

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KETIDAKPASTIAN
LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR
DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi**



Oleh:

Harwinanda Putri Kinasih
2013310116

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KETIDAKPASTIAN
LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR
DI SURABAYA

Diajukan oleh:

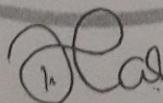
HARWINANDA PUTRI KINASHIH

NIM: 2013310116

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 22 Februari 2017.



(Dr.Dra.Rovila El M,M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA.)

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KETIDAKPASTIAN
LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR
DI SURABAYA

Disusun oleh:

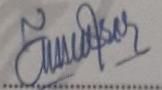
HARWINANDA PUTRI KINASIH

NIM: 2013310116

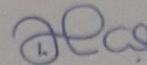
Dipertahankan di depan tim penguji dan
Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 24 Februari 2017

Tim Penguji

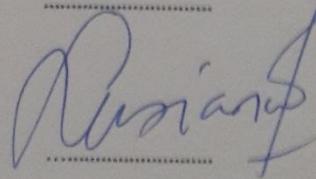
Ketua : Erida Herlina, SE.M.Si.



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



Anggota : Dr. Luciana Spica Almilia, SE.M.Si.QIA.CPSAK.



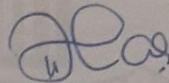
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Harwinanda Putri Kinasih
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 15 Mei 1995
NIM : 2013310116
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Pengaruh Total Quality Management dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,

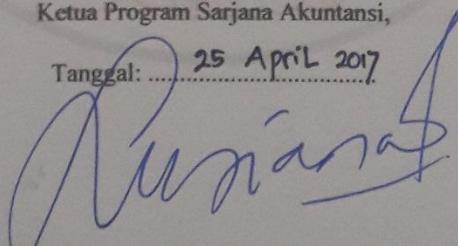
Tanggal: 18 April 2017



(Dr. Dra. Rovila El M., M.Si, Ak. CA, CMA, CIBA.)

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Tanggal: 25 April 2017



(Dr. Luciana Spica Almilialia, S.E., M.Si, OIA, CPSAK.)

MOTTO...

Fear is not real.

Fear is a product of imagination,
causing us to fear things that don't at present and may
not ever exist.

Danger is very real, but fear is a choice

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Papa, Mama, dan Adik Tercinta.

Keluarga, Saudara, Sahabat, dan Teman Terbaik.

THANKS TO...

Allah SWT,
untuk seluruh rahmat, ridho, karunia, rejeki yang Dia berikan
Papa dan Mama,
yang selalu terhebat yang selalu mendoakan, mendukung dan menemani di
saat apapun
Adik,
yang selalu menghibur disaat suntuk
Keluarga besar,
yang selalu mendoakan
Sahabat-sahabat,
yang selalu ada di hati, yang sayang dan mendukung

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Total Quality Management dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya". Penulisan skripsi ini diajukan dengan tujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan, petunjuk, dan saran dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE.M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE.M.Si.QIA.CPSAK. selaku Ketua Program Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr.Dra.Rovila El M, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak.Msi. selaku dosen wali.
5. Orang tua yang selalu mendoakan dan mendukung dalam apapun.
6. Teman-teman seperjuangan yang selalu saling mendukung.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi pembaca.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Surabaya, 4 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Siap Diuji Skripsi.....	ii
Halaman Lulus Ujian Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
ABSTRACT	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	8
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II Landasan Teori	
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori.....	21
2.3. Kerangka Pemikiran.....	44
2.4. Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III Metode Penelitian	
3.1 Rancangan penelitian	47
3.2 Batasan Penelitian	47
3.3 Identifikasi Variabel.....	48
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	49
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	49
3.6 Instrumen Penelitian.....	50
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	54
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas	54
3.9 Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data	
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	58
4.2 Analisis Data	63
4.3 Uji Kualitas Data.....	75
4.4 Pembahasan	87
BAB V Penutup	
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	98
5.3 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2	Matriks Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Penilaian Skala Likert TQM dan Ketidakpastian Lingkungan	51
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner	52
Tabel 4.1	Data Kategori Penilaian Mean Responden	64
Tabel 4.2	Hasil Tanggapan Responden terhadap Fokus Pada Pelanggan	64
Tabel 4.3	Hasil Tanggapan Responden terhadap Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	66
Tabel 4.4	Hasil Tanggapan Responden terhadap Komitmen pada Kualitas	69
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden terhadap Perbaikan Berkesinambungan	70
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden terhadap Manajemen berdasarkan Fakta	71
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden terhadap Ketidakpastian Lingkungan	72
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden terhadap Kinerja Manajerial	74
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Variabel Fokus pada Pelanggan	76
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	76
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Variabel Komitmen pada Kualitas	77
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan	78
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Variabel Manajemen berdasarkan Fakta	78
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Validitas Variabel Ketidakpastian Lingkungan	79
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Manajerial	79
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian	80
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas	81
Tabel 4.18	Hasil Uji F	82

Tabel 4.19	Hasil Uji T	82
Tabel 4.20	Hasil Analisis Regresi	84
Tabel 4.21	Data Penelitian Pendukung Jawaban	88

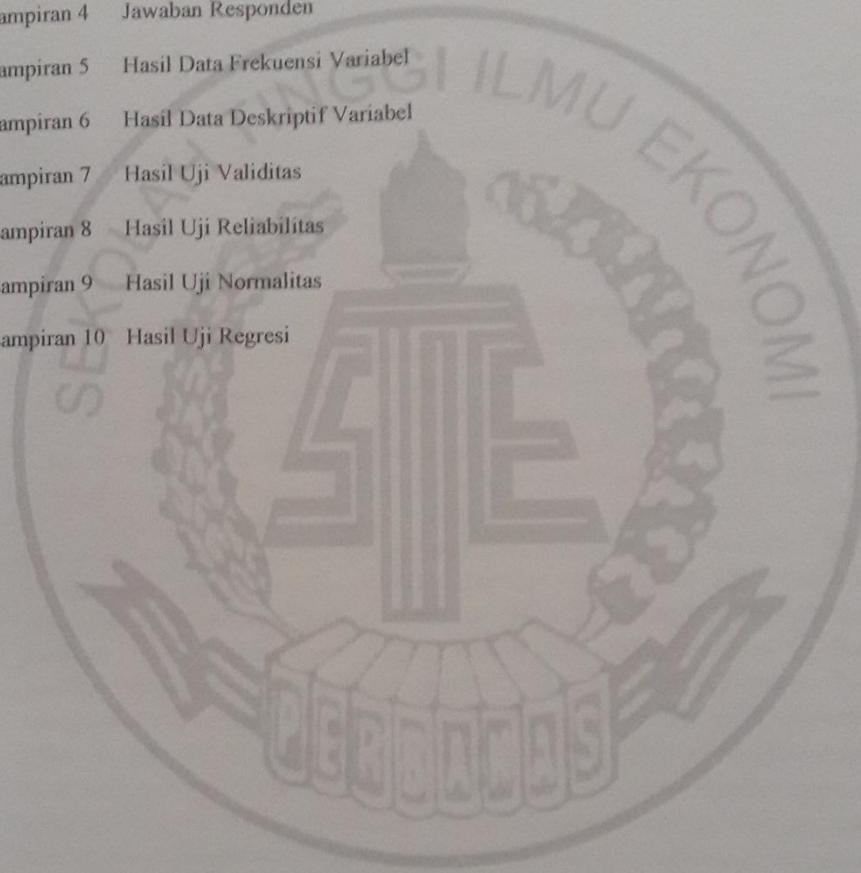


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	60
Gambar 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Gambar 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	62
Gambar 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan	63
Gambar 4.6	Diagram Tanggapan Responden terhadap Fokus Pada Pelanggan (X ₁)	65
Gambar 4.7	Diagram Tanggapan Responden terhadap Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X ₂)	67
Gambar 4.8	Diagram Tanggapan Responden terhadap Komitmen pada Kualitas (X ₃)	68
Gambar 4.9	Diagram Tanggapan Responden terhadap Perbaikan Berkesinambungan (X ₄)	70
Gambar 4.10	Diagram Tanggapan Responden terhadap Manajemen berdasarkan Fakta (X ₅)	71
Gambar 4.11	Diagram Tanggapan Responden terhadap Ketidakpastian Lingkungan (X ₆)	73
Gambar 4.12	Diagram Tanggapan Responden terhadap Kinerja Manajerial (Y)	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Daftar Perusahaan yang Dijadikan Sampel
- Lampiran 3 Data Responden
- Lampiran 4 Jawaban Responden
- Lampiran 5 Hasil Data Frekuensi Variabel
- Lampiran 6 Hasil Data Deskriptif Variabel
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Regresi



THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND
ENVIRONMENTAL UNCERTAINTY ON MANAGERIAL
PERFORMANCE OF MANUFACTURING
COMPANY IN SURABAYA

Harwinanda Putri Kinasih
STIE Perbanas Surabaya
Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya
Email: harwinandaputrik@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to know how the influence of Total Quality Management and Environmental Uncertainty on Managerial Performance of manufacturing company in Surabaya. This is causative research. The population are 10 manufacturing companies in Surabaya. The samples are the financial manager, production manager, research and development manager, marketing manager, and human resources manager as much as 32 managers. The data is the primary data using questionnaires. Processing data is using software SPSS 23.0 with multiple regression analysis of data with the F test, R Square test, and T test. The results of this research indicate (1) Focus on the Customers has no positive effect on Managerial Performance of manufacturing company in Surabaya, (2) Employee Empowerment has positive Managerial Performance against Managerial Performance of manufacturing company in Surabaya (3) Commitment on quality has no positive effect on Managerial Performance of manufacturing company in Surabaya (4) Continuous Improvement has no positive effect Managerial Performance of manufacturing company in Surabaya (5) management based on the fact has positive effect Managerial Performance of manufacturing company in Surabaya (6) Environmental Uncertainty has negative effect on Managerial Performance of manufacturing company in Surabaya.

Keywords: TQM, Environmental Uncertainty, Managerial Performance

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KETIDAKPASTIAN
LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA
PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI SURABAYA

Harwinanda Putri Kinasih
STIE Perbanas Surabaya
Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya
Email: harwinandaputrik@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Total Quality Management dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya. Jenis penelitian ini adalah kausatif. Populasi penelitian ini adalah 10 perusahaan manufaktur di Surabaya. Sampel penelitian ini adalah manajer keuangan, manajer produksi, manajer penelitian dan pengembangan, manajer pemasaran, dan manajer sumber daya manusia sebanyak 32 manajer. Jenis dan sumber data adalah data primer menggunakan kuesioner. Pengelolaan data menggunakan software SPSS 23.0 dengan analisis data regresi berganda dengan uji F, uji R Square, dan uji T. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Fokus pada Pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya (2) Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh positif terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya (3) Komitmen pada Kualitas tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya (4) Perbaikan Berkesinambungan tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya (5) Manajemen berdasarkan Fakta berpengaruh positif terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya (6) Ketidakpastian Lingkungan berpengaruh negatif terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya.

Kata kunci: TQM, Ketidakpastian Lingkungan, Kinerja Manajerial