

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DAN *QUALITY MANAGEMENT INFORMATION* (QMI)
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI PT.
PEGADAIAN KANWIL I KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



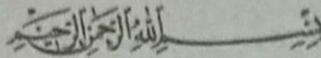
UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

NAMA : CHINTIYA CAROLINE
NPM 1905170106
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada Hari Rabu, Tanggal 06 September 2023, Pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : CHINTIYA CAROLINE
N P M : 1905170106
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN QUALITY MANAGEMENT INFORMATION (QMI) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI PT. PEGADAIAN KANWIL I KOTA MEDAN

Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I

(FITRIANI SARAGIH, SE., M.Si)

Penguji II

(SURYA SANJAYA, SE., MM)

Pembimbing

(MUHAMMAD SHAREZA HAFIZ, SE., M.Acc)

PANITIA UJIAN

Ketua

(Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si) (Asso. Prof. Dr. ABE GUNAWAN, S.E., M.Si)

Sekretaris



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : CHINTIYA CAROLINE
N.P.M : 1905170106
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DAN *QUALITY MANAGEMENT INFORMATION (QMI)* TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI PT. PEGADAIAN KANWIL 1 KOTA MEDAN.

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Agustus 2023

Pembimbing Skripsi



(MUHAMMAD SHAREZA HAFIZ, S.E., M.Acc.)

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(Assoc. Prof. Dr. Hj. ZULIA HANUM, S.E., M.Si.)

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chintiya Caroline
NPM : 1905170106
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : **PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN QUALITY MANAGEMENT INFORMATION (QMI) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI PT. PEGADAIAN KANWIL I KOTA MEDAN**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data-data laporan keuangan dalam skripsi dan data-data lainnya adalah benar saya peroleh dari Instansi tersebut

Dan apabila ternyata di kemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



CHINTIYA CAROLINE

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Chintiya Caroline
 NPM : 1905170106
 Dosen Pembimbing : Muhammad Shareza Hafiz, S.E., M.Acc.
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
 Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan *Quality Management Information (QMI)* terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil 1 Kota Medan.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1			
Bab 2	Tambah teori & penelitian dosen		
Bab 3	pastikan populasi & sample.		
Bab 4	Pembahasan diperbaiki. Pastikan dilaga dosen Pengeloaan diperbaiki. ^{teori} Pastikan T & F Jaba		
Bab 5	kesimpulan diperbaharakan		
Daftar Pustaka	Mendeley !		
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Ace Sidang Meja Hijau	08/08	

Medan, Agustus 2023

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum S.E., M.Si.)

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(Muhammad Shareza Hafiz, S.E., M.Acc.)

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN *QUALITY MANAGEMENT INFORMATION* (QMI) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI PT. PEGADAIAN KANWIL I KOTA MEDAN

**CHINTIYA CAROLINE
NPM 1905170106**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jln. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp (061) 6624567 Medan 20238
Email : chintyacaroline2611@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan. Untuk mengetahui dan menganalisis *Quality Management Information* terhadap Kinerja Perusahaan. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* terhadap Kinerja Perusahaan pada Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan. Didalam penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif untuk mengetahui hubungan setiap variabel. Data yang disajikan dalam bentuk data kuantitatif yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dan pengujian tersebut. Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah perangkat desa Di Kecamatan Perbaungan dengan populasi sebanyak 55 orang dan sampel sebanyak 55 orang dengan penarikan sampel menggunakan sampling jenuh. Hasil penelitian ini adalah *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan. *Quality Management Information* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan. Dan *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* terhadap Kinerja Perusahaan pada Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan.

Kata Kunci : Kompetensi Pemerintah Desa, Quality Management Information dan Kinerja Perusahaan

ABSTRACT

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN QUALITY MANAGEMENT INFORMATION (QMI) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI PT. PEGADAIAN KANWIL I KOTA MEDAN

**CHINTIYA CAROLINE
NPM 1905170106**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jln. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp (061) 6624567 Medan 20238
Email : chintyacaroline2611@gmail.com

The purpose of this study is to determine and analyze the effect of Total Quality Management on Company Performance. To find out and analyze Quality Management Information on Company Performance. To find out and analyze the effect of Total Quality Management and Quality Management Information on Company Performance at PT. Pawnshop Kanwil I Medan City. In this study using associative approach to determine the relationship of each variable. The data presented is in the form of quantitative data, namely testing and analyzing data by calculating numbers and then drawing conclusions and testing them. In this study, the objects studied were village officials in Perbaungan District with a population of 55 people and a sample of 55 people with sampling using saturated sampling. The result of this research is that Total Quality Management has a significant effect on company performance. Quality Management Information has a significant effect on company performance. And Total Quality Management and Quality Management Information on Company Performance at PT. Pawnshop Kanwil I Medan City.

Keywords: Village Government Competence, Quality Management Information and Company Performance

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt. yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “**Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dan *Quality Management Information* (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan**”

Shalawat beriring salam penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad S.A.W. yang memiliki akhlakulkarimah sebagai penuntun para umat, semoga kita dapat berpegang teguh pada ajarannya sehingga dapat menghantarkan kita syafaatnya (kemuliaan dan kebahagiaan) di dunia dan akhirat kelak.

Proposal ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Pendidikan Strata Satu (S1) guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. Terkhusus dan sangat istimewa untuk orang tua penulis tercinta dan terkasih, rasa hormat yang tulus penulis ucapkan terima kasih banyak untuk Ayahanda tercinta **Mhd. Nabun** dan **Ibunda Fitriah** tercinta yang selalu memberikan do’a, semangat, bimbingan mendidik dan mengasuh dengan seluruh curahan kasih sayang hingga saya dapat meraih Pendidikan yang layak hingga bangku perkuliahan

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sudah selayaknya segala keindahan hati

mengucapkan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu. Kepada yang terhormat

1. Bapak **Prof. Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Assoc. Prof. Dr Januri, SE,MM.,M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE.,M.Si** selaku WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Dr. Hasrudi Tanjung, SE, M.Si** selaku WD III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu **Assoc Prof Dr. Zulia Hanum S.E, M.Si** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Riva Ubar, S.E, M.Si., Ak., CA., CPA** selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak **Muhammad Shareza Hafiz, SE.,M.Acc** selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun proposal
8. Terima kasih juga saya ucapkan kepada seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Terima kasih juga saya ucapkan seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

10. Terima kasih juga saya ucapkan kepada Abang saya Habibullah Harahap yang telah memberi motivasi dan membantu penulis dalam menyusun proposal.

Dalam proposal ini, masih banyak kekurangan baik dari segi isi, penyajian materi maupun susunan bahasa penyampaian. Hal ini disebabkan karena kemampuan, pengalaman ilmu yang dimiliki penulis masih terbatas. Diharapkan kritik dan saran yang membangun, sehingga proposal ini dapat lebih baik lagi.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga proposal ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Amin Ya Rabbal'alam

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Agustus 2023
Penulis

Chintiya Caroline
1905170106

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1. Kinerja Perusahaan	13
2.1.1.1. Pengertian Kinerja Perusahaan.....	13
2.1.1.2. Tujuan dan Manfaat Kinerja Perusahaan	14
2.1.1.3. Faktor-Faktor Kinerja Perusahaan	17
2.1.1.4. Indikator Kinerja Perusahaan	19
2.1.2. <i>Total Quality Management</i>	21
2.1.2.1. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	21
2.1.2.2. Prinsip <i>Total Quality Management</i>	23
2.1.2.3. Faktor Faktor <i>Total Quality Management</i>	25
2.1.2.4. Indikator <i>Total Quality Management</i>	31
2.1.3 <i>Quality Management Information</i>	33
2.1.3.1. Pengertian <i>Quality Management Information</i>	33
2.1.3.2. Pentingnya <i>Quality Management Information</i>	34
2.1.3.3. Indikator <i>Quality Management Information</i>	35
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.2 Kerangka Konseptual	38
2.3.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Perusahaan.....	38
2.3.2 Pengaruh <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan.....	39
2.3.3 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan <i>Quality Management</i> Information Terhadap Kinerja Perusahaan.....	39
2.4 Hipotesis.....	41
BAB 3 METODE PENELITIAN	43
3.1. Pendekatan Penelitian	43
3.2 Definisi Oprasional	43

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	52
BAB 4 HASIL PENELITIAN	60
4.1. Hasil Penelitian.....	60
4.2. Pembahasan.....	77
BAB 5 PENUTUP	82
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laba Bersih	7
Tabel 1.2 Target dan Realisasi	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Indikator Variabel	44
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	46
Tabel 3.3 Populasi Penelitian	47
Tabel 3.3 Skala Pengukuran.....	48
Tabel 3.4 Uji Validitas	49
Tabel 3.5 Uji Realibilitas	51
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.2 Umur Responden.....	61
Tabel 4.3 Lama Bekerja Responden	61
Tabel 4.4 Skor Angket Untuk Variabel Kinerja Perusahaan.....	62
Tabel 4.5 Skor Angket Untuk Variabel <i>Total Quality Management</i>	63
Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Variabel <i>Quality Management Information</i>	65
Tabel 4.7 Uji Multikoleneritas	69
Tabel 4.8 Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.9 Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.10 Uji Secara Parsial (Uji-t).....	74
Tabel 4.11 Uji Secara Simultan (Uji-F).....	76
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 3.1 Uji t.....	54
Gambar 3.2 Uji F.....	55
Gambar 4. 1 Uji Normalitas	68
Gambar 4. 2 Uji Heterokedinitas.....	70

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia persaingan global yang tajam saat ini, orang banyak berbicara tentang mutu terutama berhubungan dengan pekerjaan yang menghasilkan produk atau jasa. Suatu produk dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunaannya, apalagi adanya tuntutan perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan. Adanya keharusan untuk penyesuaian situasi secara global, membuat manajer tidak hanya mengacu pada situasi lokal, nasional ataupun regional, namun harus mampu bersaing secara internasional. Sikap perusahaan untuk menghadapi hal ini hanya ada satu, yaitu ikut mengalami perubahan baik secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki (Mukhopadhyay, 2020).

Perusahaan yang memiliki daya saing juga memerlukan manajemen perusahaan yang senantiasa memerlukan peningkatan (*improvement*) terhadap aktivitas yang digunakan untuk menghasilkan produk dan jasa. Selain itu untuk mengefisienkan dan mengefektifkan kerja dalam perusahaan, perlu dilakukan pendelegasian tugas dari manajer puncak kepada bawahan. Untuk mempertahankan sebuah perusahaan, perlu adanya pemikiran-pemikiran yang lebih kritis dan inovatif dalam memperdayakan sumber dana dan sumber daya sehingga stabilitas perusahaan lebih terjaga (Pambreni et al., 2019).

Pada saat perusahaan bertumbuh, manajemen puncak biasanya menciptakan berbagai wilayah tanggungjawab yang dikenal sebagai pusat

pertanggungjawaban, dan menugaskan manajer di bawahnya untuk menangani wilayah tersebut. Manajemen juga berkewajiban mempertahankan kelangsungan hidup serta mengendalikan organisasi hingga tujuan yang diharapkan tercapai. Proses pengendalian dilakukan melalui para pemimpin (manajer) dengan penentuan tujuan dan strategi pelaksanaan dan pengukuran serta analisis prestasi dan penghargaan (Januri & Kartika, 2021).

Penilaian kinerja perusahaan dimaksudkan untuk mengetahui manajemen telah bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, dan untuk mengetahui ketercapaian target yang telah ditetapkan dalam perusahaan. Kinerja perusahaan dinyatakan efektif apabila tujuan anggaran tercapai dan bawahan mendapatkan kesempatan terlibat atau berpartisipasi dalam proses penyusunan anggaran serta memotivasi bawahan, mengidentifikasi dan melakukan negosiasi dengan atasan mengenai target anggaran, menerima kesepakatan anggaran dan melaksanakannya sehingga dapat menghindarkan dampak negatif anggaran yaitu faktor kriteria, sistem penganggaran (*reward*) dan konflik (Rosita et al., 2023).

Kinerja perusahaan (*Companies performance*) merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu kepada standar yang ditetapkan. Pengukuran aktivitas kinerja perusahaan dirancang untuk menaksir bagaimana kinerja aktivitas dan hasil akhir yang dicapai (Sinambela & Tanjung, 2018).

Dalam era globalisasi yang serba modern memerlukan berbagai wawasan, ilmu pengetahuan, dan teknologi dalam dunia usaha. Selain itu dibutuhkan juga sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu bersaing dalam bidang produksi maupun jasa. Kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi

persaingan dalam meningkatkan usaha terhadap kemajuan suatu perusahaan. Dengan menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)* (Mukhopadhyay, 2020)

Perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management* bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan, tuntutan perubahan lingkungan dan tuntutan perusahaan sendiri. Penerapan *Total Quality Management* yang efektif membawa pengaruh positif yang pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi organisasi. Dengan adanya penerapan *Total Quality Management* yang memfokuskan pada layanan jasa serta adanya keterlibatan tenaga kerja diharapkan dapat mempengaruhi kinerja dari perusahaan atau organisasi tersebut (Meyrandi et al., 2023).

Peran karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *Total Quality Management*. oleh karena itu, dibutuhkan penilaian kerja untuk mengukur seberapa besar dampak yang diberikan karyawan/pegawai terhadap perusahaan. Penilaian kinerja merupakan salah satu faktor yang memberikan pengaruh besar terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan secara efektif dan efisien. Penilaian kinerja sebagai proses evaluasi dapat mendeteksi dan mendeskripsikan segala karakteristik yang dihadapi oleh perusahaan. Dengan adanya pengukuran kinerja, tingkat keberhasilan strategi langkah-langkah yang diterapkan terhadap karyawan akan semakin tinggi, sehingga efektifitas dan efisiensi dapat tercapai, selain itu penilaian kinerja juga bertujuan untuk menilai karyawan yang telah

menjalankan pekerjaannya dalam memberikan layanan berjalan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan (Putri et al., 2019).

Total Quality Management merupakan sebuah perpaduan antara semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan, dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, serta kepuasan pelanggan. *Total Quality Management* merupakan sebuah pendekatan dalam menjalankan sebuah usaha untuk memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan secara terus-menerus pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Perusahaan skala besar maupun skala kecil telah menemukan fakta bahwa perhatian pada mutu dapat memiliki dampak yang signifikan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan (Jonnie & Panjaitan, 2022).

Total Quality Management adalah filosofi manajemen seluruh perusahaan integratif yang bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas proses, produk, dan layanan dengan berfokus pada memenuhi atau melampaui harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi (Eniola et al., 2019).

Sampai saat ini setiap perusahaan memfokuskan kualitas pada produk dan layanan. Salah satu konsep manajemen kualitas yang populer adalah *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management* dimaknai sebagai pendekatan kualitas unggul dalam melakukan bisnis dan memaksimalkan daya saing perusahaan yang mengarah pada pengembangan produk dan layanan berkualitas tinggi serta peningkatan kualitas karyawan dan lingkungan secara berkelanjutan (Goetsch & Davis, 2019).

Konsep manajemen yang dikenal sebagai manajemen kualitas total (TQM) berpusat pada kepuasan pelanggan dan perbaikan terus-menerus. Ini membutuhkan penentuan perilaku mana yang memengaruhi hasil dengan cara yang bermanfaat, area mana yang membutuhkan perhatian lebih besar, dan strategi mana yang harus digunakan secara berlebihan unit bisnis, TQM merupakan suatu sistem manajemen yang bertujuan untuk merencanakan, melaksanakan, meningkatkan, dan mengelola kualitas perusahaan agar sejalan dengan kebijakan dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Penggunaan TQM memastikan bahwa semua praktik manajemen organisasi membentuk sistem yang koheren, yang terus ditingkatkan (Sabil et al., 2023).

Selain manajemen yang baik, perusahaan juga harus memperhatikan *Quality Management Information (QMI)*. *Quality Management Information* mengacu pada pengumpulan dan menganalisis secara sistematis melalui tahap problem solving untuk mengidentifikasi masalah yang paling serius di rasakan oleh perusahaan, secara mencaai penyebab masalah tersebut serta memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi (Anh & Matsui, 2011).

Manajer dan karyawan dilibatkan dalam proses *Quality Management Information* pada interaksi melalui pengelolaan arus informasi dan komunikasi, sehingga sistem tersebut dapat berfungsi dengan baik sehingga mampu menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas serta berpengaruh terhadap peningkatan kinerja bisnis yang maksimal. Penerapan manajemen mutu bergantung pada kemauan *Quality Management Information* dengan meningkatkan kesadaran berkelanjutan terhadap kualitas karyawan dan memungkinkan karyawan mengambil keputusan yang bergantung pada fokus

pada pelanggan, manajemen personalia dan mendukung manajemen puncak untuk memungkinkan perusahaan membeli produk dan menggunakan QMI untuk peningkatan kualitas lebih lanjut. Kinerja perusahaan juga bergantung pada cara komunikasi dan arus informasi diatur. Penerapan *Quality Management Information* dijelaskan melalui komunikasi dan interaksi antara shop floor dan antar divisi / departemen perusahaan seperti informasi umpan balik, nasehat, pelatihan, kegiatan kelompok kecil, desain produk lintas fungsi, koordinasi dalam pengambilan keputusan antara divisi / departemen dan lain-lain (Widjaya & Suryawan, 2014).

PT. Pegadaian merupakan lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang ditunjuk untuk menerima dan menyalurkan kredit berdasarkan hukum gadai. Tugas pokok PT. Pegadaian sejak didirikan sampai kini tidak berubah, yaitu menjembatani kebutuhan dana masyarakat (kecil) dengan pemberian kredit melalui hukum gadai. Sedangkan tujuannya agar masyarakat tidak terjerat dalam praktik-praktik riba, lintah darat, ijon dan pelepasan uang lainnya yang sangat merajalela

PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang pembiayaan usaha mikro, cicilan tabungan emas, cicilan kendaraan bermotor, pembiayaan haji, wisata syariah, serta beraneka jasa lain seperti pengiriman uang, multi pembayaran online, jasa taksiran, jasa titipan, sertifikat batu permata, dan *safe deposit box*. PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan penting untuk mempertahankan kualitas produk dengan menggunakan pengawasan dalam pelayanan nasabah yang efisien dan efektif. Keadaan ini merupakan suatu hal yang wajar, karena perusahaan adalah organisai yang

usahanya bertujuan untuk mencapai kemakmuran. Perusahaan harus berusaha agar tetap memenuhi fungsinya dalam menunjang perkembangan dan kesuksesan menghadapi persaingan dengan perusahaan yang sejenis.

**Tabel.1.1 Laba Bersih
PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan**

KETERANGAN	2020	2021	2022
PENDAPATAN			
Pendapatan Laba Tertahan	893,812,106,620	969,336,792,185	954,710,074,450
Pendapatan Administrasi	65,654,397,857	69,254,443,796	67,212,583,139
Pendapatan Usaha Lainnya	13,824,593,116	26,416,436,506	25,394,198,265
Pendapatan Jasa Giro	3,890,371	3,319,513	1,328,532
Pendapatan Lainnya	38,857,816	392,533,743	32,652,272
TOTAL PENDAPATAN	973,333,845,780	1,065,403,525,743	1,047,350,836,658
BEBAN-BEBAN			
Beban Bunga Dan Provisi	190,479,321,524	209,440,154,701	153,204,488,031
Beban Pemasaran	8,362,295,738	10,384,554,191	13,520,681,621
Beban Administrasi Dan Umum	121,238,064,717	133,873,336,946	127,886,560,988
Beban Pegawai	179,037,876,096	188,775,044,433	188,401,509,411
Biaya Penyusutan Dan Amortisasi	8,885,390,132	14,785,929,654	16,287,787,949
Beban Penyisihan Piutang	4,030,642,652	18,701,641,264	24,585,001,185
TOTAN BEBAN BEBAN	512,033,590,859	575,960,661,189	523,886,029,185
LABA	461,300,254,921	489,442,864,554	523,464,807,473

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan telah mendapatkan laba tertahan setiap tahunnya dan laba tertahan tiap tahunnya juga semakin meningkat dari tahun 2020 hingga tahun 2022. Akan tetapi laba yang diperoleh PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan secara utuh karena banyaknya laba yang tertahan dalam modal, seperti di tahun 2020 Rp 893,812,106,620 meningkat di tahun 2021 menjadi Rp 969,336,792,185. Dan di tahun 2022 menurun menjadi Rp. 954,710,074,450.

Dalam aktivitas pegadaian ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, salah satunya adalah tertahannya modal kerja dalam bentuk piutang. Peningkatan laba

tertahan tidak menjamin kondisi keuangan perusahaan berkinerja baik, karena laba tertahan yang tinggi sebagai implikasi dari masih adanya piutang usaha, barang persediaan, dan peningkatan nilai ekonomis aktiva tetap. Sehingga pada akhirnya mendorong jumlah modal yang dimiliki meningkat. Padahal kalau kondisi keuangan yang demikian memiliki risiko yang cukup besar pada macetnya piutang usaha, menurunnya permintaan tentang konstruksi (Zainuddin, 2018)

Dari permasalahan tersebut sehingga menuntut pihak PT. Pegadaian mengantisipasinya dengan cara mengefisiensikan pengelolaan dana.

Tabel.1.1 Realisasi Anggaran OSL, Omset, Nasabah, Rekening PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan

Tahun	Target	Realisasi
2020	Rp 4,115,932,983,242	Rp 3,967,848,368,220
2021	Rp 4,496,219,301,580	Rp 3,927,312,102,148
2022	Rp 4,450,770,150,903	Rp 4,373,372,401,151

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan dari tahun 2021 ke tahun 2022 telah menurunkan target yang ingin dicapai, hal ini menandakan *Total Quality Management* tidak baik karena masih ditemukannya adanya manajemen puncak yang tidak mengoptimalkan sumber daya karyawan PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan dengan tidak memberikan perhatian khusus tentang proses yang di hasilkan akan tetapi manajemen puncak hanya menginginkan hasil sesuai yang diharapkan dari awal. PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan menerapkan manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*), dimana dalam manajemen mutu terpadu semua usaha manajemen diarahkan pada satu tujuan yaitu terciptanya kepuasan konsumen, dengan perkataan lain fokus perusahaan adalah pelanggan PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan belum menerapkan secara utuh sistem mutu yang memenuhi SNI ISO 9001:2008 (*Quality Management System-Requirements*).

Standar ini dapat diterapkan apabila sebuah organisasi perlu memperagakan kemampuannya secara konsisten menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui aplikasi sistem secara efektif, termasuk proses perbaikan berkesinambungan dari sistem dan kepastian kesesuaiannya dengan persyaratan pelanggan serta peraturan yang berlaku (Nuinaya et al., 2017).

Fenomena *Quality Management Information* adanya permasalahan yang dihadapi pada PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan tetapi manajernya tidak mencari kenapa penyebab masalah tersebut dan tidak memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi misalnya penggunaan aplikasi . Sistem dan prosedur serta program aplikasi pada setiap PT. Pegadaian (Persero) di seluruh Indonesia adalah seragam, karena telah dirancang oleh programmer dari pusat teknologi yang berpusat di Jakarta. Program atau aplikasi yang digunakan PT. Pegadaian (Persero) disebut dengan Pegadaian Digital Service (PDS). Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital berbasis web atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produk Pegadaian kepada masyarakat. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini diperkenalkan kepada masyarakat pada Januari 2018. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini diciptakan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi seperti melakukan pembayaran, cek pembayaran, dan jenis transaksi lainnya. Selain itu tujuan pembuatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini agar dapat menjangkau masyarakat yang memiliki gaya hidup yang serba digital untuk menawarkan produk Pegadaian (Oktavia & Karina, 2023).

Penggunaan aplikasi PegadaianDigital Service (PDS) ini telah diterapkan namun belum berjalan secara efektif. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama kegiatan, kendala yang dihadapi terkait Aplikasi PegadaianDigital Service (PDS) ini adalah kurangnya pemahaman nasabah terhadap cara penggunaan aplikasi PegadaianDigital Service (PDS). Seperti ketidaktahuan nasabah bagaimana penggunaan aplikasi PegadaianDigital Service (PDS), aplikasi yang terkadang mengalami error, kesulitan pengisian data diri untuk membuka tabungan emas, pengaktifan CIF yang harus datang langsung ke outlet, dan kendala dalam memverifikasi email.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dan *Quality Management Information* (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat diperoleh informasi tentang permasalahan sebagai berikut :

1. Kinerja manajerial yang bermasalah karena tertahannya modal kerja dalam bentuk piutang kepada nasabah.
2. *Total Quality Management* yang lemah karena masih ditemukannya adanya manajemen puncak yang tidak mengoptimalkan sumber daya karyawan PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan
3. *Quality Management Information* yang lambat atas permasalahan yang ada seperti jika terkendalanya jaringan aplikasi Pegadaian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara parsial Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan ?
2. Apakah terdapat Pengaruh *Quality Management Information* (QMI) secara parsial Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan ?
3. Apakah terdapat Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dan *Quality Management Information* (QMI) secara simultan Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara parsial terhadap kinerja perusahaan di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan
2. Untuk menguji pengaruh *Quality Management Information* (QMI) secara parsial terhadap kinerja perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan
3. Untuk menguji pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dan *Quality Management Information* (QMI) secara simultan Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Dapat menambah teori atau wawasan Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dan *Quality Management Information* (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan.
- b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh sistem informasi akuntansi, ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial dengan desentralisasi sebagai variabel moderating.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti Penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan, sehingga dapat lebih memahami teori-teori yang selama ini dipelajari dibandingkan dengan kondisi yang sesungguhnya di lapangan.
- b. Bagi Perusahaan Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi instansi terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dan *Quality Management Information* (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Perusahaan

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Perusahaan

Kinerja berasal dari bahasa *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi). Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan juga manajer. Kinerja bisa diketahui hanyajika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan.

Menurut Wibowo (2020) Kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif. Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil. Manajemen kinerja adalah tentang bagaimana kinerja dikelola untuk memperoleh sukses. Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Sinambela & Tanjung, 2018).

Menurut Mangkunegara (2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dan menurut Kasmir (2019) Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku seseorang dalam suatu periode, biasanya satu tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diberikan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan, bahwa kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas yang diberikan melalui proses kerja yang akan mendapatkan hasil sesuai dengan waktu dan kriteria yang ditentukan perusahaan dan mempunyai pandangan bahwa kualitas dan kuantitas pekerjaan hari ini harus lebih baik daripada hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini

2.1.1.2. Tujuan dan Manfaat Kinerja Perusahaan

a. Tujuan Kinerja Perusahaan

Menurut Rudianto (2018) Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi pegawai dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan

Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) tujuan penilaian kinerja adalah :

1. Meningkatkan saling pengertian antara pegawai tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang pegawai.

3. Memberikan peluang kepada pegawai untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang di embannya sekarang.
4. Mendefenisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga pegawai termotivasi untuk berpartisipasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

b. Manfaat Kinerja Perusahaan

Manfaat penilaian kinerja menurut Arifin (2019) yaitu :

1. Meningkatkan motivasi.
2. Meningkatkan kepuasan kerja.
3. Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan.
4. Pengetahuan tentang kekuatan dan kelemahan potensi diri menjadi lebih besar.
5. Memberikan kesempatan untuk berkomunikasi dengan atasan.
6. Kesempatan untuk dapat mendiskusikan masalah pekerjaan dan bagaimana cara mereka menyelesaikannya
7. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja pekerja untuk memperbaiki manajemen selanjutnya
8. Kesempatan untuk mengembangkan suatu pandangan umum tentang pekerjaan individu dan departemen yang lengkap.
9. Memberikan peluang untuk mengembangkan sistem pengawasan yang lebihbaik.

10. Sebagai media untuk mengurangi kesenjangan antara sasaran individu dengan sasaran kelompok atau sasaran departemen SDM (sasaran organisasi).

11. Dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesempatan bagi pekerja dalam rangka perubahan tugas kerja (pemindahan pekerja).

Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) manfaat penilaian kinerja pegawai yaitu :

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
2. Untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya.
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi pegawai yang berada di dalam organisasi.
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai sehingga dicapai performance yang baik.
7. Sebagai alat untuk melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan pegawai selanjutnya.
8. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan pegawai.
9. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan

pegawai.

10. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*).

2.1.1.3. Faktor Faktor Kinerja Perusahaan

Menurut Mangkunegara (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor kemampuan,

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Kasmir (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

2. Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3. Rancangan kerja

Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

4. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang .

5. Motivasi kerja

Merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintahkan bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggungjawab yang diberikannya

7. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

8. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

9. Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.

10. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan pegawai untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

13. Disiplin kerja

Merupakan usaha pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

2.1.1.4. Indikator Kinerja Perusahaan

Adapun indikator menurut Kasmir (2019) yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan untuk itu perlu mengetahui perkembangan pencapaian standart, target, dan waktu yang tersedia. Indikator kinerja atau *performance indicator* kadang-kadang digunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (*performance measure*), tetapi banyak pula yang membedakannya.

1. Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan.

2. Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) dihasilkan oleh seseorang. Dengan kata lain kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

3. Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi (misalnya 30 menit). Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut.

4. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

5. Pengawasan

Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Pada dasarnya situasi dan kondisi selalu berubah dari keadaan yang baik menjadi tidak baik atau sebaliknya.

6. Hubungan antar pegawai

Penilaian kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama atau kerukunan antar pegawai dan antar pimpinan.

Sedangkan menurut menurut Wibowo (2020) indikator kinerja yaitu:

1. Tujuan

Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang.

2. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai.

3. Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, dan pencapaian tujuan.

4. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Tanpa alat tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya

kekuranagn kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat

2.1.2. *Total Quality Management (TQM)*

2.1.2.1 *Pengertian Total Quality Management (TQM)*

Menurut Tjiptono (2017) *Total Quality Management* diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan

Tjiptono & Diana (2018) definisi lainnya menyatakan bahwa “*Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Menurut Pratiwi (2020) *Total Quality Management* adalah filosofi yang menekankan perbaikan manufaktur secara terus menerus proses dalam menghilangkan limbah, kualitas perbaikan, mengembangkan keterampilan dan mengurangi biaya produksi.

Menurut Nasution (2020) Manajemen kualitas (Quality Management) atau Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management* atau TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan kinerja secara terus-menerus (*Continously Performance Improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Menurut Bhaskar (2020) *Total Quality Management* adalah pendekatan dari bawah ke atas. Ini membutuhkan dukungan manajemen puncak secara

keseluruhan, yang menekankan sistem otomatis untuk mengumpulkan data dan mengendalikan variasi proses melalui analisis statistik.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat diambil kesimpulan *Total Quality Management* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

2.1.2.2. Prinsip *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Tjiptono & Diana (2018) penerapan *Total Quality Management* ada empat prinsip utama yang dikembangkan, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan

Di *Total Quality Management* konsep seputar kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya berarti memenuhi spesifikasi tertentu, tetapi kualitas ditentukan oleh pelanggan. Srimindarti dalam tulisannya menyatakan bahwa kunci persaingan di pasar dunia adalah total quality yang mengedepankan kualitas produk, *cost or price quality*, *service quality*, *quality delivery on time*, estetika kualitas dan bentuk kualitas lain yang terus berkembang menuju kepuasan terus menerus kepada pelanggan untuk menciptakan pelanggan setia. Berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dalam semua aspek termasuk harga, keamanan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, semua kegiatan bisnis harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan.

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam penerapan TQM di perusahaan, karyawan akan dipandang sebagai individu yang berbakat dan memiliki kreativitas yang unik. Dengan

demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang berharga tinggi. Dengan demikian setiap karyawan mendapatkan kesempatan akan perlakuan yang baik untuk dapat berpartisipasi dalam setiap pengambilan keputusan organisasi.

3. Manajemen berbasis fakta

Prinsip *Total Quality Management* yang menekankan data sebagai dasar dalam pengambilan keputusan bukan didasarkan pada perasaan semata. Prinsip ini menetapkan dalam dua konsep yaitu konsep pertama, adalah konsep yang berpedoman bahwa untuk melakukan perbaikan tidak dapat dilakukan secara bersamaan dalam semua aspek karena sumber daya yang terbatas. Oleh karena itu, dengan menggunakan data, manajemen dan tim dalam organisasi dapat berfokus pada situasi tertentu yang sangat penting. Konsep kedua, adalah variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran umum tentang variabilitas yang merupakan bagian wajar dari setiap sistem organisasi. Hal ini memungkinkan manajemen untuk memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang diambil.

4. Perbaikan berkelanjutan

Perusahaan harus melalui proses yang sistematis agar mampu menjadi sukses melalui proses yang sistematis dalam melakukan setiap perbaikan yang berkelanjutan. Berdasarkan hasil yang diperoleh, konsep ini meliputi langkah perencanaan dan tindakan korektif.

Menurut Pratiwi (2020) ada 4 karakteristik atau prinsip *Total Quality*

Management yaitu:

1. Kepuasan pelanggan.

Dalam Total Quality Manajement (TQM), baik pelanggan internal maupun eksternal adalah penentu kualitas produk. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk yang disampaikan kepada mereka. Dan pelanggan internal menentukan kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2. Respek terhadap karyawan

Karyawan merupakan sumber daya organisasi paling bernilai sehingga harus diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dalam berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

3. Manajemen berdasarkan fakta

Bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data bukan sekedar perasaan. Data ini memungkinkan manajemen organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu dalam menentukan prioritas. Dan data dapat digunakan untuk memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4. Perbaikan berkesinambungan

Agar dapat sukses diperlukan perbaikan berkesinambungan P, D, C, A, (Plan, Do, Check, Act) yang terdiri dari perencanaan melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

2.1.2.3. Faktor Faktor *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Sadikoglu & Olcay (2014) ada enam faktor yang memengaruhi

Total Quality Management adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses menggerakkan seseorang atau sekelompok orang kepada tujuan-tujuan untuk mencapai keberhasilan. Kepemimpinan dalam kaitannya dengan TQM (*Total Quality Management*) adalah bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi.

2. Pengetahuan dan Manajemen

Proses Manajemen pengetahuan yang efektif memastikan bahwa karyawan mendapatkan data yang tepat waktu dapat diandalkan, konsisten, akurat dan informasi yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan karyawan secara efektif dan efisien pada perusahaan. Proses manajemen adalah menekankan kegiatan sebagai lawan hasil melalui serangkaian kegiatan metodologi dan perilaku. Pengetahuan dan penerapan manajemen proses berhasil memantau data pada kualitas untuk mengelola proses secara efektif. Dengan proses ini, tingkat pergantian bahan baku yang dibeli dan persediaan dapat ditingkatkan, mengetahui kesalahan dalam proses dan dikoreksi tepat waktu. Proses ditingkatkan dengan cara mengontrol proses secara berkala dan pemantauan data kualitas secara terus menerus. Proses merupakan kegiatan konversi atau informasi input menjadi output melalui sejumlah langkah yang terorganisasi.

3. Pelatihan

Perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management* hendaknya mampu memberikan program pelatihan bagi karyawan dalam

meningkatkan keahlian mereka dalam memecahkan tugas-tugas mereka. Perusahaan yang efektif dalam pengelolaan dan peningkatan kualitas akan dapat mempercepat dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Selain itu, pelatihan, manfaat lain dari pelatihan dalam dapat meningkatkan loyalitas karyawan kepada perusahaan, memiliki motivasi, dan prestasi kerja yang lebih baik. Jika karyawan dilatih memproduksi produk/jasa yang handal dan berkualitas tinggi, partisipasi penuh mereka dalam tahap produksi akan lebih bermanfaat. Dengan demikian, kepuasan pelanggan akan meningkatkan dan keluhan pelanggan akan berkurang.

4. Manajemen mutu pemasok

Manajemen rantai pasokan di *Total Quality Management* menjadi dukungan dasar pemasok untuk memfasilitasi dalam mengelola hubungan dengan pemasok, mengembangkan aliansi strategis dengan pemasok, bekerja sama dengan pemasok untuk memastikan pemenuhan harapan, dan melibatkan pemasok awal dalam proses pengembangan produk untuk mengambil keuntungan dari kemampuan mereka dan keterampilan. Masukkan dari pemasok adalah langkah pertama untuk menghasilkan produk atau jasa dalam, suatu perusahaan pasokan input produk berkualitas tinggi.

5. Fokus Pelanggan

Fokus pada pelanggan, dalam *Total Quality Management* pelanggan internal ataupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk dan jasa yang disampaikan pada mereka. Sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan

kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. Perusahaan berfokus untuk melayani pelanggan eksternal. Karyawan pertama kali harus tahu harapan pelanggan dan produk atau jasa yang sesuai. Dengan keberhasilan fokus pelanggan, system produksi dapat mengatur hubungan kebutuhan pelanggan, harapan, dan keluhan pelanggan. Hal ini dapat mendorong perusahaan-perusahaan untuk menghasilkan kualitas tinggi dan produksi dapat dipastikan jika peningkatan produktivitas atau lebih efisiensi. Ketika harapan pelanggan terpenuhi, kepuasan mereka akan meningkat, dan penjualan perusahaan dan pangsa pasar juga akan meningkat, keluhan pelanggan digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan perusahaan dan pangsa pasar.

6. Perencanaan kualitas strategis

Dari divisi dan misi perusahaan yang ditetapkan kemudian bagaimana strategi untuk mewujudkan tujuan itu salah satunya dengan strategi inisiatif tentang kualitas, pengembangan strategi bersaing. Dengan upaya perencanaan kualitas strategis yang efektif mempunyai masukan sebagai berikut:

- a. Misi dalam strategi perencanaan adalah sasaran strategi yang akan digunakan.
- b. Tujuan perusahaan yang akan dicapai untuk kemajuan usaha
- c. Memberikan kebutuhan untuk konsumen
- d. Strategi kualitas untuk mencapai semua bidang organisasi dan kegiatan perusahaan.

Menurut Tjiptono & Diana (2018) ada beberapa faktor dalam *Total Quality Management* antara lain:

1. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior.

Inisiatif upaya perbaikan kualitas secara berkesinambungan sepatutnya dimulai dari pihak manajemen di mana mereka harus terlibat secara langsung dalam pelaksanaannya. Bila tanggung jawab tersebut didelegasikan kepada pihak lain (misalnya kepada pakar yang digaji) maka peluang terjadinya kegagalan sangat besar.

2. Team mania

Organisasi perlu membentuk beberapa tim yang melibatkan semua karyawan. Untuk menunjang dan menumbuhkan kerja sama dalam tim, paling tidak ada dua hal yang perlu diperhatikan. Pertama, baik penyelia maupun karyawan harus memiliki pemahaman yang baik terhadap perannya masing-masing. Penyelia perlu mempelajari cara menjadi pelatih yang efektif, sedangkan karyawan perlu mempelajari cara menjadi anggota tim yang baik. Kedua, organisasi harus melakukan perubahan budaya supaya kerja sama tim tersebut dapat berhasil. Apabila kedua hal tersebut tidak dilakukan sebelum pembentukan tim, maka hanya akan timbul masalah, bukannya pemecahan masalah.

3. Proses penyebarluasan (*deployment*)

Ada organisasi yang mengembangkan inisiatif kualitas tanpa secara bersamaan mengembangkan rencana untuk menyatukan ke dalam seluruh elemen organisasi (misalnya, operasi, pemasaran, dan lain-lain). Seharusnya pengembangan inisiatif tersebut juga melibatkan para manajer,

serikat pekerja, pemasok, dan bidang produksi lainnya, karena usaha itu meliputi pemikiran mengenai struktur, penghargaan, pengembangan keterampilan, pendidikan, dan kesadaran.

4. Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis

Ada pula organisasi yang hanya menggunakan pendekatan Deming, pendekatan Juran, atau pendekatan Crosby dan hanya menerapkan prinsip-prinsip yang ditentukan di situ. Padahal tidak ada satupun pendekatan yang disarankan oleh ketiga pakar tersebut maupun pakar-pakar kualitas lainnya yang merupakan satu pendekatan yang cocok untuk segala situasi. Bahkan para pakar kualitas mendorong organisasi untuk menyesuaikan program-program kualitas dengan kebutuhan mereka masing-masing.

5. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis

Bila hanya mengirim karyawan untuk mengikuti suatu pelatihan selama beberapa hari, bukan berarti telah membentuk ketrampilan mereka. Masih dibutuhkan waktu untuk mendidik, mengilhami dan membuat para karyawan sadar akan pentingnya kualitas. Selain itu dibutuhkan waktu yang cukup lama pula untuk mengimplementasikan perubahan-perubahan proses baru, bahkan sering kali perubahan tersebut memakan waktu yang sangat lama untuk sampai terasa pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas dan daya saing perusahaan.

6. Empowerment yang bersifat prematur

Banyak perusahaan yang kurang memahami makna dari pemberian empowerment kepada para karyawan. Mereka mengira bahwa bila karyawan telah dilatih dan diberi wewenang baru dalam mengambil suatu

tindakan, maka para karyawan tersebut akan dapat menjadi self-directed dan memberikan hasil-hasil positif. Sering kali dalam praktik, karyawan tidak tahu apa yang harus dikerjakan setelah suatu pekerjaan diselesaikan. Oleh karena itu sebenarnya mereka membutuhkan sasaran dan tujuan yang jelas sehingga tidak salah dalam melakukan sesuatu. Masih banyak kesalahan lain yang sering dilakukan berkaitan dengan program *Total Quality Management* dalam suatu perusahaan. Apabila suatu perusahaan benar-benar memahami konsep *Total Quality Management* sebelum mencoba menerapkannya, maka kesalahankesalahan tersebut dapat dihindari.

2.1.2.4. Indikator *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Lestari & Sutrisna (2021) ada beberapa indikator pada *Total Quality Management* yaitu :

1. Fokus pada pelanggan

Dalam TQM baik pengendalian dilakukan oleh pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal berperan menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka. Sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2. Obsesi terhadap kualitas

Dengan kualitas yang diterapkan tersebut organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada tiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya dilakukan dengan lebih baik.

3. Pendekatan ilmiah

Dalam penerapan *Total Quality Management* sangat diperlukan pendekatan ilmiah, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga, memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan.

4. Komitmen jangka Panjang

Total Quality Management merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen dibutuhkan guna penerapan *Total Quality Management* yang sesuai dengan harapan dan mampu berjalan dengan baik.

5. Kerjasama tim Organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*

Merupakan menjalin hubungan yang baik dengan karyawan, pemasok, lembaga pemerintah dan masyarakat sekita.

6. Perbaikan sistem secara berkeseimbangan

Perbaikan dilakukan terus menerus untuk menghasilkan produk yang berkualitas dengan memperhatikan tiap prosesnya.

7. Pendidikan dan pelatihan

Memberikan pelatihan dan Pendidikan untuk para karyawan sebagai dasar agar perusahaan bisa memiliki keunggulan bersaing didalam penerapan *Total Quality Management*.

8. Kebebasan yang terkendali

Memberikan kebebasan bagi para karyawan dengan aturan dan Batasan-batasan yang jelas, melakukan pengendalian secara berkala sehingga semua perencanaan dapat dijalankan dengan baik.

9. Kesatuan tujuan

Dengan kesamaan tujuan, maka perusahaan memiliki arah tujuan yang jelas dalam pelaksanaan *Total Quality Management*. Dengan demikian perusahaan memiliki arah tujuan yang sama.

10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Tujuan pelibatan dan pemberdayaan adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk memberikan customer value

2.1.3 Quality Management Information

2.1.3.1 Pengertian Quality Management Information

Quality Management Information adalah sebuah manajemen yang terdiri dari proses pengumpulan sampai dengan analisis data secara sistematis pada siklus pemecahan masalah untuk mengidentifikasi masalah secara kritis, mencari penyebab dan menghasilkan solusi masalah (Anh & Matsui, 2011). Kualitas informasi bergantung pada tiga hal, yaitu informasi harus akurat, terkini dan relevan. Informasi kualitas merupakan ukuran penting dalam pengambilan keputusan, pengendalian kualitas, perencanaan kualitas dan ukuran ini memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas produk (Htay et al., 2012).

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas manajemen informasi manajemen mutu merupakan sistem yang sistematis untuk bekerja dalam pengumpulan data untuk membantu dalam penyelesaian masalah dan

pengambilan keputusan, merencanakan dan mengendalikan kualitas sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas produk bagi konsumen.

2.1.3.2 Pentingnya *Quality Management Information*

Menurut Widjaya & Suryawan (2014) pentingnya *Quality Management Information* sebagai berikut:

1. Pengukuran kualitas tepat waktu.
2. Umpan balik dari data berkualitas kepada karyawan dan manajer untuk pemecahan masalah.
3. Evaluasi manajer dan karyawan berdasarkan kinerja yang berkualitas.
4. Ketersediaan data berkualitas.

Pengelolaan informasi dan data secara sistematis sumber daya juga penting untuk penggunaan metode manajemen kualitas canggih seperti Six Sigma, yang merupakan pendekatan yang didorong data untuk menghilangkan cacat dan pemborosan proses bisnis. Eksekusi Six Sigma bergantung pada ketersediaan dan keakuratan *Quality Management Information* karena metrik kualitas hanya dapat digunakan untuk kualitas peningkatan ketika mereka dihitung dari data yang dapat diandalkan dan valid (Astuty, 2015).

Sudah menjadi trend hampir semua bisnis dijalankan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi sangat penting untuk operasi di seluruh rantai pasokan hingga ke area fungsional bisnis. Kualitas pengelolaan informasi telah menjadi fasilitator utama kegiatan bisnis di seluruh dunia.

Menurut Jonnie & Panjaitan (2022) QMI juga merupakan katalisator untuk perubahan mendasar dalam struktur strategis, operasi dan manajemen

organisasi berkat kemampuannya. Kemampuan ini mendukung enam tujuan bisnis:

1. Meningkatkan produktivitas
2. Menurunkan biaya
3. Membuat pengambilan keputusan lebih baik
4. Memberikan fasilitas untuk berkolaborasi
5. Mempererat hubungan dengan pelanggan, dan
6. Pengembangan aplikasi strategis baru

2.1.3.3 Indikator *Quality Management Information*

Menurut Widjaya & Suryawan (2014) adapun indikator untuk mengukur *Quality Management Information* (QMI) adalah sebagai berikut:

1. Karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang pekerjaan yang akan dilakukan
2. Mempermudah komunikasi antara karyawan dan manajer
3. Manajer memberi tahu karyawan alasan pengambilan keputusan
4. Karyawan dibantu oleh manajer dalam memecahkan masalah bersama sebagai satu tim
5. Karyawan menerima motivasi dari manajer untuk mengungkapkan pendapat dan ide dalam tim
6. Beberapa tugas yang diberikan mampu dikerjakan karyawan
7. Karyawan mampu membuat keputusan bisnis
8. Saran karyawan sangat dibutuhkan dalam pengembangan produk
9. Perusahaan bersedia memahami keluhan pelanggan
10. Kepercayaan pada pemasok sangat penting ditingkatkan bagi perusahaan

2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk memberi kejelasan mengenai penelitian yang dilakukan maka berikut akan disajikan penelitian terdahulu yaitu :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber
1	Widjaya & Suryawan (2014)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan <i>Quality Management Information</i> Terhadap Kinerja Perusahaan	Terdapat pengaruh TQM dan QMI terhadap kinerja perusahaan.	Media Bisnis
2	Pambreni et al (2019)	The Influence Of <i>Total Quality Management</i> Toward Organization Performance	Temuan penelitian ini membantu manajemen dalam menerapkan TQM, khususnya di bidang jasa	Management Science Letters
3	Al-Dhaafri & Al-Swidi (2016)	The Impact Of <i>Total Quality Management</i> And Entrepreneurial Orientation On Organizational Performance	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh TQM dan EO pada organisasi pertunjukan. Berdasarkan teori Resource-based View dari perusahaan, TQM dan EO dipertimbangkan salah satu sumber daya yang paling penting yang dapat meningkatkan organisasi kinerja	International Journal of Quality & Reliability Management
4	Alhudri & Heriyanto (2015)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting	<i>Total Quality Management</i> yang diterapkan oleh PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang dapat diterima dengan positif oleh para karyawan,	Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

		Bangkinang	sesuai dengan hipotesis, bahwa <i>Total Quality Management</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	
5	Haris & Tanpubolon (2022)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Operasi Pengrajin Mebel Di Kabupaten Konawe	Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : <i>Total Quality Management</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi pengrajin mebel yang terdiri pemimpin, kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan dan peningkatan proses secara berkelanjutan	Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan
6	Jonnie & Panjaitan (2022)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Dan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Hotel Di Kota Palembang	Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan variabel <i>Total Quality Management</i> berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Hotel di Kota Palembang	Jurnal Informasi Akuntansi (JIA)
7	Singh et al. (2018)	Impact of TQM On Organisational Performance The Case Of Indian Manufacturing And Service Industry	Hubungan mediasi antara praktik TQM dan berbagai ukuran kinerja bisa juga dianalisis dalam studi masa depan. Ukuran kinerja seperti kinerja inovasi, kinerja sosial, dan kinerja proyek dapat dimasukkan dalam studi masa depan	Operations Research Perspectives

2.2. Kerangka Konseptual

2.2.1 Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan

Total Quality Management dipandang sebagai suatu proses dari manajemen yang dirancang untuk memberikan kontrol dengan cara memberikan fokus pada seluruh organisasi dan semua karyawan dalam penyediaan produk maupun jasa serta dalam melakukan sebuah pekerjaan agar dilakukan dengan sebaik mungkin sehingga memberikan sebuah kepuasan kepada pelanggan (Eniola et al., 2019).

Dalam melakukan sebuah persaingan untuk mendapatkan posisi pasar yang baik, organisasi perlu menerapkan strategi manajemen yang efektif seperti *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* telah didefinisikan sebagai pendekatan holistik dan filosofi manajemen dimana *Total Quality Management* akan selalu memberikan perbaikan terus-menerus di semua fungsi dan operasi organisasi untuk menghasilkan dan memberikan produk serta layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi harapan mereka (Khoviani & Izzaty, 2020)

Total Quality Management merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kinerja agar tetap mampu bersaing. Kualitas kinerja dapat tercipta apabila karyawan dapat melakukan pelayanan dengan benar dan mampu meninggalkan kesan yang baik pada pelanggan dan menurunkan jumlah kesalahan, sehingga karyawan perlu mendapatkan pelatihan dan pendidikan agar dapat meningkatkan keterampilan diri guna mendukung tujuan perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerja (Muttaqin & Dharmayanti, 2015).

2.2.2 Pengaruh *Quality Management Information* Terhadap Kinerja Perusahaan

Quality Management Information (QMI) yaitu pengumpulan data yang selanjutnya dianalisis secara sistematis pada siklus pemecahan masalah untuk mengidentifikasi masalah secara kritis, menemukan penyebab masalah, dan menghasilkan solusi masalah (Anh & Matsui, 2011).

Kualitas informasi akan memperhatikan tiga aspek yang utama, yaitu informasi harus akurat, tepat waktu dan relevan Jogiyanto (2007). Berbeda dengan Htay et al (2012) yang menjelaskan bahwa kualitas informasi merupakan variabel penting dalam pengambilan keputusan, pengendalian kualitas, perencanaan kualitas, dan bahwa ukuran tersebut memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas produk, sehingga merupakan sumber daya yang penting. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi manajemen mutu merupakan suatu sistem pengumpulan data secara sistematis untuk mengidentifikasi masalah dalam pengambilan keputusan, perencanaan mutu dan pengendalian mutu yang memengaruhi kualitas produk di tangan pengguna akhir.

2.2.3 Pengaruh *Quality Management Information* terhadap Kinerja Perusahaan

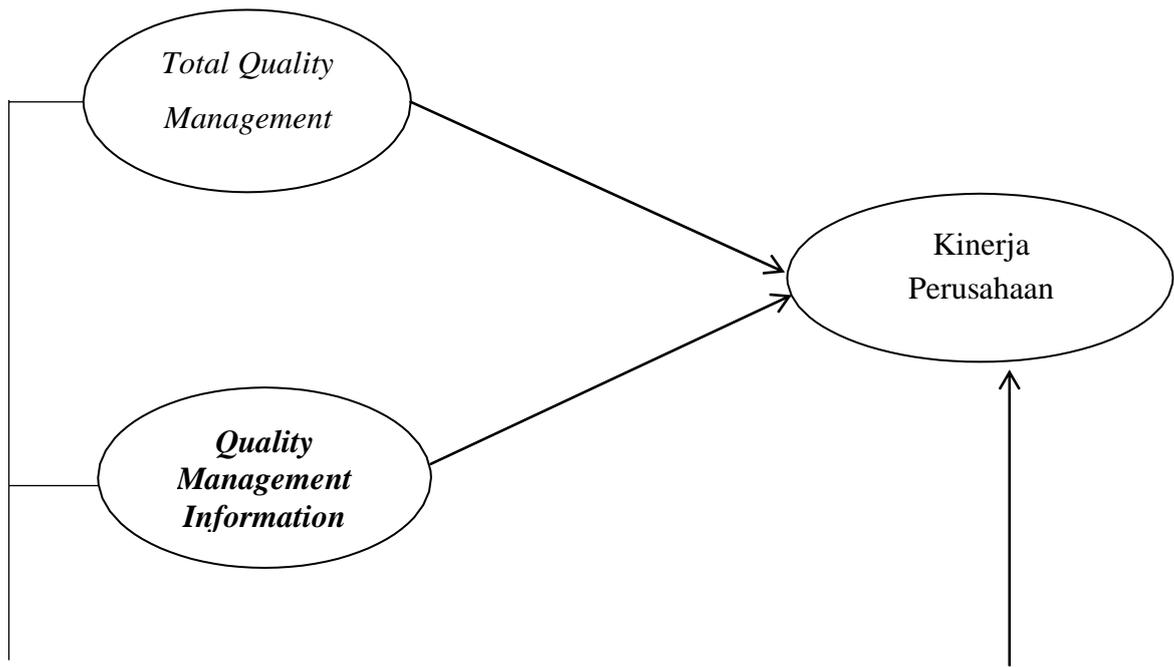
Penerapan TQM diharapkan mampu memperbaiki kualitas/mutu produk dan harga yang bersaing. Konsep TQM berfokus pada perbaikan secara terus menerus mendorong perusahaan memperbaiki posisi persaingan dan memperbaiki kekurangan produk. Perbaikan posisi persaingan dan perbaikan kekurangan produk pada akhirnya akan meningkatkan laba karena keduanya akan meningkatkan volume penjualan dan meminimalkan biaya operasional yang akan

dikeluarkan oleh perusahaan. Bahwa pada perusahaan jasa dalam pelaksanaan TQM akan meningkatkan laba secara signifikan. Perusahaan akan memiliki kinerja yang baik dilihat dari pelaksanaan TQM yang baik pula Investor akan tertarik dan percaya menanamkan modal karena melihat pelaksanaan TQM berdampak pada kinerja manajerialnya. Penerapan TQM yang berfokus kepada kualitas produk dapat berdampak pada peningkatan kualitas kinerja manajerialnya karena kualitas produk menunjukkan hasil kinerja, evaluasi, dan perbaikan manajerial perusahaan sehingga menghasilkan produk yang lebih baik dari produk sebelumnya (Jonnie & Panjaitan, 2022).

Hal ini didukung oleh Nasim et al (2020) bahwa penerapan TQM meningkatkan kinerja perusahaan melalui kepemimpinan dan melalui perilaku produktif karyawan. Kinerja manajerial yang baik dapat menekan biaya agar lebih ekonomis dengan tujuan TQM yaitu perbaikan terus menerus dengan menghasilkan kualitas terbaik tanpa ada kekurangan/ kerugian.

Namun hal ini tidak didukung oleh penelitian yang dilakukan Chaerunisak & Aji (2020) bahwa variabel perbaikan berkesinambungan berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial.

Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih harus diuji. Oleh karena itu hipotesis berfungsi sebagai cara untuk menguji kebenaran Suryani & Hendrayani, (2015)

1. Terdapat Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara parsial Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan

2. Terdapat Pengaruh *Quality Management Information* (QMI) secara parsial Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan
3. Terdapat pengaruh Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dan *Quality Management Information* (QMI) secara simultan Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2019) penelitian asosiatif adalah “ penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih Data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk data kuantitatif yaitu menguji dan menganalisis data dalam perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif adalah penelitian di mana pemaknaan fenomena atau variabel yang diteliti didasarkan kepada ukuran-ukuran kuantitatif variabel seperti angket, tes dan pengamatan.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian yang menjadi definisi operasional adalah

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional Penelitian	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja Perusahaan (Y)	Kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif. Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil Wibowo, (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Waktu 4. Penekanan Biaya 5. Pengawasan 6. Hubungan Antar Pegawai 	Interval
Total Quality Management (X₁)	<i>Total Quality Management</i> diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan Menurut Tjiptono, (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus pada pelanggan 2. Obsesi terhadap kualitas 3. Pendekatan ilmiah 4. Komitmen jangka Panjang 5. Kerjasama tim Organisasi yang menerapkan Total Quality Management 6. Perbaikan sistem secara berkeseimbangan 7. Pendidikan dan pelatihan 8. Kebebasan yang terkendali 9. Kesatuan tujuan 10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan 	Interval
Quality Management Information (X₂)	<i>Quality Management Information</i> adalah sebuah manajemen yang terdiri dari proses pengumpulan sampai dengan analisis data secara sistematis pada siklus pemecahan masalah untuk mengidentifikasi masalah secara kritis, mencari	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang pekerjaan yang akan dilakukan 2. Mempermudah komunikasi antara karyawan dan manajer 	

	penyebab dan menghasilkan solusi masalah Anh & Matsui, (2011)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Manajer memberi tahu karyawan alasan pengambilan keputusan 4. Karyawan dibantu oleh manajer dalam memecahkan masalah bersama sebagai satu tim 5. Karyawan menerima motivasi dari manajer untuk mengungkapkan pendapat dan ide dalam tim 6. Beberapa tugas yang diberikan mampu dikerjakan karyawan 7. Karyawan mampu membuat keputusan bisnis 8. Saran karyawan sangat dibutuhkan dalam pengembangan produk 9. Perusahaan bersedia memahami keluhan pelanggan 10. Kepercayaan pada pemasok sangat penting ditingkatkan bagi perusahaan 	
--	---	--	--

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan yang beralamat di Jl. Pegadaian No.112, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai dari bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023.

Tabel 3.2 Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2023																											
		Maret				April				Mei			Juni				Juli				Agustus								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Pengajuan Judul	■	■	■	■																								
2	Prariset Penelitian					■	■	■	■																				
3	Penyusunan Proposal									■	■	■	■	■	■														
4	Bimbingan Proposal												■	■	■	■	■	■											
5	Seminar Proposal															■	■	■	■										
6	Revisi Proposal																		■	■	■	■							
7	Penyusunan Skripsi																						■	■	■	■			
8	Bimbingan Skripsi																						■	■	■	■			
9	Sidang Meja Hijau																									■			

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2019) Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan yang berjumlah 55 orang.

Tabel 3.3
Populasi Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Pemimpin Wilayah B Kantor Wilayah	1
2	Staf Penugasan Grade 14	2
3	Deputy Operasional	1
4	Kepala Departemen	5
5	Kepala Bagian	4
6	Profesional (Grade 12) Bangunan & Pengamanan Korporasi	1
7	Kepala Bagian	10
8	Pranata 3	3
9	Pranata 4	16
10	Administrator 2	4
11	Administrator 3	8
Jumlah		55 Orang

3.4.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi (Suryani & Hendrayadi, 2015). Sampel dalam penelitian ini adalah semua seluruh karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan yaitu sejumlah 55 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling jenuh (total sampling). Sampling jenuh adalah sampel yang mewakili jumlah populasi. Biasanya dilakukan jika populasi kurang dari 100 (Suryani & Hendrayadi, 2015). Mengingat jumlah populasi hanya sebesar 55 karyawan, maka layak untuk diambil keseluruhan untuk dijadikan sampel tanpa harus mengambil sampel dalam jumlah tertentu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan Daftar Pertanyaan (*Quesioner*).

Teknik dan instrumen dalam penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner (angket/daftar pertanyaan). Kuesioner ini dibagikan kepada semua yang menjadi sampel penelitian yaitu seluruh karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan .

Angket/kuesioner, yaitu pertanyaan/pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden peneliti tentang suatu variabel yang diteliti. Angket dalam penelitian ini ditujukan kepada seluruh karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan dimana setiap pernyataan mempunyai 5 opsi sebagai berikut:

Tabel 3.4
Skala Pengukuran

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Skala pengukuran tersebut menggunakan skala likert, untuk mengukur orang tentang fenomena sosial. Untuk menguji apakah instrument yang diukur cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan pengukurannya maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas:

a. Uji Validitas

Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika instrumen valid/benar hasil pengukuranpun kemungkinan akan benar Juliandi et al., (2018). Berikut rumus yang digunakan untuk uji validitas :

$$r = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \cdot \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Sumber : (Sugiyono, 2019)

Dimana :

n = Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x$ = Jumlah pengamatan variabel x

$\sum y$ = Jumlah pengamatan variabel y

$(\sum x^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variable x

$(\sum y^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variable y

$\sum xy$ = Jumlah hasil kali variable x dan y

Tabel 3.5
Uji Validitas

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan	
Kinerja Perusahaan	Y1	0,927	0,2656	Valid
	Y2	0,808	0,2656	Valid
	Y3	0,899	0,2656	Valid
	Y4	0,919	0,2656	Valid
	Y5	0,915	0,2656	Valid
	Y6	0,872	0,2656	Valid
Total Quality	X1.1	0,833	0,2656	Valid
	X1.2	0,801	0,2656	Valid
	X1.3	0,867	0,2656	Valid
	X1.4	0,789	0,2656	Valid
	X1.5	0,851	0,2656	Valid

<i>Management</i>	X1.6	0.809	0,2656	Valid
	X1.7	0.670	0,2656	Valid
	X1.8	0.724	0,2656	Valid
	X1.9	0.341	0,2656	Valid
	X1.10	0.862	0,2656	Valid
<i>Quality Management Information</i>	X2.1	0.694	0,2656	Valid
	X2.2	0.615	0,2656	Valid
	X2.3	0.781	0,2656	Valid
	X2.4	0.738	0,2656	Valid
	X2.5	0.308	0,2656	Valid
	X2.6	0.836	0,2656	Valid
	X2.7	0.658	0,2656	Valid
	X2.8	0.823	0,2656	Valid
	X2.9	0.822	0,2656	Valid
	X2.10	0.381	0,2656	Valid

1. Nilai validitas untuk variabel Kinerja Perusahaan lebih besar dari nilai r tabel yakni 0.2656 maka semua indikator pada variabel Kinerja Perusahaan dinyatakan valid.
2. Nilai validitas *Total Quality Management* lebih besar dari nilai r tabel 0.2656 maka semua indikator pada variabel *Total Quality Management* dinyatakan valid.
3. Nilai validitas *Quality Management Information* lebih besar dari nilai r tabel 0.2656 maka semua indikator pada variabel *Quality Management Information* dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan bila terdapat kesamaan data waktu yang berbeda. Instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa

kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama Sugiyono, (2019). Dalam menetapkan butir item pertanyaan dalam kategori reliable menurut Juliandi et al., (2018). kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut

- a. Jika nilai koefisien reliabilitas *cronbach alpha* $> 0,6$, maka instrument dinyatakan reliable (terpercaya).
- b. Jika nilai koefisien reliabilitas *cronbach alpha* $< 0,6$, maka instrument dinyatakan tidak reliable (tidak terpercaya).

Tabel 3.6
Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Nilai Alpha	Status
1	Kinerja Perusahaan	0,948	Realibilitas Baik
2	<i>Total Quality Management</i>	0,918	Realibilitas Baik
3	<i>Quality Management Information</i>	0,857	Realibilitas Baik

1. Kinerja Perusahaan memiliki nilai reliabilitas sebesar $0,948 > 0,600$ maka variabel Kinerja Perusahaan adalah reliabel
2. *Total Quality Management* memiliki nilai reliabilitas sebesar $0,918 > 0,600$ maka variabel *Total Quality Management* adalah reliabel
3. *Quality Management Information* memiliki nilai reliabilitas sebesar $0,857 > 0,600$ maka variabel *Quality Management Information* adalah reliabel

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono, (2019). metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berdasarkan pada filsafat

positivisme, metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi product moment dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan software statistik *Statistical Package for Social Sciences (SPSS 24.0)*.

3.6.1 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Sumber : Sugiyono (2019)

Dimana :

Y : Kinerja Perusahaan

a : Nilai Konstanta Y bila $X_1, X_2, X_3 = 0$

X_1 : *Total Quality Management*

X_2 : *Quality Management Information*

Metode regresi merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linier yang tidak bias yang terbaik (best linier unbiased estimate). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan uji asumsi klasik.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini

terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas dan heterokedastisitas.

3.6.2.1 Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak Juliandi et al., (2018). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Kriteria pengambilan keputusan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.6.2.2. Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antara variabel bebas, maka terjadi multikolinearitas, demikian juga sebaliknya. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflasi Factor*) antara variabel independen dan nilai *tolerance*. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan $VIF > 10$.

3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heterokedastisitas. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variable independen dengan nilai

residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heterkedastisitas adalah:

1. Jika pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.6.3.4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode ke t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya untuk emnguji keberadaan autokorelasi dalam penelitian ini digunakan uji statistic Durbin Watson. Salah satu cara mengidentifikasi adalah dengan melihat nilai Durbin Watson (D-W) :

- a. Jika nilai D-W dibawah -2 berarti ada autokolerasi positif.
- b. Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokolerasi.
- c. Jika nilai D-W diatas +2 berarti ada autokolerasi negative.

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Pada prinsipnya pengujian hipotesis ini merupakan untuk membuat keputusan sementara untuk melakukan penyanggahan dan membenaran dari masalah yang akan ditelaah. Sebagai bahan untuk menetapkan kesimpulan tersebut kemudian ditetapkan hipotesis nol dan hipotesis alternatifnya. Adapun pengujian terhadap hipotesis yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

3.6.3.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji-t digunakan untuk melihat apakah ada pengaruh secara parsial antara variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan Significance Level 0,05 ($\alpha=5\%$), penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa secara parsial variable independent tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependent.
2. Jika nilai signifikan maka hipotesis siterima (koefisien regresi sigifikan). Ini berarti bahwa secara parsial variable independent tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependent.
3. Nilai koefisien beta (β) harus aearah dengan hipotesis yang diajukan.

Uji-t dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel independent dalam mempengaruhi variable dependen. Alasan lainnya uji-t dipergunakan yaitu untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dengan uji t, maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Sumber : Sugiyono, (2019)

Dimana :

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah sampel

Tahap – tahap :

1. Bentuk pengujian

$H_0 : r_s = 0$, artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variable bebas (X) dengan variable (Y).

$H_0 : r_s \neq 0$, artinya terdapat hubungan signifikan antara variable bebas (X) dengan variable terikat (Y).

2. Kriteria pengambilan keputusan

a. Bila $>$, maka H_0 ditolak, menunjukkan ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

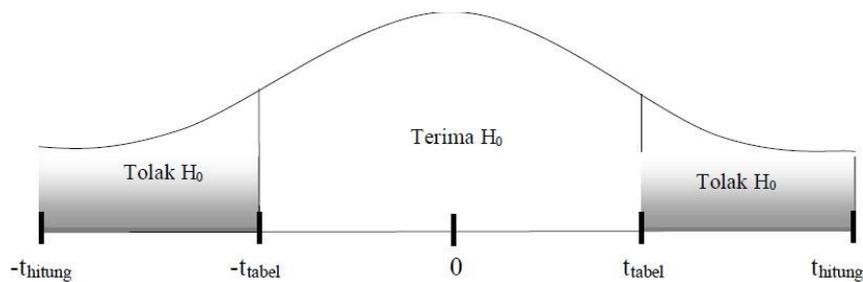
b. Bila $<$, maka H_0 diterima, menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut (Sugiyono, 2019) Pengujian ini menggunakan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_1) yang masing-masing secara statistik dinyatakan sebagai berikut:

$$H_0: \beta_i = 0$$

$$H_1: \beta_i \neq 0$$

H_0 menyatakan parameter suatu variabel independen sama dengan nol, artinya suatu variabel independen tidak berpengaruh signifikan dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen. H_1 menyatakan parameter suatu variabel independen tidak sama dengan nol, artinya suatu variabel independen berpengaruh signifikan dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Pengujian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau pada taraf signifikansi (α) 5%.



Gambar 3.1 :Kriteria Pengujian Hipotesis t

3.6.3.2 Uji F (Uji Simultan)

Menurut Sugiyono, (2019), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. pada tingkat signifikan 5%.

Pengujian Uji F (F-test) sebagai berikut :

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2) - (n - k - 1)}$$

Sumber :(Sugiyono, 2019)

Dimana:

- F_h = Nilai F hitung
- R² = Koefisien Korelasi Ganda
- n = Jumlah Variabel
- F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

Adapun tahap-tahapannya sebagai berikut :

1. Bentuk pengujian

H₀ :β = 0, artinya variable independent tidak berpengaruh terhadap variable dependent

H₀ :β ≠ 0, artinya variable independent berpengaruh terhadap variable dependent.

2. Pengambilan keputusan

Tolak H_0 apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $-F_{hitung} < -F_{tabel}$

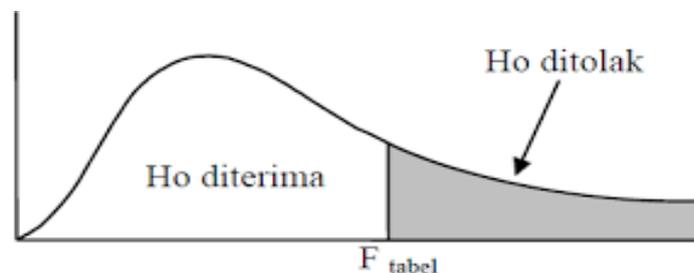
Terima H_0 apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $-F_{hitung} \geq -F_{tabel}$.

Menurut (Sugiyono, 2019) Pengujian ini menggunakan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_1) yang masing-masing secara statistik dinyatakan sebagai berikut:

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots = \beta_k \neq 0$$

H_0 menyatakan semua parameter secara simultan sama dengan nol, artinya semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. H_1 menyatakan tidak semua parameter dalam model secara simultan sama dengan nol, artinya semua variabel independen yang dimasukkan dalam model secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan tingkat keyakinan 95% atau pada taraf signifikansi (α) 5%.



Gambar 3.2 :Kriteria Pengujian Hipotesis F

3.6.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengatur seberapa jauh dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable dependen.

Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS 24.0). hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikan koefisien variabel yang bersangkutan setelah dilakukan pengujian.

$$D = R^2 \times 100\%$$

Sugiyono, (2019)

Dimana:

- D : Koefisien determinasi
- R : Nilai Korelasi Berganda
- 100 % : Persentase Kontribusi

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Data

4.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel Kinerja Perusahaan (Y), 10 pernyataan untuk *Total Quality Management* (X1), 10 pernyataan untuk *Quality Management Information* (X2). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 55 orang responden Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis.

4.1.2 Identitas Responden

4.1.2.1. Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1.
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki Laki	31	56,36 %
2	Perempuan	24	43,64 %
TOTAL		55	100 %

Sumber : Data Diolah 2022

Dari tabel 4.1 di atas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 31 (56,36 %) orang laki-laki dan perempuan sebanyak 24 (43,64%) orang. Bisa ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah laki-laki pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan

4.1.2.3. Identitas Berdasarkan Umur

Tabel 4.3
Umur Responden

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	18 - 30 Tahun	12	21,82 %
2	31 – 40 Tahun	36	65,45 %
3	41 – 50 Tahun	4	7,28 %
3	51 – 60 Tahun	3	5,45 %
TOTAL		55	100 %

Sumber : Data Diolah 2022

Dari tabel 4.3 di atas bisa dilihat bahwa responden terdiri dari Karyawan yang berumur 18-30 tahun sebanyak 12 orang (21,820 %), berumur 31 - 40 tahun sebanyak 36 orang (65,45 %), berumur 41-50 tahun yaitu sebanyak 4 orang (7,28 %). berumur 51-60 tahun yaitu sebanyak 3 orang (5,45 %). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah yang berumur rentang waktu 31 sampai 40 tahun pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan

4.1.2.4. Identitas Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.4.
Lama bekerja Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	< 5 Tahun	14	25,45 %
2	6 – 10 Tahun	16	29,09 %
3	> 10 Tahun	25	45,46 %
TOTAL		55	100 %

Sumber : Data Diolah 2022

Dari tabel 4.3 di atas bisa dilihat bahwa responden terdiri dari Karyawan yang bekerja < 5 tahun sebanyak 14 orang (25,45 %), bekerja 6 - 10 tahun

sebanyak 16 orang (29,09 %), dan bekerja > 10 tahun yaitu sebanyak 25 orang (45,46 %). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah Karyawan yang lama bekerja lebih dari 10 tahun pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan

4.1.3. Deskripsi Hasil Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 4 variabel yaitu Kinerja Perusahaan (Y) , *Total Quality Management* (X1) dan *Quality Management Information* (X2) . Deskripsi dari pernyataan akan menampilkan opsi jawaban setiap responden terhadap setiap item pernyataan yang diberikan penulis kepada responden.

4.1.3.1 Variabel Kinerja Perusahaan (Y)

Tabel 4.5. Skor Angket Untuk Variabel Kinerja Perusahaan

No	Jawaban Kinerja Perusahaan (Y)											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	52.7	14	25.5	7	12.73	2	3.64	3	5.45	55	100
2	30	54.5	13	23.6	8	14.55	2	3.64	2	3.64	55	100
3	25	45.5	15	27.3	7	12.73	5	9.09	3	5.45	55	100
4	22	40	16	29.1	11	20.00	3	5.45	3	5.45	55	100
5	36	65.5	8	14.5	5	9.09	3	5.45	3	5.45	55	100
6	23	41.8	21	38.2	5	9.09	3	5.45	3	5.45	55	100

Sumber : Hasil penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Kinerja Perusahaan adalah:

1. Jawaban responden Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang (52,7%).
2. Jawaban responden Saya melakukan pekerjaan dengan loyalitas dan tanggung jawab, mayoritas menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (54,5%).

3. Jawaban responden Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang telah di tentukan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang (45,5%).
4. Jawaban responden Saya mengerjakan secepatnya pekerjaan yang di bebaskan kepada saya, agar biaya yang dikeluarkan tidak terlalu besar, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (40,0%).
5. Jawaban responden Saya hanya melaksanakan pekerjaan apabila di awasi oleh pimpinan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 36 orang (65,5%).
6. Jawaban responden Saya selalu berusaha menjadi karyawan yang teladan yang bisa kerjasama dengan karyawan lain, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang (41,8%).

4.1.3.2 Variabel *Total Quality Management* (X1)

Tabel 4.6

Skor angket untuk variabel *Total Quality Management* (X1)

No	Jawaban Total Quality Management (X1)											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	27	49.1	16	29.1	7	12.73	2	3.64	3	5.45	55	100
2	22	40.0	21	38.2	6	10.91	2	3.64	4	7.27	55	100
3	30	54.5	13	23.6	6	10.91	3	5.45	3	5.45	55	100
4	21	38.2	16	29.1	10	18.18	5	9.09	3	5.45	55	100
5	30	54.5	15	27.3	4	7.273	2	3.64	4	7.27	55	100
6	25	45.5	16	29.1	9	16.36	2	3.64	3	5.45	55	100
7	22	40.0	17	30.9	13	23.64	1	1.82	2	3.64	55	100
8	20	36.4	19	34.5	12	21.82	1	1.82	3	5.45	55	100
9	16	29.1	17	30.9	17	30.91	3	5.45	2	3.64	55	100
10	31	56.4	12	21.8	7	12.73	2	3.64	3	5.45	55	100

Sumber : Hasil penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel *Quality Management Information* adalah:

1. Jawaban responden Pelanggan dapat dengan mudah mengajukan keluhan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang (49,1%).
2. Jawaban responden Wewenang yang telah diberikan perusahaan kepada manajer telah dialokasikan sesuai dengan kompetensi manajer, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (40,0%).
3. Jawaban responden Sistem perencanaan yang dilakukan perusahaan secara efektif meningkatkan kualitas terhadap pelayanan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (54,5%).
4. Jawaban responden Manajemen memiliki rencana operasional yang menggambarkan sasaran kualitas, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang (38,2%).
5. Jawaban responden Perusahaan selalu mengutamakan kerjasama team dalam menangani masalah yang ada, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (54,5%).
6. Jawaban responden Staff dibawah saya tidak mempunyai kewenangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang (45,5%).
7. Jawaban responden Pegawai semakin handal dalam mengatasi karena pelatihan yang dilakukan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (40,0%).

8. Jawaban responden Manajemen mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (36,4%).
9. Jawaban responden Sistem pengendalian yang dilakukan perusahaan secara efektif meningkatkan kualitas terhadap pelayanan, mayoritas responden menjawab setuju dan kurang setuju sebanyak 17 orang (30,9%).
10. Jawaban responden Masukan dari keluhan pelanggan dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan perbaikan pegawai, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang (56,4%).

4.1.3.3 Variabel *Quality Management Information* (X2)

Tabel 4.7

Skor angket untuk variabel *Quality Management Information* (X2)

No	Jawaban <i>Quality Management Information</i> (X2)											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
Pert	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	47.27	19	34.55	2	3.636	3	5.45	5	9.09	55	100
2	22	40.00	20	36.36	5	9.091	3	5.45	5	9.09	55	100
3	28	50.91	14	25.45	8	14.55	2	3.64	3	5.45	55	100
4	24	43.64	21	38.18	4	7.273	2	3.64	4	7.27	55	100
5	31	56.36	12	21.82	4	7.273	4	7.27	4	7.27	55	100
6	20	36.36	21	38.18	9	16.36	2	3.64	3	5.45	55	100
7	18	32.73	16	29.09	11	20	6	10.9	4	7.27	55	100
8	19	34.55	18	32.73	11	20	4	7.27	3	5.45	55	100
9	20	36.36	20	36.36	11	20	1	1.82	3	5.45	55	100
10	33	60.00	15	27.27	3	5.455	1	1.82	3	5.45	55	100

Sumber : Hasil penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel

Quality Management Information adalah:

1. Jawaban responden Menetapkan target maksimum biaya kerugian atas sisa bahan produksi, sangat penting dilakukan perusahaan saya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang (47,27%).
2. Jawaban responden Perusahaan selalu membuka ruang komunikasi yang terbuka antara karyawan dengan manajer, agar tercapai komunikasi yang lancar, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (40,00%).
3. Jawaban responden Karyawan diberikan otonomi dan tanggung jawab sesuai dengan keahliannya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang (50,91%).
4. Jawaban responden Perusahaan saya memberikan penilaian terhadap kelompok yang berhubungan dengan kinerja individu untuk menentukan kompensasi, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang (43,64%).
5. Jawaban responden Perusahaan saya memberikan pengakuan dan penghargaan terhadap kinerja tim, agar tim lebih semangat dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang (56,36%).
6. Jawaban responden Setiap karyawan mampu mengerjakan pekerjaan yang dibebankan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 21 orang (38,18%).
7. Jawaban responden Setiap karyawan diberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan formal sehingga mampu mengambil keputusan yang tepat bagi

perusahaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang (32,73%).

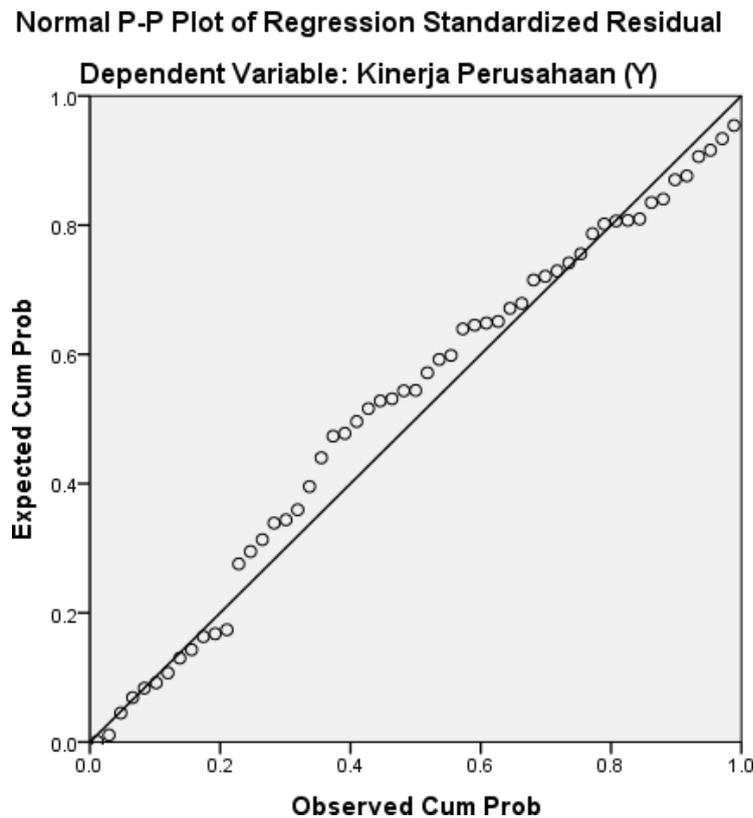
8. Jawaban responden Perusahaan melakukan pengujian serta mengumpulkan data dan informasi yang berhubungan dengan pengembangan perusahaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang (34,55%).
9. Jawaban responden Dalam membuat keputusan, perusahaan selalu menindaklanjutinya berdasarkan hasil analisis dan pengalaman dari keluhan pelanggan, mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 20 orang (36,36%).
10. Jawaban responden Perusahaan selalu berkomunikasi dan berbagi informasi dengan pemasok, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (60,00%).

4.1.4 Uji Asumsi

4.1.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. (Juliandi et al., 2018). Data yang berdistribusi normal tersebut dapat di lihat melalui grafik p-plot. Menurut Model regresi yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Kriteria pengujiannya adalah :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas



Gambar. 4.1 Uji Normalitas P Plot

Berdasarkan dari grafik di atas, dapat di lihat bahwa titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal. Uji normalitas ini yang dilakukan dengan menggunakan p-plot di atas, dapat dinyatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan sudah memenuhi asumsi normalitas

4.1.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas ini digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variable independent. Cara yang digunakan untuk menilai adalah melihat factor inflasi varian (*VIF/ variance inflasi factor*), yang tidak melebihi 4 atau 5 (Juliandi et al., 2018).

Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai Faktor Inflasi Varian (VIF) dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Bila $VIF > 10$, maka terdapat multikolinieritas.

2. Bila $VIF < 10$, berarti tidak dapat multikolinieritas.
3. Bila Tolerance $> 0,1$, maka tidak terjadi multikolinieritas.
4. Bila Tolerance $< 0,1$, maka terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Total Quality Management (X1)	.690	1.449
	Quality Management Information (X2)	.690	1.449
a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)			

Sumber : Data di olah SPSS 24

Berdasarkan dari tabel di atas, hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai VIF dan nilai Tolerance untuk masing-masing variable adalah sebagai berikut :

1. Nilai tolerance *Total Quality Management* sebesar $0,690 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,449 < 10$, maka variable *Total Quality Management* dinyatakan bebas dari Multikolinieritas.
2. Nilai tolerance *Quality Management Information* sebesar $0,690 > 0,10$ dan nilai VIF $1,449 < 10$, maka variabel *Quality Management Information* dinyatakan bebas dari Multikolinieritas.

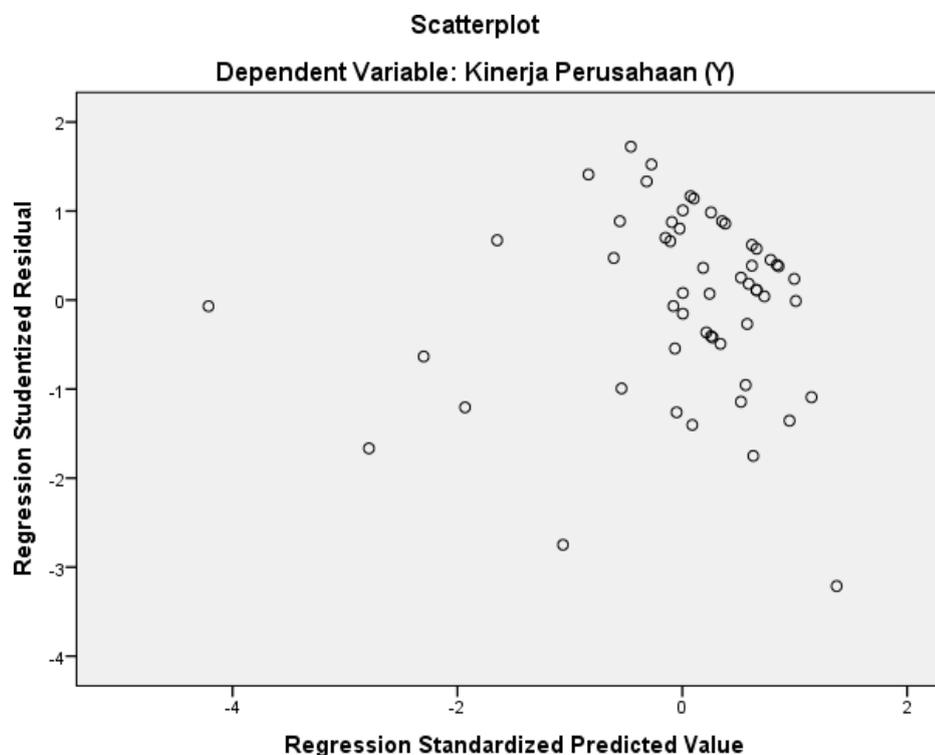
4.1.4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedasitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedasitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedasitas. Model

yang baik adalah tidak terjadi heterokedasitas. Deteksi heterokedasitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan menggunakan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SPRESID (nilai residualnya) (Juliandi et al., 2018).

Dasar kriteria dalam uji heterokedasitas ini adalah sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu, titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedasitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedasitas.



Gambar. 4.1 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas, dapat di lihat bahwa penyebaran residual adalah tidak teratur dan tidak membentuk pola. Hal tersebut dapat di lihat pada titik-titik atau plot yang menyebar. Kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.4.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode ke t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi.

Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.714 ^a	.510	.491	4.35920	1.996
a. Predictors: (Constant), Quality Management Information (X2), Total Quality Management (X1)					
b. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)					

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa nilai durbin watson (D-W) sebesar 1,996 diantara -2 sampai +2 ($-2 < 1,996 < + 2$). Maka dapat disimpulkan bahwa dari angka durbin watson (D-W) tersebut tidak terjadi autokorelasi.

4.1.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi nilai suatu variable terikat akibat pengaruh dari variable bebas (Juliandi et al., 2014). Berikut ini adalah hasil pengolahan data regresi linier berganda :

Tabel 4.12 Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	.148	3.395	
	Total Quality Management (X1)	.184	.084	.257
	Quality Management Information (X2)	.426	.092	.539
a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)				

Sumber : Data di olah SPSS 24

Dari tabel diatas diketahui nilai regresi linear bergandanya sebagai berikut

1. Konstanta = 0,148
2. *Total Quality Management* = 0,184
3. *Quality Management Information* = 0,426

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = 0,148 + 0,184X_1 + 0,426X_2$$

Dimana keterangannya adalah :

1. Konstanta sebesar 0,148 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa apabila nilai variabel independen dianggap konstan yaitu *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* maka nilai Kinerja Perusahaan akan meningkat sebesar 0,148
2. *Total Quality Management* (X1) sebesar 0,184 dengan arah pengaruh positif menunjukkan bahwa apabila *Total Quality Management* mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan Kinerja Perusahaan sebesar 0,184 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
3. *Quality Management Information* (X2) sebesar 0,426 dengan arah pengaruh positif menunjukkan bahwa apabila *Quality Management Information* mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh peningkatan Kinerja Perusahaan sebesar 0,426 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan

4.1.6. Pengujian Hipotesis

4.1.6.1. Uji Signifikan Parsial (Uji -t)

Uji t yang digunakan dalam analisis ini digunakan untuk menilai kapasitas masing-masing variable independen. (Sugiyono, 2019) Penjelasan lain dari uji t adalah untuk menguji apakah variabel independen (X) memiliki hubungan yang signifikan atau tidak signifikan, baik sebagian maupun independen, terhadap variable dependen (Y).

Adapun metode dalam penentuan t_{table} menggunakan ketentuan tingkat signifikan 5% dengan

$$df=n-k$$

$$df=55-3=52,$$

$$t_{table} = 2,00665$$

Dasar pengambilan keputusan uji t (parsial) adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} .
 - a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, hipotesis diterima maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat (maka tolak H_0).
 - b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, hipotesis ditolak maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (maka terima H_0).
2. Berdasarkan nilai signifikan
 - a. Jika nilai sig. $< 0,05$ maka variabel bebas signifikan terhadap variabel terikat (maka tolak H_0).
 - b. Jika nilai sig. $> 0,05$ maka variabel bebas tidak signifikan terhadap variabel terikat (maka terima H_0).

Adapun data hasil pengujian yang diperoleh dari SPSS 24 dapat di lihat dari tabel berikut ini :

Tabel 4.13
Uji Secara Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	.043	.965
	Total Quality Management (X1)	2.198	.032
	Quality Management Information (X2)	4.609	.000
a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)			

Sumber : Data di olah SPSS 24.

1. Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah *Total Quality Management* berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kinerja Perusahaan dimana $t_{hitung} = 2,198$. dan $t_{tabel} = 2,00665$. Didalam hal ini $t_{hitung} 2,198 > t_{tabel} 2,00665$ dan nilai sig adalah 0,032 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig 0,032 < 0,05, sehingga H_a di terima dan H_0 di tolak, *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan.

2. Pengaruh *Quality Management Information* Terhadap Kinerja Perusahaan

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah *Quality Management Information* berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kinerja Perusahaan dimana $t_{hitung} = 4,609$. dan $t_{tabel} = 2,00665$. Didalam hal ini $t_{hitung} 4,609 > t_{tabel} 2,00665$. Dan nilai sig adalah 0,000 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig 0,000 < 0,05, sehingga H_a di terima dan H_0 di tolak, ini *Quality Management*

Information berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan.

4.1.6.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F atau juga disebut uji signifikan serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu insentif dan motivasi untuk dapat atau menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat yaitu produktivitas kerja. Uji F juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. (Sugiyono, 2019).

Dasar pengambilan keputusan uji F (Simultan) adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai f hitung dan f tabel
 - a. Jika nilai f hitung $>$ f tabel, hipotesis diterima maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (maka tolak H_0).
 - b. Jika nilai f hitung $<$ f tabel hipotesis ditolak maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (maka terima H_0).
2. Berdasarkan nilai signifikan
 - a. Jika nilai sig. $<$ 0,05 maka variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
 - b. Jika nilai sig. $>$ 0,05 maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat

Tabel 4.14
Uji Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1028.591	2	514.296	27.064	.000 ^b
	Residual	988.136	52	19.003		
	Total	2016.727	54			
a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Quality Management Information (X2), Total Quality Management (X1)						

Sumber : Data di olah SPSS 24

Dari tabel 4.13 di atas bisa di lihat bahwa nilai F adalah 27,064, kemudian nilai sig nya adalah 0,000. Taraf signifikan yang digunakan adalah 5%, uji dua pihak dan $df = n-k$ dan $k-1$

Bedasarkan tabel 4.13 di atas diperoleh F_{hitung} untuk variabel sebesar 27,064 untuk kesalahan 5%.

$$F_{tabel} = df=n-k \text{ dan } k-1$$

$$= 55-3=52 \text{ dan } 3-1 =2$$

$$F_{tabel} = 3,18$$

Didalam hal ini $F_{hitung} 27,064 > F_{tabel} 3,18$ dengan nilai sig adalah 0,000 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Ini berarti H_a di terima dan H_o di tolak sehingga *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan.

4.1.7. Koefisien Determinansi (R-Square)

Nilai R-Square dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai suatu variable terikat dipengaruhi oleh variasi nilai suatu

variable bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai kolerasi sebesar -1 atau 1 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sempurna antara kedua variable, sedangkan nilai koefisien korelasi 0 menunjukkan hubungan antara kedua variable sama sekali tidak sempurna (Sugiyono, 2019).

Berikut adalah hasil pengujian statistiknya :

Tabel 4.15
Uji Koefisien Determinasi (R)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.714 ^a	.510	.491	4.35920	1.996
a. Predictors: (Constant), Quality Management Information (X2), Total Quality Management (X1)					
b. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)					

Semakin tinggi nilai R square maka akan semakin baik bagi model regresi, karena berarti kemampuan variabel bebas untuk menjelaskan variabel terikatnya juga semakin besar. nilai R-square 0,510 menunjukkan 51% variabel Kinerja Perusahaan (Y) dipengaruhi *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* sisanya 49 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1. Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan

Hasil Uji Hipotesis telah membuktikan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh dimana $t_{hitung} 2,198 > t_{tabel} 2,00665$ dan nilai sig $0,032 < 0,05$, sehingga H_a di terima dan H_0 di tolak, *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan.

Total Quality Management dipandang sebagai suatu proses dari manajemen yang dirancang untuk memberikan kontrol dengan cara memberikan fokus pada seluruh organisasi dan semua karyawan dalam penyediaan produk maupun jasa serta dalam melakukan sebuah pekerjaan agar dilakukan dengan sebaik mungkin sehingga memberikan sebuah kepuasan kepada pelanggan (Eniola et al., 2019).

Dalam melakukan sebuah persaingan untuk mendapatkan posisi pasar yang baik, organisasi perlu menerapkan strategi manajemen yang efektif seperti *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management* telah didefinisikan sebagai pendekatan holistik dan filosofi manajemen dimana *Total Quality Management* akan selalu memberikan perbaikan terus-menerus di semua fungsi dan operasi organisasi untuk menghasilkan dan memberikan produk serta layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi harapan mereka (Khoviani & Izzaty, 2020)

Total Quality Management merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kinerja agar tetap mampu bersaing. Kualitas kinerja dapat tercipta apabila karyawan dapat melakukan pelayanan dengan benar dan mampu meninggalkan kesan yang baik pada pelanggan dan menurunkan jumlah kesalahan, sehingga karyawan perlu mendapatkan pelatihan dan pendidikan agar dapat meningkatkan keterampilan diri guna mendukung tujuan perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerja (Muttaqin & Dharmayanti, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widjaya & Suryawan, 2014), (Suartina et al., 2019) dan (Samsinar, 2021) yang

menyatakan bahwa Total Quality Management berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

4.2.2. Pengaruh *Quality Management Information* terhadap Kinerja Perusahaan

Hasil Uji Hipotesis telah membuktikan dimana $t_{hitung} 4,609 > t_{tabel} 2,00665$ dan nilai sig $0,011 < 0,05$, sehingga H_a dan H_0 di tolak, ini *Quality Management Information* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan.

Quality Management Information (QMI) yaitu pengumpulan data yang selanjutnya dianalisis secara sistematis pada siklus pemecahan masalah untuk mengidentifikasi masalah secara kritis, menemukan penyebab masalah, dan menghasilkan solusi masalah (Anh & Matsui, 2011).

Kualitas informasi akan memperhatikan tiga aspek yang utama, yaitu informasi harus akurat, tepat waktu dan relevan Jogiyanto (2007). Berbeda dengan Htay et al (2012) yang menjelaskan bahwa kualitas informasi merupakan variabel penting dalam pengambilan keputusan, pengendalian kualitas, perencanaan kualitas, dan bahwa ukuran tersebut memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas produk, sehingga merupakan sumber daya yang penting. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi manajemen mutu merupakan suatu sistem pengumpulan data secara sistematis untuk mengidentifikasi masalah dalam pengambilan keputusan, perencanaan mutu dan pengendalian mutu yang memengaruhi kualitas produk di tangan pengguna akhir.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widjaya & Suryawan, 2014), dan (Yulianti et al., 2022) yang menyatakan bahwa Total Quality Management berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

4.2.3. Pengaruh *Total Quality Management* Dan *Quality Management Information* terhadap Kinerja Perusahaan

Hasil uji hipotesis telah membuktikan secara simultan dimana $F_{hitung} 27,064 > F_{tabel} 3,18$ dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Ini berarti H_a dan H_o di tolak sehingga *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan.

Penerapan TQM diharapkan mampu memperbaiki kualitas/mutu produk dan harga yang bersaing. Konsep TQM berfokus pada perbaikan secara terus menerus mendorong perusahaan memperbaiki posisi persaingan dan memperbaiki kekurangan produk. Perbaikan posisi persaingan dan perbaikan kekurangan produk pada akhirnya akan meningkatkan laba karena keduanya akan meningkatkan volume penjualan dan meminimalkan biaya operasional yang akan dikeluarkan oleh perusahaan. Bahwa pada perusahaan jasa dalam pelaksanaan TQM akan meningkatkan laba secara signifikan. Perusahaan akan memiliki kinerja yang baik di lihat dari pelaksanaan TQM yang baik pula Investor akan tertarik dan percaya menanamkan modal karena melihat pelaksanaan TQM berdampak pada kinerja manajerialnya. Penerapan TQM yang berfokus kepada kualitas produk dapat berdampak pada peningkatan kualitas kinerja manajerialnya karena kualitas produk menunjukkan hasil kinerja, evaluasi, dan perbaikan

manajerial perusahaan sehingga menghasilkan produk yang lebih baik dari produk sebelumnya (Jonnie & Panjaitan, 2022).

Hal ini didukung oleh Nasim et al (2020) bahwa penerapan TQM meningkatkan kinerja perusahaan melalui kepemimpinan dan melalui perilaku produktif karyawan. Kinerja manajerial yang baik dapat menekan biaya agar lebih ekonomis dengan tujuan TQM yaitu perbaikan terus menerus dengan menghasilkan kualitas terbaik tanpa ada kekurangan/ kerugian.

Namun hal ini tidak didukung oleh penelitian yang dilakukan Chaerunisak & Aji (2020) bahwa variabel perbaikan berkesinambungan berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan.
2. Secara parsial *Quality Management Information* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan
3. Secara simultan *Total Quality Management Dan Quality Management Information* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan.

5.2. Saran

Berdasarkan fenomena sebelumnya dan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran adalah sebagai berikut :

1. Jumlah sampel disesuaikan dengan kebutuhan bisa jadi jumlahnya dilakukan karakteristik sampel
2. Penelitian ini selanjutnya bisa menggunakan sampel dari berbagai masyarakat yang ada.
3. PT Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan kedepannya harus meningkatkan kinerja perusahaan lagi sehingga hasil yang didapatkan menjadi lebih baik.

**KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI
PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DAN *QUALITY MANAGEMENT INFORMATION* (QMI)
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI PT. PEGADAIAN
KANWIL I KOTA MEDAN**

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Kepada Yth. Bapak/ Ibu

Pegawai PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan

Di Tempat

Dengan Hormat

Perkenalkan nama saya Chintiya Caroline (1905170106) mahasiswa Program Studi Akuntansi S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bersama ini saya memohon kesediaanya untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Program Studi Sarjana Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Saya mohon untuk kesediaan Bapak/Ibu dalam membantu saya mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, oleh karena itu jawaban atau pendapat yang Bapak/Ibu berikan sangat bermanfaat bagi pengembang ilmu. Saya menyadari permohonan ini sedikit mengganggu kegiatan Bapak/Ibu dalam kuesioner ini tidak ada hubungannya dengan status atau kedudukan dalam instansi, maka jawaban yang benar adalah jawaban yang menggambarkan keadaan Bapak/Ibu. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dalam waktu singkat.

Hormat Saya

Chintiya Caroline

A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi **tanda checklist** (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

- | | | |
|--------|-----------------------|-----------------|
| a. SS | : Sangat Setuju | : dengan Skor 5 |
| b. S | : Setuju | : dengan Skor 4 |
| c. KS | : Kurang Setuju | : dengan Skor 3 |
| d. TS | : Tidak Setuju | : dengan Skor 2 |
| e. STS | : Sangat Tidak Setuju | : dengan Skor 1 |

B. Identitas Responden

No Responden :

Umur (Tahun)

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Lama Kerja : < 5 Tahun 6-10 tahun > 10 Tahun

1. Kinerja Perusahaan (Y)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Kualitas						
1	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan					
Kuantitas						
2	Saya melakukan pekerjaan dengan loyalitas dan tanggung jawab					
Waktu						
3	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang telah di tentukan					
Penekanan Biaya						
4	Saya mengerjakan secepatnya pekerjaan yang di bebaskan kepada saya, agar biaya yang dikeluarkan tidak terlalu besar					
Pengawasan						
5	Saya hanya melaksanakan pekerjaan apabila di awasi oleh pimpinan					
Hubungan Antar Karyawan						
6	Saya selalu berusaha menjadi karyawan yang teladan yang bisa kerjasama dengan karyawan lain					

2. TOTAL QUALITY MANAJEMEN (X1)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Fokus pada pelanggan						
1	Pelanggan dapat dengan mudah mengajukan keluhan					
Obsesi terhadap kualitas						
2	Wewenang yang telah diberikan perusahaan kepada manajer telah dialokasikan sesuai dengan kompetensi manajer					
Pendekatan ilmiah						

3	Sistem perencanaan yang dilakukan perusahaan secara efektif meningkatkan kualitas terhadap pelayanan					
Komitmen jangka Panjang						
4	Manajemen memiliki rencana operasional yang menggambarkan sasaran kualitas					
Kerjasama tim Organisasi yang menerapkan Total Quality Management						
5	Perusahaan selalu mengutamakan kerjasama team dalam menangani masalah yang ada					
Perbaikan sistem secara berkesimbangan						
6	Staff dibawah saya tidak mempunyai kewenangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan					
Pendidikan dan pelatihan						
7	Pegawai semakin handal dalam mengatasi karena pelatihan yang dilakukan					
Kebebasan yang terkendali						
8	Manajemen mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah					
Kesatuan tujuan						
9	Sistem pengendalian yang dilakukan perusahaan secara efektif meningkatkan kualitas terhadap pelayanan					
Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan						
10	Masukan dari keluhan pelanggan dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan perbaikan pegawai					

3. QUALITY MANAGEMENT INFORMATION (X2)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang pekerjaan yang akan dilakukan						
1	Menetapkan target maksimum biaya kerugian atas sisa bahan produksi, sangat penting dilakukan perusahaan saya					
Mempermudah komunikasi antara karyawan dan manajer						
2	Perusahaan selalu membuka ruang komunikasi yang terbuka antara karyawan dengan manajer, agar tercapai komunikasi yang lancar					
Manajer memberi tahu karyawan alasan pengambilan keputusan						
3	Karyawan diberikan otonomi dan tanggung jawab sesuai dengan keahliannya					
Karyawan dibantu oleh manajer dalam memecahkan masalah bersama sebagai satu tim						
4	Perusahaan saya memberikan penilaian terhadap kelompok yang berhubungan dengan kinerja individu untuk menentukan kompensasi					
Karyawan menerima motivasi dari manajer untuk mengungkapkan pendapat dan ide dalam tim						
5	Perusahaan saya memberikan pengakuan dan penghargaan terhadap kinerja tim, agar tim lebih semangat dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya					
Beberapa tugas yang diberikan mampu dikerjakan karyawan						
6	Setiap karyawan mampu mengerjakan pekerjaan yang dibebankan					
Karyawan mampu membuat keputusan bisnis						
7	Setiap karyawan diberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan formal sehingga mampu mengambil keputusan yang tepat bagi perusahaan					

Saran karyawan sangat dibutuhkan dalam pengembangan produk						
8	Perusahaan melakukan pengujian serta mengumpulkan data dan informasi yang berhubungan dengan pengembangan perusahaan					
Perusahaan bersedia memahami keluhan pelanggan						
9	Dalam membuat keputusan, perusahaan selalu menindaklanjutinya berdasarkan hasil analisis dan pengalaman dari keluhan pelanggan					
Kepercayaan pada pemasok sangat penting ditingkatkan bagi perusahaan						
10	Perusahaan selalu berkomunikasi dan berbagi informasi dengan pemasok					

TABULASI JAWABAN KUISIONER

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
A01	4	5	2	2	2	2	17
A02	4	3	5	5	5	5	27
A03	4	4	4	4	4	4	24
A04	5	4	4	4	4	4	25
A05	1	5	1	1	1	1	10
A06	4	4	4	4	4	4	24
A07	5	5	5	5	5	5	30
A08	4	5	2	4	5	4	24
A09	5	5	5	5	5	5	30
A10	3	3	3	3	3	3	18
A11	5	5	5	5	5	5	30
A12	5	5	5	4	5	5	29
A13	5	5	5	5	5	4	29
A14	2	2	2	2	2	2	12
A15	5	5	5	5	5	5	30
A16	2	2	2	2	2	2	12
A17	3	4	4	3	5	4	23
A18	5	4	5	5	5	3	27
A19	3	3	3	3	3	4	19
A20	4	4	4	4	4	4	24
A21	4	5	4	5	5	5	28
A22	5	5	4	4	5	5	28
A23	5	5	5	5	5	4	29
A24	5	5	5	4	5	4	28
A25	5	4	5	5	5	4	28
A26	5	5	5	5	5	3	28
A27	4	5	5	3	5	4	26
A28	3	3	3	3	3	4	19
A29	4	4	4	4	3	4	23
A30	1	1	1	1	1	1	6
A31	5	5	5	5	5	4	29
A32	3	3	3	3	5	5	22
A33	5	5	4	4	5	5	28
A34	3	3	3	3	5	5	22
A35	5	5	5	5	5	5	30
A36	4	4	4	4	4	4	24
A37	3	3	3	3	5	3	20
A38	5	5	5	5	5	5	30
A39	4	4	4	4	5	4	25

A40	4	5	4	4	5	4	26
A41	5	5	5	5	5	5	30
A42	5	5	5	3	5	5	28
A43	5	5	5	5	5	5	30
A44	5	5	5	5	5	5	30
A45	4	4	4	4	4	4	24
A46	5	5	5	5	5	5	30
A47	5	5	5	5	5	5	30
A48	1	1	1	1	1	1	6
A49	5	5	5	5	5	5	30
A50	5	5	4	4	5	4	27
A51	5	5	5	5	5	5	30
A52	5	5	2	5	5	5	27
A53	4	4	4	4	4	4	24
A54	5	3	3	3	3	3	20
A55	5	4	5	3	4	5	26

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
A01	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
A02	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	45
A03	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
A04	5	5	5	2	5	5	5	3	3	5	43
A05	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	13
A06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
A07	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	42
A08	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
A09	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	47
A10	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	37
A11	4	4	5	3	4	5	5	5	3	5	43
A12	5	4	5	4	4	2	4	3	5	4	40
A13	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
A14	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	23
A15	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	45
A16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
A17	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
A18	4	3	5	3	5	3	3	4	3	4	37
A19	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	44
A20	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
A21	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	43

A22	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	40
A23	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46
A24	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	47
A25	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	40
A26	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46
A27	2	2	2	2	2	5	5	5	5	2	32
A28	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45
A29	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	47
A30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
A31	3	5	5	4	5	5	3	3	5	5	43
A32	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	46
A33	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	43
A34	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	39
A35	5	4	5	3	4	5	5	4	2	5	42
A36	5	4	2	5	5	3	3	4	4	5	40
A37	3	3	3	2	5	5	5	3	3	5	37
A38	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	42
A39	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
A40	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	44
A41	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	46
A42	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	44
A43	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	43
A44	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	32
A45	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	44
A46	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	47
A47	5	1	5	5	4	5	3	4	4	5	41
A48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
A49	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	40
A50	4	5	3	2	1	4	5	5	5	4	38
A51	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
A52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
A53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
A54	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	13
A55	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	45

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL
A01	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
A02	4	5	3	4	2	4	5	2	5	3	37

A03	4	4	2	2	5	4	5	3	5	5	39
A04	5	5	3	5	2	5	3	3	4	4	39
A05	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
A06	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
A07	5	5	5	4	2	5	2	5	5	5	43
A08	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
A09	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
A10	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	36
A11	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47
A12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
A13	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
A14	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	24
A15	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	42
A16	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	17
A17	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
A18	5	5	3	5	4	3	2	4	4	5	40
A19	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	38
A20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
A21	5	5	5	5	1	3	3	3	3	5	38
A22	2	2	5	5	5	3	4	4	5	5	40
A23	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	44
A24	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	44
A25	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	47
A26	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	43
A27	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	38
A28	4	4	4	4	5	4	3	2	4	5	39
A29	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	47
A30	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	16
A31	5	5	3	5	5	3	3	3	3	4	39
A32	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	43
A33	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	45
A34	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	40
A35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
A36	5	5	5	5	1	3	3	3	3	1	34
A37	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
A38	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	42
A39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
A40	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	41
A41	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	44
A42	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
A43	4	4	5	4	5	4	2	3	4	5	40

A44	3	3	5	3	5	3	4	4	4	5	39
A45	5	5	5	5	5	3	2	4	3	5	42
A46	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	44
A47	5	4	5	4	2	4	4	3	4	2	37
A48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
A49	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	41
A50	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	43
A51	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47
A52	5	4	4	4	5	2	2	2	3	5	36
A53	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
A54	1	1	4	1	5	4	5	5	4	5	35
A55	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	44

REGRESSION

```
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT Y  
/METHOD=ENTER X1 X2  
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)  
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)  
/CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3)  
/SAVE RESID.
```

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Perusahaan (Y)	24.6364	6.11120	55
Total Quality Management (X1)	40.3091	8.55239	55
Quality Management Information (X2)	40.1091	7.72364	55

Correlations

		Kinerja Perusahaan (Y)	Total Quality Management (X1)	Quality Management Information (X2)
Pearson Correlation	Kinerja Perusahaan (Y)	1.000	.557	.682
	Total Quality Management (X1)	.557	1.000	.557
	Quality Management Information (X2)	.682	.557	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Perusahaan (Y)	.	.000	.000
	Total Quality Management (X1)	.000	.	.000
	Quality Management Information (X2)	.000	.000	.
N	Kinerja Perusahaan (Y)	55	55	55
	Total Quality Management (X1)	55	55	55
	Quality Management Information (X2)	55	55	55

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Quality Management Information (X2), Total Quality Management (X1) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.714 ^a	.510	.491	4.35920	.510	27.064	2

Model Summary^b

Change Statistics

Model	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	52	.000	1.996

a. Predictors: (Constant), Quality Management Information (X2), Total Quality Management (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1028.591	2	514.296	27.064	.000 ^b
	Residual	988.136	52	19.003		
	Total	2016.727	54			

a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)

b. Predictors: (Constant), Quality Management Information (X2), Total Quality Management (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.148	3.395		.043	.965
	Total Quality Management (X1)	.184	.084	.257	2.198	.032
	Quality Management Information (X2)	.426	.092	.539	4.609	.000

Coefficients^a

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	Total Quality Management (X1)	.557	.292	.213	.690	1.449
	Quality Management Information (X2)	.682	.539	.447	.690	1.449

a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions	
					Total Quality Management (X1)	Quality Management Information (X2)
1	1	2.962	1.000	.00	.00	.00
	2	.021	11.764	.74	.64	.00
	3	.016	13.532	.26	.36	1.00

a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Kinerja Perusahaan (Y)	Predicted Value	Residual
1	-3.127	17.00	30.6295	-13.62955

a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)

Residuals Statistics^a

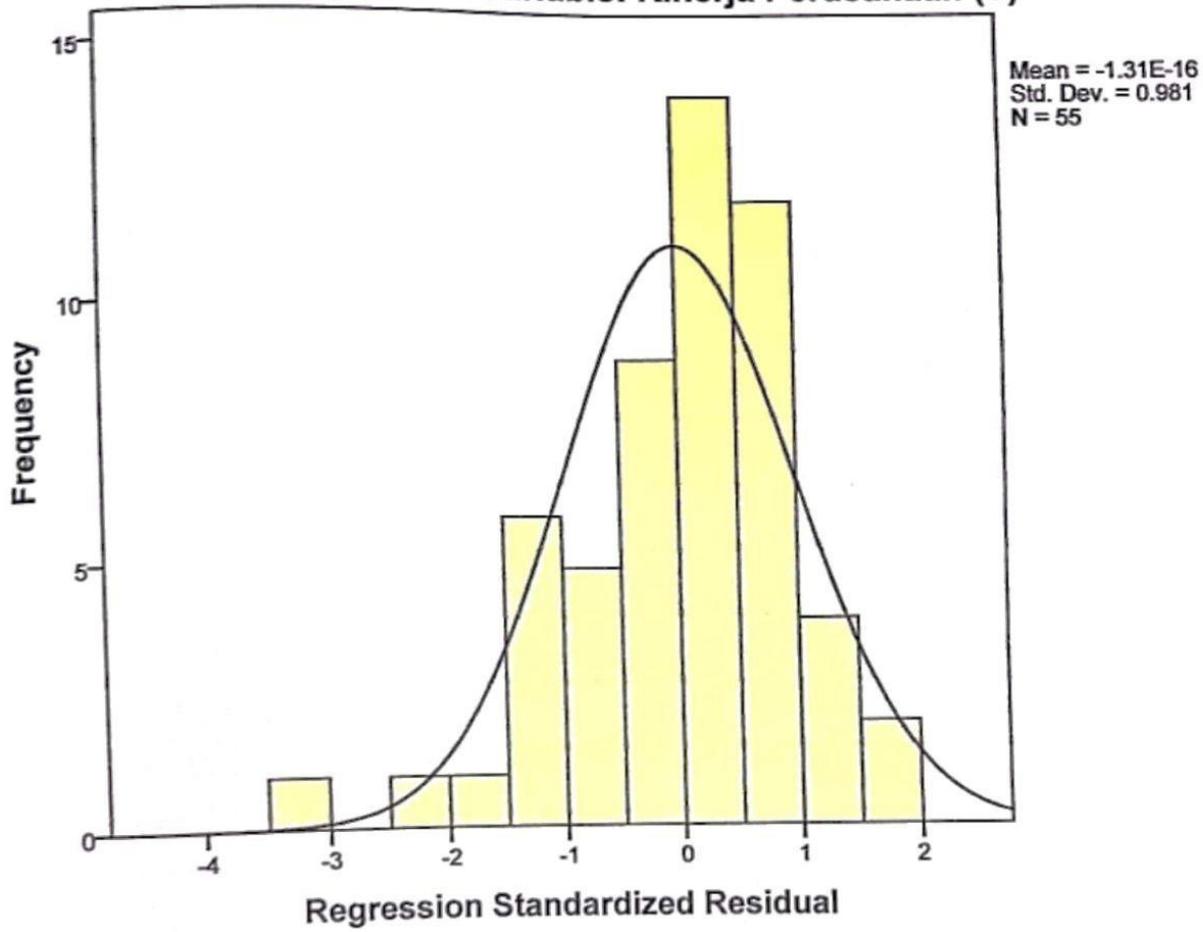
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6.2440	30.6295	24.6364	4.36440	55
Std. Predicted Value	-4.214	1.373	.000	1.000	55
Standard Error of Predicted Value	.588	2.618	.894	.492	55
Adjusted Predicted Value	6.3755	31.3967	24.7842	4.20258	55
Residual	-13.62955	7.36109	.00000	4.27771	55
Std. Residual	-3.127	1.689	.000	.981	55
Stud. Residual	-3.213	1.723	-.015	1.029	55
Deleted Residual	-14.39671	7.66700	-.14784	4.74112	55
Stud. Deleted Residual	-3.555	1.758	-.026	1.064	55
Mahal. Distance	.001	18.490	1.964	4.291	55
Cook's Distance	.000	1.096	.041	.155	55
Centered Leverage Value	.000	.342	.036	.079	55

a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)

Charts

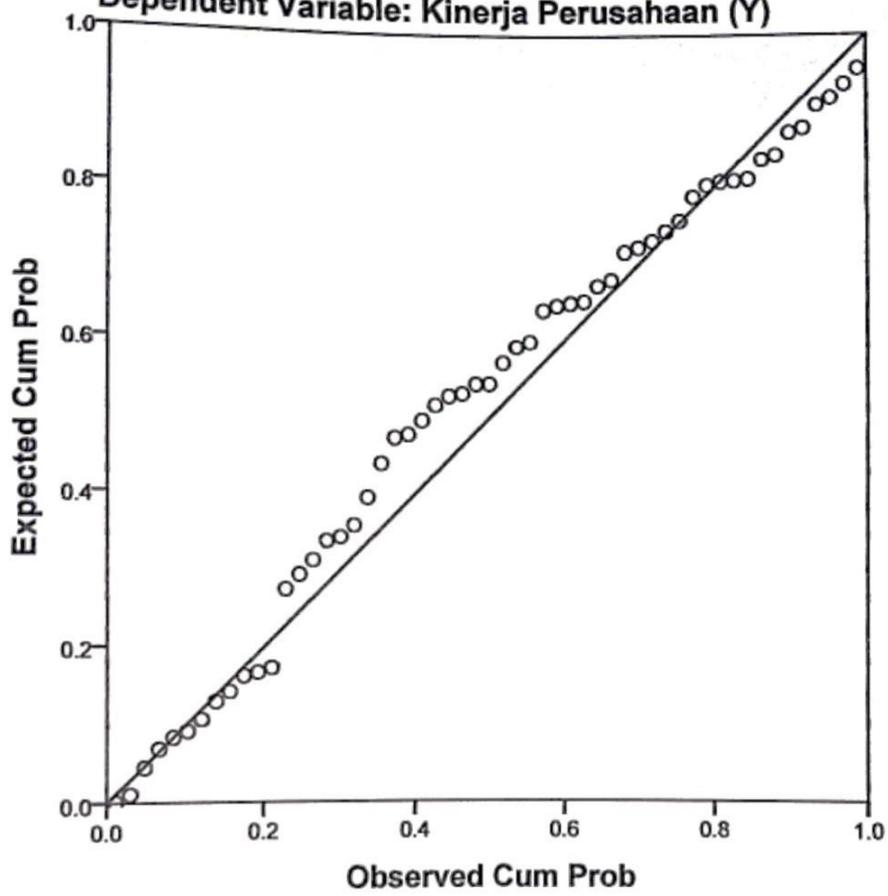
Histogram

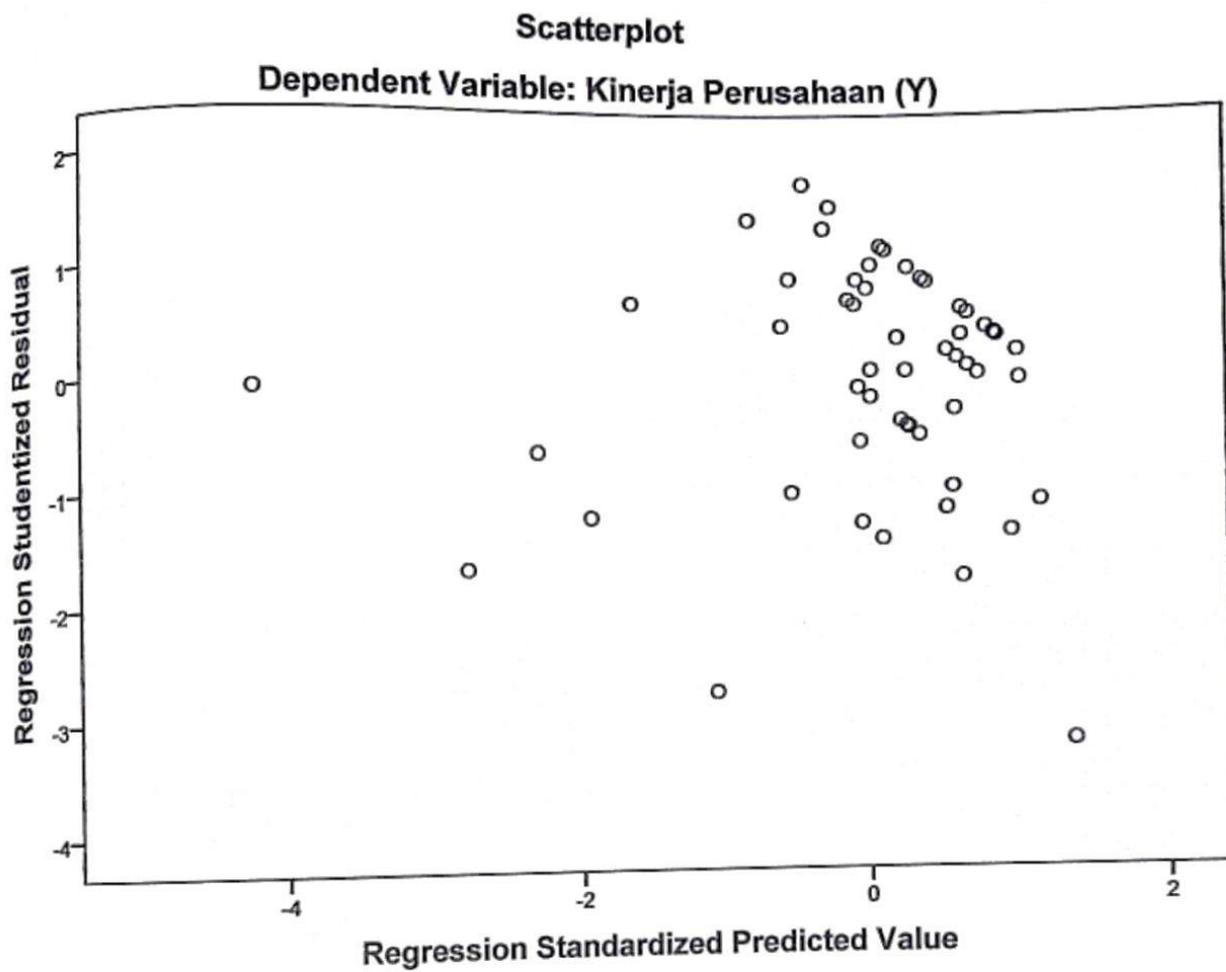
Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)





NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=RES_1

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.27771191
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.049
	Negative	-.109
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.099 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Y X1 X2
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja Perusahaan (Y)	55	6.00	30.00	24.6364	6.11120
Total Quality Management (X1)	55	10.00	50.00	40.3091	8.55239
Quality Management Information (X2)	55	10.00	50.00	40.1091	7.72364
Valid N (listwise)	55				

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6 TOTAL
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
Y.1	Pearson Correlation	1	.766**	.825**	.845**	.779**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y.2	Pearson Correlation	.766**	1	.635**	.676**	.669**	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y.3	Pearson Correlation	.825**	.635**	1	.810**	.782**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y.4	Pearson Correlation	.845**	.676**	.810**	1	.818**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y.5	Pearson Correlation	.779**	.669**	.782**	.818**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y.6	Pearson Correlation	.741**	.599**	.730**	.754**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55
TOTAL	Pearson Correlation	.927**	.808**	.899**	.919**	.915**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55

Correlations

		TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	55
Y.2	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	55
Y.3	Pearson Correlation	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	55
Y.4	Pearson Correlation	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	55
Y.5	Pearson Correlation	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	55
Y.6	Pearson Correlation	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	55
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	6

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8 X1.9 X1.10 TOTAL  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
X1.1	Pearson Correlation	1	.785**	.803**	.678**	.704**	.535**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X1.2	Pearson Correlation	.785**	1	.687**	.551**	.648**	.554**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X1.3	Pearson Correlation	.803**	.687**	1	.683**	.780**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X1.4	Pearson Correlation	.678**	.551**	.683**	1	.712**	.474**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X1.5	Pearson Correlation	.704**	.648**	.780**	.712**	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55	55	55
X1.6	Pearson Correlation	.535**	.554**	.640**	.474**	.628**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55
X1.7	Pearson Correlation	.383**	.484**	.461**	.365**	.468**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.006	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X1.8	Pearson Correlation	.510**	.505**	.507**	.512**	.485**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X1.9	Pearson Correlation	.135	.183	.183	.178	.168	.276*
	Sig. (2-tailed)	.324	.182	.182	.192	.220	.042
	N	55	55	55	55	55	55
X1.10	Pearson Correlation	.714**	.630**	.765**	.754**	.790**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
TOTAL	Pearson Correlation	.833**	.801**	.867**	.789**	.851**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55

Correlations

		X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	.383**	.510**	.135	.714**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.324	.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X1.2	Pearson Correlation	.484**	.505**	.183	.630**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.182	.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X1.3	Pearson Correlation	.461**	.507**	.183	.765**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.182	.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X1.4	Pearson Correlation	.365**	.512**	.178	.754**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.192	.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X1.5	Pearson Correlation	.468**	.485**	.168	.790**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.220	.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X1.6	Pearson Correlation	.750**	.626**	.276*	.665**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.042	.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X1.7	Pearson Correlation	1	.536**	.124	.548**	.670**
	Sig. (2-tailed)		.000	.368	.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X1.8	Pearson Correlation	.536**	1	.314*	.519**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000		.019	.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X1.9	Pearson Correlation	.124	.314*	1	.086	.341*
	Sig. (2-tailed)	.368	.019		.533	.011
	N	55	55	55	55	55
X1.10	Pearson Correlation	.548**	.519**	.086	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.533		.000
	N	55	55	55	55	55
TOTAL	Pearson Correlation	.670**	.724**	.341*	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.011	.000	
	N	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8 X1.9 X1.10  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	10

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 X2.7 X2.8 X2.9 X2.10 TOTAL  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
X2.1	Pearson Correlation	1	.821**	.579**	.779**	-.133	.490**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.332	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X2.2	Pearson Correlation	.821**	1	.516**	.688**	-.206	.422**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.131	.001
	N	55	55	55	55	55	55
X2.3	Pearson Correlation	.579**	.516**	1	.712**	.079	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.568	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X2.4	Pearson Correlation	.779**	.688**	.712**	1	-.019	.504**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.889	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X2.5	Pearson Correlation	-.133	-.206	.079	-.019	1	.111
	Sig. (2-tailed)	.332	.131	.568	.889		.419
	N	55	55	55	55	55	55
X2.6	Pearson Correlation	.490**	.422**	.586**	.504**	.111	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.419	
	N	55	55	55	55	55	55
X2.7	Pearson Correlation	.260	.200	.394**	.248	.120	.689**
	Sig. (2-tailed)	.055	.143	.003	.068	.384	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X2.8	Pearson Correlation	.366**	.289*	.652**	.456**	.218	.809**
	Sig. (2-tailed)	.006	.032	.000	.000	.109	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X2.9	Pearson Correlation	.402**	.345**	.550**	.452**	.168	.825**
	Sig. (2-tailed)	.002	.010	.000	.001	.221	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X2.10	Pearson Correlation	-.014	-.051	.132	.055	.729**	.156
	Sig. (2-tailed)	.916	.712	.337	.690	.000	.256
	N	55	55	55	55	55	55
TOTAL	Pearson Correlation	.694**	.615**	.781**	.738**	.308*	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.022	.000
	N	55	55	55	55	55	55

Correlations

		X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	.260	.366**	.402**	-.014	.694**
	Sig. (2-tailed)	.055	.006	.002	.916	.000
	N	55	55	55	55	55
X2.2	Pearson Correlation	.200	.289*	.345**	-.051	.615**
	Sig. (2-tailed)	.143	.032	.010	.712	.000
	N	55	55	55	55	55
X2.3	Pearson Correlation	.394**	.652**	.550**	.132	.781**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.337	.000
	N	55	55	55	55	55
X2.4	Pearson Correlation	.248	.456**	.452**	.055	.738**
	Sig. (2-tailed)	.068	.000	.001	.690	.000
	N	55	55	55	55	55
X2.5	Pearson Correlation	.120	.218	.168	.729**	.308*
	Sig. (2-tailed)	.384	.109	.221	.000	.022
	N	55	55	55	55	55
X2.6	Pearson Correlation	.689**	.809**	.825**	.156	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.256	.000
	N	55	55	55	55	55
X2.7	Pearson Correlation	1	.675**	.727**	.068	.658**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.619	.000
	N	55	55	55	55	55
X2.8	Pearson Correlation	.675**	1	.791**	.260	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.055	.000
	N	55	55	55	55	55
X2.9	Pearson Correlation	.727**	.791**	1	.256	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.059	.000
	N	55	55	55	55	55
X2.10	Pearson Correlation	.068	.260	.256	1	.381**
	Sig. (2-tailed)	.619	.055	.059		.004
	N	55	55	55	55	55
TOTAL	Pearson Correlation	.658**	.823**	.822**	.381**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	
	N	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 X2.7 X2.8 X2.9 X2.10  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	10

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Dhaafri, H. S., & Al-Swidi, A. (2016). The Impact Of Total Quality Management And Entrepreneurial Orientation On Organizational Performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(5), 1–19.
- Alhudri, S., & Heriyanto, M. (2015). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(2), 1–14.
- Anh, P. C., & Matsui, Y. (2011). Relationship Between Quality Management Information And Operational Performance: International Perspective. *Management Research Review*, 34(5), 519–540.
- Arifin, N. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Dan Kasus*. Unisnu Press.
- Astuty, W. (2015). An Analysis Of The Effects On Application Of Management Accounting Information Systems And Quality Management Accounting Information. *Information Management and Business Review*, 7(3), 80–92.
- Bhaskar, H. L. (2020). Establishing A Link Among Total Quality Management, Market Orientation And Organizational Performance: An Empirical Investigation. *The TQM Journal*, 1(1), 1–18.
- Chaerunisak, U. H., & Aji, A. W. (2020). Penerapan Total Quality Management Terhadap Dampak Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan pada UMKM Yogyakarta. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(1), 10–14.
- Eniola, A. A., Olorunleke, G. K., Akintimehin, O. O., Ojeka, J. D., & Oyetunji, B. (2019). The Impact Of Organizational Culture On Total Quality Management In Smes In Nigeria. *Heliyon*, 5(8), 1–10.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2019). *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Printice Hall International.
- Haris, T. S., & Tanpubolon, F. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasi Pengrajin Mebel Di Kabupaten Konawe. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 355–362.
- Htay, M. M., Sun, L. B., & Khaing, M. A. S. (2012). Quality Management Information in Auto Manufacturing Process. *Advanced Materials Research*, 52(9), 436–440.
- Januri, J., & Kartika, S. I. (2021). Pengaruh Perencanaan Pajak dan Kinerja Keuangan terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Manufaktur yang

terdaftar di BEI. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 907–915.

Jogiyanto, H. M. (2017). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi.

Jonnie, N. E., & Panjaitan, D. (2022). Pengaruh Total Quality Management Dan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Hotel Di Kota Palembang. *Jurnal Informasi Akuntansi (JIA)*, 1(2), 1–10.

Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2018). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.

Kasmir, K. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada.

Khoviani, F. S., & Izzaty, K. N. (2020). Penerapan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja UMKM Dengan Total Quality Management Sebagai Variabel Intervening. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 62–76.

Lestari, S. P., & Sutrisna, A. (2021). Analisis Kinerja Operasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Dengan Penerapan Total Quality Management (TQM) Dan Supply Chain Management (SCM) Di UMKM Kota Tasikmalaya. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 164–169.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

Meyrandi, R. R., Yusnita, R. T., & Lestari, S. P. (2023). The Effect Of Total Quality Management (TQM) On Operational Performance (Survey at the Rajapolah Regional Cuttlefish Company, Tasikmalaya Regency). *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 3(2), 265–274.

Mukhopadhyay, M. (2020). *Total Quality Management In Education*. SAGE Publications Pvt. Limited.

Muttaqin, G. F., & Dharmayanti, R. (2015). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, 19(1), 68–78.

Nasim, K., Sikander, A., & Tian, X. (2020). Twenty Years Of Research On Total Quality Management In Higher Education: A Systematic Literature Review. *Higher Education Quarterly*, 74(1), 75–97.

Nasution, M. N. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.

Nuinaya, N., Gusniar, G., & Muttalib, A. (2017). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan*

Bisnis, 1(2), 105–129.

- Oktavia, T., & Karina, L. M. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2), 30–37.
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Azam, S., & Tham, J. (2019). The Influence Of Total Quality Management Toward Organization Performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1397–1406.
- Pratiwi, N. A. (2020). The Effect Of Just In Time And Total Quality Management On The Quality Performance Of Manufacturing Companies In Bandung Regency. *Journal Akuntansi*, 1(1), 1–8.
- Putri, L. P., Astuti, R., Pulungan, D. R., & Ardila, I. (2019). Pelatihan Total Quality Management Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 399–402. <http://journal.umsu.ac.id/index.php/snk/article/view/3643%0Ahttp://journal.umsu.ac.id/index.php/snk/article/download/3643/3360>
- Rosita, R., Hanum, Z., Julita, J., Aditi, B., & Gunawan, A. (2023). Analysis of Company Performance and Its Influence Through Balanced Scorecard Using Intervening Variables of Work Climate in Medan City and Surrounding Areas. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 7(1), 72–90.
- Rudianto, R. (2018). *Akuntansi Manajemen Informasi untuk Pengambilan Keputusan Strategis*. Erlangga.
- Sabil, S., Utirahman, N., Ananto, N., & Lumingkewas, C. F. (2023). The Effect of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance in Garment Companies in Sukabumi. *The Eastasouth Management and Business*, 1(03), 105–110.
- Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2014). The effects of total quality management practices on performance and the reasons of and the barriers to TQM practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*, 1(1), 1–17.
- Samsinar, A. (2021). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Yang Dimoderasi Biaya Kualitas Pada Perusahaan Manufaktur Di Kabupaten Serang Provinsi Banten. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 1(2), 175–195.
- Sinambela, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46–58.
- Singh, V., Kumar, A., & Singh, T. (2018). Impact of TQM On Organisational Performance The Case Of Indian Manufacturing And Service Industry. *Operations Research Perspectives*, 5, 199–217.

- Suartina, I. W., Swara, N. N. A. A. V., & Astiti, N. L. S. (2019). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan Pada Pt. Tomorrowâ€™ S Antiques Indonesia. *Widya Manajemen*, 1(2), 1–20.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, S., & Hendrayadi, H. (2015). *Metode Riset Kuantitatif*. Prenadamedia Grup.
- Suryani, S., & Hendryadi, H. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Prenadamedia Grup.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *TQM: Total Quality Management*. Andi Offset.
- Wibowo, W. (2020). *Manajemen Kinerja*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Widjaya, O. H., & Suryawan, I. N. (2014). Pengaruh Total Quality Management dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan. *Media Bisnis*, 6(2), 88–96.
- Yulianti, A. E., Iskandar, Y., & Lestari, M. N. (2022). *Pengaruh Total Quality Management Dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan (Suatu Studi Pada Pt Waroeng Batok Industry)*.
- Zainuddin, Z. (2018). Penggunaan Modal Kerja Pada PT. Margajasa Perkasa Kutim Di Sangatta. *Neliti*, 1(1), 1–8.
- Al-Dhaafri, H. S., & Al-Swidi, A. (2016). The Impact Of Total Quality Management And Entrepreneurial Orientation On Organizational Performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(5), 1–19.
- Alhudri, S., & Heriyanto, M. (2015). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(2), 1–14.
- Anh, P. C., & Matsui, Y. (2011). Relationship Between Quality Management Information And Operational Performance: International Perspective. *Management Research Review*, 34(5), 519–540.
- Arifin, N. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Dan Kasus*. Unisnu Press.
- Astuty, W. (2015). An Analysis Of The Effects On Application Of Management Accounting Information Systems And Quality Management Accounting

- Information. *Information Management and Business Review*, 7(3), 80–92.
- Bhaskar, H. L. (2020). Establishing A Link Among Total Quality Management, Market Orientation And Organizational Performance: An Empirical Investigation. *The TQM Journal*, 1(1), 1–18.
- Chaerunisak, U. H., & Aji, A. W. (2020). Penerapan Total Quality Management Terhadap Dampak Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan pada UMKM Yogyakarta. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(1), 10–14.
- Eniola, A. A., Olorunleke, G. K., Akintimehin, O. O., Ojeka, J. D., & Oyetunji, B. (2019). The Impact Of Organizational Culture On Total Quality Management In Smes In Nigeria. *Heliyon*, 5(8), 1–10.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2019). *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Printice Hall International.
- Haris, T. S., & Tanpubolon, F. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasi Pengrajin Mebel Di Kabupaten Konawe. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 355–362.
- Htay, M. M., Sun, L. B., & Khaing, M. A. S. (2012). Quality Management Information in Auto Manufacturing Process. *Advanced Materials Research*, 52(9), 436–440.
- Januri, J., & Kartika, S. I. (2021). Pengaruh Perencanaan Pajak dan Kinerja Keuangan terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di BEI. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 907–915.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi.
- Jonnie, N. E., & Panjaitan, D. (2022). Pengaruh Total Quality Management Dan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Hotel Di Kota Palembang. *Jurnal Informasi Akuntansi (JIA)*, 1(2), 1–10.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2018). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Kasmir, K. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada.
- Khoviani, F. S., & Izzaty, K. N. (2020). Penerapan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja UMKM Dengan Total Quality Management Sebagai Variabel Intervening. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 62–76.
- Lestari, S. P., & Sutrisna, A. (2021). Analisis Kinerja Operasi Pada Masa

Pandemi Covid-19 Dengan Penerapan Total Quality Management (TQM) Dan Supply Chain Management (SCM) Di UMKM Kota Tasikmalaya. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 164–169.

- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Meyrandi, R. R., Yusnita, R. T., & Lestari, S. P. (2023). The Effect Of Total Quality Management (TQM) On Operational Performance (Survey at the Rajapolah Regional Cuttlefish Company, Tasikmalaya Regency). *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 3(2), 265–274.
- Mukhopadhyay, M. (2020). *Total Quality Management In Education*. SAGE Publications Pvt. Limited.
- Muttaqin, G. F., & Dharmayanti, R. (2015). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, 19(1), 68–78.
- Nasim, K., Sikander, A., & Tian, X. (2020). Twenty Years Of Research On Total Quality Management In Higher Education: A Systematic Literature Review. *Higher Education Quarterly*, 74(1), 75–97.
- Nasution, M. N. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Nuinaya, N., Gusniar, G., & Muttalib, A. (2017). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 105–129.
- Oktavia, T., & Karina, L. M. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2), 30–37.
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Azam, S., & Tham, J. (2019). The Influence Of Total Quality Management Toward Organization Performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1397–1406.
- Pratiwi, N. A. (2020). The Effect Of Just In Time And Total Quality Management On The Quality Performance Of Manufacturing Companies In Bandung Regency. *Journal Akuntansi*, 1(1), 1–8.
- Putri, L. P., Astuti, R., Pulungan, D. R., & Ardila, I. (2019). Pelatihan Total Quality Management Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 399–402. <http://journal.umsu.ac.id/index.php/snk/article/view/3643%0Ahttp://journal.umsu.ac.id/index.php/snk/article/download/3643/3360>
- Rosita, R., Hanum, Z., Julita, J., Aditi, B., & Gunawan, A. (2023). Analysis of

Company Performance and Its Influence Through Balanced Scorecard Using Intervening Variables of Work Climate in Medan City and Surrounding Areas. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 7(1), 72–90.

Rudianto, R. (2018). *Akuntansi Manajemen Informasi untuk Pengambilan Keputusan Strategis*. Erlangga.

Sabil, S., Utiarahman, N., Ananto, N., & Lumingkewas, C. F. (2023). The Effect of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance in Garment Companies in Sukabumi. *The Eastasouth Management and Business*, 1(03), 105–110.

Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2014). The effects of total quality management practices on performance and the reasons of and the barriers to TQM practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*, 1(1), 1–17.

Samsinar, A. (2021). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Yang Dimoderasi Biaya Kualitas Pada Perusahaan Manufaktur Di Kabupaten Serang Provinsi Banten. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 1(2), 175–195.

Sinambela, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46–58.

Singh, V., Kumar, A., & Singh, T. (2018). Impact of TQM On Organisational Performance The Case Of Indian Manufacturing And Service Industry. *Operations Research Perspectives*, 5, 199–217.

Suartina, I. W., Swara, N. N. A. A. V., & Astiti, N. L. S. (2019). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan Pada Pt. TomorrowTM S Antiques Indonesia. *Widya Manajemen*, 1(2), 1–20.

Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Suryani, S., & Hendrayadi, H. (2015). *Metode Riset Kuantitatif*. Prenadamedia Grup.

Suryani, S., & Hendryadi, H. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Prenadamedia Grup.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *TQM: Total Quality Management*. Andi Offset.

Wibowo, W. (2020). *Manajemen Kinerja*. PT. Rajagrafindo Persada.

Widjaya, O. H., & Suryawan, I. N. (2014). Pengaruh Total Quality Management

dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan. *Media Bisnis*, 6(2), 88–96.

Yulianti, A. E., Iskandar, Y., & Lestari, M. N. (2022). *Pengaruh Total Quality Management Dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan (Suatu Studi Pada Pt Waroeng Batok Industry)*.

Zainuddin, Z. (2018). Penggunaan Modal Kerja Pada PT. Margajasa Perkasa Kutim Di Sangatta. *Neliti*, 1(1), 1–8.

Titik Persentase Distribusi t (df = 4i - 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/03/02/2023

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di Medan

Medan, 03/02/2023

Dengan hormat.
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Chintiya Caroline
NPM : 1905170106
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

- Identifikasi Masalah : Judul 1
1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan sistem informasi aplikasi Pegadaian Digital Service? .
- Judul 2
1. Apakah penggunaan Pegadaian Digital Service berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah?
- Judul 3
1. Apakah penggunaan Pegadaian Digital Service berpengaruh terhadap investasi tabungan emas?
- Rencana Judul : 1. Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service
2. Pengaruh penggunaan Pegadaian Digital Service terhadap kualitas pelayanan pegadaian pada nasabah
3. Pengaruh penggunaan Pegadaian Digital Service terhadap investasi tabungan emas

Objek/Lokasi Penelitian : PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan Kec. Medan Maimun

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon



(Chintiya Caroline)



PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/03/02/2023

Nama Mahasiswa : CHINTIYA CAROLINE
 NPM : 1905170106
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
 Tanggal Pengajuan Judul : 03/02/2023
 Nama Dosen pembimbing* : Mhd. Shareza Hafiz, SE., M.Acc (23 Februari 2023)

Judul Disetujui**

Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Informatika (QMI) Terhadap Kinerja perusahaan di PT. Pegadaian Kanwil I kota Medan

Disahkan oleh:
 Ketua Program Studi Akuntansi

(Dr. Zulia Hanum, S.E, M.Si.)

Medan, 24 Februari 2023

Dosen Pembimbing

M. Shareza Hafiz, M. Acc

Keterangan:
 *) Diisi oleh Pimpinan Program Studi
 **) Diisi oleh Dosen Pembimbing
 setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen Pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembar ke-2 ini pada form online "Upload pengajuan Judul Stripet"



UMSU

Kepada Yth.
Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi
Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara

PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan,

2023



Assalammu'alaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap :

C	H	I	N	T	I	Y	A	C	A	R	O	L	I	N	E				
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

NPM :

1	9	0	5	1	7	0	1	0	6										
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tempat/Tgl Lahir :

T	E	P	I	G	A	N	D	U	2	4	J	U	N	I	.	2	0	0	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Program Studi : Akuntansi

Alamat Mahasiswa :

J	L	N	K	R	A	K	A	T	A	U	U	J	U	N	G	P	E	R	W
I	R	A	I	I	G	G	S	A	I	M	I	N	N	O	8	8			

Tempat Penelitian:

P	T	P	E	G	A	D	A	I	A	N	K	A	N	W	I	L	I	K
O	T	A	M	E	D	A	N											

Alamat Penelitian :

J	L	N	P	E	G	A	D	A	I	A	N	N	O	1	1	2			
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--

Memohon kepada Bapak untuk pembuatan izin penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.
Seriikut saya lampirkan syarat-syarat lain :
- Kwitansi SPP tahap berjalan
Demikian permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih

Diketahui :
Ketua jurusan / Sekretaris

(Riva Ubar Harahap, SE., Ak., Msi., CA., CPA)

Wassalam
Pemohon

(Chintiya Caroline)



UMSU
Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

feb@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 1649/II.3-AU/UMSU-05/F/2023
Lampiran : -
Perihal : **Izin Riset Pendahuluan**

Medan, 17 Dzulhijah 1444 H
05 Juli 2023 M

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
PT. Pegadaian Kanwil I Medan
Jln. Pegadaian No.112 Medan
di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1)

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Chintiya Caroline
Npm : 1905170106
Program Studi : Akuntansi
Semester : VIII (Delapan)
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan di PT. Pegadaian Kanwil I Kota Medan

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
1. Peringgal



Dekan
Dr. H. Jantiri., SE., MM., M.Si
NIDN : 0109086502



Pegadaian

Nomor : 139/010104.03/2023

Medan, 07 Juli 2023

Lampiran :-

Urgensi : Biasa

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di - Tempat

Perihal : Persetujuan Riset

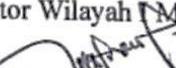
Menunjuk surat Saudara nomor : 1649/II.3-AU/UMSU-05/F/2023 tanggal 05 Juli 2023 perihal Izin Riset Pendahuluan Mahasiswi Universitas Islam Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini dapat disampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami dapat menyetujui usulan Saudara perihal Izin Riset Pendahuluan dengan judul **"Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan di PT Pegadaian Kanwil I Medan**, dengan keterangan :

No	Nama Mahasiswi	NPM	Program Studi
1	Chintiya Caroline	1905170106	Akuntansi

2. Adapun jadwal Riset yang kami tetapkan pada tanggal 10 Juli s/d 10 Agustus 2023 di PT Pegadaian Kanwil 1 Medan yang beralamat di Jl. Pegadaian No. 112, AUR, Medan;
3. Hal-hal yang dapat disampaikan dalam pelaksanaan Riset terbatas pada informasi bersifat umum dan hanya untuk keperluan penyusunan karya tulis/skripsi dan tidak dibenarkan untuk keperluan lainnya;
4. Selama pelaksanaan Riset, mahasiswi yang namanya tersebut diatas wajib mematuhi segala peraturan yang berlaku di PT Pegadaian Kanwil I Medan;
5. Setelah pelaksanaan Riset, mahasiswi yang namanya tersebut diatas wajib membuat laporan dalam bentuk karya tulis/skripsi satu eksemplar dan diserahkan ke **Bagian Humas dan Protokoler PT Pegadaian Kanwil I Medan** sebagai arsip ;
6. Untuk mengenal produk Pegadaian, bagi mahasiswi yang namanya tersebut diatas wajib menggunakan Produk **Tabungan Emas dan atau Angsuran Mulia**.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

 PT PEGADAIAN
Kantor Wilayah I Medan

Pegadaian
KRETUT SUARNAWA
Deputy Operasional

PT Pegadaian - Kantor Wilayah I Medan
Jl. Pegadaian No. 112 T +624567247
Medan 20151 F +624566249

www.pegadaian.co.id

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Chintiya Caroline
 NPM : 1905170106
 Dosen Pembimbing : Muhammad Shareza, SE., M.Acc
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
 Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan *Total Quality Manajemen (TQM)* dan *Quality Manajemen Information (QMI)* terhadap Kinerja Perusahaan di PT. Pegadaian Kanwil 1 Kota Medan.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- perbaikan latar belakang - tambah fenomena - kaitkan fenomena dengan yg mau diteliti		
Bab 2	- tambah indikator - jelas indikator - Tambah penjelasan & menggunakan bahasa sendiri		
Bab 3	- detail fungsi divisi operasional - papulasi & sampel - perhatian & tabel penyajian data		
Daftar Pustaka	- Mendeleey - semua dikutip		
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	ok.		
Persetujuan Seminar Proposal	Acc Seminar Proposal 20/7		

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

(Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, SE., M., Si)

Medan, Juli 2023
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(Muhammad Shareza, SE., M. Acc.)

BERITA ACARA SEMINAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Pada hari ini *Jumat, 28 Juli 2023* telah diselenggarakan seminar Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Chintiya Caroline*
 NPM. : 1905170106
 Tempat / Tgl.Lahir : *Tepi Gandu, 24 Juni 2001*
 Alamat Rumah : *Jln.Krakatau Ujung Perwira 2 Gg.Saimin Masjid Amaliyah No.88*
 Judul Proposal : *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dan Quality Management Information (Qmi) Terhadap Kinerja Perusahaan Di Pt. Pegadaian Kanwil I Kota Medan*

Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul
Bab I	<i>Batanyai</i>
Bab II	<i>sesuaikan</i>
Bab III	<i>sesuaikan</i>
Lainnya	<i>Sistematika penulisan sesuai buku pedoman</i>
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, 28 Juli 2023

TIM SEMINAR

Ketua



Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, SE., M.Si

Sekretaris



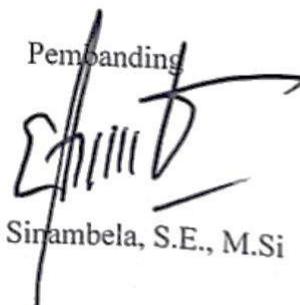
Riva Ubar Harahap, SE., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing



Mhd. Shareza Hafiz, S.E., M.Acc

Pembanding



Elizar Sirambela, S.E., M.Si



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Jumat, 28 Juli 2023* menerangkan bahwa:

Nama : Chintiya Caroline
NPM : 1905170106
Tempat / Tgl.Lahir : Tepi Gandu, 24 Juni 2001
Alamat Rumah : Jln.Krakatau Ujung Perwira 2 Gg.Saimin Masjid Amaliyah No.88
Judul Proposal : Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dan Quality Management Information (Qmi) Terhadap Kinerja Perusahaan Di Pt. Pegadaian Kanwil I Kota Medan

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : *Mhd. Shareza Hafiz, S.E.,M.Acc*

Medan, 28 Juli 2023

TIM SEMINAR

Ketua



Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, SE., M.Si

Sekretaris



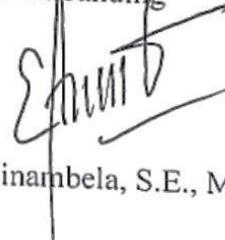
Riva Ubar Harahap, SE., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing



Mhd. Shareza Hafiz, S.E.,M.Acc

Pembanding



Elizar Sinambela, S.E., M.Si

Diketahui / Disetujui
a.n.Dekan
Wakil Dekan I



Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE, M.Si
NIDN : 0105087601



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Go to www.ummu.ac.id for more information

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.ummu.ac.id>

feb@ummu.ac.id

[umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UCumsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan)

Nomor : 2153/II.3-AU/UMSU-05/F/2023
Lamp. : -
Hal : Menyelesaikan Riset

Medan, 27 Muharam 1445 H
14 Agustus 2023 M

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu Pimpinan
PT. Pegadaian Kanwil 1 Kota Medan
Jln. Pegadaian No. 112
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa/i kami akan menyelesaikan studinya, mohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di perusahaan/instansi yang bapak/ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV – V*, dan setelah itu mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan surat keterangan telah selesai riset dari perusahaan yang bapak/ibu pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi **Strata Satu (S1)** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Chintiya Caroline
N P M : 1905170106
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan di PT. Pegadaian Kanwil 1 Kota Medan

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :

1. Pertinggal

Dekan

Dr. H. Januri., SE., MM., M.Si
NIDN : 0109086502



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. DATA PRIBADI

Nama : Chintiya Caroline
NPM : 1905170106
Tempat dan Tanggal Lahir : Tepi Gandu, 24 Juni 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : WNI
Anak Ke : Satu (1) dari Empat (4) bersaudara
Alamat : Jln. Krakatau Ujung Perwira Gg. Saimin No.88
No. Telephone : 081927274190
Email : chintiyacaroline2611@gmail.com

2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Muhammad Nabun
Pekerjaan : Wirasaha
Nama Ibu : Fitriah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jln. Krakatau Ujung Perwira 2 Gg. Saimin No.88
No. Telephone : 082160707999 / 082168451888
Email : -

3. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SDN 060873
Sekolah Menengah Tingkat Pertama : SMP PERTIWI MEDAM
Sekolah Menengah Tingkat Atas : SMA PERTIWI MEDAN

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat di Pertanggungjawabkan.

Medan, 29-08 - 2023



(Chintiya Caroline)