

## ABSTRAK

Das'ad Abukhaer Idris, 2019. **Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan Laba pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar**, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Agussalim dan Pembimbing II Ismail Badollahi.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Data yang dianalisis adalah hasil pengumpulan data di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Data berupa Laporan keuangan, data yang diperoleh dalam bentuk tulisan yang berupa gambaran umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, yaitu pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi di bagian Keuangan dan Akuntansi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa implementasi *Total Quality Management* pada PDAM Kota Makassar sudah diterapkan dengan baik, sistematis sesuai dengan prinsip TQM yakni fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. TQM ini juga berpengaruh pada peningkatan laba perusahaan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management*, Kualitas, Laba.



## ABSTRACT

**Das'ad Abukhaer Idris, 2019.** *Implementation of Total Quality Management (TQM) In Increasing Company profits of Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, Accounting Study Program Thesis, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Guided by Supervisor I Agussalim and Advisor II Ismail Badollahi.*

*This research was conducted using qualitative descriptive analysis method. the data analyzed is the result of data collection in Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Data in the form of financial statements, the data obtained in the form of writing in the form of a general description of Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, namely collecting data through documentation interviews in the financial and accounting department of Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.*

*The research results obtained that Implementation of Total Quality Management (TQM) of Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar has been good applied, systematic in accordance with the principle of Total Quality Management (TQM) that is focus on customers, continuous system improvement, education and training, and employee involvement and empowerment. This Total Quality Management (TQM) also influences the increase in company profits of Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.*

**Keywords:** *Total Quality Management, quality, profit.*

