

PENGUNGKAPAN ELEMEN TQM: STUDI DESKRIPTIF  
DARI LAPORAN TAHUNAN PADA  
PERUSAHAAN MANUFAKTUR  
DI INDONESIA



SIANNE SENTOSA  
3203016148

JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2022

**PENGUNGKAPAN ELEMEN TQM: STUDI DESKRIPTIF  
DARI LAPORAN TAHUNAN PADA  
PERUSAHAAN MANUFAKTUR  
DI INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Jurusan Akuntansi

**OLEH:**

**SIANNE SENTOSA**

3203016148

**JURUSAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

2022

**HALAMAN PERSETUJUAN**

SKRIPSI

**PENGUNGKAPAN ELEMEN TQM: STUDI DESKRIPTIF  
DARI LAPORAN TAHUNAN PADA  
PERUSAHAAN MANUFAKTUR  
DI INDONESIA**

Oleh:  
SIANNE SENTOSA  
3203016148

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

  
Dr. Dyna Rachmawati, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIDN. 0712077001

Tanggal: 16 Juni 2022 .....

## HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi yang ditulis oleh: Sianne Sentosa NRP 3203016148**  
Telah diuji pada tanggal 24 Juni 2022 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:

  
Dr. Dyna Rachmawati, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIDN. 0712077001

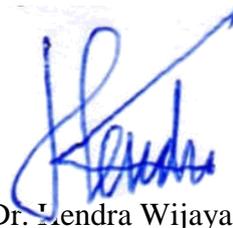
Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA  
NIDN. 0713097203



Dr. Lendra Wijaya, MM., CPMA  
NIDN. 0718108506

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sianne Sentosa

NRP : 3203016148

Judul Skripsi : Pengungkapan Elemen TQM: Studi Deskriptif pada  
Perusahaan Manufaktur di Indonesia

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digitl library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Sianne Sentosa)

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia, rahmat, dan penyertaan-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Pengungkapan Elemen TQM: Studi Deskriptif Dari Laporan Tahunan pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia” dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini ditulis sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penulisan skripsi ini tidak akan berhasil jika tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan juga dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Dr. Hendra Wijaya, S.Akt., MM., CPMA., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Dyna Rachmawati, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pengetahuan, dan memberikan dorongan serta saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi penulis.
5. Orang tua, saudara, dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan segalanya yang terbaik untuk penulis.
6. Seluruh teman seperjuangan dan pihak berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu segala saran dan kritik sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Surabaya, Juni 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ..	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Rerangka Konseptual .....	17
BAB 3. METODE PENELITIAN .....	19
3.1 Desain Penelitian .....	19
3.2 Konsep Operasional .....	19
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	21
3.4 Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	21
3.5 Analisis Data .....	21
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	22
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	22
4.2 Karakteristik Informan Penelitian .....	23
4.3 Hasil Analisis Data .....	23
4.4 Pembahasan .....	25
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN ....	31
5.1 Simpulan .....	31
5.2 Keterbatasan .....	32
5.3 Saran .....	32

DAFTAR PUSTAKA .....	34
LAMPIRAN .....	36

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Definisi TQM Menurut Para Ahli .....	8
Tabel 2.2 Elemen TQM Menurut Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2.3 Definisi Kepemimpinan Menurut Penelitian Terdahulu ..	11
Tabel 2.4 Definisi Manajemen SDM Menurut Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2.5 Definisi Strategi Perencanaan dan Pengembangan Menurut Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 2.6 Definisi Hubungan Pelanggan Menurut Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Jenis-jenis Sektor .....	22

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Konseptual .....	17
Gambar 4.1 Tingkat Pengungkapan Elemen TQM Berdasarkan Mean .....	23
Gambar 4.2 Tingkat Pengungkapan Elemen TQM Berdasarkan Sektor .....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Hasil Statistik Deskriptif	36

## ABSTRAK

Tingkat pertumbuhan perusahaan industri manufaktur saat ini mengalami penurunan. Faktor penyebab penurunan ini adalah situasi dan kondisi pada saat ini yang membuat sebagian perusahaan tidak dapat melanjutkan usahanya. Selain itu, persaingan perusahaan saat ini semakin tinggi sehingga perusahaan berusaha untuk menciptakan produk dan layanan yang terbaik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengungkapan elemen TQM yang bersumber pada laporan tahunan. Objek penelitian ini adalah perusahaan manufaktur yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia pada tahun 2020. Laporan tahunan dapat diperoleh dari masing-masing *website* resmi perusahaan atau melalui Bursa Efek Indonesia. Teknik analisis data dengan menggunakan *content analysis* yang berdasarkan pada kata kunci yang muncul pada laporan tahunan.

Penelitian ini berfokus pada lima elemen TQM, yaitu kepemimpinan perusahaan, manajemen SDM, strategi perencanaan dan pengembangan, manajemen kualitas supplier, serta hubungan pelanggan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa manajemen SDM adalah elemen yang paling tinggi diungkap dalam laporan tahunan dan elemen yang paling rendah adalah manajemen kualitas supplier.

**Kata kunci:** *TQM, Elemen TQM, Laporan tahunan*

# **TQM ELEMENTS DISCLOSURE: A DESCRIPTIVE STUDY OF ANNUAL REPORTS OF MANUFACTURING COMPANIES IN INDONESIA**

## **ABSTRACT**

The growth rate of manufacturing industry companies is currently experiencing a decline. The factor causing this decline was the current situation and conditions that made some companies unable to continue their business. In addition, competition between companies is getting higher, so companies are trying to create the best products and services for consumers.

This study aims to describe the disclosure of TQM elements sourced from the annual reports. The object of this research is a manufacturing company listed on the Indonesia Stock Exchange in 2020. Annual reports can be obtained from each company's official website or through the Indonesia Stock Exchange. The data analysis technique uses content analysis based on keywords that appear in the annual report.

This study focuses on five elements of TQM, namely organization leadership, human resource management, planning and development strategies, supplier quality management, and customer relations. The results obtained indicate that human resource management is the element with the highest disclosure in the annual report and the lowest element is supplier quality management.

**Keyword:** *TQM, Elements of TQM, Annual report*