

KOLABORASI RISET DOSEN & MAHASISWA

**PENGARUH KOMITMEN KUALITAS, KETERLIBATAN
PEGAWAI, FOKUS PELANGGAN, MANAJEMEN
BERBASIS FAKTA, PENGENDALIAN DAN
MONITORING PROSES TERHADAP
KINERJA KEUANGAN
PERUSAHAAN**

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh:

CINDY DWIRATNA KUSWIDYARINI

2009310104

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH KOMITMEN KUALITAS, KETERLIBATAN
PEGAWAI, FOKUS PELANGGAN, MANAJEMEN
BERBASIS FAKTA, PENGENDALIAN DAN
MONITORING PROSES TERHADAP
KINERJA KEUANGAN
PERUSAHAAN**

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh:

CINDY DWIRATNA KUSWIDYARINI

2009310104

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH KOMITMEN KUALITAS, KETERLIBATAN
PEGAWAI, FOKUS PELANGGAN, MANAJEMEN
BERBASIS FAKTA, PENGENDALIAN DAN
MONITORING PROSES TERHADAP
KINERJA KEUANGAN
PERUSAHAAN**

Diajukan oleh :

CINDY DWIRATNA KUSWIDYARINI
2009310104

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 04 Februari 2013



Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si, Ak., CMA.

SKRIPSI

PENGARUH KOMITMEN KUALITAS, KETERLIBATAN PEGAWAI, FOKUS PELANGGAN, MANAJEMEN BERBASIS FAKTA, PENGENDALIAN DAN MONITORING PROSES TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN

Disusun oleh :

CINDY DWIRATNA KUSWIDYARINI
2009310104

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 8 Pebruari 2013

Tim Penguji

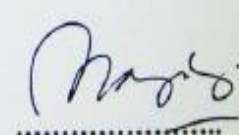
Ketua : Supriyati, S.E.,M.Si.,Ak.



Sekretaris : Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si, Ak., CMA.



Anggota : Triana Mayasari,SE.,M.si.,Ak.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : CINDY DWIRATNA KUSWIDYARINI
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 Mei 1990
N.I.M : 2009310104
Jurusan : Akuntansi
Program pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : **Pengaruh Komitmen Kualitas, Keterlibatan
Pegawai, Fokus Pelanggan, Manajemen Berbasis
Fakta, Pengendalian dan Monitoring Proses
terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan**

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi SI Akuntansi,

Tanggal: 04 April 2013



Supriyati S.E., M.Si., Ak.

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 01 April 2013



Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si., Ak., CMA

MOTTO



If you want something you've never had, you must be willing to do something you've never done. Success is a journey, not a destination.

Hidup tidak menghadihkan barang sesuatupun kepada manusia tanpa bekerja keras.

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil. Kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.
- Evelyn Underhill-

PERSEMBAHAN

👍 **Orang tua terhebat saya :**

"Yoedy Hendry dan Etien K."

👍 **Ibu Dosen Pembimbing terbaik saya :**

"Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si, Ak., CMA"

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucap syukur *ALHAMDULILAH* saya persembahkan karya kecil saya ini serta saya ucapkan terima kasih atas terselesainya perjuangan kecil saya ini kepada:

- ❖ Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas rahmat dan ridho NYA saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan baik.
- ❖ My 'AMAZING' parents "Daddy" Yoedy Hendry" dan Bunda "Etien K," atas do'a yang selalu dipanjatkan untuk diriku, support dan semangat yang tak kunjung padam disaat suka maupun duka sehingga menjadikan diriku sosok yang kuat di tengah permasalahan yang menghadang. Terima kasih telah mengantarkan diriku sampai dititik yang aku cita-cita kan ini. Mama papa Kakak sudah LULUS !!! Alhamdulillah .
- ❖ My Dearest Brother and sister atas perhatian dan bantuannya selama ini dalam bertukar pikiran dan saran yang telah diberikan. I know that I count in you guys ☺
- ❖ My Big Family yang ada di Sidoarjo, Semarang, Boyolali, Cilegon terima kasih banyak atas support do'a nya.
- ❖ Dosen pembimbing terbaik saya Bu Rovilla terima kasih banyak bu atas bimbingannya selama ini, waktu , tenaga serta pikiran yang dicurahkan. benar-benar quality time sekali. he..he..
- ❖ Teman-teman terdekat di SMP (vica, ita, yana) trims atas semangat, do'a serta waktu buat hang out nya hihhi..jadi fresh lagi deh kalo ketemu kalian. Untuk sahabat SMA (Nina & Puput) ayo semangat buat TA kalian, thanks untuk support dan do'anya yaaa. Untuk Sahabat di Kampus (Lila Putri Sari Desi) thankyou so mucchhhhhh much much for everythings. Kalian benar-benar sahabat suka duka. Dan untuk teman sepermainan- Henny thanks for the fire spirit dan waktu untuk curhat curhatnya. Fight untuk TA mu ya do'a ku menyertaimu ☺

- ❖ *Teman-teman penelitian kolaborasi sepejuangan (Putri,Irul,Arfi,Erwin dan Adit) enggak kerasa yaaa kita udah ngelewati perjuangan yang singkat ini dengan suka duka. Selamat buat kita semua. Kita udah jadi SE.yeyeyeye ! semoga kenangan perjuangan kita tidak terlupakan yaa.sungguh akan merindukan masa-masa ini. Semangat berjuang untuk mimpi-mimpin kalian selanjutnya.*
- ❖ *My Big Hero Mas marsal. terima kasih atas kesabarannya, senyum semangat dan canda tawa yang diberikan selalu membangunkanku dari keloyoan yang menerpa. Atas perhatian serta tenaga yang telah diberikan untuk menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai.*
- ❖ *Bang yon,Bang ayiek dan personel maskar besar lainnya, terima kasih atas tumpangan tempatnya untuk merenung mengerjakan skripsi ini. Thanks uda boleh curhat sampe nangis-nangis.hiks huwa huwa. thanks udah ngajak ketawa ketawa bareng.kikikikikik ngak ngak. Terima kasih banyak deh pokoknya, kalo gak ada mas-mas kaya kalian bener bener deh nih otak ngebul ngebul karena terlalu stress dan serius. Hihihihii.*
- ❖ *Bu Lindiawati dan Bu Chitra. Terima kasih atas bantuannya serta do'anya.*
- ❖ *Seluruh keluarga besar UKKI. terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan selama ini untuk belajar banyak tentang suatu organisasi.sungguh memberikan pengalaman tersendiri serta pelajaran yang berharga selama ini. Terima kasih banyak. Jaya terus UKKI !*
- ❖ *Perusahaan-perusahaan yang telah berkontribusi besar terhadap penelitian ini. Terima kasih atas partisipasinya serta dukungannya dalam terselesaikannya tugas akhir ini.*
- ❖ *Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya, yang telah member ilmu yang sangat bermanfaat bagi saya.*
- ❖ *Dan Semua temen-temen yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terima kasih banyak atas bantuan doa dan dukungannya.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah S.W.T yang senantiasa menyertai dan memberi kekuatan kepada penulis dalam pembuatan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komitmen Kualitas, Keterlibatan Pegawai, Fokus Pelanggan, Manajemen Berbasis Fakta, Pengendalian dan Monitoring Proses Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya
2. Supriyati, SE., Ak., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si, Ak, CMA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama proses penyelesaian tugas akhir di STIE Perbanas Surabaya
4. Bapak Djuwito, S.H., M.Hum. selaku dosen wali yang telah membimbing perkuliahan saya dari awal kuliah sampai dengan lulus di STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 8 Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJI SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan Proposal.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	17
2.3. Kerangka Pemikiran	47
2.4. Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian	49
3.2. Batasan Penelitian	49
3.3. Identifikasi Variabel	50
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	56
3.6. Data dan Metode Pengumpulan Data	58
3.7. Teknik Analisis Data	59
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	57
4.2. Analisis Data	68
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	111
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	112
5.3. Saran.....	113
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Pernyataan Kuesioner	55
Tabel 3.2 : Daftar Nama Perusahaan	57
Tabel 4.1 : Distribusi pengumpulan data	66
Tabel 4.2 : Daftar Perusahaan Manufaktur di BEI	67
Tabel 4.3 : Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	69
Tabel 4.4 : Deskripsi karakteristik responden berdasarkan masa kerja	70
Tabel 4.5 : Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Jabatan	71
Tabel 4.6 : Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Wilayah	72
Tabel 4.7 : Deskripsi jawaban responden pada variabel Komitmen Kualitas	73
Tabel 4.8 : Deskripsi jawaban responden pada variabel Keterlibatan Pegawai	75
Tabel 4.9 : Deskripsi jawaban responden pada variabel fokus pelanggan	78
Tabel 4.10 : Deskripsi jawaban responden pada variabel Manajemen berbasis Fakta	80

Tabel 4.11	: Deskripsi jawaban responden pada variabel Pengendalian dan Monitoring Proses	82
Tabel 4.12	: Deskripsi jawaban responden pada variabel Kinerja Keuangan	84
Tabel 4.13	: Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Kualitas	86
Tabel 4.14	: Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan Pegawai	86
Tabel 4.15	: Hasil Uji Validitas Variabel Fokus Pelanggan	87
Tabel 4.16	: Hasil Uji Validitas Variabel Manajemen berbasis fakta	88
Tabel 4.17	: Hasil Uji Validitas Variabel Pengendalian dan Monitoring Proses	88
Tabel 4.18	: Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Keuangan	89
Tabel 4.19	: Hasil Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel	90
Tabel 4.20	: Hasil Uji Normalitas Model Regresi	91
Tabel 4.21	: Hasil Uji Multikolonieritas	92
Tabel 4.22	: Hasil Analisis regresi Linier berganda	93
Tabel 4.23	: Hasil Uji t	95

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Manfaat Pelaksanaan TQM	24
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Distribusi pengumpulan kuesioner
- Lampiran 3 : Tabulasi Responden
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Multikolonieritas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Berganda

***THE INFLUENCE OF COMMITMENT TO QUALITY,
EMPLOYEE ENGAGEMENT, CUSTOMER FOCUS,
FACT-BASED MANAGEMENT, CONTROL AND
MONITORING PROCESS ON FINANCIAL
PERFORMANCE***

ABSTRACT

In the competitive, global environment and turbulence, quality is the only key to survive. Attention to the quality will positively impact the business on the cost of production and financial performance. Total Quality Management is a concept to respond to the situation. The purpose of this study was to examine the influence of total quality management and financial performance in the manufacturing business unit.

This study used a sample of manufacturing firms listed in IDX (Indonesia Stock Exchange) in Sidoarjo, Surabaya and Gresik. Respondents of this research is Production Manager, Quality Manager, Marketing Manager, and Finance Manager with number of respondents 31 respondents. The data was conducted by use of SPSS program with multiple linear regression.

The results of this study show that the variable quality commitment, employee involvement, customer focus, fact-based management, control and monitoring of processes can simultaneously affect the company's financial performance. Partially, variable quality commitment, employee engagement and customer focus that may affect the company's financial performance.

keywords: commitment to quality, employee engagement, customer focus, fact-based management, control and monitoring process, financial performance.