

## ABSTRAKSI

ANGGA SATRIA PRATAMA. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Perbankan (Studi Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Klaten). (Dibimbing oleh Dra. YEKTI UTAMI, M.Si dan TITIK KUSMANTINI, SE, M.Si)

Persaingan global memberikan banyak pilihan kepada konsumen, di mana mereka semakin sadar biaya dan sadar nilai dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Perkembangan pengetahuan masyarakat yang semakin selektif dalam memilih bank, yaitu bank yang dapat memberikan layanan keuangan berkualitas bagi bisnis dan pribadinya. Kualitas produk atau jasa menjadi hal terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena produk atau jasa dengan kualitas terbaiklah yang dapat meraih atau mempertahankan pangsa pasar. Bank Perkreditan Rakyat merupakan bank lokal yang hanya berkantor di satu provinsi dengan kegiatan usaha terbatas dan berfokus pada usaha kecil dan menengah (UKM) dan masyarakat desa. Persaingan yang dialami BPR disebabkan oleh semakin meningkat jumlah lembaga-lembaga keuangan dan bank umum yang melaksanakan fungsi BPR untuk dapat mendukung kinerja para karyawannya. Untuk dapat terus bertahan menghadapi persaingan ini, maka BPR perlu menerapkan *Total Quality Management* (TQM) untuk dapat mendukung kinerja para karyawannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Klaten.

Penelitian dilakukan pada Bank Perkreditan Rakyat yang berada di Kabupaten Klaten. Pengambilan data dilakukan dengan metode kuesioner dan wawancara mulai bulan April hingga bulan Mei 2012. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 0,575 + 0,825X$ . Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,441 yang berarti bahwa sekitar 44,1% variasi atau perubahan-perubahan pada variabel Kinerja Manajerial diterangkan oleh variabel *Total Quality Management* (TQM). Sedangkan sisanya yaitu sebesar 55,9% diterangkan oleh variasi lain di luar model.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kinerja Manajerial, Kualitas, Kinerja Organisasi.