

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
KINERJA MANAJER PADA PT. SURIATAMA  
MAHKOTA KENCANA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :**

**ISMI NADIA MASDAUDI  
NPM : 10 833 0158**



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

**UNIVERSITAS MEDAN AREA 2014**

**JUDUL** : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA MANAJER PADA PT. SURIATAMA MAHKOTA KENCANA MEDAN**

**NAMA** : **ISMI NADIA MASDAUDI**

**NIM** : **10 833 0158**

**JURUSAN** : **AKUNTANSI**



**Menyetujui :**  
**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

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

**Pembimbing II**

**(Dra. Hj. Rosmaini, Ak, MMA)**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**

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



**Dekan**

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

**Tanggal Lulus :**

**2014**

## ABSTRAK

Ismi Nadia Masdaudi. 10 833 0158. PENGARUH TOTAL *QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA MANAJER PADA PT. SURIATAMA MAHKOTA KENCANA MEDAN.

Sebuah persaingan ekonomi yang ketat mengharuskan perusahaan untuk menggunakan sistem manajemen yang baik untuk meningkatkan kinerja manajer. Salah satu alat manajemen mutu yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja manajer adalah *Total Quality Management*. *Total Quality Management* adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus – menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan bukti empiris yang menunjukkan bahwa pengaruh *Total Quality Management* berdampak positif yang signifikan terhadap kinerja manajer.

Data primer diperoleh dari kuesioner dalam penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan analisis linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS 17.0.

*Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja manajer pada PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan dengan melihat  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $8,102 > 1,662$ .

**Kata Kunci :** *Total Quality Management*, Kinerja Manajer.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena dengan segala limpahan rahmat, kesehatan dan kekuatannya sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan judul : *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajer Pada PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan*. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan studi di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA Selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.Ec Selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan Selaku Ketua Pembimbing Penulis.
3. Ibu Linda Lores, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, dan Selaku Pembimbing I Penulis.
4. Ibu Dra. Hj. Rosmaini, AK, MMA Selaku Pembimbing II, dan Bapak Ahmad Prayudi, SE, MM Selaku Sekretaris Pembimbing.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi yang mengajar dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan sampai tamar.

6. Bapak / Ibu Pimpinan dan para Staff PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan yang telah bersedia memberikan tempat dan informasi untuk penelitian ini.
7. Teristimewa buat Kedua Orang tua Ir.H.M.Nasir DA dan Hj. Titin Masliah yang selalu mendoakan penulis serta mendidik. Dan juga telah banyak memberikan dukungan moral maupun materil serta doa restu dan bantuan yang tiada temilai.
8. H. Fadhlullah Suhaimi, Aeeng M.Rum Masdaudi Spdi, Hasnah Fauziah Masdaudi Spdi, Fitri Rahmah Masdaudi, M.Royan Masdaudi, Ferdy Sandio serta keluarga besar yang selalu membantu serta memberikan doa nya kepada penulis.
9. Buat Teman – teman terbaikkku Egi juliani, Wirna astuti, Ellidah Fitri, Seri unita, Citra morina, dan rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya AKN 10 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu selama ini, penuliis mengucapkan terima kasih dan sekaligus meminta maaf jika selama menyelesaikan skripsi ini telah banyak membebani.

Medan, April 2014

Penulis

Ismi Nadia Masdaudi



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori .....	6
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> .....	6
2. Pinsip dan Manfaat <i>Total Quality Management</i> ..	8
3. Kinerja Manajer .....	10
4. Hubungan Antara <i>Total Quality Management</i> dan Sistem Pengukuran Kinerja .....	11

B. Penelitian Terdahulu .....	12
C. Kerangka Konseptual .....	13
D. Hipotesis .....	14

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	15
B. Populasi dan sampel .....	16
C. Definisi Operasional .....	16
D. Jenis dan Sumber Data .....	17
E. Teknik Pengumpulan Data .....	18
F. Teknik Analisis Data .....	19

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	23
B. Pembahasan .....	39

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Rencana waktu Penelitian .....	15
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert .....	18
Tabel 4.1 Gerai Suzuya Superstore .....	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
Tabel 4.5 Tabulasi kuesioner variabel <i>Total Quality Management</i> .....	36
Tabel 4.7 Pernyataan1 .....	40
Tabel 4.8 Pernyataan2 .....	40
Tabel 4.9 Pernyataan3 .....	41
Tabel 4.10 Pernyataan4 .....	41
Tabel 4.11 Pernyataan5 .....	42
Tabel 4.12 Pernyataan6 .....	42
Tabel 4.13 Pernyataan7 .....	43
Tabel 4.14 Pernyataan8 .....	43
Tabel 4.15 Pernyataan9 .....	44
Tabel 4.16 Pernyataan10 .....	44
Tabel 4.5 Tabulasi kuesioner variabel <i>Total Quality Management</i> .....	37
Tabel 4.17 Pernyataan1 .....	45
Tabel 4.18 Pernyataan2 .....	45
Tabel 4.19 Pernyataan3 .....	46



Tabel 4.20 Pernyataan4 .....	46
Tabel 4.21 Pernyataan5 .....	47
Tabel 4.22 Pernyataan6 .....	47
Tabel 4.23 Pernyataan7 .....	48
Tabel 4.24 Pernyataan8 .....	48
Tabel 4.25 Pernyataan9 .....	49
Tabel 4.26 Pernyataan10 .....	49
Tabel 4.27 Validitas data variabel bebas x .....	50
Tabel 4.28 Validitas data variabel bebas y.....	51
Tabel 4.29 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Tes .....	52
Tabel 4.30 Reliabilitas data variabel x .....	53
Tabel 4.31 Reliabilitas data variabel x .....	53
Tabel 4.32 Coefficients <sup>a</sup> .....	54
Tabel 4.33 Model Summary <sup>b</sup> .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	14
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner

Lampiran 2 Daftar Tabel Distribusi t



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Banyak perusahaan yang berkembang seiring dengan waktu dewasa ini. Perusahaan – perusahaan tersebut berkembang sesuai dengan kebutuhan berbagai pihak, mulai dari perusahaan dagang, jasa, serta perusahaan manufaktur. Persaingan yang ketat pada industri bisnis juga memberikan pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap setiap perusahaan yang ada. Setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan pekerjaannya agar dapat memperoleh pelanggan dan dapat menjadi market leader dari produk yang mereka tawarkan.

Dalam menghadapi persaingan global para manajer perusahaan tidak dapat lagi menerapkan cara – cara tradisional dalam melakukan proses perencanaan, pengendalian aktivitas perusahaan. Manajemen dalam perusahaan dituntut untuk selalu mempelajari teknik baru yang digunakan untuk memotivasi pegawai agar dapat meningkatkan pelaksanaan kinerja mereka. Salah satu pendekatan dalam menghadapi era globalisasi karena persaingan yang semakin ketat ini ialah dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* dalam industri manufaktur dan jasa serta strategi mempersiapkan diri dengan mengembangkan kualitas karyawan dan manajer

dengan tujuan meningkatkan kualitas proses produksi dan produktivitas secara optimal dan berkelanjutan.

*Total Quality Management (TQM)* merupakan sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, dan lingkungannya. Oleh karena itu teknik *Total Quality Management* sangat perlu diterapkan dalam suatu perusahaan karena dapat memberikan beberapa manfaat yang pada akhirnya akan meningkatkan laba perusahaan dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

Fenomena yang terjadi pada PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan atau yang lebih dikenal dengan nama SUZUYA ini adalah sering kali terjadinya kegagalan dalam memenuhi *Standart Operational Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh *Top Management*. Terjadinya kegagalan kemungkinan disebabkan oleh masih belum efektifnya penerapan *Total Quality Management*. Dari fenomena yang biasa menjadi salah satu contoh adalah bahwa masih sering datang keluhan dari customer yang masih bingung dalam mencari produk yang diinginkan ataupun masih ada label harga yang belum terpasang pada produk. Tentu saja hal ini tidak mencerminkan *Total Quality Management* yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan pelayanan yang maksimal. Apabila hal ini di biarkan terus menerus akan berdampak buruk terhadap kondisi usaha perusahaan. Atas dasar ini lah peneliti merasa perlu untuk menilai *Total Quality Management* yang

## KUESIONER

### PENGANTAR

#### RESPONDEN YTH

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajer pada PT. Suniatama Mahkota Kencana Medan Kesungguhan dalam memberikan jawaban akan sangat bermanfaat dan Membantu keberhasilan penelitian ini. jawaban yang Bapak/Ibu berikan nantinya akan digunakan sebaik - baiknya dengan menjunjung tinggi kode etik penelitian yakni menjaga nama semua jawaban baik tertulis maupun lisan dari informasi pribadi responden untuk tidak disebarluaskan. Atas kesediaan dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

### IDENDITAS RESPONDEN

Nama Responden :  
Usia :  
Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan  
Pendidikan :

Petunjuk pengisian idenditas responden coret yang tidak perlu

Petunjuk pengisian pertanyaan kuesioner beri tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih dan setiap pertanyaan membutuhkan satu penilaian.



## Total Quality Management (X)

No	Pertanyaan	Opsi				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Sangat tidak Setuju
1	Apakah perusahaan selalu berusaha memenuhi kepuasan konsumen?					
2	Apakah keluhan dari pelayanan terhadap barang yang dihasilkan semakin meningkat?					
3	Apakah perusahaan aktif dalam melakukan research and development untuk meningkatkan efisiensi?					
4	Apakah laba yang meningkat merupakan komitmen perusahaan dalam jangka panjang seiring dengan peningkatan kualitas?					
5	Apakah komunikasi antar manajer dengan karyawan berlangsung dengan baik?					
6	Apakah sistem yang di terapkan manajemen dapat meningkatkan kualitas produk?					
7	Apakah perusahaan secara berkelanjutan memberi pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?					
8	Apakah staff bawahan tidak mempunyai kewenangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan?					
9	Apakah ada persetujuan atau kesepakatan antar manajemen dengan karyawan terhadap upah dan kondisi kerja ?					
10	Apakah semua karyawan memahami kewenangan dalam pengambilan keputusan ?					

## Kinerja Manajer (Y)

No	Pertanyaan	●psi				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Apakah anda dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah di targetkan perusahaan ?					
2	Apakah hasil kinerja anda sesuai dengan syarat kualitas atau standart perusahaan ?					
3	Apakah anda menerima semua teguran jika anda tidak bekerja sesuai dengan kewajiban anda ?					
4	Apakah anda berencana untuk bekerja dalam jangka waktu panjang dan memberikan yang terbaik buat perusahaan?					
5	Apakah anda pernah melakukan tukar pikiran kepada unit karyawan lain di perusahaan anda dalam permasalahan kerja?					
6	Apakah manajer lain dalam unit yang sama sulit untuk dapat menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan anda ?					
7	Apakah berbagai masalah yang timbul membutuhkan penyelesaian langsung dari pimpinan perusahaan ?					
8	Apakah anda membanggakan perusahaan dimana anda bekerja kepada orang lain ?					
9	Apakah manajer Anda selalu memberikan motivasi kerja kepada karyawannya					
10	Apakah anda mampu menyesuaikan diri dalam melakukan penguasaan teknologi yang berkembang di perusahaan.					

*Terima kasih saya ucapkan atas partisipasi dan waktu yang telah Bapak/Ibu berikan.*

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainul. Aida, Listianingsih, 2005, *Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward, Dan Profit Center Terhadap Hubungan Antara Total Quality Management Dengan Kinerja Manajerial*, Jurnal Akuntansi, hal 7-14.
- Carter, William K. 2009, *Akuntansi Biaya, Edisi 14*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Dwi. Yuniawati. Narsa. Made, 2003, *Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Study Empiris apada PT. Telkom Drive V Surabaya)*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol V No 1, Mei hal 18-23.
- Gapresz Vinsent, 2008, *Total Quality Management*, Penerbit Granedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hansen R.Don, Moen M.Maryane. 2004, *Akuntansi Manajemen*. Edisi delapan, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Handoko. T. Hari, 2008, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya*. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu SP. 2007, *Bacaan terpilih tentang Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kurniawan, Yudi 2010, *Pengaruh TQM (Total Quality Management) Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. Garam (Persero)*, Fakultas Ekonomi, STIE Perbanas, Surabaya.
- M.N.Nasution,2005, *Total Quality Management*, Penerbit Ghalia Indonesia, Yogyakarta.
- Mulyadi, Setyawan, 2007, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Edisi Ketiga, Penerbit Aditya Media, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Keempat*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tim Penyusun Fakultas Ekonomi. 2008, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Universitas Medan Area, Medan.