



MILIK PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ATMA JAYA, YOGYAKARTA

Diterima	:	27 MAY 2008
Inventarisasi	:	2660/EA/Hd.05/2008
Klasifikasi	:	Bj 658.562 Man 08
Subyek	:	Total Quality Management



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Program Studi Akuntansi

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR)
DI
YOGYAKARTA DAN SEKITARNYA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

Florentina Nancy Supra Dewi

NPM : 03 04 14467

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2008

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR)
DI YOGYAKARTA DAN SEKITARNYA**

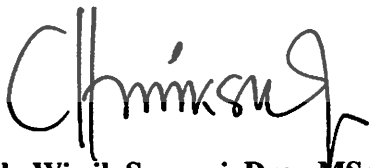
Disusun oleh :

Florentina Nancy Supra Dewi

NPM : 03 04 14467

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



(Ch. Wiwik Sunarni, Dra., MSA., Akt.)

Tanggal 16 April 2008

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR)
DI YOGYAKARTA DAN SEKITARNYA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

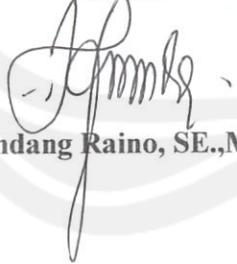
Florentina Nancy Supra Dewi

NPM : 03 04 14467

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 09 Mei 2008
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

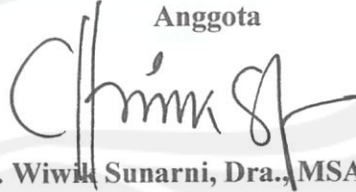
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua



Endang Raino, SE., M.Si

Anggota



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



H. Andre Purwanugraha, SE., MBA

Yogyakarta, 09 Mei 2008

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. R. Maryatmo, MA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BANK PERKREDITAN
RAKYAT (BPR) DI YOGYAKARTA DAN SEKITARNYA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 April 2008

Yang menyatakan,



Florentina Nancy Supra Dewi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dilaksanakan dalam rangka mencapai gelar keserjanaan strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi kesempatan, bimbingan dan dukungan terutama kepada :

1. Dr. R. Maryatmo, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Drs. I Gede Siswantaya, M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA., Akt., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang berguna bagi penulis.
5. Pimpinan Bank Indonesia Yogyakarta atas pemberian informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
6. Seluruh manajer menengah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Yogyakarta khususnya pada BPR PT. Artha Sumber Arum, BPR PT. Berlian Bumi Artha, BPR PT. Bumi Karya Pala, BPR PT. Bina Arta

Swadaya Yogyakarta, BPR PT. Danagung Bakti, BPR PT. Danagung Ramulti, BPR PT. Danamas Prima, BPR PT. Kartika Artha Kencanajaya, BPR PT. Madani Sejahtera Abadi, BPR PT. Nusamba Banguntapan, BPR PT. Nusumma Tempel, BPR PT. Profidana Paramitra, BPR PT. Restu Mandiri Makmur, BPR PT Sinarenam Permai Depok, dan BPR PT. Wijayamulya Santosa atas bantuan pengisian kuesioner dan pemberian informasi yang dibutuhkan oleh penulis.

7. Orang tua Y.A. Tulus Parta Atmadja dan MC. Tumiyah, yang selalu memberikan semangat, dukungan doa, dan dukungan materi.
8. Adik Thomas Edi Rahardja, atas doa dan motivasinya.
9. Yoseph Purnandani, atas dukungan, doa, dan motivasinya setiap hari.
10. Tika, Arum, Noya, Dewer, Eva, dan Ciput yang sudah meluangkan waktu untuk menemani selama menyebarkan kuesioner.
11. Teman-teman yang tidak dapat disebut satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna namun demikian masukan, kritik dan saran-saran yang bertujuan untuk perbaikan sangat diharapkan untuk kesempurnaannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam penyusunan-penyusunan skripsi berikutnya.

Yogyakarta, 16 April 2008

Penulis,



Florentina Nancy Supra Dewi

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Pembahasan	7
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	9
2.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	9
2.1.2 Prinsip Utama dalam <i>Total Quality Management (TQM)</i>	11

2.1.3	Unsur-Unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM)	13
2.1.4	Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM)	18
2.2.	Kinerja Manajerial	20
2.3.	<i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	21
 BAB III. METODE PENELITIAN		
3.1.	Populasi dan Sampel	25
3.2.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.2.1	Kinerja Manajerial	27
3.2.2	Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM)	27
3.3.	Metode Pengumpulan Data	28
3.4.	Analisis Data	29
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.4.2	Rumusan Hipotesis	29
3.4.3	Uji Hipotesis	30
 BAB IV. ANALISIS DATA		
4.1.	Gambaran Umum Responden	32
4.1.1	Data Demografi responden	33
4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	34
4.2.1	Uji Validitas	34
4.2.2	Uji Reliabilitas	35
4.3.	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	36
4.4.	Analisis Regresi	42
4.5.	Pengujian Hipotesis	44

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran	46

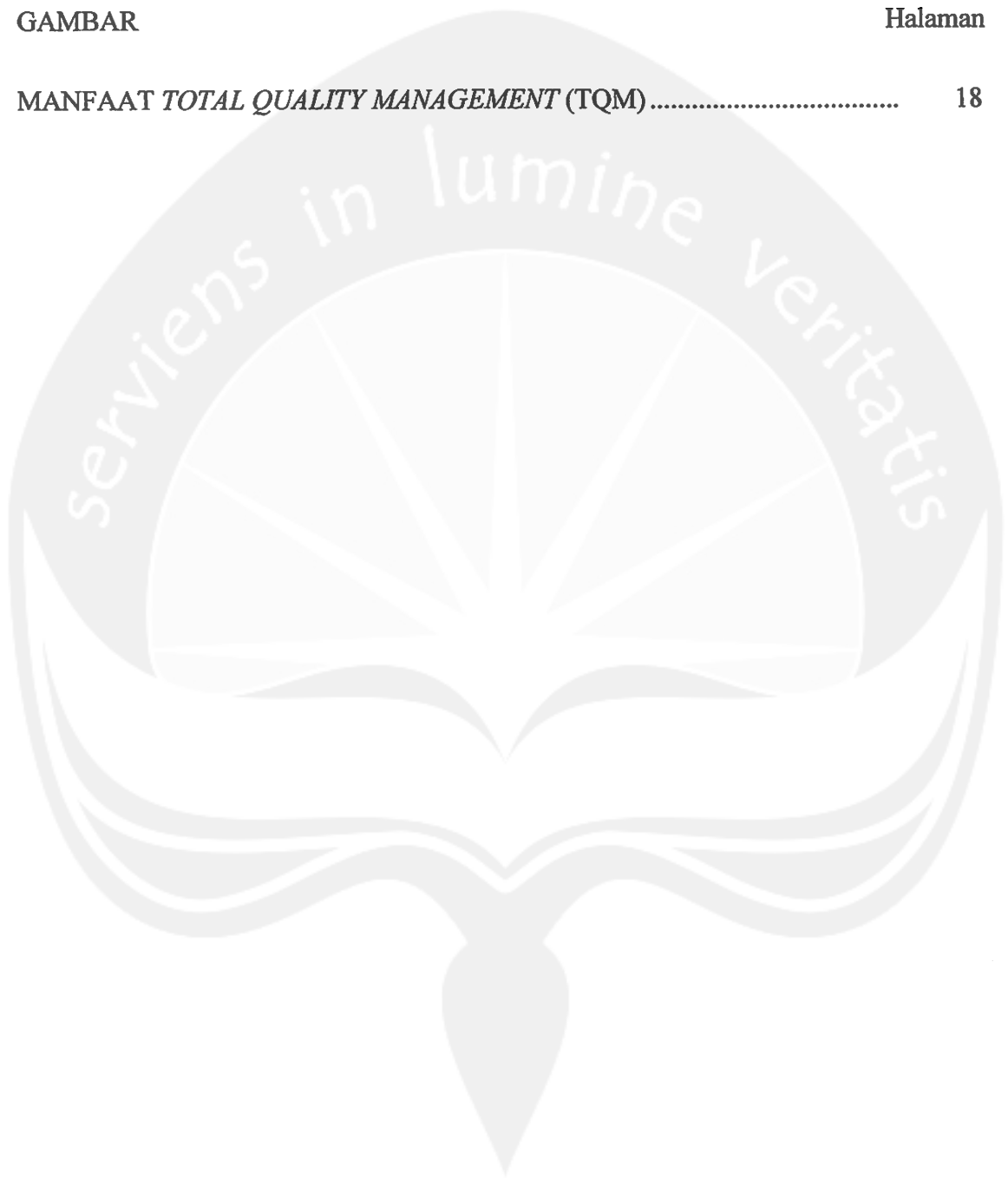
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
2.1 MANFAAT <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> (TQM).....	18



DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
3.1. DAFTAR BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) DAN JUMLAH KUESIONER YANG DIKIRIM DAN KEMBALI LENGKAP	26
4.1. RINCIAN KUESIONER YANG DIKIRIM DAN KEMBALI LENGKAP	32
4.2. DATA DEMOGRAFI RESPONDEN	33
4.3. HASIL UJI VALIDITAS.....	35
4.4. HASIL UJI RELIABILITAS	35
4.5. STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL	36
4.5.1 STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL NILAI RATA-RATA (MEAN) PADA MASING-MASING PERUSAHAAN.....	37
4.6. HASIL ANALISIS REGRESI SEDERHANA.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1. TABULASI DATA
- LAMPIRAN 2. UJI VALIDITAS (KAISER'S MSA)
- LAMPIRAN 3. UJI RELIABILITAS (CRONBACH ALPHA)
- LAMPIRAN 4. STATISTIK DESKRIPTIF
- LAMPIRAN 5. ANALISIS REGRESI
- LAMPIRAN 6. CONTOH KUESIONER

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR)
DI YOGYAKARTA DAN SEKITARNYA**

**Disusun oleh :
Florentina Nancy Supra Dewi
NPM : 03 04 14467**

Pembimbing

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

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Yogyakarta dan sekitarnya. Populasi penelitian ini adalah manajer menengah pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Yogyakarta dan sekitarnya. Pengambilan sampel dilakukan secara *convenience sampling* (Sekaran U.,2006). Sampel yang diperoleh sebanyak 15 Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan 40 kuesioner yang terisi lengkap. Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Variabel Kinerja Manajerial diukur dengan *self rating* yang dikembangkan oleh Mahoney et.al (1963). Instrumen ini terdiri dari delapan dimensi kinerja personel yang meliputi perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pengaturan staff (*staffing*), negosiasi, dan perwakilan. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur penerapan *Total Quality Management* (TQM) adalah sebagai berikut (Krumwiede (1998) yang juga digunakan oleh Yuniawati (2003)) : (1) Persepsi terhadap penggunaan alat pengendalian proses secara statistik (dicatat dan didata secara grafis), (2) Persepsi terhadap pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa, (3) Persepsi terhadap efektifitas fungsi dari *team-team* karyawan, (4) Persepsi terhadap patok duga (*benchmarking*) yang dilakukan perusahaan dengan perusahaan lain, dan (5) Persepsi terhadap penghargaan bagi karyawan atas peningkatan kualitas. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert 5 point. Pengujian terhadap hipotesis penelitian dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Yogyakarta dan sekitarnya. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji hipotesis, dengan diterimanya H_a dari pengujian hipotesis tersebut berarti penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial ($b_1=1,303$; $p=0,000$). Signifikan dalam lingkup ilmu statistika artinya tidak dapat diabaikan, sedangkan positif artinya perubahan Kinerja Manajerial tersebut searah dengan perubahan penerapan *Total Quality Management* (TQM) apabila penerapan *Total Quality Management* (TQM) semakin tinggi maka Kinerja Manajerial juga semakin meningkat.

Kata kunci: *Total Quality Management, convenience sampling, self rating, kinerja manajerial*