

**SKRIPSI**

**“Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Laba Berdasarkan Hasil Audit**

**Manajemen pada PT. Sulo, Toraja Utara”**



**Disusun Oleh:**

**MARIA RANI**

**12140043**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi**

**Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta**

**Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Disusun Oleh:**

**Maria Rani**

**12140043**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP LABA BERDASARKAN  
HASIL AUDIT MANAJEMEN PADA PT. SULO, TORAJA UTARA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**MARIA RANI  
12140043**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

Akuntansi pada tanggal **29 NOV 2018**.....

**Nama Dosen :**

1. Astuti Yuli Setyani, SE, M.Si., Ak  
( Dosen Penguji )
2. Eka Adhi Wibowo , SE., M.Sc  
(Dosen Penguji)
3. Marbudyo Tyas Widodo, MM, Ak, CA  
( Dosen Pembimbing/Dosen Penguji)

**Tanda Tangan :**



**13 DEC 2018**

**Yogyakarta, .....**

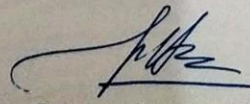
**Disahkan oleh:**

Dekan Fakultas Bisnis



**DR. Singgih Santoso, MM**

Ketua Program Studi



**Dra. Putriana Kristanti, MM, Akt.**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

“Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Laba berdasarkan Hasil Audit Manajemen pada PT.Sulo. Toraja Utara”

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana semestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 8 November 2018



METERAI  
TEMPEL  
789B2AF331604782  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

(MARIA RANI)

12140043

## HALAMAN MOTTO

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan”, (Yeremia 29:11)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

**Tuhan Yesus Kristus.**

**(alm) papa dan mama penulis yang menjadi panutan bagi penulis.**

**Kedua saudara penulis Willy dan Alvin yang tidak habis-habisnya memberikan dukungan.**

**Semua Keluarga, Sahabat dan teman-teman penulis.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur yang limpah kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Laba Berdasarkan Hasil Audit Management pada PT. Sulo, Toraja Utara ”. Dalam proses pengerjaan skripsi ini penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan, namun dari hal tersebut penulis juga banyak mendapat pengalaman, serta mendapat bantuan dari banyak pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, memberi semangat dan yang selalu ada bersama-sama dengan penulis dalam mengerjakan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Tuhan Yesus yang sudah melindungi serta memberikan berkat yang luar biasa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Ir. Henry Feriadi, M.Sc., Ph.d., Selaku Rektor Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Bapak Dr. Singgih Santoso, MM., Selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
4. Ibu Dra. Putriana Kristanti, MM., Akt., CA., Selaku Wakil Dekan I Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
5. Bapak Drs. Marbudy Tyas Widodo selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam pengerjaan dan menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dra. Xaveria Indri Prasasyaningsih, Msi., Selaku Dosen Wali yang banyak membantu dalam hal akademik.
7. Semua Dosen Bidang Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang selama empat tahun telah mendidik dan membimbing sehingga penulis boleh mencapai hasil akhir dari penulisan skripsi ini.
8. Semua Staf dan Admin Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana, yang telah melayani selama empat tahun.
9. Bapak agustinus, selaku Direktur Utama PT. Sulo, Rantepao, Toraja Utara yang telah memberikan izin penelitian.
10. Semua Karyawan/Karyawati PT.Sulo, Toraja Utara yang telah bersedia menjadi responden untuk memberikan informasi dan menjawab pertanyaan pada kuesioner yang disebarakan.
11. (Alm) Papa dan Mama yang sudah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan studi di Yogyakarta dan juga telah mendidik serta membimbing penulis dari kecil hingga sekarang.
12. Kedua saudara penulis Willy dan Alvin yang tidak habis-habisnya mendukung penulis dan memberikan penulis bantuan baik materil maupun moril.
13. Semua keluarga, yang selalu menyemangati dan memberikan doa terbaik untuk penulis.
14. Sahabat-sahabat terbaik penulis Chyntia, Harsinta, Sthevanie, Yunita, Yohana, Novita, Meylistha, Delila, Sri Vianey, Fredy yang sudah banyak membantu, memberi semangat dan doa terbaik untuk penulis.



15. Teman-teman bidang studi akuntansi angkatan tahun 2014, yang sudah sama-sama berjuang selama empat tahun, sangat senang dan bangga mengenal kalian semua.

16. Semua teman-teman yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama pengerjaan skripsi Kak Sasha, Kak Della, Kak Rika dan Devie Yoku.

Akhir kata, penulis berharap agar hasil penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik terutama bagi PT. Sulo yang menjadi obyek penelitian, dan pembaca. Karena penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka saran dan kritik sangat penulis harapkan demi perbaikan laporan hasil penelitian skripsi ini.

Yogyakarta, 8 November 2018

Maria Rani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Kontribusi Penelitian</b>	<b>4</b>
<b>1.4.1. Pihak Perusahaan</b>	<b>4</b>

1.4.2. Pihak Penulis	4
1.4.3. Bagi Pembaca	4
1.4.4. Pihak Lain	5
1.5 Keterbatasan	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN STUDI PUSTAKA</b>	<b>6</b>
2.1 Total Quality Management	6
2.1.1. Pengertian Total Quality Management	6
2.1.2. Prinsip Total Quality Management	7
2.1.3. Unsur-unsur Total Quality Management	9
2.1.4. Persyaratan Implementasi TQM	13
2.1.5. Faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan TQM	18
2.2 Laba	21
2.2.1. Pengertian Laba	21
2.2.2. Jenis-jenis Laba	23
2.2.3. Faktor-faktor Laba	24
2.2.4. Fungsi Laba	25
2.3. Hubungan TQM dan Laba	26
2.4. Audit Manajemen	26

2.4.1. Pengertian Audit Manajemen	26
2.4.2. Tujuan Audit Manajemen	27
2.4.3. Manfaat Audit Manajemen	27
2.4.4. Tahapan dalam Audit Manajemen	28
2.5. Studi Literatur	29
<b>BAB III OBYEK DAN METODA PENELITIAN</b>	<b>31</b>
3.1 deskripsi Organisasi	31
3.1.1. Struktur Organisasi	33
3.2. Data-data yang diperlukan	33
3.2.1 Sumber Data	33
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3. Desain Penelitian	35
3.4. Prosedur Analisis Data	36
3.4.1. Uji Validitas Data	36
3.4.2. Uji Reliabilitas Data	36
3.5. Uji Asumsi Klasik	36
3.5.1 Uji Normalitas	37
3.5.2. Uji Multikolinearitas	37

3.5.3. Uji Autokorelasi	37
3.6. Teknik Analisis Data	38
3.6.1. Statistik Deskriptif	38
3.6.2. Koefisien Determinan (uji-F)	40
3.6.3. Uji Signifikansi Parsial	40
3.6.4. Koefisien Determinan ( $R^2$ )	41
3.7. Rancangan Audit Manajemen	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	<b>42</b>
4.1. Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.2. Hasil Uji Instrumen	44
4.2.1. Uji Validitas	44
4.2.2. Uji Reliabilitas	45
4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.3.1. Uji Normalitas	46
4.3.2. Uji Multikolinearitas	47
4.3.3. Uji Autokorelasi	48
4.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif	49
4.5. Hasil Uji F	51

<b>4.6. Hasil Uji Signifikan</b>	<b>51</b>
<b>4.7. Hasil Uji R<sup>2</sup></b>	<b>53</b>
<b>4.8. Hasil Audit Kuesioner dan Laporan Keuangan</b>	<b>54</b>
<b>4.8.1. Hasil Pengamatan TQM pada Perusahaan</b>	<b>54</b>
<b>4.8.2. Hasil Penyesuaian Kuesioner Laba dan Pertumbuhan     Laba Perusahaan</b>	<b>54</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>58</b>
<b>5.1. Kesimpulan</b>	<b>58</b>
<b>5.2. Saran</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1 Pembagian Kuesioner</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil Reliabilitas</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil <i>Kolmogrov-Smirnov-Smirnov</i> Test</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji Nilai Durbin Watson</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikan</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup></b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.12 Laporan Laba dan Aset</b>	<b>55</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian</b>	<b>60</b>
<b>Lampiran 2 : Data Jawaban Responden</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran 3 : Output Uji Validitas</b>	<b>67</b>
<b>Lampiran 4 : Uji Reliabilitas</b>	<b>70</b>
<b>Lampiran 5 : Uji Normalitas</b>	<b>70</b>
<b>Lampiran 6 : Uji Multikolinearitas</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran 7 : Uji Autokorelasi</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran 8 : Uji Statistik Deskriptif</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 9 : Uji Analisis Regresi Linier Berganda</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 10 : Laporan Keuangan 2012-2015</b>	<b>74</b>



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap laba berdasarkan hasil Audit Manajemen pada PT. Sulo, Toraja Utara. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Sulo, Toraja Utara. Analisis data yang diperoleh dengan kuesioner diuji dengan uji regresi linier berganda untuk melihat pengaruh *Total Quality Management* (fokus terhadap pelanggan, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan keterlibatan serta pemberdayaan karyawan) terhadap laba perusahaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa fokus terhadap pelanggan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (laba), sedangkan kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan keterlibatan serta pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (laba).

Kata Kunci : fokus terhadap pelanggan, kerjasama tim, keterlibatan serta pemberdayaan karyawan, laba, perbaikan sistem secara berkesinambungan, *total quality management*

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of Total Quality Management (TQM) on earnings based on the result of Management Audit at PT. Sulo, North Toraja. The sample of this study is all employees of PT. Sulo, North Toraja. Analysis of the data obtained with the questionnaire was tested by multiple linear regression tests to see the effect of Total Quality Management (focus on customers, teamwork, continuous system improvement and employee involvement) on company profits. The results of the analysis show that the focus on customers has a significant effect on the dependent variable (profit), while teamwork, continuous system improvement and employee involvement have a no effect on the dependent variable (profit).*

*Keywords : Continuous system improvement, employee involvement, focus on customers, profit, teamwork, total quality management*

©UKDWN

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap laba berdasarkan hasil Audit Manajemen pada PT. Sulo, Toraja Utara. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Sulo, Toraja Utara. Analisis data yang diperoleh dengan kuesioner diuji dengan uji regresi linier berganda untuk melihat pengaruh *Total Quality Management* (fokus terhadap pelanggan, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan keterlibatan serta pemberdayaan karyawan) terhadap laba perusahaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa fokus terhadap pelanggan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (laba), sedangkan kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan keterlibatan serta pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (laba).

Kata Kunci : fokus terhadap pelanggan, kerjasama tim, keterlibatan serta pemberdayaan karyawan, laba, perbaikan sistem secara berkesinambungan, *total quality management*

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of Total Quality Management (TQM) on earnings based on the result of Management Audit at PT. Sulo, North Toraja. The sample of this study is all employees of PT. Sulo, North Toraja. Analysis of the data obtained with the questionnaire was tested by multiple linear regression tests to see the effect of Total Quality Management (focus on customers, teamwork, continuous system improvement and employee involvement) on company profits. The results of the analysis show that the focus on customers has a significant effect on the dependent variabel (profit), while teamwork, continuous system improvement and employee involvement have a no effect on the dependent variabel (profit).*

*Keywords : Continuous system improvement, employee involvement, focus on customers, profit, teamwork, total quality management*

©UKDW

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam memulai suatu usaha, hal yang perlu diperhatikan adalah lingkungan bisnis yang mendukung keberlangsungan suatu usaha. Lingkungan bisnis dapat berubah-ubah dengan pesat sesuai dengan *trend* yang ada, untuk menghadapi perubahan lingkungan yang terjadi maka perlu adanya pendekatan yang memadai. Bisnis harus bertahan dan berkembang walaupun adanya persaingan yang dialami, baik di bidang dagang maupun jasa. Sebuah perusahaan akan menghadapi persaingan global yang menuntut suatu perusahaan untuk menggunakan prinsip-prinsip manajemen baru dan sesuai dengan kondisi lingkungan yang sedang dihadapi. Perubahan lingkungan lokal ke tahap lingkungan global menyebabkan seorang manajer harus melakukan penyesuaian dengan situasi yang ada, sehingga manajer tidak hanya memikirkan lingkup situasi lokal, tetapi manajer harus mampu juga berpikir secara global agar perusahaan dapat bertahan. Sikap yang dapat diambil oleh manajer perusahaan saat menghadapi situasi seperti ini yaitu turut serta melakukan perubahan secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan dalam jangka panjang.

Bertahan dalam persaingan merupakan suatu kondisi yang sulit tetapi harus dihadapi oleh setiap perusahaan. Hal yang terpenting adalah mengetahui kelemahan perusahaan dan mencoba untuk mencari jalan keluar dari kelemahan tersebut. Salah satu kelemahan yang dimiliki adalah kualitas, baik kualitas suatu produk maupun

kualitas pelayanannya. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan dan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Salah satu cara yang digunakan oleh manajer dalam menilai apakah kualitas yang diberikan perusahaan sudah maksimal atau belum, yaitu dengan menggunakan *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management (TQM)* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa, 1992, p. 33). *Total Quality Management (TQM)* ialah suatu konsep yang jauh lebih luas yang tidak hanya melihat dari aspek hasil dalam penerapannya tetapi juga kualitas manusia dan kualitas proses.

Hal ini menjadi dasar pemikiran perlunya TQM dalam suatu perusahaan bahwa salah satu cara untuk dapat bertahan dalam persaingan global ialah menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan secara berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM.

Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang dapat meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute. Rute pertama, yaitu rute pasar. Perusahaan

dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya semakin tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatkan penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar. Sedangkan pada rute kedua, perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini dapat menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang, sehingga laba yang diperoleh akan meningkat.

PT. Sulo merupakan salah satu Toko Buku yang berada di Jalan Dr. Ratulangi no 66, Toraja Utara dan berdiri sejak tahun 1952 dan resmi menjadi PT Sulo (perseroan terbatas) pada tahun 2005. Pada awalnya berdirinya PT Sulo memiliki banyak saingan akan tetapi seiring berjalannya waktu PT. Sulo tetap eksis walaupun banyak saingan yang dimiliki pada awal berdirinya, hal itu terlihat dari beberapa usaha Toko Buku yang sudah gulung tikar. Sedangkan PT. Sulo semakin eksis dengan terbukanya cabang di Tana Toraja, Makale, hal ini berhubungan langsung dengan strategi yang diterapkan oleh PT. Sulo sehingga penulis mengambil judul “Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Laba berdasarkan hasil Audit Manajemen pada PT. Sulo, Toraja Utara”

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dapat teridentifikasi dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap Laba berdasarkan hasil Audit Manajemen pada PT. Sulo, Toraja Utara?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah : “Menganalisis dan menguji pengaruh *Total Quality Management* terhadap Laba berdasarkan hasil Audit Manajemen pada PT. Sulo, Toraja Utara”

### **1.4. Kontribusi Penelitian**

#### **1.4.1. Pihak Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi masalah yang dihadapi perusahaan terutama mengenai masalah Total Quality Manajemen dan Laba Perusahaan

#### **1.4.2. Pihak Penulis**

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori dan literatur yang penulis peroleh dibangku perkuliahan dan penulis dapat semakin mengerti mengenai pentingnya *Total Quality Management* bagi perusahaan.

#### **1.4.3. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan membuka wawasan kepada pembaca baik kalangan akademis maupun masyarakat umum mengenai implementasi faktor kualitas pada suatu perusahaan, sehingga pembaca memiliki gambaran apabila ingin menjalankan usahanya.



#### 1.4.4. Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Total Quality Manajemen terhadap Laba berdasarkan Audit Manajemen pada PT. Sulo, Toraja Utara.

#### 1.5. Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Prinsip yang menjadi variabel *Total Quality Management* pada penelitian ini adalah fokus pada pelanggan, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada PT. Sulo, Toraja Utara.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka kesimpulan yang didapat yaitu:

1. Fokus terhadap pelanggan berpengaruh signifikan terhadap laba perusahaan pada PT. Sulo, Toraja Utara
2. Kerjasama tim tidak berpengaruh terhadap laba perusahaan pada PT. Sulo, Toraja Utara
3. Perbaikan secara berkesinambungan tidak berpengaruh terhadap laba perusahaan pada PT. Sulo, Toraja Utara
4. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh terhadap laba perusahaan pada PT. Sulo, Toraja Utara.

#### 5.2. Saran

1. Saran untuk Perusahaan

Diharapkan agar perusahaan dapat melakukan review dan meningkatkan dan meningkatkan penerapan *Total Quality Management*

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

- a. Tidak semua unsur *Total Quality Management* yang dikembangkan oleh Goetch dan Davis digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan unsur-unsur *Total Quality Management* yang belum digunakan pada penelitian ini.
- b. Dalam penelitian ini hanya berfokus pada satu perusahaan yaitu PT. Sulo, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi pada semua

perusahaan. Oleh karena itu, diharapkan penelitian mendatang dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan jumlah perusahaan sebagai obyek penelitian.

©UKDW

**DAFTAR PUSTAKA**

- Gasperz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total – Total Quality Manajemen*. Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam.2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Proses IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip.2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1*, Jakarta: PT. Indeks,Jakarta.
- Kumentas, Cynthia.N.2013. *Pengaruh Total Quality Managemen, Sistem Pengukuran, Kinerja & Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia*. Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi.
- Kurniawan, Wahyu. 2014. *Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Profitabilitas Perusahaan*. Sarjana Ekonomi Universita Mulawarman, Surakarta.
- Munizu, Musran. 2011. *Praktik TQM & Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin.
- Suharli, Michell. 2006. *Audit Finansial, Audit Manajemen, dan Sistem Pengendalian Intern*.
- Tjiptono,Fandy dan Diana Anastasia. 2001. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.