

Skripsi

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM
PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI
VARIABEL MODERATING (STUDI EMPIRIS PADA PERUSAHAAN
MANUFAKTUR DI SEMARANG)**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar
sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2010**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM
PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI
VARIABEL MODERATING
(STUDI EMPIRIS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI
SEMARANG)**



Oleh:

Ria Puspita Sari

05.60.0001

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 11 Januari 2010

Pembimbing,

Ranto Sihombing, SE., Msi

PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

Selasa, 26 Januari 2010 skripsi dengan judul:

Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating

(Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)

Oleh:

Ria Puspita Sari

05.60.0001

Tim Penguji

Clara Susilawati, S. E., MSi

Stephana Dyah Ayu R., S. E., MSi

Ranto Sihombing, S. E., MSi

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

UNIKA Soegijapranata

Drs. Andreas Lako, S. E., MSi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating
(Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katholik Soegijapranata.

Semarang, 22 Februari 2010

Yang menyatakan,

Ria Puspita Sari

MOTTO

NOTHING IS IMPOSSIBLE

Ya TUHAN, Engkau akan menyediakan damai sejahtera bagi kami, sebab segala sesuatu yang kami kerjakan, Engkaulah yang melakukannya bagi kami.

Yesaya 26: 12

Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.

Yeremia 29:11

GOD IS GOOD, ALL THE TIME

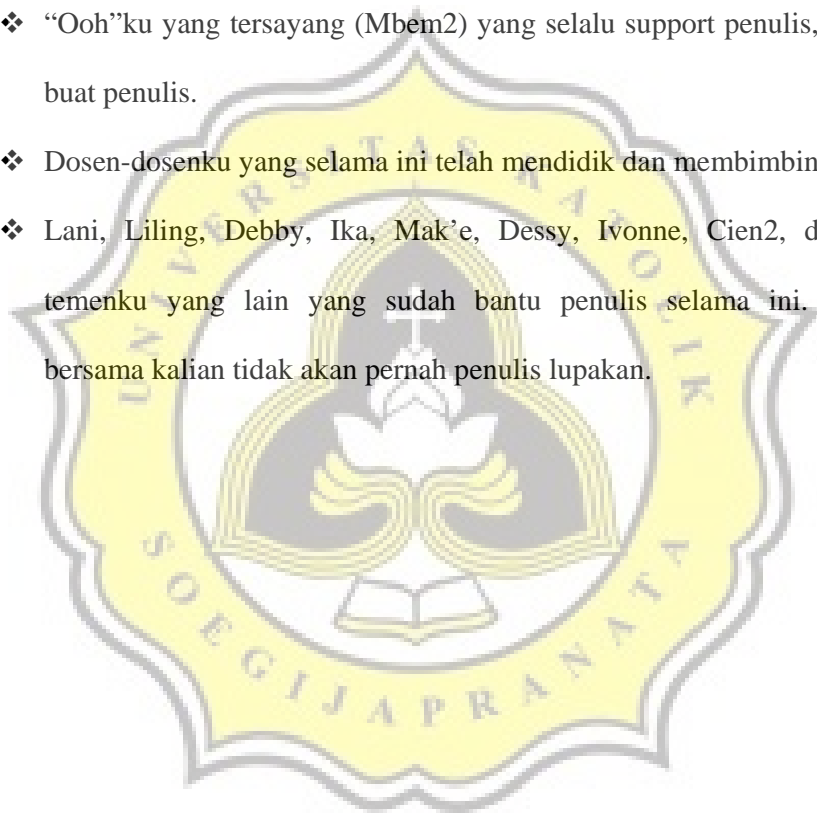
ALL THE TIME, GOD IS GOOD

(yeal-yeal retreat)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Mamih, papih tercinta.
- ❖ Mamah tercinta.
- ❖ Adik-adikku, Fanny, Andri, David yang selalu memberikan dukungan.
- ❖ “Ooh”ku yang tersayang (Mbem2) yang selalu support penulis, selalu ada buat penulis.
- ❖ Dosen-dosenku yang selama ini telah mendidik dan membimbing penulis.
- ❖ Lani, Liling, Debby, Ika, Mak’e, Dessy, Ivonne, Cien2, dan temen-temenku yang lain yang sudah bantu penulis selama ini. Keceriaan bersama kalian tidak akan pernah penulis lupakan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena skripsi dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)” ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.

Selesainya skripsi ini penulis akui tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ranto Sihombing, S. E., MSi selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis.
2. Clara Susilawati, S. E., MSi dan Stephana Dyah Ayu R., S. E., MSi selaku Dosen Penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis.
3. Para manajer tingkat menengah pada 15 perusahaan manufaktur di Semarang yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang disebarakan oleh penulis.
4. Papih, Mamih, Mamah, Fanny, Andri, David tercinta yang selalu memberikan dorongan, semangat, pada penulis dalam menyelesaikan studi dari awal sampai akhir. Penulis bangga menjadi bagian kalian. I love my family.

5. Special thanks buat “Ooh”ku tersayang (Mbem2) atas perhatian, dorongan, dukungan, semangat, yang diberikan kepada penulis selama ini. Nduut sayang Ooh.....^^
6. Teman-teman Akuntansi 2005 atas persahabatan yang terjalin selama penulis menjalani studi.
7. Teman-teman sepermainanaku, buat Liling, Lani, Ika, Debby, Dessy, Yenny (Mak’e) yang telah mendukung penulis selama ini. I’ll never ever forget all of you.
8. Buat C’Febe dan C’Theo yang sudah bersedia mendengarkan setiap curhat penulis. I love u Ci...
9. Buat teman-teman sepelayananku, C’X-Tine, C’ Angel, C’ Centil, Cien2, Gitta. Thanks for everything..
Penulis bangga bisa pelayanan bareng kalian....
10. Semua anak-anak penggembalaanku, sel “U8” atas keceriaan, kebersamaan, dan perhatian yang diberikan selama ini kepada penulis. I love you all..
11. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semarang, 22 Februari 2010

Yang menyatakan,

Ria Puspita Sari

ABSTRAKSI

Total Quality Management (TQM) menurut Sulistyono (2003) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis dengan berusaha memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan yang terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan perusahaan. Selain itu, *Total Quality Management* (TQM) juga telah diakui dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan, dan produktivitas (Wollner, 1992 dalam Kurnianingsih dan Indriantoro, 2001). Penerapan teknik *Total Quality Management* (TQM) dalam perusahaan akan semakin efektif dalam meningkatkan kinerja manajerial saat sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan diterapkan di perusahaan.

Penelitian dilakukan dengan teknik kuesioner dan diperoleh sebanyak 56 sampel dari 15 perusahaan manufaktur yang ada di Semarang dengan objek penelitian para *middle manager* dari perusahaan manufaktur berskala besar menengah di Semarang. Hasil diperoleh bahwa Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan dengan signifikansi 0,006 dan 0,000 yang lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga menunjukkan bahwa variabel Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan mempunyai pengaruh moderating terhadap interaksi teknik *Total Quality Management* (TQM) dengan Kinerja Manajerial, berarti penerapan *Total Quality Management* (TQM) akan semakin efektif dalam meningkatkan Kinerja Manajerial bila Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan diterapkan.

Kata kunci : *Total Quality Management* (TQM), Kinerja Manajerial, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Persetujuan..... | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Surat Pernyataan Keaslian Skripsi | iv |
| Halaman Motto | v |
| Halaman Persembahan..... | vi |
| Kata Pengantar..... | vii |
| Abstraksi | ix |
| Daftar Isi | x |
| Daftar Gambar..... | xiv |
| Daftar Tabel | xv |
| Bab I Pendahuluan..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Perumusan dan Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.2.1 Perumusan Masalah..... | 6 |
| 1.2.2 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Kerangka Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 11 |

| | |
|---|----|
| Bab II Landasan Teori..... | 12 |
| 2.1 Total Quality Management (TQM)..... | 12 |
| 2.1.1 Pengertian Total Quality Management (TQM)..... | 12 |
| 2.1.2 Praktik Pemanufakturan-Total Quality Management (TQM) | 12 |
| 2.1.3 Penerapan Total Quality Management (TQM) | |
| Pada Peran Karyawan dalam Perusahaan..... | 14 |
| 2.1.4 Unsur-Unsur Total Quality Management (TQM)..... | 15 |
| 2.1.5 Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) | |
| dan Falsafah Total Quality Management (TQM)..... | 17 |
| 2.2 Sistem Pengukuran Kinerja..... | 18 |
| 2.2.1 Karakteristik-Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja | |
| yang Efektif..... | 20 |
| 2.3 Sistem Penghargaan..... | 20 |
| 2.3.1 Karekteristik Sistem Penghargaan Yang Efektif..... | 22 |
| 2.4 Kinerja Manajerial..... | 22 |
| Pengembangan Hipotesis..... | 24 |
| Bab III Metode Penelitian..... | 28 |
| 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 28 |
| 3.1.1 Populasi..... | 28 |
| 3.1.2 Sampel..... | 28 |
| 3.2 Jenis Data dan Sumber Data..... | 30 |
| 3.2.1 Jenis Data..... | 30 |
| 3.2.2 Sumber Data..... | 30 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 32 |
| 3.4.1 Total Quality Management (TQM)..... | 32 |
| 3.4.2 Sistem Pengukuran Kinerja..... | 33 |
| 3.4.3 Sistem Penghargaan..... | 34 |
| 3.4.4 Kinerja Manajerial..... | 35 |
| 3.5 Metode Analisis Data..... | 35 |
| 3.5.1 Pengujian Kualitas Data..... | 35 |
| 3.5.1.1 Uji Validitas..... | 36 |
| 3.5.1.2 Uji Reliabilitas..... | 36 |
| 3.5.2 Pengujian Hipotesis 1..... | 37 |
| 3.5.3 Pengujian Hipotesis 2..... | 38 |
| 3.5.4 Uji Asumsi Klasik..... | 39 |
| 3.5.4.1 Pengujian Normalitas..... | 39 |
| 3.5.4.2 Pengujian Multikolonieritas..... | 40 |
| 3.5.4.3 Pengujian Heterokedastisitas..... | 40 |
| 3.5.4.4 Pengujian Autokorelasi..... | 40 |
| 3.5.5 Uji Hipotesis..... | 41 |
| 3.5.6 Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)..... | 42 |
| BAB IV Hasil Penelitian dan Analisis..... | 43 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan Sampel..... | 43 |
| 4.1.1 Deskriptif Identitas Responden..... | 44 |
| 4.1.2 Deskriptif Statistik Variabel Penelitian..... | 51 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 4.2 Uji Kualitas Data..... | 53 |
| 4.2.1 Uji Validitas..... | 54 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas..... | 56 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik..... | 57 |
| 4.3.1 Uji Normalitas..... | 57 |
| 4.3.2 Uji Multikolonieritas..... | 58 |
| 4.3.3 Uji Heterokedastisitas..... | 59 |
| 4.3.4 Uji Autokorelasi..... | 62 |
| 4.4 Pengujian Hipotesis..... | 64 |
| 4.4.1 Uji Hipotesis 1..... | 64 |
| 4.4.2 Uji Hipotesis 2..... | 66 |
| Bab V Penutup..... | 69 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 69 |
| 5.2 Batasan Penelitian..... | 69 |
| 5.3 Saran Penelitian..... | 70 |
| Daftar Pustaka | |
| Lampiran | |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka pikir penelitian.....8



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Pengambilan Sampel..... | 29 |
| Tabel 3.2 Penyebaran Kuesioner..... | 31 |
| Tabel 4.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner..... | 43 |
| Tabel 4.2 Identitas Responden..... | 45 |
| Tabel 4.3 Lama Kerja dan Jenis Kelamin Responden..... | 46 |
| Tabel 4.4 Jabatan dan Jenis Kelamin Responden..... | 48 |
| Tabel 4.5 Jabatan, Jenis Kelamin, dan Lama Kerja Responden..... | 50 |
| Tabel 4.6 Deskriptif Statistik Variabel Penelitian..... | 52 |
| Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas..... | 54 |
| Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas..... | 56 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas..... | 57 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien H1, H2..... | 58 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas Hipotesis 1..... | 60 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas Hipotesis 2..... | 60 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas Hipotesis 1 Setelah Gejala Multikolonieritas Disembuhkan..... | 61 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas Hipotesis 2 Setelah Gejala Multikolonieritas Disembuhkan..... | 61 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi Hipotesis 1..... | 62 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas Hipotesis 2..... | 63 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi Hipotesis 1 Setelah Gejala Multikolonieritas Disembuhkan..... | 64 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi Hipotesis 2 Setelah Gejala Multikolonieritas Disembuhkan..... | 64 |
| Tabel 4.19 Hasil Regresi Hipotesis 1..... | 65 |
| Tabel 4.20 Hasil Regresi Hipotesis 2..... | 67 |

