

Skripsi

**PENGARUH TQM (*TOTAL QUALITY MANAGEMENT*) TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*)**

SEBAGAI VARIABEL MODERATING



Dara Amalia Salviana

11.60.0204

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2015

Skripsi dengan judul:

PENGARUH TQM (*TOTAL QUALITY MANAGEMENT*) TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*) SEBAGAI
VARIABEL MODERATING

Oleh:

Dara Amalia S.

11.60.0204

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 10 Desember 2015

Pembimbing

Clara Susilawati, SE., M.Si

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:
Rabu, 16 Desember 2015 skripsi dengan judul:

PENGARUH TQM (*TOTAL QUALITY MANAGEMENT*) TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*) SEBAGAI
VARIABEL MODERATING

Oleh:

Dara Amalia S.
11.60.0204

Tim penguji

St. Vena Purnamasari, SE., M.Si., Akt., CPMA

Clara Susilawati, SE., M.Si

Stephana Diah Ayu, SE., M.Si.,Akt

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Unika Soegijapranata

Sentot Suciarto A, Ph.D.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Pengaruh TQM (*Total Quality Management*) Terhadap Kinerja Manajerial

Dengan Sistem Penghargaan (*Reward*) Sebagai Variabel Moderating

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 ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 16 Desember 2015

Yang menyatakan,

Dara Amalia Salviana

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, peneliti ucapkan karena skripsi dengan judul “Pengaruh TQM (*Total Quality Management*) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Penghargaan (*Reward*) Sebagai Variabel Moderating” telah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang. Topik ini dipilih karena adanya inkonsisten hasil penelitian sebelumnya yang meneliti pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial. Sehingga penulis ingin menguji kembali apakah terdapat hubungan yang signifikan pada penerapan TQM terhadap kinerja manajerial dengan menggunakan sistem penghargaan (*reward*) sebagai variabel moderating. Skripsi ini berhasil menemukan bukti empiris bahwa penerapan TQM dalam perusahaan manufaktur berskala besar di kota Semarang berpengaruh secara signifikan positif terhadap kinerja manajerial dan peneliti juga menemukan bukti empiris bahwa sistem penghargaan (*reward*) yang peneliti gunakan dalam penelitian ini gagal memoderasi hubungan TQM terhadap kinerja manajerial.

Selesainya skripsi ini peneliti akui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak.

Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sentot Suciato A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas ijinnya kepada peneliti untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

2. Ibu St. Vena Purnamasari, SE., M.Si., Akt., CPMA selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas dorongan dan dukungannya kepada peneliti agar cepat menyelesaikan studi.
3. Ibu Clara Susilawati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing peneliti.
4. Ibu Stephana Dyah Ayu R., SE., M.Si., Akt selaku dosen penguji atas bimbingan, dorongan dan dukungannya kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu manajer selaku responden dalam penelitian ini atas waktu dan bantuannya, peneliti ucapkan terima kasih yang teramat sangat.
6. Keluarga peneliti, terutama mama veni tercinta atas doa, dukungan, pengertian, dan segalanya yang tidak bisa peneliti ucapkan satu persatu. Terimakasih atas segalanya. Dara sayang mama.
7. Teman seperjuangan peneliti dari awal perkuliahan: Vidya, Gita, Maya, Devi atas persahabatan yang selalu terjalin diantara kita. Terimakasih untuk dukungan, dorongan, dan bantuannya selama masa perkuliahan ini. See you on top girls.
8. Anggoro Adjar Mangestu atas kebaikannya yang tidak bisa peneliti balas. Doa, dukungan, dorongan, dan apapun itu, peneliti ucapkan terima kasih yang amat sangat.
9. Amalia, Darin, Anditta atas doa dan dukungannya selama ini, sukses untuk kalian dan Sarah, Febi, Bela, Dini terimakasih atas dukungan dan hiburan yang kalian berikan.

10. Teman-teman Akuntansi'11 atas persahabatan dan bantuannya selama ini.

Semoga kalian semua menjadi orang sukses dan diberkati Tuhan.

11. Dan semua pihak yang belum disebutkan diatas dan telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semarang, 16 Desember 2015

Peneliti

Dara Amalia Salviana

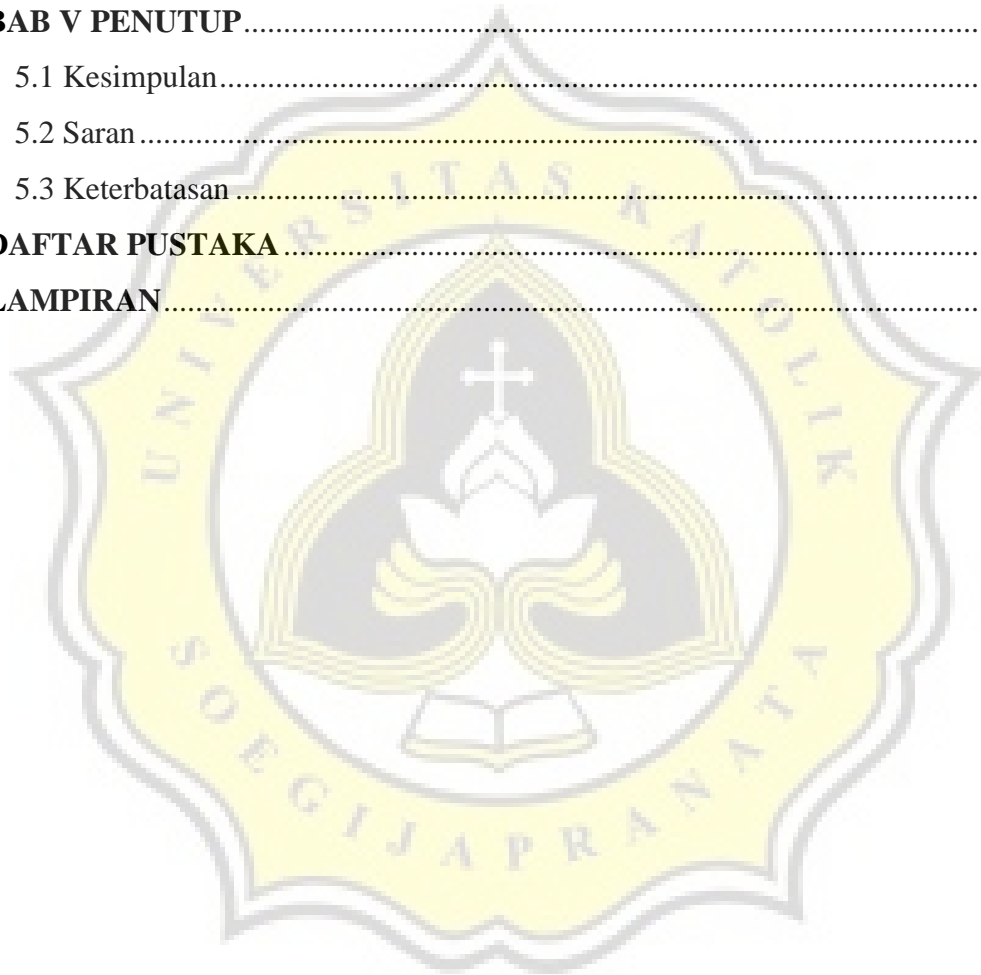


Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Abstrak	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan dan Batasan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Kontribusi Penelitian	6
1.4 Kerangka Pikir.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Teori motivasi.....	10
2.2 Pendekatan kontijensi.....	12
2.3 TQM (<i>Total Quality Management</i>).....	13
2.4 Kinerja manajerial	18
2.5 Sistem penghargaan (<i>reward</i>).....	20
2.6 Penelitian terdahulu	22
2.7 Pengembangan hipotesis	24
2.7.1 Pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial.....	24
2.7.2 Pengaruh interaksi sistem penghargaan (<i>reward</i>) dan TQM terhadap kinerja manajerial.....	25

BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Obyek dan lokasi penelitian	27
3.2 Populasi dan sampel	27
3.3 Metode pengumpulan data	28
3.3.1 Jenis dan sumber data	28
3.3.2 Teknik pengumpulan data.....	28
3.3.3 Alat pengumpulan data.....	29
3.3.4 Pengujian alat pengumpulan data	29
3.4 Definisi dan pengukuran variabel.....	30
3.4.1 Variabel independen TQM (X1).....	30
3.4.2 Variabel dependen Kinerja manajerial (Y).....	31
3.4.3 Variabel moderating Sistem Penghargaan (<i>reward</i>) (X2)	31
3.5 Teknik analisis data atau uji hipotesis	32
3.5.1 Langkah-langkah uji hipotesis 1	32
3.5.2 Langkah-langkah uji hipotesis 2	36
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	42
4.1 Deskripsi Responden	42
4.2 <i>Cross Tabulation</i>	45
4.3 Uji Kualitas Data	48
4.3.1 Uji Validitas	48
4.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	61
4.5 <i>Compare Means</i>	63
4.6 Uji Hipotesis.....	65
4.6.1 Uji Hipotesis 1	65
4.6.1.1 Uji asumsi klasik hipotesis 1	65
4.6.1.2 Uji koefisien determinasi hipotesis 1	68
4.6.1.3 Uji F hipotesis 1	68
4.6.1.4 Uji T hipotesis 1	69

4.6.2 Uji Hipotesis 2	70
4.6.2.1 Uji asumsi klasik hipotesis 2.....	70
4.6.2.2 Uji koefisien determinasi hipotesis 2.....	73
4.6.2.3 Uji F hipotesis 2	73
4.6.2.4 Uji T hipotesis 2.....	74
4.7 Analisis dan Pembahasan	76
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	86
5.3 Keterbatasan	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	92



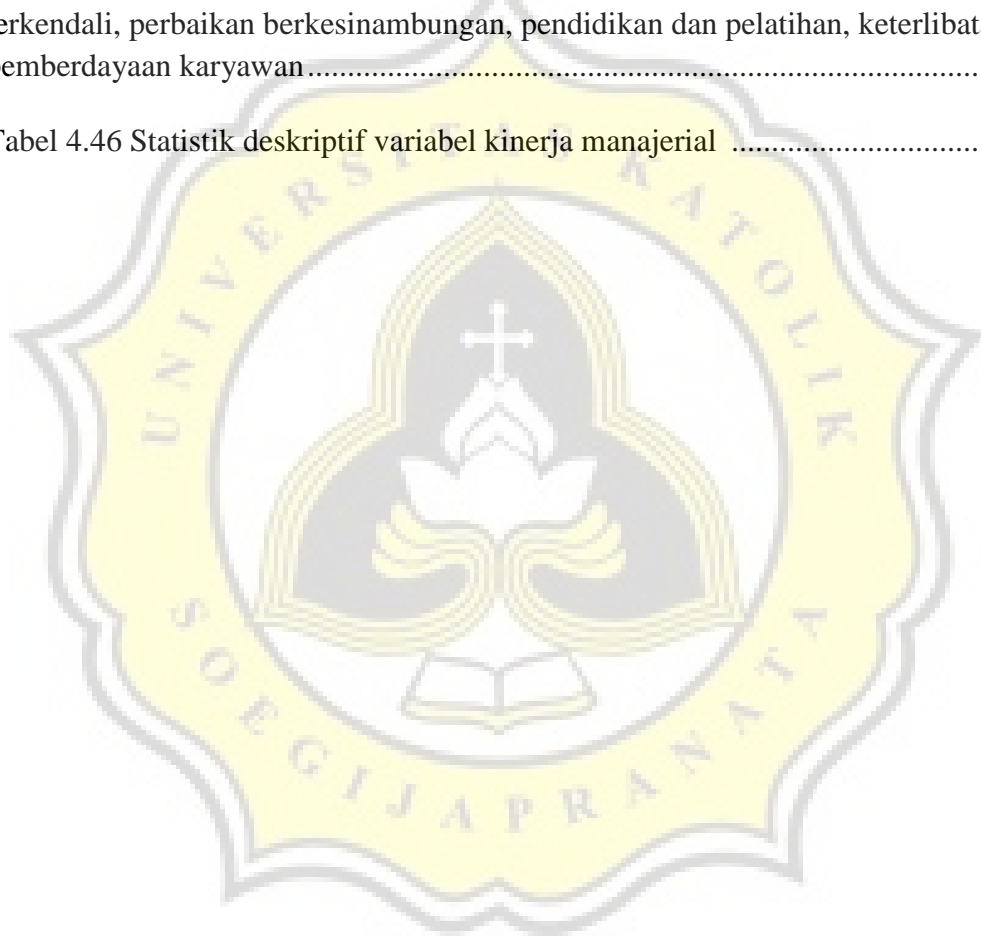
Daftar Tabel

Tabel 2.1 Hasil penelitian sebelumnya	22
---------------------------------------------	----

Tabel 4.1 Hasil penyebaran kuesioner	42
Tabel 4.2 Demografi responden (lama bekerja diperusahaan, jenis kelamin, umur)..	43
Tabel 4.3 Demografi responden (pendidikan terakhir, jabatan, masa kerja jabatan)..	44
Tabel 4.4 Lama bekerja di perusahaan*jabatan (<i>crosstabulation</i>).....	45
Tabel 4.5 Jenis kelamin*jabatan (<i>crosstabulation</i>).....	46
Tabel 4.6 Umur*jabatan (<i>crosstabulation</i>)	46
Tabel 4.7 Pendidikan*jabatan (<i>crosstabulation</i>).....	47
Tabel 4.8 Masa jabatan*jabatan (<i>crosstabulation</i>)	47
Tabel 4.9 Hasil uji validitas TQM (1).....	48
Tabel 4.10 Hasil uji validitas TQM (1).....	49
Tabel 4.11 Hasil uji validitas TQM (2).....	50
Tabel 4.12 Hasil uji validitas TQM (2).....	51
Tabel 4.13 Hasil uji validitas TQM (3).....	52
Tabel 4.14 Hasil uji validitas TQM (3).....	53
Tabel 4.15 Hasil uji validitas TQM (4).....	54
Tabel 4.16 Hasil uji validitas TQM (5).....	55
Tabel 4.17 Hasil uji validitas TQM (5).....	56
Tabel 4.18 Hasil uji validitas TQM (6).....	56
Tabel 4.19 Hasil uji validitas TQM (6).....	57
Tabel 4.20 Hasil uji validitas kinerja manajerial (1).....	58
Tabel 4.21 Hasil uji validitas kinerja manajerial (2).....	58

Tabel 4.22 Hasil uji validitas sistem penghargaan (1)	59
Tabel 4.23 Hasil uji validitas sistem penghargaan (2)	60
Tabel 4.24 Hasil uji reliabilitas	60
Tabel 4.25 Deskriptif variabel penelitian.....	61
Tabel 4.26 Hasil <i>compare means</i> persepsi responden (lama bekerja di perusahaan, jenis kelamin, usia).....	63
Tabel 4.27 Hasil <i>compare means</i> persepsi responden (pendidikan, jabatan, masa jabatan).....	64
Tabel 4.28 Hasil uji normalitas hipotesis 1	66
Tabel 4.29 Hasil uji heteroskedastisitas hipotesis 1	66
Tabel 4.30 Hasil uji multikolinieritas hipotesis 1	67
Tabel 4.31 Hasil uji koefisien determinasi hipotesis 1	68
Tabel 4.32 Hasil uji statistik F hipotesis 1	68
Tabel 4.33 Hasil analisis regresi berganda hipotesis 1	69
Tabel 4.34 Hasil uji normalitas hipotesis 2.....	70
Tabel 4.35 Hasil uji heteroskedastisitas hipotesis 2.....	71
Tabel 4.36 Hasil uji multikolinieritas hipotesis 2	72
Tabel 4.37 Hasil uji multikolinieritas setelah pengobatan	72
Tabel 4.38 Hasil uji koefisien determinasi hipotesis 2	73
Tabel 4.39 Hasil uji statistik F hipotesis 2	74
Tabel 4.40 Hasil analisis regresi berganda	75
Tabel 4.41 Statistik deskriptif variabel TQM indikator fokus pelanggan.....	77

Tabel 4.42 Statistik deskriptif variabel TQM indikator obsesi terhadap kualitas.....	78
Tabel 4.43 Statistik deskriptif variabel TQM indikator pendekatan ilmiah dan indikator komitmen jangka panjang.....	78
Tabel 4.44 Statistik deskriptif variabel TQM indikator kerjasama tim	79
Tabel 4.45 Statistik deskriptif variabel TQM indikator kesatuan tujuan, kebebasan terkendali, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.....	80
Tabel 4.46 Statistik deskriptif variabel kinerja manajerial	82



Abstrak

Total Quality Management merupakan pendekatan manajemen dalam suatu perusahaan yang berpusat pada mutu dilandasi dengan kerjasama dari seluruh karyawan yang ada pada perusahaan itu sendiri. Penerapan TQM dengan efektif membuat perusahaan mampu menilai tingkat perubahan yang telah dilakukan oleh karyawan maupun manajer yang ada pada perusahaan tersebut dikarenakan keberhasilan pencapaian tujuan suatu perusahaan mayoritas bergantung pada seorang manajer. Keberhasilan seorang manajer dinilai dari kinerja manajerialnya. Kinerja manajerial itu sendiri adalah kinerja manajer dalam melakukan kegiatan manajerialnya. Dalam penelitian sebelumnya, terlihat adanya inkonsisten dari hasil penelitian yang meneliti interaksi antara TQM terhadap kinerja manajerial. Maka atas uraian itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali apakah terdapat hubungan yang signifikan pada penerapan TQM terhadap kinerja manajerial dengan menggunakan sistem penghargaan (*reward*) sebagai variabel moderating.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajer divisi yang sedang bekerja pada perusahaan manufaktur berskala besar di kota Semarang yang terdaftar dalam Biro Pusat Statistik (BPS) tahun 2011. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel yang bertujuan (*purposive sampling*). Kuesioner yang disebar berjumlah 87 kuesioner, sedangkan yang kembali dan dapat diolah hanya berjumlah 31 kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan berganda. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa penerapan TQM berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial dan sistem penghargaan gagal memoderasi hubungan antara TQM dengan kinerja manajerial.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kinerja Manajerial, Sistem Penghargaan.