

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP
KINERJA KEUANGAN PADA HOTEL-HOTEL YANG ADA DIKOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh:

DWI RONI SANTURI

NPM. 1801120064

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

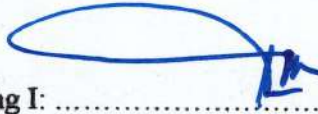
2022

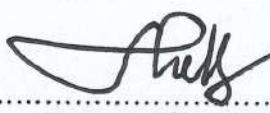
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : DWI RONI SANTURI
No. Pokok/NIRM : 1801120064
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap
Kinerja Keuangan Pada Hotel-Hotel Yang Ada Di Kota
Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal, 22-10-2022 Pembimbing I: 
Meti Zuliyana, SE., M.Si., Ak., CA.CSRS
NIDN: 0205056701


Tanggal, 12-10-2022 Pembimbing II: 
Shelly Farida Tobing, SE., Ak., M.Si
NIDN: 0205026301

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program Studi


Dr. Msy Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN: 0205026401


Meti Zuliyana, SE., M.Si., Ak., CA.CSRS
NIDN: 0205056701


241 / PS / DFE / 22


**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

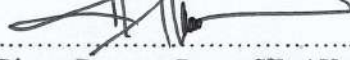
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : DWI RONI SANTURI
No. Pokok/NIRM : 1801120064
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Mnanagement* (TQM) Terhadap
Kinerja Keuangan Pada Hotel-Hotel Yang Ada Di Kota
Palembang

Penguji Skripsi

Tanggal, 22-10-2022 Ketua Penguji: 
Meti Zuliyana, SE., M.Si., Ak., CA.CSRS
NIDN: 0205056701

Tanggal, 12-10-2022 Penguji I: 
Shelly Farida Tobing, SE., Ak., M.Si
NIDN: 0205026301

Tanggal, 14-10-2022 Penguji II: 
Dimas Pratama Putra, SE., AK., M.Si
NIDN: 0219049101


Mengesahkan :
Ketua Program Studi



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak., CA., CSRS
NIDN: 0205026401

Tanggal :


Meti Zuliyana, SE., M.Si., Ak., CA.CSRS
NIDN: 0205056701

Tanggal :

241/PS/DFE/22

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Senyum dan Diam” Senyum adalah cara untuk menyelesaikan banyak masalah.
Diam adalah cara untuk menghindarkan dari berbagai masalah.

- ✧ Ku Persembahkan Kepada
- ✧ Tuhan Yang Maha Esa
- ✧ Orang Tua Tercinta
- ✧ Saudara-saudaraku
- ✧ Dosen Pembimbingku
- ✧ Sahabat-sahabatku
- ✧ Dosen Universitas dan
Almamater

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Dwi Roni Santuri
NPM : 1801120064
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Keuangan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA KEUANGAN PADA HOTEL-HOTEL TANG ADA DI KOTA PALEMBANG

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku yaitu mencabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Palembang, Oktober 2022

Pembuat Pernyataan



Dwi Roni Santuri

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Sub Sektor Telekomunikasi Di Bursa Efek Indonesia ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Tridianti Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan kesempurnaan yang penulis miliki. Untuk itu penulis menerima segala bentuk kritikan dan saran yang bersifat membangun guna melengkapi kesempurnaan skripsi ini agar dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr.Ir.Hj.Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang
2. Ibu Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
3. Ibu Meti Zuliyana SE.,M.Si.,Ak.CA.,CSRS selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Tridianti Palembang dan dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta saran kepada penulis.
4. Shelly Farida Tobing, SE.,Ak., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti kuliah di Universitas Tridianti Palembang.
6. Orang tua, saudara-saudara, serta keluarga besarku yang telah memberikan perhatian, doa, serta semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku angkatan tahun 2018 Tomy, Elia, Dita, Vivi yang telah membantu, memberikan saran, semangat, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Palembang, Oktober 2022

Dwi Roni Santuri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademik.....	7
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teoritis.....	9
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	9

2.1.1.1	Pengertian <i>Total Quality Management</i>	9
2.1.1.2	Prinsip-Prinsip Utama <i>Total Quality Management</i>	11
2.1.1.3	Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	13
2.1.1.4	Elemen Praktik <i>Total Quality Management</i>	15
2.1.1.5	Manfaat <i>Total Quality Management</i>	18
2.1.1.6	Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kegagalan Dalam Menerapkan <i>Total Quality Management</i>	19
2.1.2	Kinerja Keuangan.....	20
2.1.2.1	Pengertian Kinerja Keuangan.....	20
2.1.2.2	Tujuan Pengukuran Kinerja Keuangan.....	22
2.1.2.3	Manfaat Penilaian Kinerja Keuangan.....	23
2.1.2.4	Informasi Kinerja Keuangan.....	24
2.1.2.5	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan.....	25
2.1.2.6	Analisis Kinerja Keuangan.....	26
2.2	Penelitian Relevan.....	27
2.3	Kerangka Berpikir.....	29
2.4	Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	32
3.2	Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.1	Sumber Data.....	32
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3	Populasi, Sampel Dan Sampling.....	34

3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel.....	34
3.3.3 Sampling.....	34
3.4 Rancangan Penelitian.....	35
3.5 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel.....	356
3.6 Instrumen Penelitian.....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	39
3.7.2 Uji Validitas.....	40
3.7.3 Uji Reabilitas.....	40
3.7.4 Uji Normalitas.....	41
3.7.5 Regresi Linier Sederhana (<i>Simple Linear Regression</i>).....	41
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	42
3.7.6.1 Uji T.....	43
3.7.6.2 Koefisien Korelasi r	43
3.7.5.3 Koefisien Determinasi Nilai R	44
3.8 Sistematika Penulisan.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Perkembangan Hotel Didaratan Eropa Dan Amerika.....	45
4.1.1.1 Struktur Organisasi Hotel Kecil.....	48
4.1.1.2 Struktur Organisasi Hotel Menengah.....	50
4.1.1.3 Struktur Organisasi Hotel Besar (Hotel Bintang 4 Dan 5).....	52

4.1.2 Demografi Responden.....	53
4.1.2.1 Demografi Responden Berdasarkan Umur.....	54
4.1.2.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan.....	55
4.1.2.3 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Karyawan.....	56
4.1.2.4 Demografi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	57
4.1.3 Hasil Uji Validitas.....	58
4.1.4 Hasil Uji Reabilitas.....	60
4.1.5 Hasil Uji Normalitas.....	61
4.1.6 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	63
4.1.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	64
4.1.8 Koefisien Korelasi.....	66
4.1.9 Koefisien Determinasi Nilai R.....	67
4.2 Pembahasan.....	67
Bab V Kesimpulan Dan Saran.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1	Penelitian Relevan.....	28
TABEL 3.1	Variabel Dan Definisi Operasional.....	37
TABEL 3.2	Skala Likert.....	39
TABEL 3.4	Jadwal Kerja.....	46
TABEL 4.1	Demografi Responden.....	55
TABEL 4.2	Demografi Responden Berdasarkan Umur.....	56
TABEL 4.3	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan..	57
TABEL 4.4	Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Karyawan.....	58
TABEL 4.5	Demografi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	59
TABEL 4.6	Hasil Uji Validitas Item Pernyataan <i>Total Quality Management</i>	60
TABEL 4.7	Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kinerja Keuangan.....	61
TABEL 4.8	Hasil Uji Reabilitas.....	62
TABEL 4.9	Hasil Uji Normalitas.....	63
TABEL 4.10	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	65
TABEL 4.11	Hasil Uji t (Parsial).....	67
TABEL 4.12	Koefisien Korelasi.....	68
TABEL 4.13	Koefisien Determinasi Nilai R.....	69
TABEL 4.14	Hasil Pengujian Hipotesis.....	69

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Kerangka Berpikir.....	30
GAMBAR 4.1	Struktur Organisasi Hotel Kecil.....	51
GAMBAR 4.2	Struktur Organisasi Hotel Menengah.....	52
GAMBAR 4.3	Struktur Organisasi Hotel Besar (Hotel Bintang 4 dan 5.....	54

ABSTRAK

Dwi Roni Santuri, Pengaruh *Total Quality Management* (Tqm) Terhadap Kinerja Keuangan Pada Hotel-Hotel Yang Ada Di kota Palembang dibawah bimbingan Ibu Meti Zuliyana SE.,M.Si.,Ak.CA.,CSRS dan Shelly Farida Tobing, SE.,Ak., M.Si.

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap kinerja keuangan pada hotel-hotel yang ada di kota Palembang. Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 44 hotel. Setelah melalui proses sampling maka di dapat jumlah sampel sebanyak 34 hotel yang terdaftar di Badan Pusat Statistik (BPS).

Hasil pengujian analisis regresi linier sederhana antara variabel bebas total quality management terhadap kinerja keuangan menunjukkan kolom *significance (sig)* pada tabel sebesar 0,000 koefisien nilainya lebih kecil dari 0,05 dan nilai uji t hitung sebesar 11,120 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,039. Adapun arah regresi yang dihasilkan untuk pembuktian hipotesis ini adalah positif (Kolom B) dan nilai koefisien regresi untuk variabel ini adalah sebesar 0,459 yang menunjukkan bahwa total quality management memiliki pengaruh yang positif (searah) terhadap kinerja keuangan. Hasil pengujian korelasi menghasilkan nilai r sebesar 0,891 yang menunjukkan bahwa hubungan antara *total quality management* dan kinerja keuangan sangat erat yaitu sebesar 89,1%. Hasil pengujian determinasi nilai R dalam penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *total quality management* terhadap kinerja keuangan adalah sebesar 79,4% sedangkan sisanya 20,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel bebas dalam penelitian ini. Adapun saran dalam penelitian ini yaitu mengubah objek penelitian selain perusahaan perhotelan seperti mengambil perusahaan perbankan, perusahaan industri, perusahaan dagang, dan jenis perusahaan lainnya untuk dijadikan objek penelitian, memperluas objek yang diteliti selain karyawan dan manajer seperti asisten direktur perusahaan, memasukkan variabel lain yang dianggap dapat meningkatkan kinerja keuangan seperti faktor gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja.

Kata kunci : Total Quality Management. Kinerja Keuangan

ABSTRACT

Dwi Roni Santuri, The Effect of Total Quality Management (Tqm) on Financial Performance in Hotels in Palembang City under the guidance of Mrs. Meti Zuliyana SE., M.Si., Ak.CA., CSRS and Shelly Farida Tobing, SE., Ak., M.Si.

This study examines the effect of total quality management (TQM) on the financial performance of hotels in the city of Palembang. The total population in this study amounted to 44 hotels. After going through the sampling process, a sample of 34 hotels registered with the Central Statistics Agency (BPS) was obtained.

The test results of simple linear regression analysis between the independent variables of total quality management on financial performance show the column significance (sig) in the table is 0.000, the coefficient value is less than 0.05 and the t-test value is 11.120, which is greater than the t-table value of 2.039. The direction of the regression generated to prove this hypothesis is positive (Column B) and the value of the regression coefficient for this variable is 0.459 which indicates that total quality management has a positive (unidirectional) effect on financial performance. The results of the correlation test produce an r value of 0.891 which indicates that the relationship between total quality management and financial performance is very close, which is 89.1%. The results of testing the determination of the value of R in this study indicate that the percentage of influence given by the independent variable in this study, namely the total quality management on financial performance is 79.4% while the remaining 20.6% is influenced by other factors outside the independent variables in the study. this. The suggestions in this study are to change the object of research other than hotel companies such as taking banking companies, industrial companies, trading companies, and other types of companies to be research objects, expanding the objects studied other than employees and managers such as assistant directors of companies, including other variables that are considered can improve financial performance such as leadership style factors, organizational culture, and work environment.

Keywords: Total Quality Management. Financial performance

RIWAYAT HIDUP

Dwi Roni Santuri. Dilahirkan di Musi Banyuasi pada tanggal 14 juli 1999 dari Ayah Samsi dan Ibu Sariyah, Ia anak kedua dari dua bersaudra.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 6 Muara Padang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2015 di SMP Muhammadiyah 1 Muara Padang dan selanjutnya Sekolah Menengah Atas pada tahun 2018 di SMK TI & INDO Sains Palembang. Pada tahun 2018 Ia memasuki Fakultas EKonomi Program Studi Akuntansi di Universitas Tridinanti Palembang.

Pada tahun 2022 Ia mulai bekerja di Pempek Cleo dengan jabatan sebagai admin.

Palembang, Oktober 2022

Dwi Roni Santuri

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perusahaan dituntut untuk menjadi yang paling unggul dengan memanfaatkan kemampuan yang dimiliki agar dapat bertahan di masa pandemi ini dan dapat mencapai tujuan utama perusahaan yaitu mendapatkan laba. Perusahaan yang dapat menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan para pelanggan. Para pelanggan akan menjadi lebih kritis dengan pilihan kualitas produk atau jasa yang mereka nikmati. Apabila pelanggan merasa tidak puas dengan kualitas produk atau jasa yang telah dinikmati, maka pelanggan akan dengan mudah beralih pada perusahaan yang menghasilkan kualitas produk atau jasa yang lebih baik. kualitas pelayanan terbaik yang diberikan pasti akan menjadi pertimbangan para pelanggan dalam memilih produk dan jasa yang akan dipilihnya. Oleh karena itu, pentingnya perencanaan strategi perusahaan untuk kedepannya agar semakin membaik dan meningkat produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan memiliki keunggulan sehingga mampu bersaing di era globalisasi saat ini. Untuk memenuhi keinginan pelanggan Perusahaan juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, secara terencana dengan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan agar dapat bersaing secara kompetitif dan bertahan dengan produk atau jasa yang dimilikinya. Jika keinginan para pelanggan yang sudah terpenuhi, dan pelanggan puas atas produk dan jasa yang diberikan perusahaan maka perusahaan tersebut

dapat dikatakan unggul dalam persaingan. Salah satu jenis perusahaan yang ada di Indonesia adalah perusahaan perhotelan. Perusahaan perhotelan Hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Pelayanan tersebut meliputi layanan kamar 24 jam, restoran, fasilitas yang lengkap, tempat seminar dan rapat, tempat kebugaran serta layanan *laundry*.

Persaingan dalam bisnis perhotelan dalam memberikan jasa dapat mengakibatkan perubahan selera konsumen dikarenakan munculnya beragam pilihan kepada konsumen, sehingga tuntutan konsumen akan kualitas produk atau jasa semakin beragam. Dalam bidang perhotelan, Kualitas pelayanan yang terbaik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. kualitas pelayanan terbaik yang diberikan akan menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih hotel mana yang akan dijadikan pilihan untuk menginap. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan agar dapat bersaing dan memiliki kinerja perusahaan yang baik. Keunggulan bersaing ini sangat penting untuk dimiliki agar dapat bertahan dan bersaing dengan hotel-hotel lainnya. Bagi perusahaan yang ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya di era persaingan, perusahaan harus mampu untuk memberikan kualitas produk atau jasa yang dapat memuaskan pelanggan, sehingga pelanggan percaya dengan produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan karena berkualitas baik. Apabila kualitas produk dan jasa semakin meningkat, maka diharapkan akan menghasilkan kinerja keuangan yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu menghasilkan laba.

Pada akhir tahun 2019 sampai dengan sekarang, dunia mengalami masa pandemi yang disebut Covid 19. Pandemi ini menelan banyak korban jiwa, selain itu pandemi ini menyebabkan beberapa aktivitas seperti perkantoran, dunia pendidikan, dunia perhotelan dan pariwisata serta lingkungan masyarakat luas terkena dampaknya. Dunia perhotelan dan pariwisata menjadi salah satu bisnis yang terkena dampak sangat signifikan, di mulai dari diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dimana hal ini membatasi para wisatawan asing maupun lokal untuk berpergian dari satu negara ke negara lain dan dari satu kota ke kota lainnya. Hal ini membuat dunia perhotelan mengalami penurunan pendapatan yang berpengaruh terhadap menurunnya kinerja keuangan perusahaan dikarenakan jumlah tamu hotel yang menginap menurun drastis. Palembang merupakan salah satu kota di Indonesia yang terkena dampaknya seperti yang bisa kita lihat pada Hotel Sandjaja yang merupakan salah satu hotel besar yang sudah lama berdiri di kota Palembang. Hotel ini tutup dikarenakan “Tidak ada tamu yang datang selama berbulan-bulan, sehingga tidak ada pemasukan bagi hotel. Hal itu yang mengakibatkan pihak hotel merugi” (Bastari, 2020).

Untuk itu agar perusahaan dapat bersaing dan terus dapat bertahan dalam persaingan dunia bisnis perhotelan di masa pandemi ini perusahaan perlu meningkatkan *Total Quality Management (TQM)*. Perbaikan menyeluruh secara berkesinambungan tersebut dilakukan dengan pendekatan *Total Quality Management (TQM)*. Melalui pendekatan TQM dapat mengidentifikasi apa saja bagian-bagian perusahaan yang harus diperbaiki dan mana yang harus diganti. Melalui TQM yang dikelola dengan baik, dapat mempengaruhi perilaku produktif

perusahaan itu sendiri sehingga pada akhirnya tentu akan menghasilkan kinerja perusahaan yang optimal sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut

Beberapa penelitian mengenai pengaruh *Total quality management* terhadap kinerja keuangan yang telah dilakukan sebelumnya. (Fitriarini, 2015) menyimpulkan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan, kepemimpinan mempengaruhi kinerja keuangan, sumber daya manusia manajemen tidak berpengaruh pada kinerja keuangan, proses manajemen tidak mempengaruhi kinerja keuangan, perencanaan strategis tidak mempengaruhi keuangan kinerja, informasi dan analisis berpengaruh terhadap kinerja keuangan, insentif dan sistem pengakuan mempengaruhi kinerja keuangan, dan efek perbaikan terus-menerus pada kinerja keuangan. Sedangkan menurut penelitian (Sofiyah, 2017) Hasil penelitiannya menunjukkan komitmen kualitas dan fokus pelanggan berpengaruh terhadap kinerja kualitas, tetapi semua variabel independen tidak mempengaruhi budaya kualitas.

Total Quality Management merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mendongkrak keunggulan perusahaan melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan dan peningkatan kualitas melalui perbaikan secara berkelanjutan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus terhadap produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Nasution, 2015: 17). Menurut Tjiptono dan Diana dalam Ratnawati (2016), TQM merupakan pendekatan dalam meningkatkan produktivitas organisasi (kinerja kuantitatif) meningkatkan kualitas

(menurunkan kesalahan dan tingkat kerusakan), meningkatkan epektifitas pada semua kegiatan, meningkatkan efisiensi (menurunkan sumber daya melalui peningkatan produktivitas), dan mengerjakan segala sesuatu yang benar dengan cara yang tepat. Menurut Hashmi dalam Eriyundani (2013) TQM adalah filosofi manajemen yang mencoba mengintegrasikan semua fungsi organisasi (pemasaran, keuangan, desain, rekayasa, produksi, pelayanan konsumen, dsb), terfokus untuk memenuhi keinginan konsumen dan tujuan organisasi. Penerapan TQM membutuhkan komitmen yang kuat dalam melakukan perbaikan secara terus-menerus atas produk dan jasa yang diberikan. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama seperti meningkatkan kinerja perusahaan dan berpengaruh positif terhadap peningkatan laba, daya saing perusahaan dan kinerja perusahaan. Semakin meningkatnya TQM maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan. Oleh karena itu TQM berfokus terhadap meningkatkan kualitas produk atau jasa dan pelanggan dengan menekan biaya operasional seminimal mungkin dan laba perusahaan menjadi meningkat. *Total Quality Management* (TQM) menggambarkan pendekatan manajemen terhadap kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) bagi perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen melalui perbaikan dan peningkatan kualitas produk dan meningkatkan kepuasan. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai fokus terpenting dalam memberikan pelayanan karena kualitas telah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan di seluruh dunia dalam

rangka mencapai tujuan dan memperoleh keunggulan kompetitif. *Total Quality Management* (TQM) memiliki tujuan perbaikan kualitas secara terus-menerus, disesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen. TQM merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produk dengan menekankan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya dan kinerja keuangan. Kinerja keuangan dalam arti luas mengacu pada sejauh mana tujuan keuangan perusahaan sedang atau telah dicapai dan menjadi aspek penting dari manajemen risiko keuangan. Menurut Fahmi (2018: 142) kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar. kinerja keuangan diperiksa untuk menentukan tolak ukur atau pencapaian perusahaan saat ini. Hal ini dilakukan untuk mengukur kesehatan keuangan perusahaan secara keseluruhan dalam waktu tertentu, dapat digunakan untuk membandingkan suatu perusahaan dengan perusahaan lain di industri yang sama atau membandingkan dengan industri berbeda. Dengan kinerja keuangan, Dapat melihat gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu baik menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka penelitian ini berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Keuangan”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- Berapa besar pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja keuangan pada hotel-hotel yang ada dikota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja keuangan pada hotel-hotel yang ada dikota Palembang.999

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak lain.

1.4.1 Manfaat Akademik

1. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan dapat memperkaya konsep dan teori tentang pengaruh total quality management terhadap kinerja keuangan.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran dalam penerapan total quality management untuk meningkatkan kinerja keuangan dan dapat digunakan sebagai bahan refrensi bagi penulis lain yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktisi

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, dan ilmu pengetahuan akuntansi bagi akademisi terutama, mengenai pengaruh total quality management terhadap kinerja keuangan.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bermanfaat bagi perusahaan di masa yang akan datang dan menjadikan dasar mengenai pentingnya penerapan Total Quality Management, sehingga dapat meningkatkan kinerja keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhudri, Said, Dan Meyzi Heriyanto. 2015 Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Banking. Jom FISIP Volume 2 No. 2.
- Azlina, Nur. Kamaliah, dan Dinanda Sulaeman, "Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja *Financial*" Jurnal Akuntansi, April, 2013 Vol. 1, No. 2, hal. 213-226.
- Aziz, et.al., 2017, Peningkatan Daya Saing Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dengan Penerapan *Total Quality Management* melalui Pengembangan Pusat Kajian Kualitas Perguruan Tinggi, Laporan Penelitian Unggulan Perguruan Tinggi, IIB Darmajaya, Indonesia.
- Barlian, Inge, et.al., 2010 Manajemen Keuangan. Edisi Ketujuh. Bandung: Literata Lintas Media
- Eriyundani, 2013, "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Laba Perusahaan Pada PT Toyota Kalla Cabang Cokroaminoto Makassar". Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Fitriarini, Riyanti Aprilia, 2015, "Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Keuangan" Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Fahmi, Irham. 2014. analisa kinerja keuangan. Bandung : Alfabeta
- Fahmi, Irham. 2018. Pengantar Manajemen Keuangan. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. 2018. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS" Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro..
- Goetsch, D, L., Dan Davis, S. 2014, *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction To Total Quality*. In D. L. Goetsch Dan S. Davis (Eds), *Case Studies In Work, Employment And Human Resource Management (7th Ed.)*. Pearson Education Limited.
- Heizer, Jay and Render Barry, 2015. Manajemen Operasi :Manajemen Keberlangsungan Dan Rantai Pasokan, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Hensler Dan Brunell, 2017, *Total Quality Management*. Jakarta, Pt. Raja Grafindo Persada.
- <https://palembangkotabps.go.id>

- Hutahaean, Jeperson, 2014. Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta: Deepublish.
- ISO 9001-2015, 2015. *Quality Management System- Requirement, BSI Standards Limited*, London.
- Ibrahim, t., Dan Rusdiana, a. 2021 Manajemen Mutu Terpadu TQM. In Penerbit Yrama Widya.
- Jumingan, (2019). Analisis Laporan Keuangan (7th ed.). Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Moehariono, (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Cetakan ke-1 oktober 2012. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Munawir. 2014. *analisis laporan keuangan*. Yogyakarta : Liberty.
- Muttaqin, Galih Fajar and Rita Dharmayanti, “Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Akuntansi*, Januari 2015 Volume 19, No. 01, hal : 68-78.
- Nasution, M.Nur. 2015 manajemen mutu terpadu (total quality management). jakarta: ghalia indonesia.
- Prayhoego, Callystha and Devie, “Analisa Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan”, *Business Accounting Review*, Vol. 1, 2013
- Sanjaya, surya. 2018. analisis rasio profotabilitas dalam menilai kinerja keuangan pada PT.Taspen (persero) medan. Kitabah. Desember 2018 vol.2, no. 2, hal. 279-293.
- Singh, Vedant, et. al. 2018. *Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry*. *Operations Research Perspectives* 5 (2018) 199–217.
- Sofiyah, Watin “Pengaruh *Total Quality Management* dan *Lean Six Sigma* Terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Keuangan”, *Jurnal Akuntansi*, maret 2017.
- Sripoku (palembang), 22 juli 2020
- Sugiyono. 2017, metode penelitian kuantitatif, kualitatif,dan R&B. bandung : alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018, metode penelitian kuantitatif, kualitatif,dan R&B. bandung : alfabeta.

- Sujarweni, V. Wiratna, 2017, Analisis Laporan Keuangan, Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Susanto, Azhar, 2017. Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan Secara Terpadu (PDF). Bandung: Lingga Jaya.
- Tenner, Arthur Dan De Toro, Irving. 2016, *Total Quality Management: Three Steps To Continuous Improvement*. Addison-Wesley. Virginia.
- Tjiptono, Fandy, 2015, *Total Quality Management*. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy Dan Diana Anastasia, 2014 *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Publisier
- Yamit, Zulian. 2010, Manajemen Produk Dan Jasa. Vol, Edisi Pertama. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zulian, yamit. 2010, Manajemen Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta

