

KOLABORASI RISET DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA
KEUANGAN UMKM DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

NURUL NOVITA SANDRA

NIM : 2013311079

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2017

KOLABORASI RISET DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA
KEUANGAN UMKM DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh:

NURUL NOVITA SANDRA

2013311079

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2017

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA
KEUANGAN UMKM DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

NURUL NOVITA SANDRA

2013311079

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diajukan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 23 Januari 2017



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

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KEUANGAN UMKM DI SURABAYA

Disusun oleh

NURUL NOVITA SANDRA

2013311079

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 23 Januari 2017

Tim Penguji

Ketua : (Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA.,CTA)

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

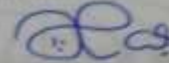
Anggota : (Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak., MM)

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Novita Sandra
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 27 November 1994
N.I.M : 2013311079
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM)
Terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Keuangan
UMKM di Surabaya.

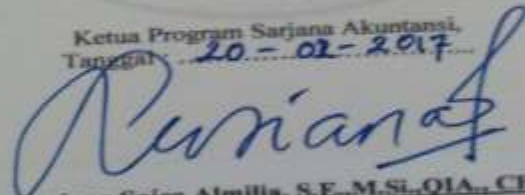
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18 - 02 - 2017



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

Ketua Program Sarjana Akuntansi,
Tanggal : 20 - 02 - 2017



(Dr. Luciana Spica Almillia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK)

MOTTO

There is always hope for
those who pray.

There is always a way for
those who are always trying.

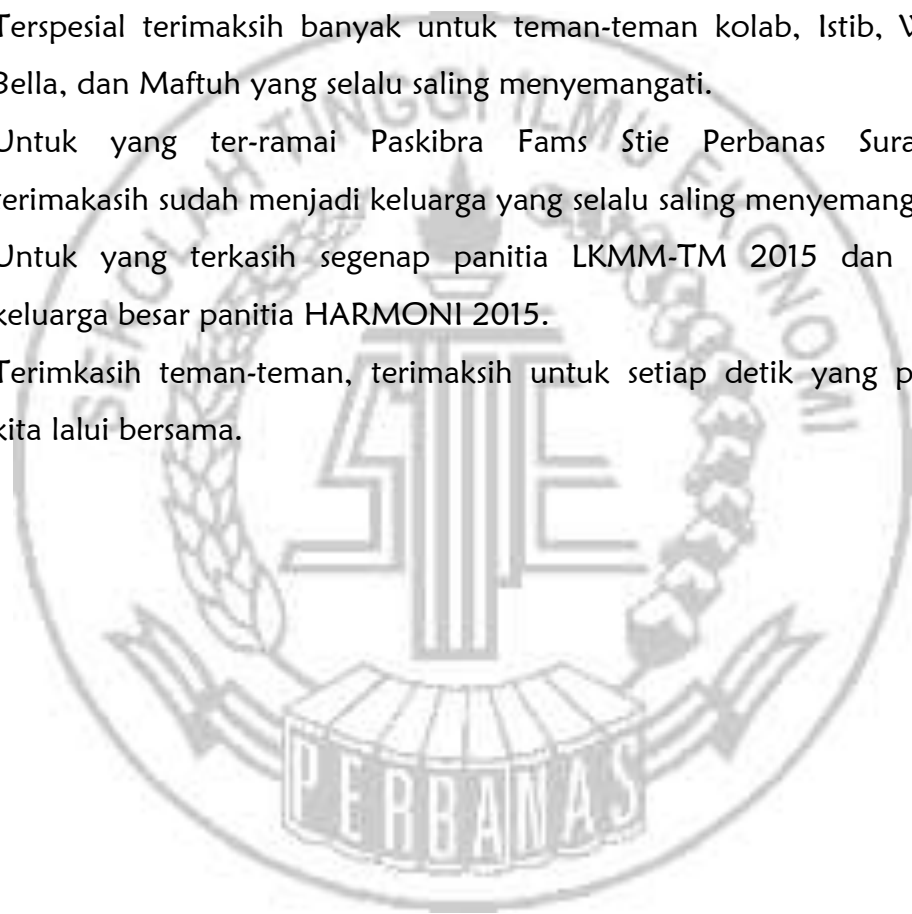
*Bismillahirrahmanirrahim. Lakukan
Sesuatu sebisamu, sekuatmu,
semaksimal titikmu. Selanjutnya
serahkan kepada Allah.*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat hidup dan kesempatan menggenggam ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini disusun sebagai salah satu prasyarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Dalam penyusunan penelitian dan skripsi ini banyak dibantu oleh orang-orang hebat disekeliling peneliti, sehingga peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak dan ibu di rumah yang selalu menyemangati Novi, yang selalu mendoakan Novi, yang selalu memberikan motivasi kepada Novi untuk segera menyelesaikan pendidikan ini 3,5 tahun. Ibu bapak akhirnya Novi lulus, terimakasih. Novi sayang ibu dan bapak.
2. Untuk adik-adiku tersayang, kakak Alam, adek Anggun, adek Brili yang menjadi alasan semangatku, terimakasih banyak, suara kalian adalah semangat yang tak terhingga.
3. Untuk seluruh keluargaku, kakek yang sudah bahagia disana, nenek, om Purnomo, tante Sis, om Rudy, om Jar, mbak Hendry dan keluarga besarku terimakasih atas doa kalian.
4. Untuk ibu, ibu Laila Saleh Marta' S.Psi., M.MT, psikolog, terimakasih banyak bu atas segala ilmu dan omelan-omelan yang selalu saya pikirkan ketika beranjak tidur, terimakasih sudah menjadi ibu disini. Sehat selalu bu. Dan juga keluarga terhangat sepanjang masa Unit Layanan Psikologi (ULP) mbak Arimbi, mas Fahmi, Vika, mas Brian, mas Dani, mbak Dewi, dan mas-mas mbak-mbakku yang lain, terimakasih banyak sudah menjadi keluarga yang menginspirasi.
5. Mas Ade Yudha terimakasih ya, sudah menyemangatiku selama ini, sabar menghadapiku selama ini.

6. Teruntuk teman-teman hebatku “Bestie” Jenny, Tiak, April, Dina, Ryan, Efik, Galih, Istna, Theza, Nindi, Andika, Cris, Dao, terimakasih atas 7 semester ini yang selalu ada.
7. Hai anak-anak gratisan, Ria, Lili, Mita, Agnes, Rahayu, Maftuh, Dita terimakasih yaa, kita lulus bareng rek.
8. Untuk “Misdi Lovers” kos 85 Nadhea, Ria, Bibit, Dika, Winny, Shely, Yulia, mbak Nungky terimakasih banyak sudah menjadi saudara di kos.
9. Terspesial terimakasih banyak untuk teman-teman kolab, Istib, Watin, Bella, dan Maftuh yang selalu saling menyemangati.
10. Untuk yang ter-ramai Paskibra Fams Stie Perbanas Surabaya, terimakasih sudah menjadi keluarga yang selalu saling menyemangati.
11. Untuk yang terkasih segenap panitia LKMM-TM 2015 dan 2016, keluarga besar panitia HARMONI 2015.
12. Terimakasih teman-teman, terimakasih untuk setiap detik yang pernah kita lalui bersama.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Keuangan UMKM di Surabaya”** dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE.,M.Si.,QIA.,CPSAK selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si. Ak.CA.CMA.CIBA selaku Dosen Pembimbing, yang telah mendukung dan membimbing dalam memberikan kritik, saran, serta arahan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Ibu Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA.,CTA selaku dosen wali.
5. Ibu Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA.,CTA dan Ibu Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak., M.M selaku dosen penguji.
6. Segenap Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Para pemilik UMKM di Surabaya
8. Serta kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Kritik dan saran sangat diharapkan penulis untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Surabaya, 07 Februari 2017

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	33
2.5 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Batasan Penelitian	37
3.3 Identifikasi Variabel.....	37
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	50
3.6 Instrumen Penelitian.	51
3.7 Data dan Metode Pengumpulan data	54
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	54
3.9 Teknik Analisis Data.....	55

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN	
ANALISIS DATA	60
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	60
4.2 Analisis Data.....	65
4.3 Pembahasan.....	104
BAB V PENUTUP.....	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	117
5.3 Saran	118
DAFTAR REFERENSI	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kriteria Penialian	49
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Kuisisioner	51
Tebel 4.1 : Data Penyebaran Kuisisioner	61
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur UMKM	63
Tabel 4.4 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Keterlibatan Pegawai	66
Tabel 4.5 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Fokus Pelanggan	68
Tabel 4.6 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Manajemen Berbasis Fakta	70
Tabel 4.7 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Pengendalian Monitoring Proses	72
Tabel 4.8 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Efektifitas Insentif Kualitas	74
Tabel 4.9 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Budaya Kualitas	78
Tabel 4.10 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja Keuangan	81

Tabel 4.11	: Keterangan Penilaian Variabel Kinerja Keuangan	81
Tabel 4.12	: Hasil Uji Validitas Pada Variabel Keterlibatan Pegawai	83
Tabel 4.13	: Hasil Uji Validitas Pada Variabel Fokus Pelanggan	84
Tabel 4.14	: Hasil Uji Validitas Pada Variabel Manajemen Berbasis Fakta	85
Tabel 4.15	: Hasil Uji Validitas Pada Variabel Pengendalian Monitoring Proses	86
Tabel 4.16	: Hasil Uji Validitas Pada Variabel Efektifitas Insentif Kualitas	87
Tabel 4.17	: Hasil Uji Validitas Pada Variabel Budaya Kualitas	88
Tabel 4.18	: Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kinerja Keuangan	89
Tabel 4.19	: Hasil Uji Reliabilitas Pada Masing-masing Variabel	90
Tabel 4.20	: Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 4.21	: Hasil Uji F Model 1	93
Tabel 4.22	: Hasil Uji F Model 2	94
Tabel 4.23	: Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2) Model 1	96
Tabel 4.24	: Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2) Model 2	97
Tabel 4.25	: Hasil Uji t Model 1	98

Tabel 4.26	: Hasil Uji t Model 2	100
Tabel 4.27	: Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Variabel	102



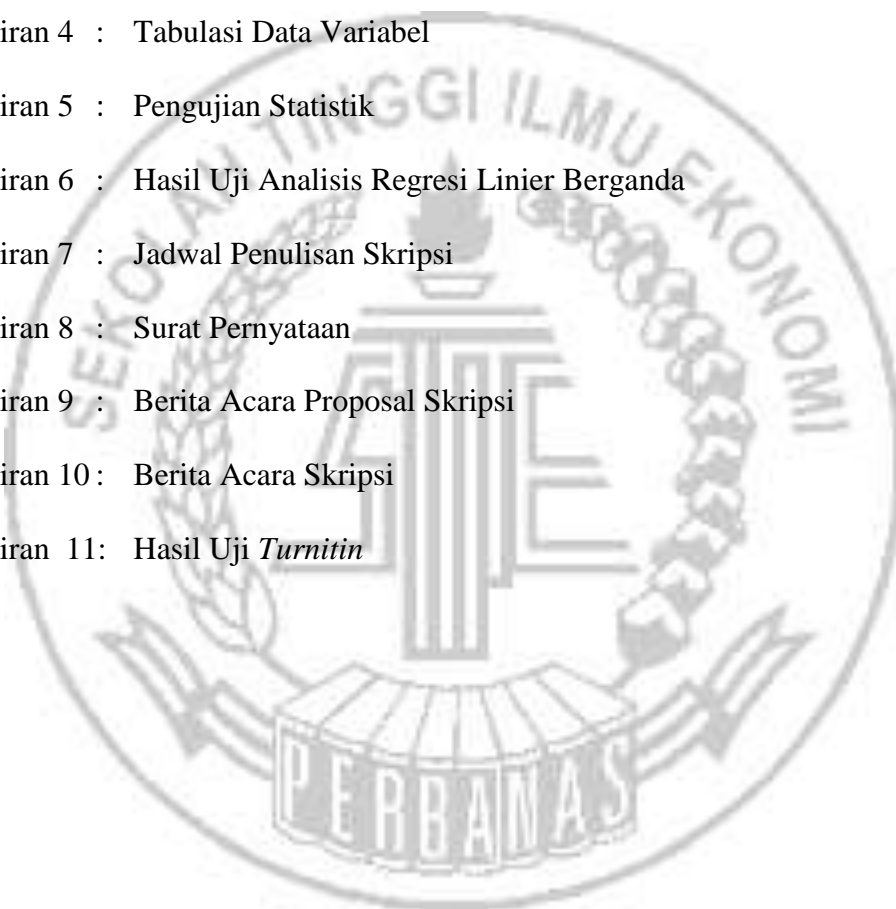
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	32



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Daftar Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) menurut
Disperindag Jatim
- Lampiran 3 : Daftar Responden Penelitian
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Variabel
- Lampiran 5 : Pengujian Statistik
- Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan
- Lampiran 9 : Berita Acara Proposal Skripsi
- Lampiran 10: Berita Acara Skripsi
- Lampiran 11: Hasil Uji *Turnitin*



PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KEUANGAN UMKM DI SURABAYA

Nurul Novita Sandra
STIE Perbanas Surabaya
Email : sandraophy27@gmail.com
JL. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

Rovila El Maghviroh
STIE Perbanas Surabaya
Email: rovila@perbanas.ac.id
Jalan Wonorejo Permai Utara III No.16, Surabaya, Jawa Timur

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap budaya kualitas dan kinerja keuangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Surabaya. Komponen yang ada di dalam *Total Quality Management* yang digunakan sebagai variabel independen adalah keterlibatan pegawai, fokus pelanggan, manajemen berbasis fakta, pengendalian monitoring proses, dan efektifitas insentif kualitas. Penelitian ini juga menggunakan budaya kualitas dan kinerja keuangan sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *convenience sampling* dan menggunakan 63 responden. Responden yang digunakan adalah pemilik dari Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Surabaya. Analisis regresi yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Terdapat pengaruh antara pengendalian monitoring proses dan efektifitas insentif kualitas terhadap budaya kualitas. Sedangkan keterlibatan pegawai, fokus pelanggan, dan manajemen berbasis fakta tidak mempunyai pengaruh terhadap budaya kualitas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterlibatan pegawai dan fokus pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan. Sedangkan manajemen berbasis fakta, pengendalian monitoring proses dan efektifitas insentif kualitas tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan.

Keyword: *Total Quality Management, Budaya kualitas, Kinerja Keuangan*

***THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON
QUALITY CULTURE AND FINANCIAL PERFORMANCE
FOR MICRO, SMALL, AND MEDIUM
ENTERPRISES IN SURABAYA***

Nurul Novita Sandra

STIE Perbanas Surabaya

Email : sandraophy27@gmail.com

JL. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

Rovila El Maghviroh

STIE Perbanas Surabaya

Email: rovila@perbanas.ac.id

Jalan Wonorejo Permai Utara III No.16, Surabaya, Jawa Timur

ABSTRACT

The purpose of this study are to determine the effect of Total Quality Management on the quality culture of Micro, Small and Medium Enterprises and also this study aims to determine the effect of Total Quality Management on the financial performance of Micro, Small and Medium Enterprises. Components of Total Quality Management are used as independent variables in this study are the employee involvement, customer focus, fact-based management, process monitoring and control, and the effectiveness of the quality incentive. This study also uses quality culture and financial performance as dependent variables. This study uses convenience sampling technique and used 63 responden. Responden are used the owner of Micro, Small, and Medium Enterprises in Surabaya. The regression analysis method uses a multiple linear regression analysis. There is effect of process monitoring and control, and the effectiveness of the quality incentive on quality culture. While the employee involvement, customer focus, and fact-based management has no effect on quality culture. This study also shows that there is a effect of employee involvement and customer focus on financial performance. While fact-based management, process monitoring and control, and the effectiveness of the quality incentive has no effect on financial performance.

Keywords : *Total Quality Management, quality culture, financial performance.*