

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Agensi

Teori keagenan mendeskripsikan hubungan antara pemegang saham (*shareholders*) sebagai prinsipal dan manajemen sebagai agen. Manajemen merupakan pihak yang dikontrak oleh pemegang saham untuk bekerja demi kepentingan pemegang saham. Karena mereka dipilih, maka pihak manajemen harus mempertanggungjawabkan semua pekerjaannya kepada pemegang saham. Teori keagenan mendeskripsikan hubungan antara pemegang saham (*shareholder*) sebagai principal dan manajemen sebagai agen. Manajemen merupakan pihak yang dikontrak oleh pemegang saham untuk bekerja demi kepentingan pemegang saham. Karena mereka dipilih, maka pihak manajemen harus mempertanggungjawabkan semua pekerjaan kepada pemegang saham.

Hubungan keagenan merupakan suatu kontrak dimana satu atau orang (prinsipal) memerintah orang lain (agen) untuk melakukan suatu jasa atas nama principal serta member wewenang kepada agen membuat keputusan yang terbaik bagi principal. Masalah keagenan potensial terjadi apabila bagian kepemilikan manajer atas saham perusahaan kurang dari seratus persen (Masdupi, 2005).

Dalam penelitian Masdupi (2005) dikemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan dalam mengurangi masalah keagenan. Pertama, dengan meningkatkan *insider ownership*. Perusahaan meningkatkan bagian kepemilikan manajemen untuk mensejajarkan kedudukan manajer dengan pemegang saham sehingga bertindak sesuai dengan keinginan pemegang saham. Dengan meningkatkan

persentase kepemilikan, manajer menjadi termotivasi untuk meningkatkan kinerja dan bertanggung jawab meningkatkan kemakmuran pemegang saham. Kedua, dengan pendekatan pengawasan eksternal yang dilakukan melalui penggunaan hutang. Penambahan hutang dalam struktur modal dapat mengurangi penggunaan saham sehingga meminimalisasi biaya keagenan ekuitas. Akan tetapi, perusahaan memiliki kewajiban untuk mengembalikan pinjaman dan membayar beban bunga secara periodik. Ketiga, *institutional investor* sebagai *monitoring agent*. Moh'd *et al*, (1998) menyatakan bahwa bentuk distribusi saham dari luar yaitu *institutional investor* dan *shareholder dispersion* dapat mengurangi biaya keagenan ekuitas. Jadi, teori agensi mengasumsikan bahwa setiap manusia memiliki sifat egois yaitu mementingkan kepentingan diri sendiri. Pemegang saham akan fokus pada peningkatan nilai sahamnya sedangkan manajer fokus pada pemenuhan kepentingan pribadi yaitu memaksimalkan pemenuhan kebutuhan ekonomi dan psikologisnya, adanya benturan kepentingan antara keduanya, inilah yang memicu munculnya teori agensi.

2.2 Pengertian Total Quality Management

Total Quality Management (TQM) berasal dari kata “*total*” yang berarti keseluruhan atau terpadu, “*quality*” yang berarti kualitas, dan “*management*” yang telah disamakan dengan manajemen dalam bahasa Indonesia yang di artikan sebagai pengelolaan. Manajemen didefinisikan sebagai proses *planning, organizing, staffing, leading dan controlling* terhadap seluruh kegiatan dalam organisasi. *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. TQM merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang atau karyawan yang bertujuan untuk terus menerus meningkatkan nilai yang diberikan pada pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah tersebut (Nasution, 2010:22).

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) untuk meraih kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Kualitas dicapai dengan menyediakan produk untuk pelanggan berdasarkan kebutuhan dan harapannya, sasaran TQM adalah menghasilkan produk dengan cacat nol (*zero defect*). Cacat nol (*zero defect*) berarti semua produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasinya (Riwayadi, 2014:30)

TQM adalah salah satu bentuk praktek manajemen terbaik dalam perusahaan yang menekankan paradigma kualitas secara menyeluruh dalam perusahaan. Nasution (2010:22) menyatakan pula bahwa *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Edward Sallis (2013:76) TQM adalah sebuah pendekatan praktis namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik, juga merupakan suatu pendekatan praktis dan hati-hati untuk mencapai tingkatan kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TQM juga diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen meliputi semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas dan kepuasan pelanggan (Nasution, 2010:22).

Menurut *International Organization for Standardization (ISO)*, TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan sebuah pendekatan yang menekankan peningkatan proses produksi secara terus menerus melalui eliminasi pemborosan, peningkatan kualitas, serta mengurangi biaya produksi. Dengan demikian, tujuanakhir dari konsep TQM adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan upaya mengurangi suatu kesalahan/ketidaksempurnaan barang atau jasa yang dihasilkan.

Nasution (2010: 354) menegaskan, agar implementasi program TQM berjalan sesuai dengan yang diharapkan, diperlukan persyaratan yaitu komitmen yang tinggi (dukungan penuh) dari manajemen puncak, adanya *steering committee* dari seluruh bagian organisasi, perencanaan dan publikasi, serta infrastruktur yang mendukung penyebaran dan perbaikan berkesinambungan.

2.2.1 Karakteristik *Total Quality Management*

Karakteristik TQM menurut Goetsch dan Davis dalam Nasution (2010:22) yaitu seperti Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Pendekatan Ilmiah,

Komitmen Jangka Panjang, Kerjasama Tim, Perbaikan Sistem Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Kebebasan yang Terkendali, Kesatuan Tujuan, dan adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan. Dari sepuluh macam karakteristik tersebut, hanya empat yang menjadi variabel penelitian yaitu penjabarannya sebagai berikut:

1. Fokus pada Pelanggan

Pelanggan merupakan sosok yang harus dilayani. Dimana perhatian difokuskan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan. Untuk setiap organisasi yang menerapkan TQM harus benar-benar mengetahui, mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggannya agar bisa memuaskannya, dimana produk/jasa yang dibuat atau diberikan harus sesuai dengan keinginan para pelanggan. Misi utama dalam institusi *Total Quality Manajemen (TQM)* adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Organisasi Pelanggan memiliki fungsi yang unik dalam menentukan mutu apa yang mereka terima dari produk atau jasa. Hakikatnya tujuan organisasi adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Berdasarkan pendekatan *TQM*, kualitas menurut Tjiptono dan Anastasia (2003:101) ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam *TQM* diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya fokus pada pelanggan.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk. Ada beberapa unsure penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu : pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi, pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, yaitu pelanggan yang membeli berkali-kali, dan kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus-menerus (Nasution, 2010:51)

2. Perbaikan Sistem Berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat. Semakin meningkatnya persaingan dalam dunia usaha maka semakin banyak perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk atau jasa yang lebih berkualitas. Bagi perusahaan yang *profit oriented*, laba merupakan hal yang penting yang ingin dicapai perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya. Dengan meningkatkan kualitas dapat menjadi kunci perjuangan hidup perusahaan, karena dengan meningkatnya kualitas dapat memperbaiki keuangan perusahaan dan posisi keuangan. Hal ini akan membuat perusahaan untuk tidak dapat memilih alternative lain selain memperbaiki kembali produk untuk menghasilkan produk yang baik dan tetap mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap produk yang dihasilkan (Muhammad Rachmat,2016:22)

3. Pendidikan dan Pelatihan

Mutu didasarkan pada keterampilan setiap karyawan yang pengertiannya tentang apa yang dibutuhkan oleh pelanggan ini mencakup mendidik dan melatih

semua karyawan, memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjamin perbaikan mutu dan memecahkan persoalan.

Saat ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan, teknis dan keahlian profesionalnya.

Menurut pasal 9 Undang-Undang Ketenagakerjaan tahun 2003, pendidikan dan pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas dan kesejahteraan.

Simamora dalam Verra (2013) Tujuan pendidikan pada hakikatnya menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Produktivitas kerja, dengan pendidikan produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik karena *technical skil*, dan *managerial skil* karyawan yang semakin baik.
2. Mengurangi tingkat kecelakaan karyawan.
3. Mengurangi kerusakan barang, produksi dan mesin-mesin.
4. Mempunyai kesempatan untuk meningkatkan karir bagi setiap karyawan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku dan lain sebagainya.

4. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Agar dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggungjawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

Manfaat menerapkan pelibatan dan pemberdayaan karyawan dalam perusahaan (Browen dan Lawler dalam Nasution, 2010:185) yaitu:

1. Dapat memberikan respon langsung pada kebutuhan pelanggan secara lebih cepat dalam penyampaian jasa.
2. Dapat memberikan respon langsung pada pelanggan yang tidak puas selama *service recovery*.
3. Karyawan akan mempunyai rasa memiliki yang tinggi pada pekerjaannya dan merasa dirinya berarti bagi perusahaan.
4. Perusahaan bisa mendapatkan iklan adari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang positif dan pelanggan yang membeli akan kembali menigkat.

Nasution (2010:183) tujuan pelibatan dan pemberdayaan karyawan adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi dan untuk memberikan nilai kepada pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus memahami apa makna nilai pelanggan, komponen sistem, dan bagaimana untuk menentukan dan

mengukurnya. Pemberdayaan merupakan kunci utama dalam memotivasi dan produktivitas. Seorang karyawan yang merasa dirinya dihargai dan memiliki kontribusi bagi organisasi akan berkembang secara pribadi dan professional sehingga kontribusinya bagi organisasi dapat dimaksimalkan.

2.2.2 Konsep *Total Quality Management*

TQM merupakan sistem manajemen yang berfokus pada semua orang/tenaga kerja, bertujuan untuk terus-menerus meningkatkan nilai yang diberikan bagi pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah dari pada nilai suatu produk. Konsep TQM ini memerlukan komitmen semua anggota organisasi terhadap perbaikan seluruh aspek manajemen organisasi. Pada dasarnya, konsep TQM mengandung tiga unsur (Nasution,2010:28) yaitu sebagai berikut:

a. Strategi Nilai Pelanggan

Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang/jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian pelayanan dan sebagainya.

b. Sistem Organisasional

Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Perbaikan Kualitas Berkelanjutan

Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara continue. Dengan perbaikan kualitas produk secara continue, maka dapat memuaskan keinginan pelanggan.

2.2.3 Prinsip *Total Quality Management*

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu, diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunel (dalam Nasution, 2010:30), ada empat prinsip utama dalam TQM. Keempat prinsip tersebut adalah:

1. Kepuasan pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
 Institut Islamiah (University) of Sultan Saifuddin Kasim Riau

2. Respek terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya tergolong kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar perasaan. Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritas (*prioritization*), yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu, dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Konsep kedua, yaitu variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4. Perbaikan Berkesinambungan

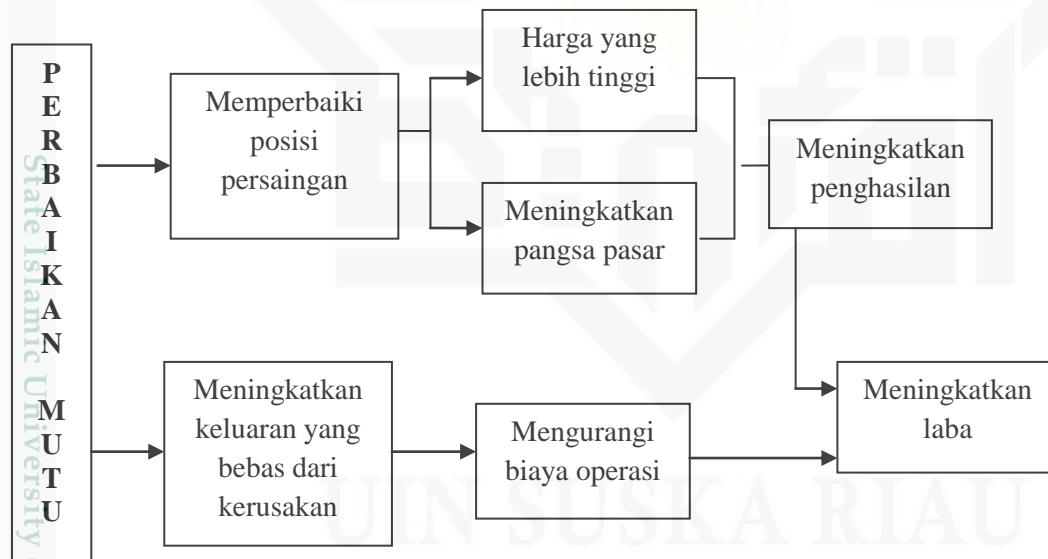
Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCAA (*plan-do-check- act-analyze*) yang terdiri dari

langkah-langkah perencanaan, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

2.2.4 Manfaat *Total Quality Management*

Manfaat TQM adalah memperbaiki kinerja manajerial dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Keuntungan yang didapatkan perusahaan karena menyediakan barang atau jasa berkualitas baik berasal dari pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan.

Menurut Nasution (2010:43) manfaat TQM dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu dapat memperbaiki posisi persaingan dan meningkatkan keluaran yang bebas dari kerusakan seperti tampak pada Gambar: 2.1



Sumber: Nasution, M.N., (2010), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Hubungan-hubungan dalam gambar 2.1 (Stephen dalam Nasution, 2010:42-43) dijelaskan sebagai berikut:

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pasar yang dilayani oleh industri mencakup konsumen-konsumen dengan kebutuhan barang dan jasa tertentu.
- b. Penelitian pemasaran mengidentifikasi kebutuhan tersebut dan mendefinisikannya dalam hal kualitas
- c. Konsumen menganggap produk dan jasa perusahaan lebih berkualitas daripada pesaingnya.
- d. Karena dianggap lebih berkualitas, konsumen bersedia membayar harga yang relatif lebih tinggi daripada harga pesaing.
- e. Karena dianggap lebih berkualitas dan harganya lebih tinggi, produk tersebut dianggap memiliki nilai yang relatif lebih tinggi.
- f. Nilai yang relatif lebih tinggi menghasilkan kenaikan dalam pangsa pasar.
- g. Berkat program kualitasnya, perusahaan dapat mengikuti spesifikasi konsumen lebih baik daripada para pesaing.
- h. Efektivitas ini menghasilkan penurunan biaya dengan memproduksi produk yang dibutuhkan secara benar sejak pertama kali.
- i. Penurunan biaya digabungkan dengan pangsa pasar yang lebih luas akan menghasilkan biaya yang lebih rendah daripada pesaing.
- j. Gabungan dari keunggulan relatif di bidang harga, pangsa pasar, dan biaya untuk menciptakan profitabilitas serta pertumbuhan perusahaan.

Ada beberapa keuntungan pengendalian mutu yang digambarkan Ishikawa yang dikutip oleh Chairany dan Lestari (2011), antara lain:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengendalian mutu memungkinkan untuk membangun mutu di setiap langkah proses produksi demi menghasilkan produk yang 100% bebas cacat.
2. Pengendalian mutu memungkinkan perusahaan menemukan kesalahan atau kegagalan sebelum akhirnya berubah menjadi musibah bagi perusahaan.
3. Pengendalian mutu memungkinkan desain produk mengikuti keinginan pelanggan secara efisien sehingga produknya selalu dibuat sesuai pilihan pelanggan.
4. Pengendalian mutu dapat membantu perusahaan menemukan data-data produksi yang salah.

Perbaikan kualitas yang dilakukan oleh perusahaan tidak lain bertujuan untuk meningkatkan penghasilan perusahaan dan tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan laba perusahaan agar perusahaan dapat terus berjalan dan tetaphidup dalam persaingan perdagangan yang semakin ketat saat sekarang ini. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan.

Tahap awal dalam implementasi TQM adalah menilai keadaan organisasi yang ada. Jika organisasi terbukti mempunyai kepekaan efektif terhadap lingkungan dan mampu mensukseskan perubahan sebelumnya, TQM akan mudah diimplementasikan. Sebaliknya, jika kenyataan yang ada tidak mendukung kondisi awal yang diperlukan, implementasi TQM ditunda dan organisasi harus disehatkan sebelum mengawali TQM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Laba

Laba (*income* atau disebut juga dengan *profit*) merupakan ringkasan hasil bersih aktivitas operasi usaha dalam periode tertentu yang dinyatakan dalam istilah keuangan (Subramanyam dan John J wild, 2010:109). Laba juga berarti kelebihan total pendapatan dibandingkan total bebannya. Disebut juga pendapatan bersih atau *net earnings*. Menurut M. Nafarin (2007:788) Laba (*income*) adalah perbedaan antara pendapatan dengan keseimbangan biaya-biaya dan pengeluaran untuk periode tertentu.

Menurut Anthony dan Govindarajan (2011:175), laba merupakan tolok ukur yang penting atas efektifitas atau selisih antara pendapatan dan biaya.

Ikatan Akuntansi Indonesia (2009:12-13) memberikan pengertian laba sebagai berikut:

“Definisi penghasilan (*income*) meliputi baik pendapatan (*revenue*) maupun keuntungan (*gains*). Pendapatan timbul dalam pelaksanaan aktivitas perusahaan yang biasa dan dikenal dengan sebutan berbeda seperti penjualan, penghasilan jasa, bunga, royalti, dan sewa. Keuntungan mencerminkan pos lainnya yang memenuhi definisi penghasilan dan mungkin timbul atau tidak timbul dalam pelaksanaan aktivitas perusahaan biasa. Keuntungan mencerminkan manfaat ekonomi dan dengan demikian pada hakekatnya tidak berbeda dengan pendapatan. Oleh karena itu pos tersebut tidak di pandang sebagai unsur terpisah dalam kerangka dasar ini”

Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (2007:13) penghasilan bersih (laba) adalah sebagai ukuran kinerja atau sebagai dasar bagi ukuran yang lain seperti imbal hasil investasi (*return on investment*) atau laba persaham (*earnings per share*). Unsur yang langsung berkaitan dengan pengukuran penghasilan bersih (laba) adalah penghasilan dan beban. Penghasilan (*income*) adalah kenaikan manfaat ekonomi selama satu periode akuntansi dalam bentuk pemasukan atau

penambahan asset atau penurunan kewajiban yang mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal.

Keberadaan laba sangat penting bagi suatu perusahaan. Karena laba memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan yang mempunyai pengaruh besar terhadap perekonomian perusahaan. Perusahaan yang memperoleh laba yang besar akan dapat mengembangkan sayap usaha, meningkatkan kesejahteraan pemilik saham, meningkatkan minat calon investor untuk menanam modal yang pada akhirnya meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

Laba merupakan indikasi kesuksesan suatu badan usaha, walaupun tidak semua perusahaan menjadikan laba sebagai tujuan utama, tetapi dalam mempertahankan usahanya memerlukan laba. Laba umumnya dipandang sebagai suatu dasar bagi perpajakan, penentuan kebijakan deviden, penentuan investasi, pengambilan keputusan, dan prediksi.

Laba akuntansi didefinisikan sebagai perbedaan antara *realisasi laba* yang tumbuh dari transaksi-transaksi selama periode berlangsung dan *biaya-biaya* yang berhubungan. Belkaoui (2007;229) merumuskan lima karakteristik laba, antara lain sebagai berikut:

- 1) Laba didasarkan pada transaksi aktual yang dilakukan oleh perusahaan (terutama laba yang muncul dari penjualan barang atau jasa dikurangi biaya-biaya yang dibutuhkan untuk berhasil melakukan penjualan tersebut).
- 2) Laba didasarkan pada periodisasi yang mengacu pada kinerja perusahaan selama satu periode tertentu.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Laba didasarkan pada prinsip pendapatan yang memerlukan pemahaman khusus tentang definisi, pengukuran, dan pengakuan pendapatan.
- 4) Laba memerlukan tentang beban (*expense*) dalam bentuk biaya historis yang dikeluarkan perusahaan untuk mendapatkan pendapatan tertentu.
- 5) Laba didasarkan pada prinsip perbandingan (*matching*) antara pendapatan dan beban yang relevan berkaitan dengan pendapatan tersebut.

Perbandingan yang tepat atas pendapatan beban tergambar dalam laporan laba rugi. Penyajian laba dalam laporan tersebut merupakan fokus kinerja perusahaan yang penting. Kinerja perusahaan merupakan hasil dari serangkaian proses dengan mengorbankan berbagai sumber daya. Adapun salah satu parameter penilaian kinerja perusahaan tersebut adalah perubahan laba. Pertumbuhan laba dihitung dengan cara mengurangkan laba periode sekarang dengan laba periode sebelumnya kemudian dibagi dengan laba pada periode sebelumnya.

$$\text{Pertumbuhan laba} = \frac{\text{Laba bersih tahun } t - \text{Laba bersih tahun } t-1}{\text{Laba bersih tahun } t-1}$$

Jadi dapat disimpulkan, bahwa laba merupakan selisih antara pendapatan yang direalisasikan dari transaksi yang terjadi selama suatu periode dengan biaya-biaya yang berkaitan dengan pendapatan tersebut. Selain itu laba juga merupakan jumlah yang berasal dari pengurangan harga pokok produksi, biaya lain dan kerugian dari penghasilan atau penghasilan lain. Laba dapat disajikan sebagai indikator keberhasilan perusahaan karena besar kecilnya perolehan laba akan mempengaruhi *return* bagi para pemegang saham.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.1 Jenis-jenis Laba

Menurut Wild, Subramanyam, dan Halsey (2007:120)

1) Laba kotor

Merupakan pendapatan dikurangi harga pokok penjualan. Apabila hasil penjualan barang dan jasa tidak dapat menutupi beban yang langsung terkait dengan barang dan jasa tersebut atau harga pokok penjualan, maka akan sulit bagi perusahaan tersebut untuk bertahan

2) Laba operasi

Laba operasi mengukur kinerja operasi bisnis fundamental yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dan didapat dari laba kotor dikurangi beban operasi. Laba operasi menunjukkan seberapa efisien dan efektif perusahaan melakukan aktivitas operasinya.

3) Laba sebelum pajak

Merupakan laba dari operasi berjalan sebelum cadangan untuk pajak penghasilan.

4) Laba bersih

Laba bersih yaitu angka terakhir dalam perhitungan laba rugi dimana untuk mencarinya laba operasi ditambah pendapatan lain-lain dikurangi oleh beban lain-lain.

2.3.2 Konsep Laba

Harahap (2008:297) menjelaskan konsep laba yang terdiri dari:

2. Konsep laba akuntansi (*accounting income*)
3. Konsep laba ekonomi (*economic income*)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Konsep *capital maintenance*

Adapun penjelasan dari konsep laba diatas adalah:

1. Konsep laba akuntansi (*accounting income*)

Laba akuntansi adalah perbedaan antara *revenue* yang direalisasikan yang timbul dari transaksi pada periode tertentu dihadapkan dengan biaya-biaya yang dikeluarkan pada periode tersebut. definisi tentang laba itu mengandung lima sifat yaitu:

- a) Laba akuntansi didasarkan pada transaksi yang benar-benar terjadi yaitu timbulnya hasil dan biaya untuk mendapatkan hasil tersebut.
- b) Laba akuntansi didasarkan pada postulat periodik laba yaitu artinya prestasi perusahaan pada periode tertentu.
- c) Laba akuntansi didasarkan pada prinsip *revenue* yang memerlukan batasan tersendiri tentang apa yang termasuk hasil.
- d) Laba akuntansi memerlukan perhitungan terhadap biaya dalam bentuk laba historis yang dikeluarkan perusahaan untuk mendapatkan hasil tertentu
- e) Laba akuntansi didasarkan pada prinsip *matching* artinya hasil dikurangi biaya yang diterima atau dikeluarkan pada periode yang sama.

Beberapa kebaikan dari konsep laba akuntansi:

- a) Dapat terus-menerus ditelusuri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Karena perhitungannya didasarkan pada kenyataan yang terjadi (fakta) dan dilaporkan secara objektif, perhitungan laba ini dapat diperiksa (*variability*).
- c) Memenuhi prinsip konservatisme, karena yang diakui hanya laba yang direalisasi dan dapat memperhatikan perubahan nilai.
- d) Dapat dijadikan sebagai alat control oleh manajemen dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.

Kelemahan dari konsep laba akuntansi:

- a) Tidak dapat menunjukkan laba yang belum direalisasikan yang timbul dari kenaikan nilai. Kenaikan ini ada namun belum direalisasikan.
 - b) Sulit mengakui kebenaran jika dilakukan perbandingan, hal ini timbul karena perbedaan dalam metode perhitungan *cost*, perbedaan waktu antara realisasi hasil dan biaya.
 - c) Penerapan prinsip realisasi, *historica cost* dan *conservatism* dapat menimbulkan salah pengertian terhadap data yang disajikan.
2. Konsep laba ekonomi (*economic income*)

Menyatakan bahwa laba adalah kenaikan dalam kekayaan dan dikaitkan dengan praktik bisnis. Berdasarkan konsep ini dapat dihubungkan dengan tiga tahap yaitu:

- a) *Physical income* yaitu konsumsi barang atau jasa pribadi yang sebenarnya memberikan kesenangan fisik dan pemenuhan kebutuhan, laba jenis ini tidak dapat diukur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) *Real income* adalah ungkapan kejadian yang memberikan peningkatan terhadap kesenangan fisik. Ukuran yang digunakan adalah biaya hidup (*cost of living*).
- c) *Money income* merupakan hasil uang yang diterima dan dimasukkan untuk konsumsi dalam memenuhi kebutuhan hidup.

3. Konsep *capital maintenance*

Menurut konsep ini laba baru disebut ada setelah modal yang dikeluarkan tetap masih ada (*capital maintained* atau *return on capital*) atau biaya telah tertutupi (*cost recovery*) atau pengambilan modal (*return of capital*). Konsep ini dinyatakan baik dalam ukuran uang (*units of money*) yang disebut *financial capital* atau dalam ukuran tenaga beli (*general purchasing power*) yang disebut *physical capital*. Ada dua konsep utama pemeliharaan modal atau pemulihan biaya yaitu:

- a) *Financial capital* (dalam satuan unit uang) yang terdiri dari:
 - i. *Money maintenance* yaitu modal keuangan yang diukur menurut jumlah jumlah unit uang. Modal uang diinvestasikan, dipelihara dan laba yang dihasilkan sama dengan perubahan aktiva bersih yang disesuaikan dengan transaksi modal yang dinyatakan dalam satuan uang.
 - ii. *General purchasing power money maintenance* yaitu *financial capital* yang diukur menurut tenaga ahli yang sama. Menurut konsep, tenaga beli dari modal yang diinvestasikan pemilik tetap dipertahankan sehingga menurut konsep ini laba adalah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perubahan *net asset* setelah dissesuaikan transaksi modal yang diukur dengan tenaga beli yang sama.

- b) *Physical capacity* (dalam satuan unit daya beli umum) terdiri dari:
 - i. *Productive capacity maintenance* yaitu modal fisik diukur dalam jumlah unit uang kapasitas produksi yang digunakan, dipelihara, kapasitas produksi dapat diartikan sebagai kapasitas fisik, kapasitas untuk beroperasi, volume barang dan jasa yang sama dengan kapasitas atau memproduksi nilai barang dan jasa yang sama.
 - ii. *General purchasing power, productive, capacity maintenance* yaitu modal fisik diukur dalam jumlah unit daya beli yang sama. Konsep ini disesuaikan dengan tingkat harga umum.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep laba akuntansi didasarkan pada transaksi aktual, postur periodik, didasarkan pada prinsip pendapatan, pengukuran biaya, dan didasarkan pada prinsip *matching* yang dilakukan oleh perusahaan. Konsep laba ekonomi adalah kenaikan dalam kekayaan dan bisnis yang dihubungkan dengan tiga tahapan yaitu *physical income, real income, money income*. Kemudian konsep *capital maintenance* yang dihubungkan dengan pemeliharaan modal atau pemulihan biaya yang terdiri *financial capital* dan *physical capacity*.

2.3.3 Fungsi laba

Laba merupakan tolok ukur perbaikan kualitas. Laba digunakan untuk mengetahui tingkat likuiditas (kemampuan perusahaan untuk memenuhi

kewajiban keuangan pada saat ditagih), solvabilitas (menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban keuangannya, apabila perusahaan tersebut dilikuidasi baik kewajiban jangka pendek maupun jangka panjang), profitabilitas (menunjukkan kemampuan perusahaan untuk mendapatka laba selama periode tertentu), dan stabilitas (kemampuan perusahaan untuk melakukan usahanya dengan stabil yang diukur dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk membayar cicilan secara teratur kepada pemegang saham tanpa mengalami hambatan). Apabila suatu perusahaan telah memenuhi keempat syarat tersebut hal ini menunjukkan laba perusahaan dikatakan baik. Jika laba perusahaan baik, maka *Total Quality Management* (TQM) di perusahaan tersebut diterapkan dengan baik. Dapat disimpulkan laba sebagai tolok ukur sebuah perusahaan dalam melakukan pernaikan kualitas. Karena besarnya pengaruh angka laba dasar pertimbangan pengambilan keputusan ekonomi dan strategi para pengguna laporan keuangan, Wild *et.al* (2007) merumuskan beberapa fungsi laba, yaitu:

1. Laba sebagai pengukur efisiensi dan efektifitas kinerja manajemen.
2. Laba sebagai alat ramal
3. Laba sebagai dasar penetapan dividen, dasar pembagian bonus dan dasar pertimbangan pemberian kredit.
4. Laba dapat mempengaruhi nilai perusahaan dan jumlah dana yang dapat dihimpun lewat pasar modal.

Pada dasarnya, terdapat tiga pendekatan dalam menetapkan tujuan laba (William K. Carter, 2009:4-5).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dalam metode priori, tujuan laba mendominasi perencanaan, yaitu manajemen menentukan tingkat pengembalian yang diinginkan dan berusaha untuk merealisasikannya melalui perencanaan.
2. Dalam metode posteriori, tujuan laba berada di bawah perencanaan dan diidentifikasi sebagai hasil dari perencanaan.
3. Dalam metode pragmatis, manajemen menggunakan suatu standar laba yang telah diuji dan dibuktikan oleh pengalaman.

Dalam menentukan tujuan laba, manajemen sebaiknya mempertimbangkan faktor-faktor sebagai berikut:

1. Laba atau rugi yang dihasilkan dari volume penjualan tertentu.
2. Volume penjualan yang diperlukan untuk menutup semua biaya plus menghasilkan laba yang mencukupi untuk membayar dividen serta menyediakan dana bagi kebutuhan bisnis masa depan.
3. Titik impas
4. Volume penjualan yang dapat dicapai dengan kapasitas operasi sekarang.
5. Kapasitas operasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan laba.
6. Tingkat pengembalian atas modal yang digunakan.

2.3.4 Unsur-Unsur Laba

Unsur-unsur laba antara lain :

- a. Pendapatan

Pendapatan adalah aliran masuk atau kenaikan aktiva suatu perusahaan atau penurunan kewajiban yang terjadi dalam suatu periode akuntansi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berasal dari aktivitas operasi dalam hal ini penjualan barang (kredit) yang merupakan unit usaha pokok perusahaan.

b. Beban

Beban adalah aliran keluar atau penggunaan aktiva atau kenaikan kewajiban dalam suatu periode akuntansi yang terjadi dalam aktivitas operasi.

Menurut IAI (2007: 13) beban (*expense*) adalah penurunan manfaat ekonomi selama suatu periode akuntansi dalam bentuk arus keluar atau berkurangnya aktiva atau terjadinya kewajiban yang mengakibatkan penurunan ekuitas yang tidak menyangkut pembagian kepada penanam modal.

c. Biaya

Biaya adalah kas atau nilai ekuivalen kas yang dikorbankan untuk barang atau jasa yang diharapkan membawa keuntungan masa ini dan masa datang untuk organisasi. Biaya yang telah kadaluarsa disebut beban, tiap periode beban dikurangkan dari pendapatan pada laporan keuangan rugi-laba untuk menentukan laba periode.

Menurut Raharjaputra (2009) biaya merupakan pengorbanan atau pengeluaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau perorangan yang bertujuan untuk memperoleh manfaat lebih dari aktifitas yang dilakukan.

d. Untung-rugi

Keuntungan adalah kenaikan ekuitas atau aktiva bersih yang berasal dari transaksi insidental yang terjadi pada perusahaan dan semua transaksi atau kejadian yang mempengaruhi perusahaan dalam suatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

periode akuntansi. Selain yang berasal dari pendapatan investasi pemilik.

e. Penghasilan

Penghasilan adalah hasil akhir penghitungan dari pendapatan dan keuntungan dikurangi beban dan kerugian dalam periode tersebut. Dalam PSAK no.23 Ikatan Akuntan Indonesia (2007) menyatakan sebagai berikut: Penghasilan (income) adalah arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal perusahaan selama suatu periode bila arus masuk tersebut mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal.

2.3.5 Hubungan Antara *Total Quality Management (TQM)* dan Laba

Terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk (barang/jasa), kepuasan pelanggan dan profit/laba perusahaan. Dengan penerapan TQM yang memadai, mutu produk dapat ditingkatkan. Peningkatan mutu produk tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan laba perusahaan. Jadi, sistem perbaikan kualitas bertujuan untuk meningkatkan laba perusahaan.

TQM berpengaruh terhadap laba, apabila dengan adanya TQM perusahaan dapat meningkatkan labanya. Unsur-unsur atau karakteristik TQM yang diterapkan oleh perusahaan dapat menghasilkan sistem kerja yang baik, mutu produk yang lebih baik, efektivitas biaya, dan pada akhirnya menghasilkan laba yang lebih baik pula.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Hubungan antara fokus pada pelanggan terhadap laba

Misi utama dalam institusi *Total Quality Manajemen* (TQM) adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Organisasi. Pelanggan memiliki fungsi yang unik dalam menentukan mutu apa yang mereka terima dari produk atau jasa. Hakikatnya tujuan organisasi adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Berdasarkan pendekatan *TQM*, kualitas menurut Tjiptono dan Anastasia (2003:101) ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam *TQM* diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya fokus pada pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam organisasi *TQM*, sehingga organisasi harus memiliki fokus pada pelanggan. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan pegawai untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam memuaskan pelanggan (Muhammad Rachmat, 2016:21)

Menurut Tjiptono (2003) adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat yaitu terjalinnya hubungan yang harmonis antara organisasi dan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mount*) yang menguntungkan bagi organisasi, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh dapat meningkat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Ada beberapa unsure penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu : pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi, pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, yaitu pelanggan yang membeli berkali-kali, dan kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus-menerus (Nasution, 2010:51)

Pengukuran kepuasa pelanggan juga menjadi hal yang esensial bagi setiap organisasi. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi organisasi dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Dimana semakin tinggi pelangganyang bertahan akan semakin tinggi pula lab yang diperoleh. Hal ini dikarenakan pelanggan akan semakin sering membeli produk dalam jumlah yang lebih banyak dan enderung untuk mencoba produk lain yang ditawarkan perusahaan sehingga menurunkan biaya pemasaran dan penjualan.

b. Hubungan antara perbaikan sistem berkesinambungan terhadap laba

Dalam mempertahankan aktivitas operasi dan manajemen yang baik perusahaan harus terus melakukan perbaikan dari period eke periode atau disebut juga dengan perbaikan terus menerus (berkesinambungan). Perbaikan tersebut meliputi kualitas produk atau jasa, inovasi, ketepatan waktu, dan meminimalisir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

biaya. Perusahaan harus memperluas pangsa pasar agar dapat mencapai penjualan hingga ke luar negeri, dengan mengikuti standar internasional.

Semakin meningkatnya persaingan dalam dunia usaha maka semakin banyak perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk atau jasa yang lebih berkualitas. Bagi perusahaan yang *profit oriented*, laba merupakan hal yang penting yang ingin dicapai perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya. Dengan meningkatkan kualitas dapat menjadi kunci perjuangan hidup perusahaan, karena dengan meningkatnya kualitas dapat memperbaiki keuangan perusahaan dan posisi keuangan. Hal ini akan membuat perusahaan untuk tidak dapat memilih alternative lain selain memperbaiki kembali produk untuk menghasilkan produk yang baik dan tetap mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap produk yang dihasilkan (Muhammad Rachmat,2016:22)

Perbaikan kualitas produk atau jasa sangat penting dilakukan, sehingga produk dapat dijual dengan harga yang lebih tinggi, akan tetapi konsumen lebih menginginkan produk murah tetapi berkualitas. Hal ini dapat membuat konsumen mencari perusahaan lain yang menjual produk dengan harga murah dengan kualitas terbaik.

Peningkatan kualitas secara berkesinambungan diharapkan dapat mengurangi biaya karena terjadi pemborosan akibat rendahnya kualitas, pengerjaan ulang suatu produk karena ketidaksesuaian dengan standard an biaya lain-lain, sehingga akan dapat meningkatkan keuntungan dari penjualan produk tersebut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c Hubungan antara pendidikan dan pelatihan terhadap laba

Pendidikan dan pelatihan merupakan penciptaan suatu lingkungan dimana para pegawai dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan (Yuniarsih dan Suwatno, 2008). Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan tidak dapat dipisahkan karena pendidikan dan pelatihan adalah unsure sentral dalam pengembangan karyawan dan selain itu juga dapat meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap pegawai yang menekankan pada aspek teknis dan konseptual

Menurut pasal 9 Undang-Undang Ketenagakerjaan tahun 2003, pendidikan dan pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas dan kesejahteraan.

Menurut Simamora dalam Verra (2013) manfaat pelatihan adalah dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas, menciptakan sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan, mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima, membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

d Hubungan antara keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap laba.

Salah satu prinsip *Total Quality Management* (TQM) adalah keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. TQM adalah suatu pelibatan dan pemberdayaan karyawan. Walaupun kedua konsep ini saling berkaitan, namun merupakan dua hal

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berbeda. Pelibatan karyawan (*employee involvement*) adalah suatu proses untuk mengikutsertakan para karyawan pada semua tingkatan organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahn masalah (Bounds dalam Nasution,2010:183). Sedangkan pemberdayaan atau pemberian wewenang (*empowerment*) dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar-benar berarti. Dengan demikian, pemberdayaan tidak sekedar hanya memiliki masukan, tetapi juga memperhatikan, mempertimbangkan, dan menindaklanjuti masukan tersebut apakah akan diterima atau tidak. Tanpa adanya pemberdayaan, pelibatan karyawan hanyalah merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya. Oleh karena itu, pelibatan harus disertai dengan pemberdayaan karyawan.

Nasution (2010:183) tujuan pelibatan dan pemberdayaan karyawan adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi dan untuk memberikan nilai kepada pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus memahami apa makna nilai pelanggan, komponen sistem, dan bagaimana untuk menentukan dan mengukurnya. Pemberdayaan merupakn kunci utama dalam memotivasi dan produktivitas. Seorang karyawan yang merasa dirinya dihargai dan memiliki kontribusi bagi organisasi akan berkembang secara pribadi dan professional sehingga kontribusinya bagi organisasi dapat dimaksimalkan.

Manfaat menerapkan pelibatan dan pemberdayaan karyawan dalam perusahaan (Browen dan Lawler dalam Nasution, 2010:185) yaitu:

1. Dapat memberikan respon langsung pada kebutuhan pelanggan secara lebih cepat dalam penyampaian jasa.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dapat memberikan respon langsung pada pelanggan yang tidak puas selama *service recovery*.
3. Karyawan akan mempunyai rasa memiliki yang tinggi pada pekerjaannya dan merasa dirinya berarti bagi perusahaan.
4. Perusahaan bisa mendapatkan iklan adari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang positif dan pelanggan yang membeli akan kembali meningkat.

2.4 Pandangan islam tentang laba perusahaan

Menurut Nafarin (2007:18) ada 3 alasan mengapa suatu perusahaan menjadikan keuntungan sebagai tujuan usahanya, yaitu: pertama, pemilik perusahaan termasuk *risk taker* atau *risk seeker*. Kedua, kondisi pasar yang tidak sempurna, sehingga resiko dan tidak kepastian yang dihadapi akan semakin tinggi. Ketiga, perusahaan sering mengalami ketidakseimbangan dalam jangka pendek. Ketiga alasan tersebut menjadikan keuntungan sebagai tujuan yang paling penting dari suatu perusahaan dan digunakan sebagai barometer untuk menilai keberhasilan atau keterpurukan suatu perusahaan.

Hampir semua perusahaan mendirikan usahanya dengan tujuan untuk memperoleh laba, apabila laba meningkat maka yang diuntungkan adalah pemilik modal. Allah SWT dengan tegas mengatakan bila manusia menginginkan keuntungan dunia, maka keuntungan tersebut hanya akan ditambahkan meskipun dalam jumlah yang sedikit menurut ukuran Allah SWT, artinya keuntungan perusahaan sebaiknya tidak hanya menambah modal perusahaan saja, tetapi juga

bermanfaat bagi kemaslahatan umat bahkan bagi alam raya ini. Dalam surat An-Nahl ayat 14, Allah berfirman:

رَالْفَلَكَ وَتَرَى تَلْبَسُونَهَا حَلِيَّةً مِنْهُ وَتَسْتَخْرِجُوا طَرِيًّا لِحَمًّا مِنْهُ لِتَأْكُلُوا الْبَحْرَ سَخِرَ الَّذِي وَهُوَ
 تَشْكُرُونَ . وَلَعَلَّكُمْ فِضْلِهِ . وَلِتَبْتَغُوا فِيهِ مَوَاحِدَ

“Dan Dia-lah, Allah yang menundukkan lautan (untukmu), agar kamu dapat memakan daripadanya daging yang segar (ikan), dan kamu mengeluarkan dari lautan itu perhiasan yang kamu pakai; dan kamu melihat bahtera berlayar padanya, dan supaya kamu mencari (keuntungan) dari karunia-Nya, dan supaya kamu bersyukur”. (QS. An-Nahl:14)

Ayat lain juga menjelaskan apabila seseorang menginginkan keuntungan dunia maka Allah akan memberikan keuntungan dunia, dan jika seseorang menginginkan keuntungan di akhirat maka Allah akan memberikan keduanya.

Allah SWT berfirman dalam surat Asy-Syura ayat 20.

مِنَ الْأَخِرَةِ فِي لَهُ وَمَا مِنْهَا نُؤْتِيهِ . أَلَدُنِّيَا حَرْتٌ يُرِيدُ كَانَ . وَمَنْ حَرْتُهُ فِي لَهُ نَزِدُ الْأَخِرَةَ حَرْتٌ يُرِيدُ كَانَ . مَنْ
 نَصِي

“Barang siapa yang menghendaki Keuntungan di akhirat akan Kami tambah Keuntungan itu baginya dan barang siapa yang menghendaki Keuntungan di dunia Kami berikan kepadanya sebagian dari Keuntungan dunia dan tidak ada baginya suatu bahagianpun di akhirat”. (QS. Asy-Syura:20)

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian	Judul	Variabel	Hasil
Eriyundani (2013)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Laba Perusahaan Pada PT. Toyota Kalla Cabang Cokroaminoto Makassar	Dependen: laba perusahaan Independen :fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.	Secara parsial, variabel penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) yang terdiri dari fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap laba perusahaan. Variabel penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) yang terdiri dari fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap laba perusahaan
Amelia Rizki Fitriyanti (2015) Universitas Widyatama	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Laba Perusahaan Pada PT. INTI (persero)	Dependen: laba perusahaan Independen: <i>Total Quality Management</i> (TQM)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan variable laba perusahaan pada PT.INTI (persero) berada dalam kategori baik. hal ini berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) berpengaruh signifikan terhadap laba perusahaan di PT.INTI (persero)

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			Bandung.
EE Tobing (2016)	Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Peningkatan Laba Perusahaan pada PT. Ultra Jaya Milk Industry and Trading Company, Tbk.	Dependen: laba perusahaan Independen: Total Quality Management (TQM)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap peningkatan laba perusahaan.
Luthfi Ekafauziyah Malamansyah, Yuni Rosdiana, Nurleli (2015) jurnal ISSN	Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Peningkatan Laba Perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung	Dependen: laba perusahaan. Independen: Total Quality Management (TQM)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Total Quality Management berpengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.
Muhammad Ardiansyah (2010)	Pengaruh Total Quality Management (TQM), Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial pada Kantor PDAM Kabupaten Ponorogo	Dependen: Kinerja Manajerial Independen: Total Quality Management (TQM), Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja	TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial pada Kantor PDAM Kabupaten Ponorogo. Sedangkan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap Kinerja Manajerial adalah TQM
Hikmah hasanah (2013) UIN syarif hidayatullah Jakarta.	Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran	Dependen: kinerja manajerial Independen: Total Quality Management	Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil yaitu TQM berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Hal ini menunjukkan bahwa semua perusahaan jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

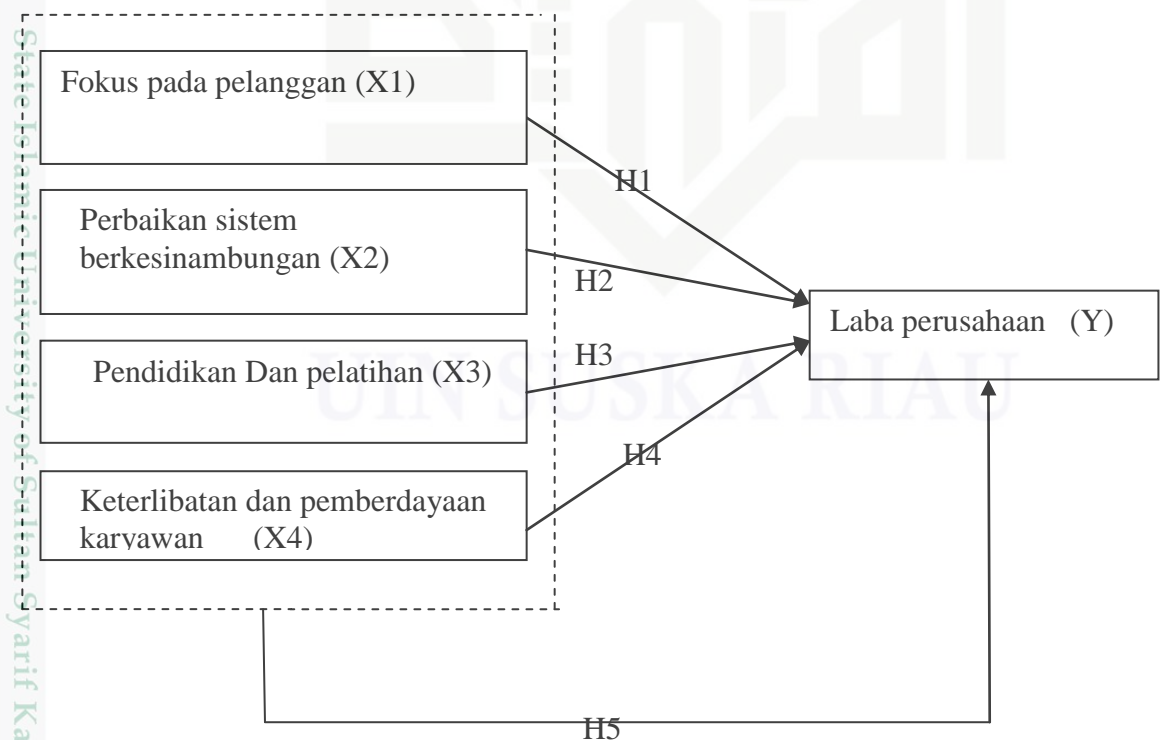
	Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta danTangerang)”	(TQM) Moderasi: Sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan.	yang diteliti dalam penelitian ini telah mampu menerapkan <i>Total Quality management</i> dengan baik
--	---	---	---

Sumber: Data olahan tahun 2017.

2.6 Kerangka pemikiran

Total Quality Management (TQM) merupakan sistem yang dirancang untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja perusahaan yang dibuktikan dari penelitian sebelumnya. Meningkatnya kinerja karyawan pada akhirnya akan berujung pada tujuan utama perusahaan yaitu meningkatkan laba perusahaan.

Berikut kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka hipotesis yang dapat disajikan dalam penelitian ini adalah:

a. Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Laba Perusahaan.

Fokus pada pelanggan berarti setiap produk yang dihasilkan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas produk dapat memberikan kepercayaan pelanggan pada produk, sehingga dapat meningkatkan penjualan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap laba perusahaan.

Penelitian yang dilakukan (Eriyundani, 2013) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial penerapan fokus pada pelanggan terhadap laba perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Fokus pada pelanggan (X1) berpengaruh positif terhadap laba perusahaan (Y).

b. Pengaruh Perbaikan Sistem Berkesinambungan terhadap Laba Perusahaan.

Perbaikan sistem secara terus-menerus harus dilakukan perusahaan seiring dengan perkembangan informasi dan kebutuhan pelanggan. Perbaikan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja manajerial. Peningkatan kinerja manajerial pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas produk yang berujung pada peningkatan laba perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Lutfiekafauziyah malamsyah *et, al*, 2015) bahwa perbaikan sistem berkesinambungan berpengaruh positif terhadap laba perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis penelitian ini adalah:

H2: Perbaikan sistem berkesinambungan (X2) berpengaruh positif terhadap laba perusahaan (Y).

c. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Laba Perusahaan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan proses pembelajaran yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas manajemen perusahaan. Pendidikan dan pelatihan sangat dibutuhkan oleh para karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dibidangnya masing-masing. Dengan adanya peningkatan keahlian maka akan menghasilkan kinerja yang baik sehingga dapat menghasilkan laba yang baik juga. Menurut hasil penelitian (Eriyundani, 2013) bahwa Pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap laba perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis penelitian ini adalah:

H3: Pendidikan dan pelatihan (X3) berpengaruh positif terhadap laba perusahaan (Y)

d. Pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Laba Perusahaan

Pemberdayaan karyawan merupakan proses yang dilakukan perusahaan untuk mengikutsertakan karyawannya dalam setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan. Pemberdayaan karyawan membuat karyawan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki andil dalam setiap keputusan dan aktivitas yang dilakukan perusahaan. Rasa memiliki tersebut akan meningkatkan kinerja mereka karena mereka akan melakukan yang terbaik bagi perusahaan. Peningkatan kinerja tersebut akan berdampak pada peningkatan laba perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis penelitian ini adalah:

H4: Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X4) berpengaruh positif terhadap laba perusahaan (Y).

Keempat hipotesis diatas digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh TQM terhadap laba secara parsial dilihat darimasing-masing sub variabelnya, yaitu fokus pada pelanggan (X1), perbaikan berkesinambungan (X2), pendidikan dan pelatihan (X3), serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X4).

Selanjutnya hipotesis diatas akan mengukur bagaimana pengaruh TQM terhadap laba secara simultan. Jadi, peneliti akan menguji apakah fokus pada pelanggan (X1), perbaikan berkesinambungan (X2), pendidikan dan pelatihan (X3), serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X4) secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap laba perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Lutfi eka fauziyah malamsyah *et, al*, 2015) yang menunjukkan bahwa Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis penelitian ini adalah:

H5: Pengaruh fokus pada pelanggan (X1), perbaikan berkesinambungan (X2), pendidikan dan pelatihan (X3), serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X4) terhadap laba perusahaan (Y).