



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGUJIAN PERSAMAAN STRUKTURAL ATAS HUBUNGAN
KAUSAL DARI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, ORIENTASI
KEWIRAUSAHAAN, ORIENTASI PELANGGAN, DAN KINERJA
PERUSAHAAN**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : GRACE MONICA

NIM : 125110845

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2015

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : GRACE MONICA
NIM : 125110845
PROGRAM/JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGUJIAN PERSAMAAN STRUKTURAL
ATAS HUBUNGAN KAUSAL DARI *TOTAL*
QUALITY MANAGEMENT, ORIENTASI
KEWIRAUSAHAAN, ORIENTASI
PELANGGAN, DAN KINERJA PERUSAHAAN

Jakarta, Juli 2015

Dosen Pembimbing,

(F.X. Kurniawan Tjakrawala, S.E., M.Si., Ak., CA)

UNIVERSITAS TARUMANGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF/SKRIPSI

NAMA : GRACE MONICA
NO.MAHASISWA : 125110845
PROGRAM/JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGUJIAN PERSAMAAN
STRUKTURAL ATAS HUBUNGAN
KAUSAL DARI *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT*, ORIENTASI
KEWIRAUSAHAAN, ORIENTASI
PELANGGAN, DAN KINERJA
PERUSAHAAN

TANGGAL : 29 Juli 2015

KETUA PENGUJI :

(Elizabeth Sugiarto Dermawan, S.E., M.Si., Ak., CA.)

TANGGAL : 29 Juli 2015

ANGGOTA PENGUJI:

(F.X. Kurniawan Tjakrawala, S.E., M.Si., Ak., CA.)

TANGGAL : 29 Juli 2015

ANGGOTA PENGUJI:

(Drs. Utoyo Widayat, M.M., S.H., Ak., BKP., CPA., CA.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) GRACE MONICA (125110845)
- (B) PENGUJIAN PERSAMAAN STRUKTURAL ATAS HUBUNGAN KAUSAL DARI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN, ORIENTASI PELANGGAN, DAN KINERJA PERUSAHAAN
- (C) x + hlm 108; 2015; gambar 8; tabel 44; lampiran 18
- (D) TOTAL QUALITY MANAGEMENT, ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN, ORIENTASI PELANGGAN, KINERJA PERUSAHAAN
- (E) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya mengembangkan kualitas manajemen sebagai cara untuk meningkatkan kinerja dari suatu perusahaan. Sampel penelitian ini adalah 141 responden yang bekerja pada perusahaan manufaktur periode 2014-2015. Metode penelitian yang digunakan adalah dan penelitian lapangan dan riset kepustakaan serta menggunakan alat analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan program AMOS 21.0 untuk menguji model penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *Total Quality Management (TQM)*, orientasi kewirausahaan, dan orientasi pelanggan terhadap kinerja perusahaan.
- (F) Daftar Acuan 32 (2005 – 2015)

(G) F.X Kurniawan Tjakrawala, S.E., M.Si., Ak., CA

TARUMANAGARA UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA

- (A) GRACE MONICA (125110845)
- (B) TESTING OF STRUCTURAL EQUATION OF CAUSAL RELATIONSHIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT, ENTREPRENEURIAL ORIENTATION, CUSTOMER ORIENTATION, AND FIRM PERFORMANCE
- (C) x + 108 pages; 2015; 8 Figure; 44 Table; 18 Attachment
- (D) TOTAL QUALITY MANAGEMENT, ENTREPRENEURIAL ORIENTATION, CUSTOMER ORIENTATION, FIRM PERFORMANCE
- (E) The purpose of this study is to determine the importance of developing the quality of management as a way to improve the performance of a company. The sample was 141 respondents working in manufacturing companies in 2014-2015 period. The method used was and field research and library research also using analytical tools *Structural Equation Modeling (SEM)* with software AMOS 21.0 to test all hypothesis.. The results showed that there is relationship between of *Total Quality Management (TQM)*, entrepreneurial orientation, and customer orientation on firm performance.
- (F) References 32 (2005-2015)
- (G) F.X Kurniawan Tjakrawala, S.E., M.Si., Ak., CA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengujian Persamaan Struktural Atas Hubungan Kausal dari *Total Quality Management*, Orientasi Kewirausahaan, Orientasi Pelanggan, dan Kinerja Perusahaan” di mana tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada program S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Dalam penyusunan skripsi, penulis sadar bahwa tanpa bimbingan, arahan, dukungan dan bantuan berbagai pihak tentunya sulit untuk dapat merealisasikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak F.X. Kurniawan Tjakrawala, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan dan saran-saran yang berguna bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo.S.E., M.M., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Yusi Yusianto, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Hendro Lukman, S.E., M.M., Ak, CPMA, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Universitas Tarumanagara.

5. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
6. Seluruh staf administrasi dan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan banyak layanan bagi penulis.
7. Orang tua yang telah banyak memberikan dukungan baik moril dan materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Tarumanagara.
8. Asgar Raditya, partner yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat terbaik: Patricia Laura, Steven Paulinus, Nickodemus Richard, Ratu Gingga, Tasia Angkasa, Michael Aditya Herlambang, Gunawan Tri Prasetia, Lily Chang, Muhd. Ikhsan Alfisyahrino, dan Ratna Sari yang banyak memberikan dukungan selama proses penyelesaian skripsi.
10. Teman-teman dari KMK Adhyatmaka dan Theater Sentra serta teman bimbel Brevet Pajak IKPI yang telah mendoakan agar skripsi penulis berjalan lancar.
11. Rekan kerja selama internship di BII yaitu: Satrio Wicaksono dan Maharani Deseska serta rekan kerja selama internship di PT. Golden Energy Mines yaitu: Liem Yuliana dan Adi Nugraha. Mereka semua telah memberikan banyak masukan dan kritik yang berguna bagi penulis.
12. Teman-teman satu bimbingan yaitu Wina Natalia, Lily Yanti, Yenny Viani, Juwita, Roswita Putri, Yunsa Lianto, Yoviana, Diana, dan Marcelline Budiman yang telah bersedia bertukar pikiran dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

13. Rekan-rekan seangkatan 2011 Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara untuk segala kerjasama, empati dan kekompakan dalam menjalani studi sampai menyelesaikan perkuliahan.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun penulis yakin mereka memberikan perhatian yang besar dan sumbang saran yang tidak sedikit bagi penulis. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas setiap kebaikan dan dukungan yang diberikan Bapak/Ibu/rekan semua.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat memberikan suatu manfaat yang berarti bagi yang memerlukan khususnya mahasiswa Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Tarumanagara.

Jakarta, Juli 2015

Penulis,

Grace Monica

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Ruang Lingkup.....	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Pembahasan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka	9
1. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	9
2. Orientasi Kewirausahaan	11
3. Orientasi Pelanggan	13
4. Kinerja Perusahaan.....	15
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis Penelitian.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pemilihan Variabel Penelitian.....	29
B. Metode Penarikan Sampel.....	29
1. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel.....	29
2. Operasionalisasi Variabel.....	31
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Teknik Pengolahan Data.....	37
1. Uji Normalitas.....	38
2. Uji Validitas.....	38
3. Uji Reliabilitas.....	40
4. Derajat Kecocokan(<i>Goodness of Fit</i>).....	40
E. Teknik Pengujian Hipotesis.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Unit Observasi.....	49
1. Karakteristik Responden.....	51
2. Statistik Deskriptif.....	55
3. Instrumen Penelitian.....	58
a. Evaluasi Outlier.....	58
b. Uji Normalitas.....	61
c. Uji Reliabilitas.....	64
d. Uji Validitas.....	65
1. <i>Convergent Validity</i>	65

2. <i>Variance Extracted</i>	71
B. Analisis dan Pembahasan	71
1. Analisis <i>Goodness of Fit</i>	
a. Uji Kecocokan <i>Measurement Model</i>	71
b. Uji Kecocokan Model Struktural.....	77
2. Pengujian Analisis dan Hipotesis.....	80
a. <i>Measurement Model</i>	80
b. Model Struktural.....	84
1. Pengujian Hipotesis Analisis Pengukuran Model	84
2. Analisis Pengaruh <i>Standardized Effects</i>	96
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan.....	102
B. Keterbatasan	105
C. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	33
Tabel 4.1	Tabulasi <i>Response Rate</i> Kuesioner	49
Tabel 4.2	Tabulasi Sampel Responden Penelitian	50
Tabel 4.3	Jumlah Karyawan di Tempat Responden Bekerja	51
Tabel 4.4	Usia Responden.....	52
Tabel 4.5	Lama Bekerja Responden	52
Tabel 4.6	Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.7	Jabatan Responden.....	53
Tabel 4.8	Departemen/Devisi Responden.....	54
Tabel 4.9	Jenjang Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Outlier <i>Mahalanobis distance</i>	59
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Data Keseluruhan.....	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Struktural Model (AMOS 21)	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas <i>Regression Weights-TQM</i>	65
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>Standardized Regression Weights-TQM</i>	66
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas <i>Regression Weights-OK</i>	67
Tabel 4.18	Hasil Uji <i>Standardized Regression Weights-OK</i>	68
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas <i>Regression Weights-OP</i>	69
Tabel 4.20	Hasil Uji <i>Standardized Regression Weights-OP</i>	69

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas <i>Regression Weights</i> -KP.....	70
Tabel 4.22 Hasil Uji <i>Standardized Regression Weights</i> -KP.....	70
Tabel 4.23 Hasil Uji <i>Variance Extracted</i>	71
Tabel 4.24 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran CFA.....	72
Tabel 4.25 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran TQM– <i>goodness of fit</i>	73
Tabel 4.26 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran OK– <i>goodness of fit</i>	73
Tabel 4.27 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran OP– <i>goodness of fit</i>	74
Tabel 4.28 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran KP– <i>goodness of fit</i>	75
Tabel 4.29 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural SEM – <i>Goodness of Fit</i>	78
Tabel 4.30 Hasil Uji Nilai <i>Loading</i> dari TQM.....	81
Tabel 4.31 Hasil Uji Nilai <i>Loading</i> dari Orientasi Kewirausahaan	82
Tabel 4.32 Hasil Uji Nilai <i>Loading</i> dari Orientasi Pelanggan	83
Tabel 4.33 Hasil Uji Nilai <i>Loading</i> dari Kinerja Perusahaan	84
Tabel 4.34 Hasil Uji Hipotesis dengan <i>Regression Weights</i>	85
Tabel 4.35 Hasil Uji Hipotesis 1 dengan <i>Standardized Regression Weights</i>	91
Tabel 4.36 Hasil Uji Hipotesis 2 dengan <i>Standardized Regression Weights</i>	92
Tabel 4.37 Hasil Uji Hipotesis 3 dengan <i>Standardized Regression Weights</i>	93
Tabel 4.38 Hasil Uji Hipotesis 4 dengan <i>Standardized Regression Weights</i>	94
Tabel 4.39 Hasil Uji Hipotesis 5 dengan <i>Standardized Regression Weights</i>	95
Tabel 4.40 Hasil Uji <i>Standarized Direct Effects</i> dengan AMOS 21.....	97
Tabel 4.41 Hasil Uji <i>Standarized Indirect Effects</i> dengan AMOS 21	98
Tabel 4.42 Hasil Uji <i>Standarized Total Effects</i> dengan AMOS 21.....	99
Tabel 4.43 Hasil Uji <i>Indirect Effects</i> dengan AMOS 21	100
Tabel 4.44 Komparasi Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.1 Variabel Laten dan Manifes	32
Gambar 3.2 Model Penelitian	44
Gambar 4.1 Model Penelitian dengan AMOS 21	86
Gambar 4.2 Model Penelitian <i>Total Quality Management</i>	87
Gambar 4.3 Model Penelitian Orientasi Kewirausahaan	88
Gambar 4.4 Model Penelitian Orientasi Pelanggan	89
Gambar 4.5 Model Penelitian Kinerja Perusahaan	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hitungan <i>Construct Reliability & Average Extracted</i>
Lampiran 2	Daftar Nama Perusahaan Manufaktur (Sampel Penelitian)
Lampiran 3	Matriks Penelitian
Lampiran 4	Data Kuesioner
Lampiran 5	Rekapitulasi Kuesioner
Lampiran 6	Uji Outlier (<i>Mahalanobis Distance</i>)
Lampiran 7	Uji Normalitas
Lampiran 8	Uji <i>Standardized Regression Weight, Regression Weights, Model Fit</i>
Lampiran 9	Output <i>Standardized Effects (Direct & Indirect)</i>
Lampiran 10	Output Statistik Deskriptif
Lampiran 11	Output Gambar Model <i>Total Quality Management (TQM)</i>
Lampiran 12	Output Gambar Model Orientasi Kewirausahaan
Lampiran 13	Output Gambar Model Orientasi Pelanggan
Lampiran 14	Output Gambar Model Kinerja Perusahaan
Lampiran 15	Output Gambar Model Hubungan TQM dan KP (<i>Direct</i>)
Lampiran 16	Output Gambar Model Hubungan TQM dan KP (<i>Indirect</i>)
Lampiran 17	Gambar Model Penelitian menggunakan Amos 21
Lampiran 18	Model Penelitian Struktural (<i>Full Model</i>)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan-perusahaan di Indonesia pada umumnya dalam meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan, menggunakan pendekatan sistematis yang berhubungan dengan orientasi kewirausahaan dan orientasi pelanggan. Seiring berkembangnya zaman perusahaan juga dituntut untuk meningkatkan mutu yang mencakup aspek produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan. Keempat aspek inilah yang menjadi dasar bagi perusahaan untuk menerapkan konsep *Total Quality Management (TQM)*.

Menurut Sila *et al.* (2007), *Total Quality Management (TQM)* memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kekuatan daya saing perusahaan. Dalam pasar global yang berubah secara terus menerus, kualitas produk menjadi salah satu elemen yang penting bagi perusahaan untuk dapat bersaing. Untuk itu setiap perusahaan dituntut untuk selalu memahami apa yang terjadi di pasar dan yang menjadi keinginan konsumen, serta berbagai perubahan di lingkungan bisnis sehingga mampu bersaing dengan kompetitor lainnya.

Adanya tekanan persaingan yang begitu ketat, secara langsung maupun tidak langsung sangat mempengaruhi kinerja organisasi perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memilih dan menetapkan strategi yang digunakan untuk menghadapi persaingan. Agar menang dalam suatu persaingan, maka dalam memasarkan produk saat ini produsen tidak hanya berdasarkan pada

kualitas produk namun juga bergantung pada strategi yang umumnya digunakan perusahaan yaitu orientasi terhadap pasar terutama pelanggan.

Perusahaan yang berorientasi pelanggan perlu berinteraksi langsung dengan pelanggannya dalam menilai kompetensi terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam konsep *Total Quality Management (TQM)*, pelanggan bukan saja pembeli tetapi diartikan sebagai proses berikutnya yaitu pihak yang mendambakan kepuasan. Pelanggan yang puas akan lebih setia dengan perusahaan untuk waktu yang lama dan cenderung akan merekomendasikan pelanggan baru. Sebaliknya ketidakpuasan pelanggan akan menghalangi potensi pelanggan baru dan melemahkan keuntungan perusahaan (Jose Carlos, 2008).

Jika orientasi pelanggan berfokus pada keadaan saat ini saja, ada kemungkinan gagal dalam memenuhi kebutuhan masa depan sedangkan nilai-nilai budaya pun harus dipertimbangkan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Dalam hal ini, bisnis yang sukses membutuhkan tingkat orientasi yang lebih tinggi yakni orientasi kewirausahaan untuk mengenali kesenjangan antara kebutuhan pasar saat ini dan peluang di masa depan. Dengan kata lain, kewirausahaan cenderung proaktif dalam mengantisipasi kebutuhan aktual dari pelanggan. Selain daripada itu juga mampu merespon kebutuhan serta keinginan pelanggan sehingga menghasilkan keuntungan yang melebihi para kompetitor lainnya.

Seperti yang dianalisa oleh Irene Hau-siu Chow (2006) dalam penelitiannya menyatakan, sebuah perusahaan dengan orientasi kewirausahaan yang kuat juga akan lebih banyak mendapatkan pengetahuan berbasis pelanggan.

Perusahaan yang pemimpinnya berorientasi wirausaha memiliki visi yang jelas dan berani untuk menghadapi risiko sehingga mampu menciptakan kinerja yang baik. Bertolak belakang dengan pendapat di atas, Justin *et al.* (2010) menyatakan bahwa kemampuan pemimpin yang berorientasi kewirausahaan untuk menerapkan strategi tidak berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Dalam meningkatkan kinerja perusahaan tersebut diperlukan identifikasi terhadap variabel-variabel yang mempengaruhinya dan mengukurnya dengan akura. Salah satu caranya dengan pengenalan produk/jasa baru di pasar. Telah banyak dijumpai dalam literatur penelitian yang menghubungkan antara *Total Quality Management (TQM)* dengan kinerja seperti yang dilakukan oleh Macaes *et al.* (2007). Penelitian Macaes *et al.* (2007) menyimpulkan bahwa, hubungan antara *Total Quality Management (TQM)* dengan kinerja perusahaan harus dimediasi oleh variabel konstruk yang lain.

Penelitian Macaes kemudian dikembangkan oleh Jose Carlos (2008) dengan memediasi variabel orientasi pelanggan dan inovasi yang merujuk pada bisnis usaha kecil menengah di Portugal sebagai objek penelitian. Di Portugal, ini menjadi topik yang menarik mengingat sektor ekonomi sangat berperan penting selain karena Portugal saat ini telah mengadopsi dan menerapkan mata uang tunggal Eropa. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa pentingnya mengembangkan kualitas manajemen sebagai cara untuk meningkatkan kinerja dari suatu perusahaan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa aspek *Total Quality*

Management (TQM) memiliki pengaruh yang positif dalam meningkatkan kinerja di bisnis usaha kecil menengah.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis mencoba menganalisis dari beberapa penelitian seperti Jose Carlos (2008), Kayhan *et al.* (2013), Henri & Marko (2010), Fabian *et al.* (2013) dan Hwei *et al.* (2007) dengan menerapkan objek penelitian yang ada di Indonesia di mana di Indonesia sendiri masih relatif sulit mencari hasil riset yang mengulas hubungan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja di perusahaan-perusahaan manufaktur.

Hal ini memotivasi penulis untuk melakukan penelitian yang mengangkat judul: “PENGUJIAN PERSAMAAN STRUKTURAL ATAS HUBUNGAN KAUSAL DARI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN, ORIENTASI PELANGGAN DAN KINERJA PERUSAHAAN”.

B. Identifikasi Masalah

Persaingan di berbagai sektor semakin ketat dan tidak dapat dihindari pada era globalisasi sekarang ini, tidak hanya pesaing dari dalam negeri namun banyak tumbuh investor asing yang memasuki pasar Indonesia. Untuk dapat terus mempertahankan eksistensinya, maka sebuah perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja melalui penerapan *Total Quality Management (TQM)*. Hal ini dapat tercermin pada orientasi pelanggan dan orientasi kewirausahaan yang juga hendak diteliti hubungannya terhadap kinerja perusahaan.

Sehubungan dengan penelitian ini, diharapkan dapat menjawab pertanyaan yang diteliti yakni: apakah *Total Quality Management (TQM)* mempunyai pengaruh yang besar terhadap kinerja perusahaan; apakah orientasi pelanggan berperan penting dalam pengimplementasian *Total Quality Management (TQM)* di perusahaan; apakah orientasi kewirausahaan mampu meningkatkan kinerja yang lebih tinggi di perusahaan.

Maka dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk menguji persamaan struktural terhadap hubungan kausal dari hubungan antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja perusahaan-perusahaan manufaktur yang ada di Jakarta, Indonesia.

C. Ruang Lingkup

Penelitian ini mengasumsikan penerapan aspek dari *Total Quality Management (TQM)* berdampak pada pengukuran kinerja perusahaan. Untuk lebih memusatkan penelitian pada pokok permasalahan serta untuk mencegah terlalu luasnya pembahasan, maka penulis membatasi yang menjadi objek penelitian hanya perusahaan-perusahaan manufaktur yang terdaftar di laman *website Indonesia Stock Exchange (IDX)* periode 2014-2015. Terkait dengan model pengujian yang ada, maka penulis menggunakan suatu variabel mediasi yang akan diteliti yaitu : orientasi pelanggan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan ruang lingkup yang dikemukakan di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam

penelitian ini adalah: 1) Apakah terdapat pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja perusahaan; 2) Apakah terdapat pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap orientasi pelanggan; 3) Apakah terdapat pengaruh tingkat orientasi pelanggan terhadap kinerja perusahaan; 4) Apakah orientasi kewirausahaan memiliki pengaruh dengan orientasi pelanggan; 5) Apakah terdapat pengaruh orientasi kewirausahaan terhadap kinerja perusahaan.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja perusahaan; 2) Pengaruh antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap orientasi pelanggan; 3) Adanya pengaruh tingkat orientasi pelanggan terhadap kinerja perusahaan; 4) Besarnya pengaruh orientasi kewirausahaan terhadap orientasi pelanggan; 5) Pengaruh orientasi kewirausahaan terhadap kinerja di perusahaan.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak. Bagi Akademisi, penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan suatu inovasi dalam dunia akuntansi bahan referensi dalam ilmu pengetahuan serta kontribusi yang bernilai bagi penelitian akuntansi manajemen dewasa ini

serta bagi para pembaca lain, yang pada umumnya mengenai *Total Quality Management (TQM)*. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan yang berhubungan dengan penerapan praktek *Total Quality Management (TQM)* untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini dimaksudkan untuk dapat memberikan pemahaman teori khususnya yang berhubungan dengan praktek *Total Quality Management (TQM)* menggunakan mediasi orientasi pelanggan dan orientasi kewirausahaan.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan materi dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematika penulisan yang diuraikan menjadi lima bab yang saling terkait satu sama lain. Sistematika dalam penulisan skripsi ini dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan berupa urutan mengenai bab - bab penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini mengemukakan pandangan teoritis yang mendukung, kerangka pemikiran dan hipotesis terhadap variabel penelitian. Kerangka pemikiran terdiri dari skema/gambaran umum beserta

penjelasannya. Hipotesis terdiri dari asumsi yang diuji kebenarannya. Bab ini menguraikan hipotesis dari penelitian yang dirumuskan berdasarkan landasan teori dan penelitian – penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian mengenai pemilihan objek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data serta teknik pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian serta hasil analisis data statistik deskriptif yang menjabarkan karakteristik sampel secara rinci. Pada bab ini juga diuraikan tentang pengujian serta pembahasan atas hasil uji hipotesis yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi keseluruhan hasil penelitian meliputi kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang terdapat pada bab sebelumnya, keterbasan penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak berkepentingan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Swidi AK. dan Mahmood R. (2012). Enhancing a bank's competitive advantage through the integration of TQM practices, entrepreneurial orientation (EO), and organizational culture. *Eur. J. Soc. Sci.* (20). hal 299-313.
- Atuahene-Gima, K., Slater, S.F. dan Olson, E.M. (2005). The contingent value of responsive and proactive market orientations for new product program performance. *Journal of Product Innovation Management.* (22). hal 464-482.
- Cho, H. dan Pucik, V. (2005). Relationship between innovativeness, quality, growth, profitability, and market value. *Strategic Management Journal.* (26). hal 555-575
- Chow, Irene Hau-Siu. (2006). The Relationship Between Entrepreneurial Orientation and Firm Performance in China. *SAM Advanced Management Journal.* (71).
- Demirbag, M., Tatoglu, E., Tekinkus, M. dan Zaim, S. (2006). An analysis of the relationship between TQM implementation and organizational performance: evidence from Turkish SMEs. *Journal of Manufacturing Technology Management.* (17). hal 829-847.
- Eggers, F., Kraus, S., Hughes, N. dan Laraway, S. (2013). Implications of customer and entrepreneurial orientations for SME growth. *Management Decision.* (51). hal 524-546.
- Faisal Talib, Zillur Rahman, dan M.N. Qureshi. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies. *International Journal of Quality & Reliability Management.* (30). hal 280 – 318.
- Ferdinand, A. (2014). *Structural Equation Modeling* dalam Penelitian Manajemen. Edisi keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Fernández-Mesa A, J Alegre. (2015). Entrepreneurial orientation and export intensity: Examining the interplay of organizational learning and innovation. *International Business Review*. (24). hal 148-156.
- Fuentes-Fuentes, M.M., Bojica, dan Ruiz Arroyo, M., A. (2014). Entrepreneurial Orientation and Knowledge Acquisition: Effects on Performance in the Specific Context of Women-owned Firms. *Forthcoming in International Entrepreneurship and Management Journal*. DOI: 10.1007/s11365-014-0336-1.
- Ghozali, I. (2008). Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grissemann, Ursula, Andreas Plank, dan Alexandra Brunner-Sperdin. (2013). Enhancing Business Performance of Hotels: The Role of Innovation and Customer Orientation. *International Journal of Hospitality Management*. (33). hal 347–356.
- Hughes, M., Ireland, R.D. dan Morgan, R.E. (2007). Stimulating dynamic value: social capital and business incubation as a pathway to competitive success. *Long Range Planning*. (40). hal 154-77.
- H.S, Al Dhaafri dan AK Al Swidi. (2014). The Entrepreneurial Orientation and the Organizational Performance: Do Enterprise Resource Planning Systems Have a Mediating Role? A Study on Dubai Police. *Asian Social Science*. (10).
- J.L Davis, R Greg Bell, G Tyge Payne, dan PM Kreiser. (2010). Entrepreneurial orientation and firm performance: The moderating role of managerial power. *American Journal of Business*. (25). hal 41-54.
- Keh, H.T., Nguyen, T.T.M., dan Ng, H.P. (2007). The effects of entrepreneurial orientation and marketing information on the performance of SMEs. *Journal of Business Venturing*. (22). hal 592-611.
- Kohtamaki Marko dan Henri Hakala. (2010). The Interplay Between Orientations; Entrepreneurial, Technology and Customer Orientations in Software Companies. *Journal of Enterprising Culture*. (18). hal 265–290.
- Macaes, M., Farhangmehr, M. dan Pinho, J. (2007). Market orientation and the synergistic effect of mediating and moderating factors on performance: the

case of the fashion cluster. *Portuguese Journal of Management Studies*. (12). hal 25-41.

Malik S.A, MZ Iqbal, R. Shaukat, dan Jia Yong. (2012). TQM Practices & Organizational Performance: Evidence From Pakistani SMEs. *International Journal of Productivity and Quality Management*.(12). hal 361-378

Matsuo, Makoto. (2006). Customer Orientation, Conflict, and Innovativeness in Japanese Sales Departments. *Journal of Business Research*. (59). hal 242-250.

Matthias, F., Eggers, F., Kraus S., dan Éva Málovic. (2014). The effect of financial resource availability on entrepreneurial orientation, customer orientation and firm performance in an international context: an empirical analysis from Austria and Hungaria. *Journal for East European Management Studies*. (19). hal 7-30.

Naldi L, M Nordqvist, K Sjöberg, dan J Wiklund. (2007). Entrepreneurial orientation, risk taking, and performance in family firms. *Family Business Review*. (20). hal 33-47.

Ping Hwei., Hean Tat Keh., Thi dan Tuyet Mai Nguyen. (2007).The effects of entrepreneurial orientation and marketing information on the performance of SMEs. *Journal of Business Venturing*. (22). hal 592–611.

Pinho, Jose Carlos. (2008). The Mediating Effect of Customer Orientation and Innovation. *The International Journal of Quality & Reliability Management*. (25). hal 256-275.

Santoso, Singgih. (2011). *Structural Equation Modeling (SEM)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kompas Gramedia

Shoham, A., Rose, G. M. dan Kropp, F. (2005). Market orientation and performance: A meta-analysis, *Marketing Intelligence and Planning*. (23). hal 435–454.

Shaohan Cai. (2009). The importance of customer focus for organizational performance: a study of Chinese companies. *International Journal of Reliability Management*. (26). hal 369 – 379.

- Sila, I. (2007). Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theory: an empirical study. *Journal of Operations Management*. (25). hal 83-109.
- Tajeddini, K., Elg, U., dan Trueman, M. (2013). Efficiency and effectiveness of small retailers: the role of customer and entrepreneurial orientation. *Journal of Retailing and Consumer Services*. (20). hal 453-462.
- Tajeddini, K., dan Mueller, S. (2010). Effect of customer orientation and entrepreneurial orientation on innovativeness: Evidence from the hotel industry in Switzerland. *Journal of International Entrepreneurship*. (7). hal 1–25.
- Talib, F., Rahman, Z. dan Qureshi, M.N. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies. *International Journal of Quality and Reliability Management (IJQRM)*. (30). hal 280-318.
- Wolff, J. dan Pett, T. (2006). Small-firm performance: modelling the role of product and process improvements. *Journal of Small Business Management* (44). hal 268-84.

<http://www.idx.co.id/id/beranda/perusahaantercatat/profileperusahaantercatat.aspx>

http://www.idx.co.id/Portals/0/StaticData/Publication/FactBook/FileDownload/20140911_FB-2014.pdf