

ABSTRAK

**Judul : “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan”
(Studi kasus pada PT PLN (Persero) APJ Bandung)**

Disusun Oleh : Siti Maryam

Pembimbing I : Drs. Karli Soedijatno, M.Si, Ak

Pembimbing II : Agus Widarsono, SE, M.Si, Ak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan pada PT PLN (Persero) APJ Bandung. Adapun variabel-variabel yang diteliti yaitu *Total Quality Management* (X) ditinjau dari 10 indikator yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Sementara itu, Kinerja Perusahaan (Y) ditinjau dengan mengacu pada perspektif yang terdapat pada *Balanced Scorecard* yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah *non propability sampling* dengan teknik sampel jenuh. Data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari penyebaran kuesioner kepada 7 manajer UPJ yang berada dibawah PT PLN (Persero) APJ Bandung serta data sekunder yang bersumber pada laporan keuangan dan laporan kinerja manajemen PT PLN (Persero) APJ Bandung. Teknik analisis data menggunakan *Person Product Moment* dan *Cronbach's Alpha*, sedangkan untuk menguji hipotesis digunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan *Koefisien Determinasi (Kd)* untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Variabel Y.

Berdasarkan hasil penelitian hipotesis, diketahui bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan sebesar 1,56% , hal ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* memberikan kontribusi terhadap Kinerja Perusahaan sebesar 1,56%.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Perbaikan berkesinambungan, Kinerja Perusahaan, *Balanced scorecard*

ABSTRACT

**Title: "The Influence of Total Quality Management Against Corporate Performance "
(Case studies of PT PLN (Persero) Bandung APJ)**

**Arranged by: Siti Maryam
Counselor I : Drs. Karli Soedijatno, M.Si, Ak
Counselor II : Agus Widarsono, SE, M.Si, Ak**

The purpose of this study was to determine how much influence Against Total Quality Management on Corporate Performance PT PLN (Persero) APJ Bandung. The variables studied are Total Quality Management (X) in terms of the 10 indicators that focus on the customer, obsession with quality, scientific approach, long-term commitment, teamwork, continuous improvement systems, education and training, the freedom of a controlled, unity of purpose as well as the involvement and empowerment of employees. Meanwhile, the company's performance (Y) is reviewed with reference to the perspective contained in the Balanced Scorecard, namely financial perspective, customer perspective, internal business processes and learning and growth perspective.

This research is descriptive. The sampling technique used is non propability sampling techniques saturated samples. The data used are primary data derived from the distribution of questionnaires to the seven managers UPJ under PT PLN (Persero) APJ Bandung and secondary data derived from financial statements and management performance of PT PLN (Persero) APJ Bandung. Data analysis techniques using Person Product Moment and Cronbach's Alpha, while used to test hypotheses Pearson Product Moment Correlation and Coefficient of Determination (Kd) to determine the effect of variable X on variable Y.

Based on the results of the study hypothesis, it is known that Total Quality Management affects the performance of the Company amounted to 1.56%, indicating that the Total Quality Management to contribute to the performance of the Company amounted to 1.56%.

Keywords: Total Quality Management, Continue Improvement, Corporate Performance, Balanced Scorecard