

PENGARUH ELEMEN UTAMA MANAJEMEN MUTU TERPADU

TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA

PT. BPR KRIDA HARTA SALATIGA



Skripsi Oleh:

R BAYU WIDA DEWANTARA

01091003097

AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2013

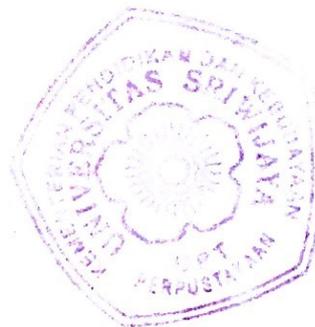
5
658.401.307
Bayu
2014

2011/2012

PENGARUH ELEMEN UTAMA MANAJEMEN MUTU TERPADU

TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA

PT. BPR KRIDA HARTA SALATIGA



Skripsi Oleh:

R BAYU WIDA DEWANTARA

01091003097

AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2013

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH ELEMEN UTAMA MANAJEMEN MUTU TERPADU
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA
PT. BPR KRIDA HARTA SALATIGA**

Disusun oleh :

Nama : R Bayu Wida Dewantara
NIM : 01091003097
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 09 / 12 / 2013

Ketua : 
Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 196712101994021001

Tanggal : 05 / 12 / 2013

Anggota : 
Emyilia Yuniartie. S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 197106021995032002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH ELEMEN UTAMA MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. BPR KRIDA HARTA SALATIGA

Disusun oleh:

Nama Mahasiswa : R Bayu Wida Dewantara
NIM : 01091003097
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 17 Desember 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 17 Desember 2013

Ketua,

Anggota,

Anggota,

<



Mukhtaruddin, SE, M.Si, Ak, CA
NIP 196712101994021001



Emylia Yuniartie, SE, M.Si, Ak, CA
NIP 197106021995032002



Yulia Seftiana, SE, M.Si, Ak
NIP 196707011992032003

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Ahmad Subeki, S.E., M.M., Ak, CA
NIP 19658161995121001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : R Bayu Wida Dewantara
NIM : 01091003097
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Akuntansi Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul : “Pengaruh Elemen Utama Mutu Terpadu Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT. BPR Krida Harta Salatiga “.

Pembimbing :
Ketua : Mukhtaruddin, S.E, M.Si, Ak, CA
Anggota : Emylia Yuniartie, SE, M.Si, Ak, CA
Tanggal Ujian : 17 Desember 2013

adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 25 Desember 2013
Pembuat Pernyataan,



R Bayu Wida Dewantara
NIM 01091003097

MOTTO

- "Banyak orang yang tidak menyadari betapa dekatnya dia dengan kesuksesan saat kegagalan menghampirinya".
- "Rasa puas adalah langkah awal menuju kehancuran".
- "Tuhanmu tiada meninggalkan kamu dan tiada (pula) benci kepadamu dan sesungguhnya hari kemudian itu lebih baik bagimu dari pada yang sekarang (permulaan) dan kelak Tuhanmu pasti memberikan karunia-Nya kepadamu, lalu (hati) kamu menjadi puas (Q.S. Add-Dhuhaa 3-5)".

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang Tuaku Ir. H. R. Widodo dan Ida Andriani
- ❖ Kakak-kakakku,
Rr. Wida Dian Permatasari, S.Kom
R. Wida Satrio Putra, S.T.
Rr. Sekar Arum Widaningtyas, S.T.
- ❖ Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Elemen Utama Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT. BPR Krida Harta Salatiga”. Skripsi ini adalah untuk memnuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai pentingnya menerapkan keempat elemen utama manajemen mutu terpadu yang dapat mempengaruhi laba perusahaan. Melalui manajemen kualitas akan memudahkan manajer untuk memperbaiki posisi pada persaingan di pasaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu manajer PT. BPR Krida Harta Salatiga untuk sedikit memberikan masukan untuk menghadapi fluktuasi ketidakstabilan perolehan laba perusahaan.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Mukhtaruddin, S.E, M.Si, Ak dan Ibu Emylia Yuniartie. SE, M.Si, Ak sebagai dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Ahmad Subeki, S.E., M.M., Ak sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Mukhtaruddin, S.E, M.Si, Ak sebagai Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Para dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan inspirasi dan motivasi disetiap kesempatannya.

Inderalaya, 27 Desember 2013

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat serta hidayah yang telah dilimpahkan-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi tugas akhir dan syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A, sebagai Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq, S.E., M.Si., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Subeki, S.E., M.Si., Ak., sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Mukhtaruddin, S.E, M.Si, Ak sebagai Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, sekaligus sebagai Pembimbing Skripsi I yang telah dengan sabar membimbing serta memberikan saran untuk menyelesaikan skripsi ini dengan mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran.
6. Ibu Emylia Yuniartie. S.E, M.Si, Ak, sebagai Pembimbing Skripsi II yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Semua Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Inderalaya.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Inderalaya.
9. Kedua Orang Tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril dan material, serta selalu memotivasi dengan selalu berusaha membuat suasana senyaman mungkin untuk mempercepat kelulusan.
10. Rr Sekar Arum Widaningtyas, S.T. yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Dan kedua kakakku tersayang yang membantu berjalannya kelancaran penyusunan skripsi ini
11. Ibu Lies Kumalawati yang telah memberikan bantuan dan ijinnya untuk bisa memperoleh semua data yang diperlukan dalam penelitian ini di PT. BPR Krida Harta. Serta seluruh karyawan PT. BPR Krida Harta Salatiga yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab daftar pertanyaan dalam kuisisioner.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Angkatan 2009 Universitas Sriwijaya.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga telah banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Semoga Allah SWT membalas budi baiknya dan selalu melimpahkan berkah, rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua.

Palembang, 27 Desember 2013

Penulis,



R Bayu Wida Dewantara

ABSTRAK

PENGARUH ELEMEN UTAMA MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. BPR KRIDA HARTA SALATIGA

Oleh:

R BAYU WIDA DEWANTARA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh elemen utama manajemen mutu terpadu terhadap kinerja perusahaan pada PT. BPR Krida Harta Salatiga. Analisis data yang diperoleh dari kuisisioner dengan metode analisis kualitatif deskriptif menggunakan informan yang berasal dari keseluruhan karyawan PT. BPR Krida Harta Salatiga telah memberikan gambaran tentang penerapan keempat elemen utama pada perusahaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa elemen utama manajemen mutu terpadu yang terdiri dari fokus pada pelanggan, manajemen berdasarkan fakta, respek pada setiap orang, dan perbaikan berkesinambungan mempunyai pengaruh terhadap laba perusahaan melalui perbaikan kualitas sebagai strategi pemasaran yang baru untuk saat ini. Keterbatasan dari penelitian ini berasal dari jawaban kuisisioner yang dapat menimbulkan respon bias.

Kata kunci: *manajemen mutu terpadu, pelanggan, perbaikan kualitas, laba, kinerja perusahaan, globalisasi.*

ABSTRACT

EFFECT of PRICIPAL ELEMENT of TOTAL QUALITY MANAGEMENT on CORPORATE PERFORMANCE at PT. BPR KRIDA HARTA SALATIGA

By:

R Bayu Wida Dewantara
Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak, CA
Emylia Yuniartie, S.E., M.Si., Ak, CA

This study purposed to analyze the effect of principal element of Total Quality Management to corporate performance at PT. BPR Krida Harta Salatiga. Analysis data from questionnaire with kualitative descriptive method use informant from all of PT. BPR Krida Harta Salatiga employment give some illustration about application of four principal element on the corporate. Result from this study show that principal element of Total Quality Management consist of customer focus, total involvement, management based on fact, and continuous improvement have a positive impact on corporate profits by quality improvement as new marketing strategy. The limitation of this study from questionnaire answer make biased response.

Keyword : Total Quality Management, customer, quality improvement, profits, corporate performance, globalization.

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : R Bayu Wida Dewantara

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat / Tanggal Lahir : Karanganyar / 10 Juli 1991

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah (Orang Tua): Jl. Lubuk Kawah Perumahan Citra Kencana 2
Blok A no. 14 Kebun Bunga Palembang

Alamat Email : wida.bayu@gmail.com

Pendidikan Formal :

Tahun Ajaran	Nama Sekolah
1997 - 1998	SD Angkasa Lanud Adisumarmo Surakarta
1998 - 2003	SD Negeri Sidorej Lor 03 Salatiga
2003 - 2006	SMP Negeri 2 Salatiga
2006 - 2007	SMA Negeri 3 Salatiga
2007 - 2009	SMA Negeri 13 Palembang

Pendidikan Non Formal :

Pengalaman organisasi :

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	x
ABSTACT	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Mutu Terpadu / TQM	11

2.1.2 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	15
2.1.3 Elemen Utama <i>Total Quality Management</i>	20
2.1.4 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	22
2.1.5 Fokus Pada Pelanggan	23
2.1.6 Respek Pada Setiap Orang	31
2.1.7 Manajemen Berdasarkan Fakta	37
2.1.8 Perbaikan yang Berkesinambungan	42
2.1.9 Kinerja Perusahaan	49
2.1.10 Laba	50
2.1.11 Hubungan Antara <i>Total Quality Management</i> dan Laba..	52
2.2 Penelitian Sebelumnya	52
2.3 Kerangka Pemikiran	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	56
3.2 Rancangan Penelitian	56
3.3 Sumber Data	57
3.4 Populasi dan Sampel	59
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	61
3.6 Teknik Analisis	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Hasil Penelitian	64
4.1.1 Karakteristik Informan	64
4.1.1.1 Jenis Kelamin Informan	64
4.1.1.2 Tingkat Usia	65
4.1.1.3 Masa Kerja Informan	65

4.1.1.4 Tingkat Pendidikan Informan	66
4.1.2 Hasil Penyebaran Kuisisioner	66
4.2 Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	97
5.3 Keterbatasan Penelitian	98
Daftar Pustaka	99
Lampiran-lampiran	102

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Presentase Jenis Kelamin Informan	64
Tabel 4.2 Tingkat Usia Informan	65
Tabel 4.3 Masa Kerja Infoman	65
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Informan	66
Tabel 4.5 Rekapitulasi Kuisisioner	68
Tabel 4.6 Persentase Penerapan Elemen Utama Manajemen Mutu Terpadu	72
Tabel 4.7 Interval Klasifikasi Penerapan	74
Tabel 4.8 Kategori Kelas Interval	76
Tabel 4.9 Rekapitulasi Kuisisioner Variabel Fokus pada Pelanggan	77
Tabel 4.10 Rata-rata Jawaban Variabel Fokus pada Pelanggan	78
Tabel 4.11 Rekapitulasi Kuisisioner Variabel Respek pada Setiap Orang	82
Tabel 4.12 Tabel Rata-rata Jawaban Variabel Respek pada Setiap Orang	83
Tabel 4.13 Rekapitulasi Kuisisioner Variabel Manajemen Berdasarkan Fakta	88
Tabel 4.14 Tabel Rata-rata Jawaban Variabel Manajemen Berdasarkan Fakta	89
Tabel 4.15 Rekapitulasi Kuisisioner Variabel Perbaikan Proses Berkesinambungan	93
Tabel 4.16 Tabel Rata-rata Jawaban Variabel Perbaikan Proses Berkesinambungan	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Laba Perusahaan	4
Gambar 2.1 Skema Pengaruh Perbaikan Kualitas	10
Gambar 2.2 Skema Pengaruh Program TQM	11
Gambar 2.3 Hubungan Kepedulian Terhadap Pelanggan Internal, Eksternal dan Loyalitas Pelanggan	35
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	54

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN BAB I

NAMA : R BAYU WIDA DEWANTARA
NIM : 01091003097
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH ELEMEN UTAMA MANAJEMEN MUTU
TERPADU TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA PT.
BPR KRIDA HARTA SALATIGA

PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal : 09 / 12 / 2013

Ketua : 
Mukhtaruddin, S.E, M.Si., Ak., CA
NIP 196712101994021001

Tanggal : 05 / 12 / 2013

Anggota : 
Emyilia Yuniartie. S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 197106021995032002



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini persaingan bisnis disegala bidang sangatlah ramai dan ketat dengan kelebihan dan keterbatasan yang dijadikan ciri atau justru daya tarik oleh para pelaku usaha. Di dunia globalisasi yang sangat bebas ini sangat beragam strategi yang di luncurkan oleh setiap perusahaan. Kebutuhan akan sesuatu sekarang telah berkembang menjadi keinginan yang mengakibatkan perusahaan harus pintar-pintar dalam menarik minat konsumen baik dalam hal barang maupun jasa. Apabila perusahaan hanya terdiam tanpa melakukan inovasi-inovasi baru maka ia harus siap kalah bersaing dengan perusahaan kompetitornya.

Keragaman yang ada dalam satu jenis bisnis yang sama memaksa perusahaan menunjukkan performa dalam produk dan pelayanan dan banyak hal untuk menang bersaing. Dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan kualitas. Menurut *American Society for quality control* kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi (Render dan Herizer, 1997:92). Sedangkan Deming berpendapat kualitas adalah 'mempertemukan kebutuhan dan harapan konsumen secara berkelanjutan atas harga yang telah mereka bayarkan'. Filosofi Deming membangun kualitas sebagai suatu sistem (Bhat dan Cozzolino, 1993:106).

Heizer and Render juga berpendapat bahwa kualitas terutama mempengaruhi perusahaan dalam empat hal, yaitu: (1) biaya dan pangsa pasar:

kualitas yang ditingkatkan dapat mengarah kepada peningkatan pangsa pasar dan penghematan biaya, keduanya juga dapat mempengaruhi profitabilitas; (2) reputasi perusahaan: reputasi perusahaan mengikuti reputasi kualitas yang dihasilkan. Kualitas akan muncul bersamaan dengan persepsi mengenai produk baru perusahaan, praktek-praktek penanganan pegawai, dan hubungannya dengan pemasok; (3) pertanggung jawaban produk: organisasi memiliki tanggung jawab yang besar atas segala akibat pemakaian barang maupun jasa; dan (4) implikasi internasional: dalam era teknologi, kualitas merupakan fokus perhatian dalam bidang operasional. Apabila produk yang dihasilkan berkualitas, maka akan berimplikasi pada meningkatnya permintaan produk di pasar internasional.

Bila melihat uraian di atas kita akan mengubah persepsi bahwa tidak hanya kualitas dari segi harga namun juga yang membuat permintaan konsumen meningkat adalah pelayanan, daya tahan produk yang berkelanjutan, dan juga *image* perusahaan di masyarakat. Kepengurusan pegawai juga menjadi berita menarik untuk menarik minat pasar.

Jadi kualitas merupakan hasil total dari semua keterkaitan pihak-pihak yang terlibat dalam proses produksi. Semua dilakukan hanya semata-mata untuk meningkatkan strategi pemasaran jangka panjang berupa kualitas produk guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Secara umum, kinerja didefinisikan sebagai sejauh mana suatu operasi memenuhi tujuan kinerja, dan langkah-langkah utama dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan.

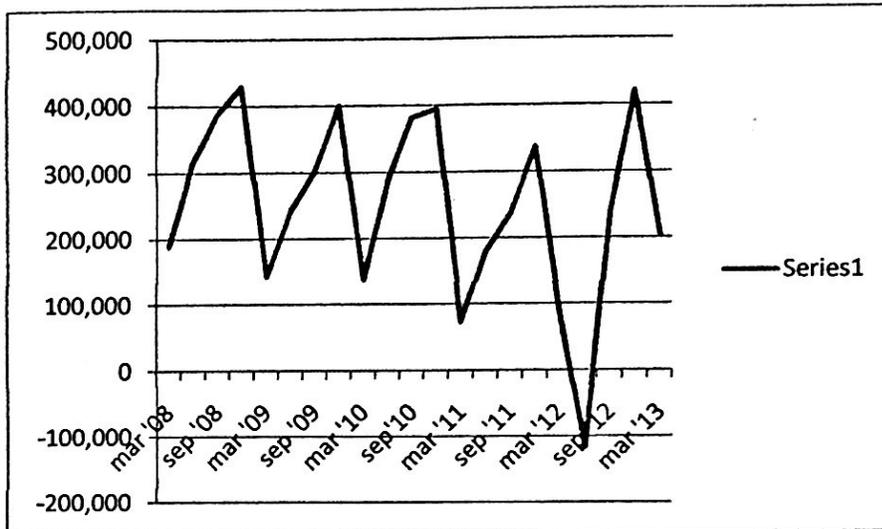
Brah and Lim (2006) mengatakan bahwa kinerja perusahaan dapat diukur dalam dua dimensi kinerja yaitu: kinerja operasional dan kinerja organisasi.

Kinerja operasional mencerminkan kinerja operasi internal perusahaan dalam hal biaya dan pengurangan pemborosan, meningkatkan kualitas produk, pengembangan produk baru, memperbaiki kinerja pengiriman, dan peningkatan produktivitas. Sedangkan kinerja organisasi diukur dengan ukuran finansial seperti pertumbuhan pendapatan, laba bersih, rasio laba dengan pendapatan dan laba atas aset, dan ukuran *non-financial*.

PT. BPR Krida Harta Salatiga adalah salah satu perusahaan jasa yang menghimpun dana dari masyarakat berbentuk tabungan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit. Dalam operasinya sejak tahun 1969 bank ini tidak mengalami kemajuan dari segi jumlah lokasi perusahaan, dimana lokasi PT. BPR Krida Harta hanya ada di kota Salatiga, Jawa Tengah. Ini berarti sebagian besar nasabah bank tersebut hanya terdiri dari masyarakat sekitar saja. Tentu saja hal tersebut dapat mengurangi tingkat pertumbuhan laba yang diperoleh setiap periodenya. Menurut data yang diperoleh dari laporan keuangan pada Bank Indonesia perusahaan hanya memiliki laba yang naik turun dan cenderung turun. Hal ini terlihat dari gambar 1.1.

Gambar grafik 1.1 menunjukkan laba selama 5 tahun tersebut menunjukkan adanya naik turun dari besarnya laba perusahaan dari tahun 2008 hingga kini. Semenjak pemberhentian pegawai besar-besaran akibat krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997, dari hampir lebih dari 100 orang pegawai perusahaan hingga kini hanya memiliki 25 orang pegawai. Perusahaan nampak belum memiliki kenaikan jumlah karyawan.

Gambar 1.1: Grafik Laba Perusahaan



Sumber: Data Primer Diolah

Tanpa adanya pertumbuhan hasil operasi berupa asset tentu akan sedikit sulit untuk menarik minat pelanggan mengingat perusahaan bergerak di bidang keuangan yang amat sangat memerlukan *image* sebagai perusahaan yang dapat dipercaya menjaga dana yang dititipkan oleh masyarakat. Baik untuk investasi maupun kemampuan bank dalam menyalurkan dana pada pihak yang tepat.

Apabila dilihat dari eksistensinya, perusahaan tersebut tetap ada hingga saat ini. Melihat perusahaan yang memiliki kinerja tetap selama bertahun-tahun, perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai kinerja perusahaan tersebut yang mampu bertahan hingga saat ini tanpa adanya kantor cabang pembantu lain untuk mempertahankan eksistensinya dalam dunia perbankan.

Salah satu kinerja perusahaan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu kerjasama yang berkesinambungan antara pimpinan perusahaan dengan karyawan sehingga menimbulkan lingkungan kerja yang nyaman. Karena kenyamanan karyawan dalam lingkungan kerja juga dapat menentukan kinerja yang dilakukan

oleh karyawan tersebut. Semakin baik lingkungan kerjanya, maka kinerja yang dihasilkan pun juga akan semakin baik pula, begitu juga sebaliknya. Hal ini membuat peneliti ingin mencari tahu apa yang sebenarnya terjadi dan menjadi alasan bank tersebut bisa tetap bertahan dengan tanpa adanya pertumbuhan jumlah gedung.

Perusahaan yang ingin mendapatkan suatu posisi kinerja perusahaan, tentu ada faktor-faktor yang harus diperhatikan. Dalam hal ini, dibutuhkan suatu sistem pengendalian mutu yang sesuai dengan permasalahan tersebut yaitu manajemen mutu terpadu seperti yang sudah mendunia Total Quality Manajemen (TQM). "TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya" (Tjiptono, 2001: 4).

TQM adalah sebuah pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas. Dalam berbagai literatur manajemen operasi diketahui bahwa perusahaan diseluruh dunia telah menerapkan TQM selama beberapa dekade terakhir. Disamping itu, telah banyak penelitian dilakukan oleh para pakar yang fokus pada konsep TQM dengan menggunakan atau meninjaunya dari berbagai area atau konteks yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis tertarik untuk menelitinya dan memberi judul karya sederhana ini dengan judul **"Pengaruh Elemen Utama Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Kinerja**

Perusahaan pada PT. BPR Krida Harta Salatiga". Agar diperoleh kinerja perusahaan yang baik sehingga perusahaan mampu meningkatkan eksistensinya di dunia perbankan dan mampu menarik minat nasabah baru serta menjaga loyalitas nasabah lama.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis menemukan beberapa pokok rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan elemen utama manajemen mutu terpadu pada PT. BPR Krida Harta Salatiga ?
2. Bagaimana pengaruh elemen utama manajemen mutu terpadu pada kinerja PT. BPR Krida Harta Salatiga ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana penerapan elemen utama manajemen terpadu di PT. BPR Krida Harta Salatiga.
2. Mengetahui pengaruh elemen utama manajemen mutu terpadu pada kinerja PT. BPR Krida Harta Salatiga.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoritis penelitian ini dimaksudkan untuk meningkatkan ilmu akuntansi manajemen, khususnya di bidang peningkatan manajerial dan lingkungan bisnis pada perusahaan. Sedangkan secara praktis penelitian ditujukan untuk membantu akuntan manajemen operasi dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan pengaruh TQM dalam kaitannya dengan laba perusahaan.

1.5 Sistematika Skripsi

Untuk memudahkan pembahasan, maka penulis membagike dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan, bab ini menjelaskan fenomena yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari yang didukung oleh landasan teoritis sehingga diperoleh perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka, berisi tentang pembahasan mengenai permasalahan yang akan dibahas didasarkan pada teori utama. Landasan teori akan membantu memecahkan pertanyaan penelitian dengan dibantu oleh penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran untuk menjelaskan alur pikir peneliti dalam bentuk Skema Alur Pikir penelitian dan hipotesis.

Bab 3 Metode Penelitian, bagian yang menyajikan ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional dan teknik analisis data penelitian yang digunakan.

Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan berisikan tentang analisis penelitian dari data penelitian. Hasil penelitian menyajikan hasil analisis data penelitian sesuai dengan perumusan masalah penelitian. Pembahasan menyajikan temuan penelitian yang berasal dari hasil analisis yang dikaitkan dengan teori yang digunakan dalam penelitian serta temuan-temuan penelitian terdahulu.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran yang merupakan bagian penutup berisikan kesimpulan hasil penelitian sesuai dengan perumusan masalah dan saran yang diajukan peneliti berdasarkan temuan data. Serta keterbatasan penelitian yang mengungkap keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN BAB II

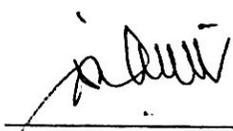
NAMA : R BAYU WIDA DEWANTARA
NIM : 01091003097
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH ELEMEN UTAMA MANAJEMEN MUTU
TERPADU TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA PT.
BPR KRIDA HARTA SALATIGA

PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal : 09 / 12 / 2013

Ketua : 
Mukhtaruddin, S.E, M.Si., Ak., CA
NIP 196712101994021001

Tanggal : 05 / 12 / 2013

Anggota : 
Emyilia Yuniartie. S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 197106021995032002

DAFTAR PUSTAKA

- Aries, Erna Febru. 2008. "Teknik Analisis Data Dalam Penelitian". <http://ardhana12.wordpress.com/2008/02/08/teknik-analisis-data-dalam-penelitian/> (diakses pada tanggal 20 Juni 2013)
- Bartarkalong, Azizah. 2012. "Makalah tentang Fokus pada Kepuasan Pelanggan". <http://azizah-blogs.blogspot.com/2012/05/makalah-tentang-fokus-pada-kepuasan.html> (diakses pada tanggal 21 Juni 2013)
- Baridwan, Zaki. 2007. "Intermediate Accounting", Edisi 7. Yogyakarta: BPFE.
- Basri, Seta. 2002. "Uji Korelasi Spearman dengan SPSS dan Manual". <http://setabasri01.blogspot.com/2012/04/uji-korelasi-spearman-dengan-spss-dan.html> (diakses pada tanggal 27 Mei 2013).
- Chairany, Nurul dan Wahyuni Lestari P. 2011. "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja perusahaan Melalui Kepemimpinan Dan Perilaku Produktif Karyawan". Makasar: FT Universitas Hasanuddin.
- Eriyundani. 2013. "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Laba Perusahaan Pada PT Toyota Kalla Cabang Cokroaminoto Makassar", <http://repository.unhas.ac.id/xmlui/handle/123456789/369>. Makassar: FE Universitas Hasanuddin (diakses pada tanggal 16 April 2013)
- Goetsch, David L. dan Stanley B. David. 2002. "Manajemen Mutu Total". Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Harnanto, dalam "Laba". 2008. http://kelompoklaba.wordpress.com/2008/08/27/laba_ (diakses pada tanggal 8 April 2013).
- Hasan, M. Iqbal. 2001. "Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)". Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasanah, Nur. 2012. "Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan". Dipublikasikan pada <http://nur02.edublogs.org/files/2012/.../05-PPK-1wkxm09> (diakses pada tanggal 23 Juni 2013).
- Ichwan, "Definisi, Unsur, Prinsip, Manfaat Program Total Quality Management (TQM)". 2010. <http://ichwanfile.wordpress.com/2010/11/19/definisi-unsur-prinsip-manfaat-program-total-quality-management-tqm/> (diakses pada tanggal 5 April 2013).

- Kawiana, IGP. "Manajemen Mutu Terpadu Serta Kaitannya Dengan Prilaku Produktivitas Karyawan". Dipublikasikan pada http://www.unhi.ac.id/file/Jurnal/Manajemen_Mutu_Terpadu%20I_GP_Kawiana-1.pdf (diakses pada tanggal 24 Juni 2013)
- Kurniawan, hendra. 2012. "Dampak Hari Besar Terhadap Tingkat Pendapatan Pengusaha Kue di Pasar Banyuwangi Desa Kulon Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Probolinggo". Skripsi. Malang: F.Tarbiyah, Universitas Negeri Maulana Ibrahim Muqodim, dalam "KONSEP LABA DALAM PELAPORAN KEUANGAN". 2013. <http://kurniawanbudi04.wordpress.com/2013/01/11/konsep-laba-dalam-pelaporan-keuangan> (diakses pada tanggal 8 April 2013).
- Koyan, Prof. Dr. I Wayan, M.Pd. 2012. "Metodologi Penelitian Kualitatif" <http://pasca.undiksha.ac.id/e-learning/staff/dsnmateri/6/1-14.pdf> (diakses pada tanggal 25 Juni 2013)
- Midwifery, Beatry. 2012. "Populasi dan Sampel". http://beatry23.blogspot.com/p/populasi-dan-sampel-dalam-penelitian_27.html (diakses pada tanggal 9 oktober 2013).
- Moleong, Lexy J. 200. "Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muqodim, Drs, MBA, Ak. 2005. "Teori Akuntansi". Yogyakarta: Ekonisia.
- Render dan Herizer. 2009 "Manajemen Operasi". Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, A. Judhie. 2012. "Modul Customer Retention Marketing". UNIVERSITAS MERCU BUANA. Dipublikasikan pada <http://kk.mercubuana.ac.id/files/43021-3-168187347208.doc>. (diakses pada tanggal 21 Juni 2013).
- Sirvanci, Mete B. 2012. "Critical Issues for TQM Implementation Hight Education". <http://anan-nur.blogspot.com/2012/02/critical-issues-for-tqm-implementation.html> (diakses pada tanggal 22 Juni 2013).
- Sugiyono. 2006. "Metode Penelitian Administrasi, Edisi Revisi, Cetakan ke 14, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. "Total Quality Management". Yogyakarta: Andi.

Solehudin, H. Deni S.Ag., M.Si."Total Quality Management (TQM) dan Implementasinya dalam Pendidikan" <http://aa-den.blogspot.com/2010/07/total-quality-management-tqm-dan.html> (diakses pada tanggal 9 Oktober 2013).

Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2011."SPSS Complete". Jakarta: Salemba Infotek.

Yamit, Zulian. 2002. "Manajemen Kualitas Produk dan Jasa". Yogyakarta: Ekonisia.