....	49
8. Model Summary.....	50



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dewasa ini membawa pengaruh yang cukup besar bagi perekonomian Indonesia maupun di dunia. Para pelaku bisnis nasional perlu menyadari bahwa dalam situasi persaingan yang sangat ketat ini, mutlak diperlukan strategi yang handal agar produknya memiliki keunggulan. Setiap pebisnis bebas menawarkan produk dengan berbagai cara, antara lain lewat harga yang kompetitif, diferensiasi produk serta kualitas yang baik.

Kualitas menjadi salah satu syarat utama bagi kesuksesan bisnis. Kompetisi global memberikan pilihan kepada konsumen dan mereka semakin sadar biaya dan sadar nilai, dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Dengan meningkatnya kepekaan konsumen terhadap kualitas produk disertai dengan meningkatnya jumlah produk dan jasa, maka daya saing dan daya tahan setiap usaha tidak lagi ditentukan oleh rendahnya biaya yang dikorbankan, tetapi juga ditentukan oleh nilai tambah produk melalui peningkatan kualitas dengan pelayanan yang terbaik. Hal inilah yang mendasari pemikiran akan perlunya suatu sistem manajemen terpadu seperti *Total Quality Management (TQM)* agar dapat menghasilkan berbagai produk yang berkualitas tinggi. Kualitas produk yang dihasilkan harus dapat memenuhi kebutuhan dan permintaan konsumen.

*Total Quality Management* merupakan suatu konsep manajemen modern

yang berusaha untuk merespon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada,  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal. *Total Quality Management* juga merupakan tantangan terhadap teori manajemen tradisional. Pendekatan tradisional menekankan tujuan perusahaan pada usaha memaksimalkan laba, sedangkan *Total Quality Management* lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas sebaik mungkin.

*Total Quality Management* memberikan landasan bagi manajemen kualitas dan merupakan suatu alternatif dalam menjamin kepuasan pelanggan. Total Quality Management memberikan suatu struktur (kerangka) dan alat bagi manajemen kualitas sehingga pada keseluruhan operasi terdapat upaya yang berkelanjutan yang memusatkan perhatian pada kelompok bidang kualitas. Konsep kualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan secara terpadu bersamaan dengan biaya kualitas yang rasional harus dibentuk sebagai salah satu tujuan implementasi dan perencanaan bisnis dan produk yang primer dan pengukuran prestasi dari pemasaran, periklanan, produksi, hubungan industrial, dan fungsi pelayanan dari perusahaan.

Prinsip *Total Quality Management* dalam pencapaian tujuannya adalah melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus sehingga perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua jalur. Jalur pertama yaitu jalur pasar, yakni perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh semakin besar. Sedangkan jalur kedua yaitu jalur biaya, yakni perusahaan dapat meningkatkan

output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang dan dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

Penerapan *Total Quality Management* sangat berkaitan erat dengan kualitas. Kualitas yang dimaksud lebih terfokus pada karakteristik produk, melibatkan pelanggan dan pemasok dimana masukan dari para pelanggan terhadap produk didefinisikan pada produk dan selalu dievaluasi untuk meningkatkan performa produk. Pengendalian kualitas merupakan aktivitas teknik dari manajemen yang mana berdasarkan aktifitas itu, dapat diukur ciri-ciri kualitas produk dan membandingkan dengan spesifikasi atau persyaratan tertentu, serta mengambil tindakan penyesuaian jika terjadi perbedaan antara penampilan yang sebenarnya dengan standar yang telah ditentukan.

Dengan pengendalian kualitas diharapkan penyimpangan -penyimpangan yang terjadi dapat ditekan serendah mungkin dan proses produksi dapat diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai. Diharapkan pula proses yang baik sejak awal akan menghasilkan produk yang baik, sehingga proses produksi harus stabil dan dalam batas-batas kontrol agar sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan.

Nasution (2005:178) mengatakan bahwa “Peningkatan kualitas berbanding lurus dengan peningkatan biaya, sehingga ketika manajemen memutuskan untuk meningkatkan kualitas, secara otomatis biaya akan meningkat”. Pandangan ini dianggap keliru oleh para pioner kualitas karena dalam paradigma baru dikatakan bahwa kualitas tidak memerlukan biaya (*quality has no cost*). Dalam prakteknya, ketika pada saat produk dihasilkan dan ternyata masih ada barang yang cacat atau rusak maka kerusakan itu akan menjadi pemborosan bagi

perusahaan karena dibutuhkan biaya perbaikan atau malah dibuang sia-sia. Tapi, ketika peningkatan kualitas dan “maintenance” terhadap kualitas tersebut senantiasa dijaga, maka pemborosan tersebut justru dapat dihindari.

PT.Rubber Hock Lie merupakan perusahaan yang memproduksi crumb rubber yaitu karet alam yang akan di proses selanjutnya menjadi barang jadi seperti ban dan produk karet lainnya. Sebagai upaya dalam rangka mempertahankan dan mengembangkan usahanya maka perusahaan di tuntut untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik. Pengelolaan sumber daya manusia yang benar dapat mendukung tercapainya visi, misi dan sasaran strategis perusahaan yang diterapkan diharapkan mampu mengefisiensikan biaya kualitas hingga kerusakan nol (zero defect) bisa tercapai dan menjadi standar kerja. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Peningkatan Biaya Kualitas Pada PT.Rubber Hock Lie Medan.”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif dalam meningkatkan biaya kualitas PT.Rubber Hock Lie?”

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris apakah penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif dalam meningkatkan biaya kualitas pada PT.Rubber Hock Lie.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana penerapan *Total Quality Management* dan pengaruhnya terhadap biaya kualitas.
2. Bagi perusahaan, menjadi bahan masukan ataupun pertimbangan dalam penerapan *Total Quality Management* dan bagaimana mengoptimalkan biaya kualitas dengan penerapan *Total Quality Management*.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadi bahan referensi dalam pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Total Quality Management

##### 1. Pengertian dan Konsep *Total Quality Management*

Tjiptono (2003:4) mendefinisikan *Total Quality Management* sebagai “Suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya”. Sedangkan Gasperz (2001:5) mendefinisikan *Total Quality Management* sebagai “Suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia”. Pengertian *Total Quality Management* yang diungkapkan para ahli pada umumnya sama, yakni merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* merupakan pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktifitas dan kinerja lain dalam perusahaan. Dasar pemikiran diperlukannya *Total Quality Management* sangatlah sederhana, yakni bahwa cara yang terbaik agar dapat bersaing dan unggul

dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management*. Penerapan *Total Quality Management* dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan, sehingga diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi.

## 2. Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*

Menurut Hensler dan Brunellin yang dikutip oleh Tjiptono (2003: 14-15) ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management*. Keempat Prinsip tersebut adalah:

### 1. Kepuasan Pelanggan

Dalam *Total Quality Management*, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk dalam harga, keamanan, dan ketepatan waktu.

### 2. Respek Terhadap Setiap Orang.

Dalam perusahaan berkualitas, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh

karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

### 3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas berkualitas berorientasi pada fakta, maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan. Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini: (1) prioritas, yakni suatu konsep yang menyatakan bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada; (2) variasi atau variabilitas kinerja manusia, variasi/variabilitas (keragaman) kinerja/kemampuan dari setiap anggota merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Maksudnya, setiap perbedaan yang terjadi dikaji, kemudian ditetapkan langkah/kebijakan yang paling sesuai untuk diterapkan. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

### 4. Perbaikan yang Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCAA (*plan-do-check-act-analyze*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, dan melakukan tindakan koreksi terhadap hasil yang diperoleh.

### 3. Elemen-Elemen dalam *Total Quality Management*

Nasution (2005:324) mengemukakan “The Malcolm Balridge National Award (1987) yang merupakan salah satu pengesahan mutu untuk mengakui *Total Quality Management* sebagai bagian penting dari strategi usaha, dimana The Malcolm Balridge National Award ini berfokus pada sistem manajemen mutu terpadu dan menghasilkan perbaikan sistem mutu”. Konsep-konsep penting dalam kriteria pengujian penghargaan Malcolm Balridge (sejak tahun 1987 s/d sekarang) adalah sebagai berikut:

1. Mutu adalah didefinisikan oleh pelanggan
2. Kepemimpinan senior usaha perlu menciptakan nilai mutu yang jelas dan membangun nilai ke dalam care perusahaan
3. Keunggulan mutu diperoleh dari sistem dan proses yang didesain dengan baik dan dilaksanakan dengan baik.
4. Perbaikan yang berkesinambungan harus merupakan bagian dari manajemen serta semua sistem dan proses
5. Perusahaan perlu mengembangkan tujuan serta juga rencana strategik dan operasional untuk mencapai kepemimpinan mutu.
6. Memperpendek waktu tanggapan dari semua operasi dan proses dari kebutuhan perusahaan sebagai bagian usaha perbaikan mutu.
7. Operasi dan keputusan perusahaan harus didasarkan pada fakta dan data
8. Semua karyawan harus secara tepat dilatih dan dikembangkan serta dilibatkan dalam aktifitas mutu.



9. Mutu desain dan pencegahan kesalahan harus merupakan unsur utama dalam sistem mutu
10. Perusahaan perlu mengkomunikasikan persyaratan mutu kepada pemasok dan bekerja untuk meningkatkan kinerja mutu pemasok.

Kriteria mutu Malcolm Balridge berfokus pada 7 area topik yang menjadi elemen dari *Total Quality Management* yang secara integral dan dinamis berhubungan (Nasution 2005:326) yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan (*Leadership*)

*Total Quality Management* dapat dilaksanakan jika semua manajer di setiap lini menerapkan *Total Quality Management* sebagai suatu filosofi dengan menyusun sasaran dan merencanakan strateginya.

2. Informasi dan Analisis (*Information and analysis*)

Setiap kejadian yang berhubungan dengan kualitas menjadi informasi yang sangat penting, informasi tersebut kemudian dikaji dan di evaluasi sehingga efisiensi dapat tercapai.

3. Perencanaan Kualitas Strategis (*Strategic Quality Planning*)

Perencanaan adalah sesuatu yang sangat penting, untuk itu harus disusun secara matang. Tanpa perencanaan maka tidak dapat diukur efektivitas pelaksanaannya.

4. Pengembangan Sumber Daya Manusia (*Human Resource Management*)

Karyawan dalam perusahaan dituntut keterlibatannya secara penuh. Tanpa keterlibatan dan partisipasi penuh, maka filosofi tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu kepuasan kepada karyawan adalah salah satu cara melibatkan mereka dalam seluruh kegiatan perusahaan.

#### 5. Manajemen Kualitas Proses (*Management Quality Process*)

Hal ini meliputi pendesainan dan pengenalan kualitas dan pelayanan. Pihak manajemen juga akan terus mengadakan proses perbaikan terus menerus.

#### 6. Hasil-hasil Kualitas (*Quality Result*)

Hasil-hasil kualitas diketahui melalui survey pendahuluan yang bersifat eksploratif, diidentifikasi melalui semua atribut produk yang menentukan kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan tentang kualitas produk.

#### 7. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Kepuasan pelanggan adalah tujuan akhir atau batu ujian dari program mutu gabungan suatu organisasi, yang diintegrasikan petunjuk keunggulan dan kontinuitas yang menggambarkan mutu total.

### 4. Metode-Metode yang Digunakan dalam *Total Quality Management*

Menurut Nasution (2005:27) bahwa metode *Total Quality Management* berfokus pada tiga pakar yang merupakan pionir dalam pengembangan *Total Quality Management*, yaitu:

#### 1. Metode Deming

Metode yang terkenal dengan Siklus Deming (*Deming Cycle*), yang dikembangkan untuk menghubungkan antara operasi dengan kebutuhan pelanggan dan memfokuskan sumber daya semua bagian dalam perusahaan (riset, desain, operasi, dan pemasaran) secara terpadu dan sinergi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Siklus Deming adalah model perbaikan berkesinambungan yang dikembangkan oleh W.Edward Deming yang terdiri atas empat komponen utama secara berurutan :

- a. Merencanakan perubahan atau perbaikan
- b. Melaksanakan perubahan
- c. Mengamati pengaruh perubahan
- d. Bertindak berdasarkan hasil yang diteliti

## 2. Metode Juran

Juran mendefinisikan kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu barang atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya. Pengertian cocok untuk digunakan ini mengandung 5 dimensi utama yaitu kualitas desain, kualitas kesesuaian, ketersediaan, keamanan dan kebutuhan lapangan.

Juran mencetuskan *The Juran Trilogy* yaitu:

- a. Perencanaan kualitas

Perencanaan kualitas meliputi pengembangan produk, sistem dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

- b. Pengendalian kualitas

Pengendalian kualitas dilakukan dengan menilai kinerja kualitas aktual, membandingkan kinerja dan tujuan, dan bertindak berdasarkan perbedaan antara kinerja dan tujuan

- c. Perbaikan kualitas

Perbaikan kualitas harus dilakukan secara terus menerus dilakukan dengan mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas setiap tahun, mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan, membentuk

dan memfasilitasi suatu tim proyek yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan proyek perbaikan.

### 3. Metode Crosby

Pandangan-pandangan Crosby yang dirangkumnya dalam ringkasan yang ia sebut sebagai dalil-dalil manajemen kualitas, yaitu:

a. Dalil pertama: Kualitas adalah persyaratan.

Pada awalnya kualitas diterjemahkan sebagai tingkat kebaikan (*goodness*). Definisi ini memiliki kelemahan, yaitu tidak menerangkan secara spesifik bagaimana yang disebut baik itu. Definisi kualitas menurut Crosby adalah sebuah persyaratan (*conformance to requirements*). Maksudnya, kurang sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu barang atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber, pemerintah, teknologi serta pasar persaingan.

b. Dalil kedua: Sistem kualitas adalah pencegahan

Untuk menghindari pemborosan biaya pada akhir proses, maka sebaiknya dilakukan pencegahan sejak awal sehingga outputnya dijamin bagus serta hemat biaya dan waktu. Atas dasar itulah sistem kalitas menurut Crosby merupakan pencegahan.

c. Dalil ketiga: Kerusakan Nol (*zero defect*) merupakan standar kerja

Konsep yang berlaku di masa lalu adalah konsep yang mendekati (*close enough concept*), misalnya efisiensi mesin mendekati 95%, tetapi bila dihitung besarnya efisiensi 50% dikalikan dengan penjualan maka akan

didapat nilai yang cukup besar. Crosby mengajukan konsep kerusakan nol (*zero defect*) yang menurutnya dapat tercapai bila perusahaan melakukan sesuatu dengan benar sejak awal proses dan setiap kali proses.

d. Dalil keempat: Ukuran kualitas adalah *price of non conformane*

Kualitas merupakan sesuatu yang dapat diukur. Biaya untuk menghasilkan kualitas juga harus terukur. Menurut Crosby, biaya mutu merupakan penjumlahan antara *price of non conformance* dan *price of conformance*.

e. Manfaat dan Keunggulan *Total Quality Management*

Ada banyak manfaat *Total Quality Management* yang efektif, tetapi hal tersebut hanya dapat direalisasikan oleh perusahaan yang benar-benar mengenal *Total Quality Management* itu sendiri. *Total Quality Management* menyita waktu dan sulit menerapkan sistem hasil pertimbangan sempurna yang sesuai dengan perusahaan dan yang dapat memajukan tujuan-tujuan bisnis.

Nasution (2005:42) menyebutkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan *Total Quality Management* yang berhasil sangat besar diantaranya:

1. Perbaikan kepuasan pelanggan
2. Penghapusan kesalahan-kesalahan dan pemborosan
3. Peningkatan dorongan semangat kerja dan tanggung jawab pegawai
4. Peningkatan profitabilitas dan daya saing.

Menurut Nasution (2005:43) manfaat atau pengaruh *Total Quality Management* dikelompokkan menjadi dua yaitu dapat memperbaiki posisi persaingan (manfaat rute pasar) dan meningkatkan keluaran bebas dari kerusakan (manfaat rute biaya).

*Total Quality Management* memberikan jaminan bagi pelanggan, bahwa perusahaan mempunyai tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebuah perusahaan yang memahami mengapa mereka memperkenalkan *Total Quality Management* dapat menerapkan suatu sistem yang fleksibel yang cocok bagi mereka sendiri dan menyadari manfaat serta keefektifan yang dihasilkan *Total Quality Management*.

Gasperz (2001:266) menyebutkan keunggulan-keunggulan perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management* adalah:

1. *Total Quality Management* mengembangkan konsep kualitas dengan pendekatan totalitas

Inisiatif untuk peningkatan kualitas harus dimulai dengan adanya pemahaman terhadap persepsi dan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas tidak dapat dipandang dalam arti yang sempit dan hanya dari segi produk yang dihasilkan perusahaan, tetapi juga harus dipandang sebagai keseluruhan aspek dari perusahaan.

2. Adanya perubahan dan perbaikan secara terus-menerus

Dengan menerapkan *Total Quality Management*, perusahaan dituntut untuk terus belajar dan berubah memperbaiki atau meningkatkan kemampuannya.

### 3. Adanya upaya pencegahan kerusakan produk

Adanya upaya pencegahan ini arinya sejak dari perancangan produk, proses produksi hingga menjadi produk akhir, yang kemudian akan menghasilkan produk yang baik tanpa produk yang cacat (*zero defect*) sehingga perusahaan mampu mengurangi biaya (*cost reduction*), menghindari pemborosan dan menghasilkan produk secara efektif dan efisien dan pada akhirnya dapat meningkatkan profit bagi perusahaan.

## B. Biaya Kualitas

### 1. Pengertian Biaya Kualitas

Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas buruk. Menurut Blocher.dkk (2000:220) biaya kualitas didefinisikan sebagai “biaya-biaya yang berkaitan dengan pencegahan.” Pengindetifikasian perbaikan produk yang berkualitas rendah dan opportunity cost dari hilangnya waktu produksi dan penjualan sebagai akibat dari rendahnya kualitas, jadi biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengindetifikasian, perbaikan, dan pencegahan kerusakan, Biaya kualitas merupakan biaya yang terjadi karena adanya kesadaran akan perlunya menghindari kesalahan sehingga tidak terjadi pemborosan atau biaya yang terjadi karena adanya kesalahan pada produk yang sudah terlanjur terjadi dan harus di perbaiki.

## 2. Jenis-jenis Biaya Kualitas

Menurut Russel yang dikutip oleh Ariani (2004:9) biaya kualitas digolongkan dalam dua golongan besar yaitu :

### a. *Cost Of Conformance*

Biaya yang termasuk dalam *Cost Of Conformance* adalah biaya pencegahan dan biaya penilaian. Karena biaya-biaya tersebut terjadi dalam rangka memastikan kualitas produk sesuai dengan keinginan pelanggan

#### 1). **Biaya Pencegahan (*Prevention Cost*)**

Biaya pencegahan merupakan biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk yang dihasilkan (mencegah cacat kualitas) atau semua biaya yang berkaitan dengan setiap kegiatan yang dirancang untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan yang tepat dilaksanakan dengan benar sejak pertama kali. Biaya pencegahan meliputi :

- a). Biaya pelatihan kualitas, yaitu pengeluaran-pengeluaran untuk program-program internal dan eksternal.
- b). Biaya teknik dan perencanaan kualitas yaitu, biaya yang dikeluarkan untuk memasang, menyesuaikan, mempertahankan, memperbaiki, menginspeksi peralatan produksi proses dan sistem
- c). Biaya penjaminan supplier, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mengembangkan kebutuhan dan pengukuran data, auditing dan pelaporan kualitas.

## 2). Biaya Penilaian (*Detection/Appraisal Cost*)

Biaya penilaian dikeluarkan dalam rangka pengukuran dan analisis data untuk menentukan apakah produk atau jasa sesuai dengan spesifikasinya dan persyaratan-persyaratan kualitas. Tujuan utama penilaian adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kerusakan sepanjang proses perusahaan. Misalnya mencegah pengiriman barang-barang yang tidak sesuai dengan persyaratan kepada pelanggan. Biaya penilaian meliputi :

- a). Biaya pengujian dan inspeksi yaitu biaya dikeluarkan utk menguji dan menginspeksi kesesuaian barang yang akan datang, produk dalam proses, dan produk selesai dengan kualifikasi yang tercantum dalam pesanan
- b). Peralatan pengujian yaitu biaya dikeluarkan untuk memperoleh, mengoperasikan atau mempertahankan kualitas, software, mesin dan peralatan pengujian atau penilaian kualitas produk dan proses.
- c). Audit kualitas, yaitu biaya yang meliputi pemeriksaan kualitas produk, seperti gaji dan upah semua orang yang terlibat dalam penilaian kualitas produk dan jasa dan pengeluaran lain yang dikeluarkan selama penilaian kualitas.
- d). Evaluasi Persediaan, yaitu biaya yang meliputi pengujian produk di gudang dengan tujuan untuk mendeteksi terjadinya penurunan kualitas produk.
- e). Biaya informasi, yaitu biaya dikeluarkan untuk menyiapkan dan membuktikan laporan kualitas.

## **b. Cost of Non Conformance**

Biaya yang termasuk kedalam *Cost Of Non Conformance* adalah biaya kegagalan internal dan eksternal karena biaya-biaya tersebut merupakan biaya yang dikeluarkan karena menghasilkan produk yang cacat dan opportunity cost karena ditolaknya produk atau jasa.

### **1). Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*)**

Merupakan biaya yang terjadi karena adanya ketidaksesuaian dengan persyaratan atau biaya yang dikeluarkan karena rendahnya kualitas yang ditemukan sejak penilaian awal dan sebelum barang atau jasa dikirimkan kepada pelanggan. pengukuran biaya internal dilakukan dengan menghitung kerusakan produk sebelum meninggalkan pabrik. Biaya kegagalan internal meliputi :

- a). Biaya tindakan koreksi, yaitu biaya untuk waktu yang dihabiskan untuk menemukan penyebab kegagalan dan untuk mengoreksi masalah.
- b). Sisa bahan, yaitu kerugian timbul karena adanya sisa bahan baku yang tidak terpakai dalam upaya memenuhi tingkat kualitas yang dikehendaki.
- c). Biaya pengerjaan kembali, yaitu biaya yang timbul untuk melakukan proses pengerjaan ulang agar dapat memenuhi standar yang disyaratkan.
- d). Biaya proses, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mendesain ulang produk atau proses dan pemberhentian mesin yang tidak direncanakan

dan gagalnya produksi karena adanya penyelaan proses untuk perbaikan dan pengerjaan kembali.

- e). Biaya ekspedisi, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mempercepat operasi pengolahan karena adanya waktu yang dihabiskan untuk perbaikan dan pengerjaan kembali.
- f). Biaya inspeksi dan pengujian ulang, yaitu adalah biaya yang dikeluarkan selama inspeksi ulang atau pengujian ulang atas produk-produk yang telah diperbaiki.
- g). Factory contact engineering yaitu biaya yang berhubungan dengan waktu yang digunakan oleh para ahli produk atau produksi yang terlibat dalam masalah-masalah produksi yang menyangkut kualitas.

## 2). Biaya Kegagalan Eksternal (*External Failure Cost*)

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk atau jasa gagal memenuhi persyaratan-persyaratan yang diketahui setelah produk itu dikirimkan kepada pelanggan, seperti biaya dalam rangka meralat cacat kualitas setelah produk sampai ke pelanggan dan laba gagal yang diperoleh karena hilangnya peluang sebagai akibat adanya produk atau jasa yang tidak dapat diterima oleh pelanggan. Biaya ini merupakan biaya yang paling membahayakan karena dapat membuat reputasi buruk, kehilangan pelanggan dan kehilangan pangsa pasar. Biaya kegagalan eksternal meliputi :

- a). Biaya untuk menangani keluhan dan pengembalian dari pelanggan, biaya ini meliputi semua biaya yang ditimbulkan karena

adanya keluhan-keluhan tertentu, sehingga diperlukan pemeriksaan, reparasi atau penggantian /penukaran produk.

- b).Pelayanan (service) produk,yaitu biaya yang dikeluarkan akibat dari usaha untuk memperbaiki ketidaksempurnaan atau untuk pengujian khusus.
- c).Biaya penarikan kembali dan pertanggungjawaban produk,yaitu biaya untuk menangani pengembalian produk,perbaikan atau penggantian.
- d).penjualan yang hilang karena produk yang tidak memuaskan,margin kontribusi yang hilang karena pesanan yang tertunda,penjualan yang hilang dan menurunnya pangsa pasar.

### C. Hubungan *Total Quality Management* Dengan Biaya Kualitas

Menurut Ross dalam Nasution (2005:17) bahwa dewasa ini ada tiga kategori pandangan yang berkembang diantara para praktisi mengenai biaya kualitas, yaitu:

1. Kualitas yang makin tinggi berarti biaya yang semakin tinggi pula
2. Biaya peningkatan kualitas lebih rendah daripada penghematan yang dihasilkan
3. Biaya kualitas merupakan biaya yang besarnya melebihi biaya yang terjadi apabila produk atau jasa yang dihasilkan secara benar sejak awal.

Hadirnya *Total Quality Management* memberi pendapat bahwa *zero defect* harus menjadi sasaran perusahaan. Perusahaan seharusnya menganalisis penyebab semua kesalahan dan mengambil tindakan untuk

memperbaikinya. Terdapat perbedaan antara pandangan tradisional dan *Total Quality Management*. Berdasarkan pendekatan tradisional, biaya terendah dicapai pada level non zero defect. Pendukung pandangan ini berpendapat bahwa biaya untuk mengatasi kesalahan meningkat dengan semakin banyaknya kesalahan yang terdeteksi dan berkurang apabila ada sedikit kesalahan yang dibiarkan.

Sebaliknya, *Total Quality Management* berpendapat bahwa biaya terendah dicapai pada level *zero defect*. Pendukung pandangan ini berpendapat bahwa meskipun kesalahan yang ada itu jumlahnya besar, tetapi hal ini tidak memerlukan lebih banyak biaya untuk memperbaiki kesalahan yang terakhir tersebut dibandingkan dengan mengkoreksi kesalahan pertama. Oleh karena itu biaya total menurun terus sampai kesalahan terakhir diatasi. Dalam hal ini *Total Quality Management* berpendapat bahwa kualitas tanpa biaya.

Tampak bahwa *Total Quality Management* sangat berkaitan dengan biaya karena dengan peningkatan kualitas maka perusahaan dapat menekan biaya, terutama dalam mengurangi atau menghilangkan pemborosan. Penekanan biaya yang lain adalah karena perusahaan tidak menghasilkan produk cacat.

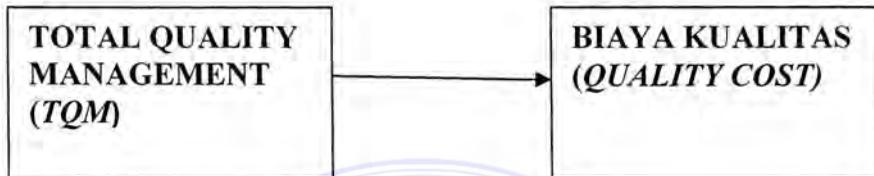
## **D. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian**

### **1. Kerangka Konseptual**

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka konseptual akan menghubungkan secara teoritis variabel-variabel penelitian, yaitu variabel independen dengan dependen.

Dalam penelitian ini, variabel independen adalah *Total Quality Management* sedangkan variabel dependennya adalah Biaya Kualitas.

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar II.1**  
**Kerangka Konseptual**

## 2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang masih harus dibuktikan lagi kebenarannya. Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diutarakan sebelumnya, maka penulis mengemukakan hipotesa sebagai berikut:

Ha : Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap peningkatan Biaya Kualitas pada PT.Rubber Hock Lie.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian “asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menentukan apakah terdapat asosiasi antar variabel dan membuat prediksi berdasarkan korelasi antar variabel.”(Erlina, Sri Mulyani : 2007 : 14)

##### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian dilakukan di PT. Rubber Hock Lie Jln.Stasiun No.1 Kampung lalang Medan.

##### **3. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian direncanakan mulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2013.Untuk lebih jelasnya berikut ini disajikan tabel waktu penelitian.

**Tabel III.1**  
**Rencana Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu (Bulan) 2012 - 2014						
		Des	Jan/Feb	Mar	Apr/Jul	Agust/Sept	Okt/Des	Jan/Apr
1	Pengajuan Judul							
2	Bimbingan Proposal							
3	Seminar Proposal							
4	Pengumpulan Data							
5	Analisis Data							
6	Penyusunan Skripsi							
7	Bimbingan Skripsi							
8	Sidang Meja Hijau							

## B. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah manajemen dan karyawan PT. Rubber Hock Lie berkaitan secara langsung dengan mutu, yaitu manajemen dan karyawan pada departemen-departemen berikut :

#### a. Departemen *Quality Control* (QCD)

Departemen *Quality Control* menjadi salah satu populasi dalam penelitian ini karena departemen ini lah yang memiliki tugas dan wewenang dalam melaksanakan program-program pengendalian mutu produksi untuk memastikan bahwa produk-produk yang dihasilkan secara konsisten memenuhi standar mutu yang berlaku. Jumlah manajemen dan karyawan pada tahun 2013 di departemen ini adalah 96 orang, yang terdiri dari 3 orang manajemen dan 93 karyawan.

#### b. Departemen Produksi.

Departemen ini dipilih karena departemen inilah yang mempunyai tugas dan wewenang dalam mengupayakan tercapainya sasaran produk perbaikan

yang berkesinambungan dalam system produksi yang efektif dan efisien, juga merencanakan penanggulangan standar mutu produksi secara berkala mengenai pemakaian bahan. Jumlah manajemen dan karyawan di departemen ini adalah 280 orang yang terdiri dari 10 orang manajemen dan 270 karyawan.

## 2. Sampel

Teknik sampling yang dilakukan untuk penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah data laporan realisasi biaya kualitas dari tahun 2012 2014 dan semua manajemen dan kariawan PT. Rubber Hock Lie Medan yang bekerja sama dengan 2 departemen tersebut. Adapun yang menjadi kriteria sampel adalah:

- a. Pegawai tetap pada PT. Rubber Hock Lie
- b. Mnanajemen/karyawan dari departemen Quality Control dan Departemen Produksi
- c. Telah bekerja minimal 5 tahun di dua departemen tersebut

Dari kriteria diatas, manajemen dan karyawan di PT. Rubber Hock Lie yang memenuhi kualifikasi adalah berjumlah 80 orang dari Departemen Quality Control, dan 36 orang dari departemen produksi. Jadi, besarnya sampel penelitian ini adalah sejumlah 116 orang dan dari data laporan realisasi biaya kualitas adalah senilai 24.

## C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

### 1. *Total Quality Management* Sebagai Variabel Independen (X)

Variabel independen (variable bebas) adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management*. *Total Quality Management* dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi para responden tentang usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Pengukuran variable *Total Quality Management* didasarkan pada 20 butir pertanyaan yang berkaitan dengan kepemimpinan, analisis dan informasi, perencanaan kualitas strategis, pengembangan sumber daya manusia, manajemen kualitas proses, hasil-hasil kualitas, dan kepuasan pelanggan yang diadopsi dari penelitian Siahaan (2001), buku-buku tentang *Total Quality Management* dan artikel-artikel *Total Quality Management* dari situs internet. Skala pengukuran yang dipakai adalah Skala Interval/Likert.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

**Tabel III.2**  
**Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	SKALA PENGUKURAN
<i>Total Quality Management</i> (Independen) (X)	Usaha untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya	1. Kepemimpinan 2. Analisis dan Info 3. Perencanaan Kualitas strategis 4. Pengembangan Sumber daya Manusia 5. Manajemen Kualitas dan proses 6. Hasil-hasil Kualitas	Likert

## 2. Biaya Kualitas sebagai Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (variable terikat) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah biaya kualitas pada tahun 2012-2013 pada PT. Rubber Hock Lie Medan

yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya eksternal.

## D. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data kuantitatif yaitu data yang dipaparkan dalam bentuk angka – angka.

### 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari responden yang menja diobjek penelitian.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder radalah data yang di peroleh tidak secara langsung dari objek penelitian.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi yaitu mengadakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek-objek yang diteliti.
2. Kuesioner yaitu merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangka tpertanyaan tertulis kepada Departemen *Quality Control* dan Departemen Produksi, dimana daftar pertanyaan

tersebut diperoleh dari buku-buku tentang *Total Quality Management* dan Biaya Kualitas.

## F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dimulai dengan pembentukan model matematis yaitu suatu pernyataan hubungan matematis yang digunakan dalam menentukan hubungan yang berlaku antara TQM dengan biaya kualitas.

### 1. Statistik Deskriptif

Penyajian statistik deskriptif bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah *Total Quality Management* dan biaya kualitas.

### 2. Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier digunakan karena analisis ini dapat memberikan informasi mengenai besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS versi 16,0 for windows yaitu :

$$Y = a + bX$$

keterangan:

Y = Biaya Kualitas

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = skor *Total Quality Management*

Adapun syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi sebelum dianalisis adalah sebagai berikut:

#### a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *kolmogorv-smirnov*. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% maka jika nilai *Asymp.sig (2-tailed)* diatas nilai signifikan 5% artinya variabel residual terdistribusi normal.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5%, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengarah pada adanya heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi karena perubahan situasi yang tidak tergambar dalam spesifikasi model regresi. Dengan kata lain, heteroskedastisitas terjadi jika residual tidak memiliki varians yang konstan. Pemeriksaan terhadap gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola diagram pencar yaitu grafik yang merupakan diagram pencar residual, yaitu selisih antara nilai Y prediksi dan observasi. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan model grafik.

### 3. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh variable bebas terhadap variabel tergantung dapat digunakan alat analisa statistik yaitu dengan melakukan uji t dan koefisien determinan ( $R^2$ ).

#### a. Uji t

Uji statistik dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Model hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$H_0 : b_i = 0$ , artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

$H_a : b_i \neq 0$ , artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

Nilai statistik akan dibandingkan dengan nilai t tabel dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5%. Kriteria uji yang digunakan:

$H_0$  diterima bila  $f_{hitung} < t_{tabel}$

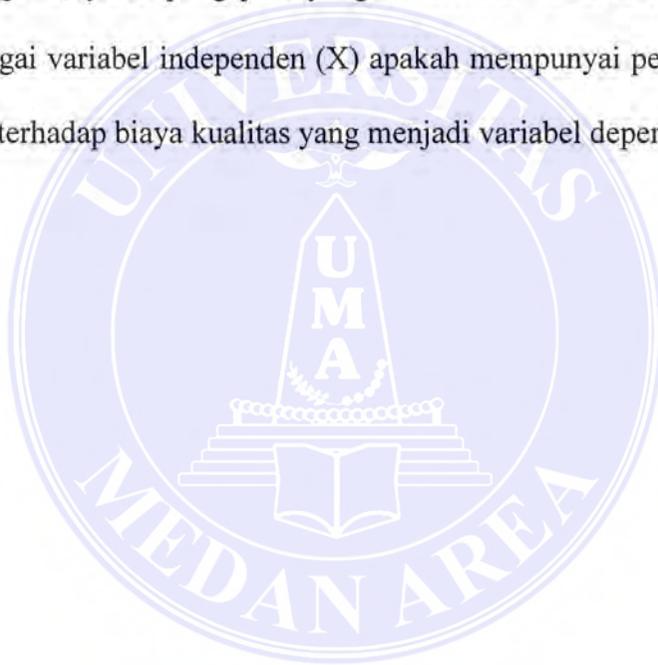
$H_a$  diterima bila  $f_{hitung} > t_{tabel}$ .

#### b. Pengujian Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati 1), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

Sebaliknya, jika  $R^2$  semakin mengecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat hasil statistic regresi, yaitu pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah TQM sebagai variabel independen (X) apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap biaya kualitas yang menjadi variabel dependen (Y).



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dalam skripsi yang dilihat dari pengolahan kuesioner berdasarkan persepsi manajemen dan karyawan maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Total Quality Management* memiliki pengaruh yang positif dan berperan dalam mengefisienkan biaya kualitas pada PT. Rubber Hock Lie Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa apabila *Total Quality Management* dilaksanakan konstan, maka biaya kualitas dapat diefisienkan dengan asumsi bahwa faktor-faktor lain dalam perekonomian dianggap tetap (*ceteris paribus*).
2. Ketika penerapan *Total Quality Management* hendak dievaluasi dan ditingkatkan kinerjanya, maka akan berpengaruh pada kenaikan biaya kualitas pada PT. Rubber Hock Lie seperti yang terlihat pada koefisien regresi, hal ini disebabkan karena peningkatan penerapan *Total Quality Management* akan melibatkan faktor-faktor lain yang memerlukan biaya, seperti evaluasi, dan perbaikan sistem yang diperlukan. Kemudian ketika hasil evaluasi *Total Quality Management* diperoleh dan pelaksanaannya diterapkan secara konstan, maka efisiensi tersebut kembali terjadi.

## B. Saran

Dari hasil penelitian, saran yang dapat diberikan penulis kepada PT. Rubber Hock Lie adalah :

1. Kelemahan dalam penelitian ini adalah penelitian ini dilakukan hanya dengan melihat persepsi karyawan pada PT. Rubber Hock Lie, baik itu dalam menilai penerapan *Total Quality Management* maupun biaya kualitas. Biaya kualitas hanya diprediksi dari hasil regresi statistik dari kuesioner yang disebarkan tanpa mengevaluasi secara langsung hasil laporan keuangan tentang biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan tersebut. Untuk peneliti berikut yang mengangkat masalah yang sama, penulis menyarankan untuk memperoleh data biaya kualitas, sehingga dapat dibandingkan dengan hasil regresi penelitian.
2. Perusahaan sebaiknya tetap menerapkan *Total Quality Management*, melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala. Selain itu, pelatihan dan pemberian insentif juga menjadi salah satu motivasi yang dapat membuat karyawan semangat dalam melakukan tugasnya, yang akan berdampak pada pencapaian *Total Quality Management* yang maksimal. Karena hasil statistik penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi karyawan pada PT. Rubber Hock Lie, penerapan *Total Quality Management* dapat meningkatkan biaya kualitas pada perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Farida, 2006. *Analisis pengaruh biaya kualitas terhadap produk rusak pada PT.Masscom Graphy Semarang tahun 2004-2005*.Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas negeri Semarang, Semarang.
- Blocher, Lin, Chen, 2000. *Manajemen Biaya*, Edisi Pertama, Jilid II,Salemba Empat,Jakarta.
- Erlina, dan Sri Mulyani,2007. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*,dan Manajemen, USU Press, Medan.
- Gasperz, Vincent, 2001. *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hansen, Dor R, dan mowen, 2005. *Akuntansi Manajemen*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Nasution,M.N, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*, Salemba Empat,Jakarta.
- Tjiptono,Fandy dan Diana Anastasia, 2003. *Total Quality Management*, Andi Offset,
- Imam Ghozali, 2005, *Analisis Multivariate Bisnis Dengan Program SPSS*,Edisi 3, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Tim Penyusun, 2008. *Pedoman Penulisan Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.