PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*

PADA FAKULTAS EKONOMI DI TIGA UNIVERSITAS SWASTA

DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Disusun Oleh :

Agung Janu Argiantopo

090417734

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2013

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

PADA FAKULTAS EKONOMI DI TIGA UNIVERSITAS SWASTA

DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun Oleh:

Agung Janu Argiantopo

NPM: 09 04 17734

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

JULI 2014

SKRIPSI

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

PADA FAKULTAS EKONOMI DI TIGA UNIVERSITAS SWASTA

DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Agung Janu Argiantopo

NPM: 09 04 17734

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. Anastasia Susty A, M.Si., Akt., CA. **Tanggal 14 Mei 2014**

SKRIPSI

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

PADA FAKULTAS EKONOMI DI TIGA UNIVERSITAS SWASTA

DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:
Agung Janu Argiantopo
NPM: 09 04 17734

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 9 Juni 2014
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Dr. Anastasia Susty A., M.Si., Akt., CA.

Anggota Panitia Penguji

Drs. D. Agus Budi R., M.Si., CA., Akt.

Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA., Akt., CA.

Yogyakarta, 14 Juli 2014

a.n. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Wakil Dekan I

A. Jatmiko Wibowo, S.E., SIP., MSF.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama/NPM/Jurusan: Agung Janu Argiantopo/09017734/Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*

PADA FAKULTAS EKONOMI DI TIGA UNIVERSITAS SWASTA

DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta,Mei 2014

Yang membuat pernyataan,

Agung Janu Argiantopo

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana strata satupada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Anastasia Susty Ambarriani, M,Si., Akt., CA. selaku dosen pembimbing, atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi yang dilakukan dengan penulis;
2. Dekan Universitas Atmajaya Yogyakarta, Dekan Universitas Janabadra dan Dekan Universitas Sanata Dharma, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penulisan di Universitas tersebut;
3. Semua dosen yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam pengisian kuesioner (menjadi responden);
4. Orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan bagi penulis;
5. Kakak yang tersayang buat semua dukungan yang sangat memberikan manfaat bagi penulis dalam menjalankan studi;

6. Sahabat-sahabat terdekat buat bantuan dan perhatian, serta hari-hari indah yang boleh dibagi bersama sepanjang masa perkuliahan

7. Dan orang special yang selalu menemani dalam suka dan duka penulis dalam menjalani masa perkuliahan.

Semoga semua pihak mendapat kasih karunia dari Tuhan Yesus Kristus atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis, dan menjadi tanggung jawab penulis. Untuk itu, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini.Penulis berharap skripsi inidapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi.

Yogyakarta,Mei 2014

Agung Janu Argiantopo

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Bersukacitalah dalam pengharapan, bersabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa!"

(Roma 12:12)

KUPERSEMBAHKAN SKRIPSI INI UNTUK:

BAPAK DAN IBU TERCINTA

KAKAKKU TERSAYANG

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul ……. i
Halaman Persetujuan Pembimbing ……. ii
Halaman Pengesahan Skripsi …….. iii
Halaman Pernyataan ……... iv
Kata Pengantar v
Halaman Motto dan Persembahan vii
Daftar Isi viii
Daftar Tabel …… xi
Daftar Gambar …… xii
Intisari …….. xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang …….. 1
1.2. Rumusan Masalah ……. 3
1.3. Tujuan Penelitian …….. 3
1.4. Manfaat Penelitian ……. 3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas …….. 6
2.1.1. Definisi Kualitas …… 6
2.2 Total Quality Management …… 8
2.2.1. Sejarah Total Quality Management …….. 8
2.2.2. Pengertian Total Quality Management ……. 8

2.2.3. Prinsip-Prinsip TQM ……. 9

2.2.4. Implementasi TQM …… 11

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian …….. 14

3.2 Objek Penelitian …..…… 14

3.3 Operasionalisasi Variabel ……. 14

3.4 Jenis dan Sumber Data …….. 15

3.5 Metode Pengumpulan Data ……... 16

3.6 Teknik Analisis Data ……. 16

3.6.1 Uji Validitas …… 16

3.6.2 Uji Reliabilitas …… 17

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum Responden …… 18

4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian ……. 18

4.3 Fokus Pada Pelanggan ……... 20

4.3.1 Universitas A ..……..... 20

4.3.2 Universitas B ……... 21

4.3.3 Universitas C ……... 22

4.4 Kerjasama Internal/Eksternal …… 22

4.4.1 Universitas A ..……... 23

4.4.2 Universitas B …….. 24

4.4.3 Universitas C …….. 25

4.5 Perbaikan Berkelanjutan ……... 27

4.5.1 Universitas A ..…….. 27

4.5.2 Universitas B …… 28
4.5.3 Universitas C …… 29
4.6 Kepemimpinan …… 30
4.6.1 Universitas A ..…… 31
4.6.2 Universitas B …….. 32
4.6.3 Universitas C …….. 33
4.7 Pemenuhan Karyawan …… 34
4.7.1 Universitas A ..…… 34
4.7.2 Universitas B ……... 35
4.7.3 Universitas C ……... 36
4.8 Pengetahuan ……..... 37
4.8.1 Universitas A ..…….. 37
4.8.2 Universitas B …… 38
4.8.3 Universitas C …… 39
4.9 Proses Manajemen …….. 40
4.9.1 Universitas A ..……. 41
4.9.2 Universitas B …… 42
4.9.3 Universitas C …… 43
4.10 Rangkuman Analisis ……. 44

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan …….. 47
5.2 Keterbatasan Penelitian …….. 47
5.3 Saran …….. 48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran …….. 5

DAFTAR TABEL

Halaman

Table 3.1 Operasional Variabel …… 14

Tabel 4.1 Gambaran Objek Penelitian ……. 18

Tabel 4.2 Rincian Kuisioner TQM yang diberikan dan kembali ……. 19

Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Nilai Rata-Rata Pada Tiap Universitas ……. 19

Tabel 4.4 Nilai Rata-Rata Tiap Indikator Pada Tiap Universitas …….. 20

Tabel 4.5 Fokus Pada Pelanggan pada Universitas A ……... 21

Tabel 4.6 Fokus Pada Pelanggan pada Universitas B ……... 21

Tabel 4.7 Fokus Pada Pelanggan pada Universitas C ……... 22

Tabel 4.8 Kerjasama Internal/Eksternal Pada Universitas A ……... 23

Tabel 4.9 Kerjasama Internal/Eksternal Pada Universitas B ……... 25

Tabel 4.10 Kerjasama Internal/Eksternal Pada Universitas C …….. 26

Tabel 4.11 Perbaikan Berkelanjutan Pada Universitas A …… 28

Tabel 4.12 Perbaikan Berkelanjutan Pada Universitas B …… 29

Tabel 4.13 Perbaikan Berkelanjutan Pada Universitas C …… 30

Tabel 4.14 Kepemimpinan Pada Universitas A …… 32

Tabel 4.15 Kepemimpinan Pada Universitas B …… 33

Tabel 4.16 Kepemimpinan Pada Universitas C …… 34

Tabel 4.17 Pemenuhan Karyawan Pada Universitas A …… 35

Tabel 4.18 Pemenuhan Karyawan Pada Universitas B …… 36

Tabel 4.19 Pemenuhan Karyawan Pada Universitas C …… 37

Tabel 4.20 Pengetahuan Pada Universitas A …… 38

Tabel 4.21 Pengetahuan Pada UniversitasB …… 39

Tabel 4.22 Pengetahuan Pada UniversitasC …… 40

Table 4.23 Proses Manajemen Pada Universitas A …….. 42

Table 4.24 Proses Manajemen Pada Universitas B …….. 43

Table 4.25 Proses Manajemen Pada Universitas C …….. 44

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

PADA FAKULTAS EKONOMI DI TIGA UNIVERSITAS SWASTA

DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Disusun Oleh:
Agung Janu Argiantopo
NPM: 09 04 17734

Pembimbing
Dr. Anastasia Susty A, M.Si., Akt., CA.

Abstrak

Universitas swasta merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Dalam UU RI No 12 tentang Pendidikan Tinggi, disebutkan bahwa universitas swasta adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi, kemudian disebutkan juga tentang Tridharma Universitas swasta yang selanjutnya disebut Tridharma adalah kewajiban Universitas swasta untuk menyelenggarakan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu Universitas swasta merupakan salah satu organisasi yang harus memperhatikan kualitas dalam pelayanannya, karena memiliki tanggung jawab yang besar tidak hanya untuk menarik minat konsumen yang mana dalam kasus ini adalah mahasiswa tetapi juga untuk pengabdian kepada Negara dan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari Universitas swasta, perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus. Dan TQM merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan bagi Universitas swasta untuk memperbaiki kinerja pelayanannya. Pendekatan TQM pada Universitas swasta ini akan dapat memperbaiki system organisasi secara terus menerus sehingga mampu menghadapi perubahan lingkungan global yang terjadi, dan memberikan kualitas yang semakin baik dalam pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Penerapan Total Quality Management* pada fakultas ekonomi di tiga universitas di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata jawaban responden tentang penerapan TQM pada Universitas A adalah 5,288, Universitas B adalah 5,532, Universitas C adalah 5,694. Hasil tersebut berada di atas skala 4. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga universitas sudah menerapkan *Total Quallity Management.*

Kata kunci : *Total Quality Management*