

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM PENILAIAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP HUBUNGAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KINERJA MANAJERIAL

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



Irawan Gondo Wardoyo
06.60.0179

**Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang
2011**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH SISTEM PENILAIAN KINERJA DAN SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP HUBUNGAN TOTAL
QUALITY MANAGEMENT DAN KINERJA MANAJERIAL**

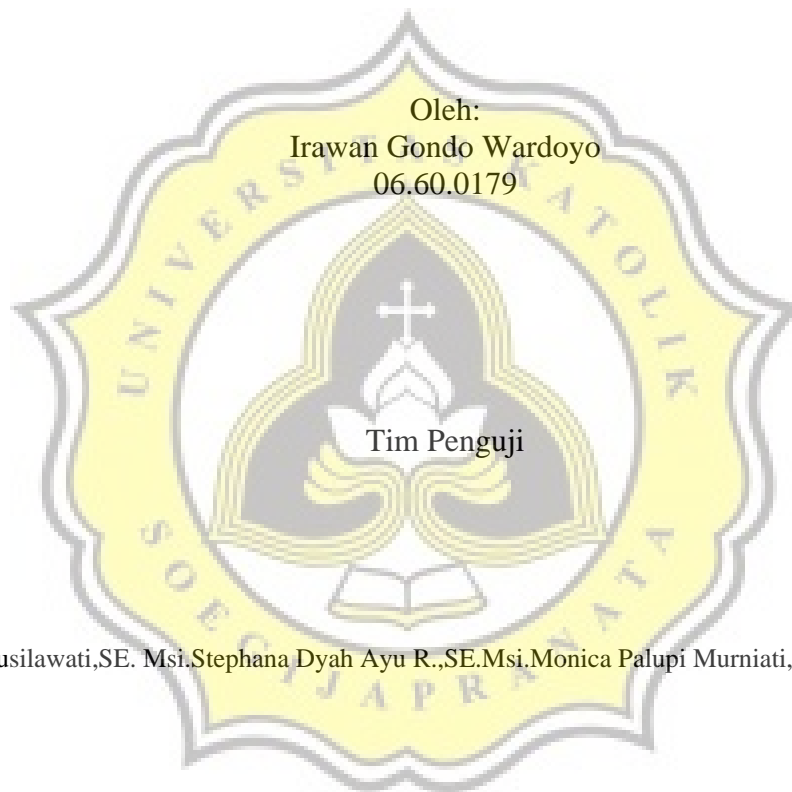


Pembimbing

Monica Palupi Murniati,SE.MM.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:
Jumat, 11 April 2011 skripsi dengan judul:

**PENGARUH SISTEM PENILAIAN KINERJA DAN SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP HUBUNGAN TOTAL
QUALITY MANAGEMENT DAN KINERJA MANAJERIAL**



Clara Susilawati,SE. Msi.Stephana Dyah Ayu R.,SE.Msi.Monica Palupi Murniati,SE.MM.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Unika Soegijapranata

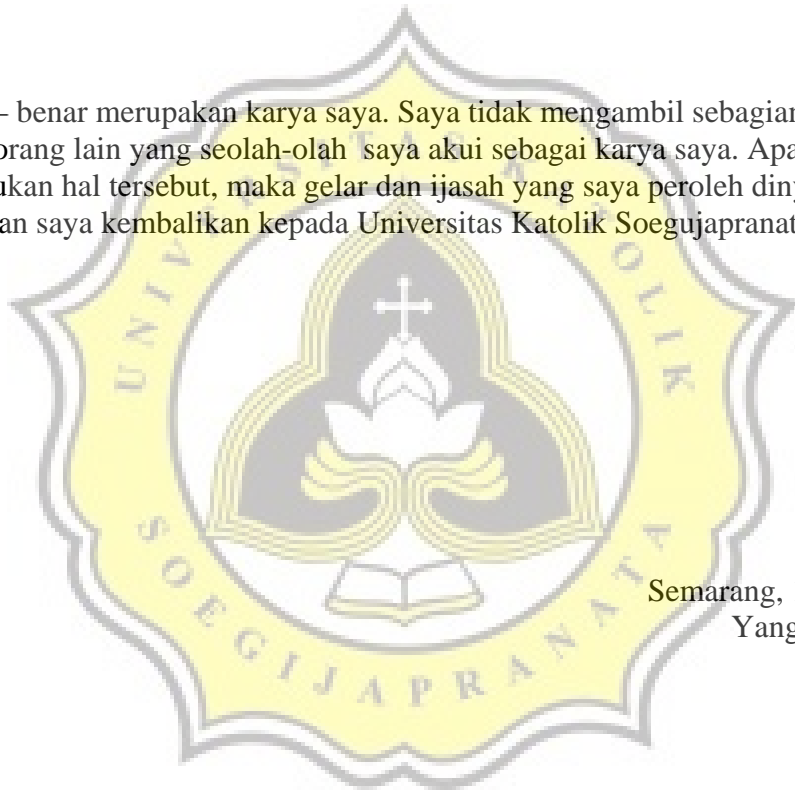
Prof. Dr. Andreas Lako

Pernyataan Keaslian Skripsi:

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

PENGARUH SISTEM PENILAIAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP HUBUNGAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KINERJA MANAJERIAL

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 Katolik Soegijapranata.



Semarang, 11 April 2011
Yang menyatakan,

Irawan Gondo Wardoyo

HALAMAN MOTTO

Jika kita JATUH... kita harus BANGKIT dan menjadi SELANGKAH lebih MAJU



Kemenangan bukanlah milik yang TERKUAT atau yang TERCEPAT, tapi kemenangan adalah bagi mereka yang percaya kepada TUHAN dan selalu berpikir "Aku Bisa...!!!!"

Orang 'pintar' berpendapat, untuk berbisnis perlu tingkat pendidikan tertentu. Orang 'bodoh' beranggapan, dia pun pasti bisa berbisnis.

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Tuhan YME, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Sistem Penilaian Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Hubungan Total Quality Management dan Kinerja Manajerial”. Topik ini dipilih karena peneliti mencoba menggunakan sampel yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang menggunakan sampel perusahaan manufaktur dalam penelitian ini sampelnya yaitu perhotelan, untuk membuktikan apakah akan diperoleh hasil yang sama, sehingga meningkatkan kemampuan generalisasi. Perbedaan sampel yang digunakan dengan penelitian sebelumnya menyebabkan perbedaan tingkat validitas eksternal, sehingga generalisasi hipotesis yang tercipta mungkin saja berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andreas Lako selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Ibu Yusni Warastuti,SE.,MSi Selaku Kepala Jurusan Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Ibu Monica Palupi Murniati,SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan, petunjuk serta nasehat dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Clara Susilawati,SE.Msi. an Ibu Stephana Dyah Ayu R.,SE.Msi.
Selaku dosen penguji skripsi.
5. Manajer hotel di Semarang yang telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data-data hasil penelitian.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Akuntansi Unika Soegijapranata.
7. Seluruh staf Perpustakaan Universitas Unika Soegijapranata Semarang..

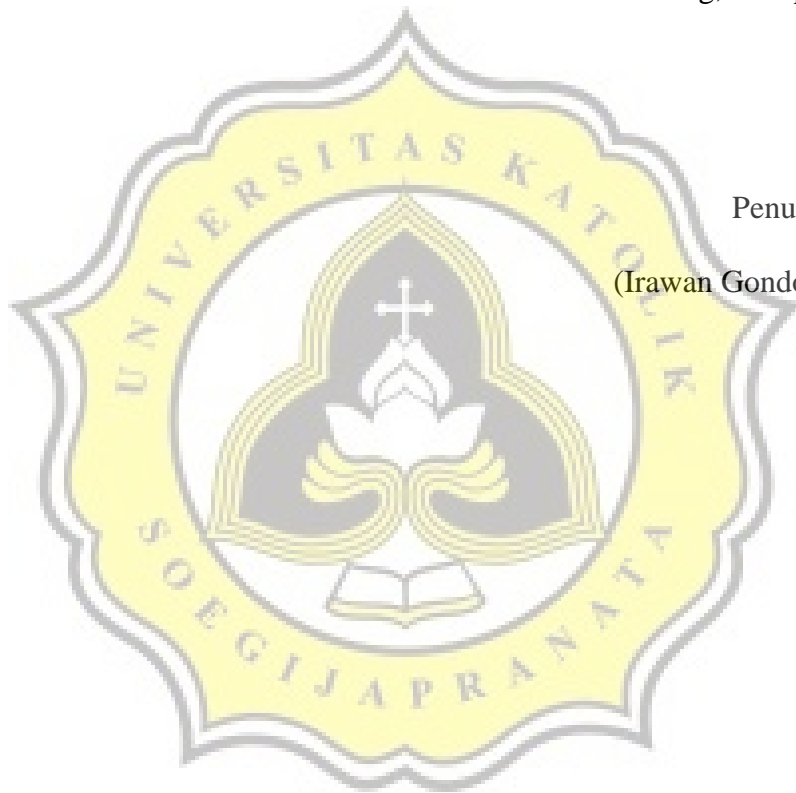
And a lot of thanks for my dearest & friends :

1. Papi dan Mami tercinta, Heidy, Henry yang telah memberikan dukungan dan perhatian yang besar, serta dukungan doa, moral dan finansial selama ini.
2. Seluruh Keluarga Besar Oh dan Gondo wardoyo yang tidak bosan – bosan memberi semangat, Nasihat, dan Doa agar skripsi ini dapat terselesaikan.
3. My special girlfriend Sari Santoso
4. Teman Kuliah dan Sahabatku: Pitik, Oddie Rambo, Achuan, Natan, Cristo, Ian dan teman – teman satu jurusan sistem 06 untuk dukungannya.

Penulis berdoa kepada semuanya yang telah mendukung penulis, agar mendapatkan berkat yang setimpal kepada mereka atas bantuannya *God Bless You All. You'll the best for me.*

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi perusahaan dan rekan-rekan pembaca yang tertarik dengan masalah ini serta dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi almamater tercinta.

Semarang, 11 April 2011



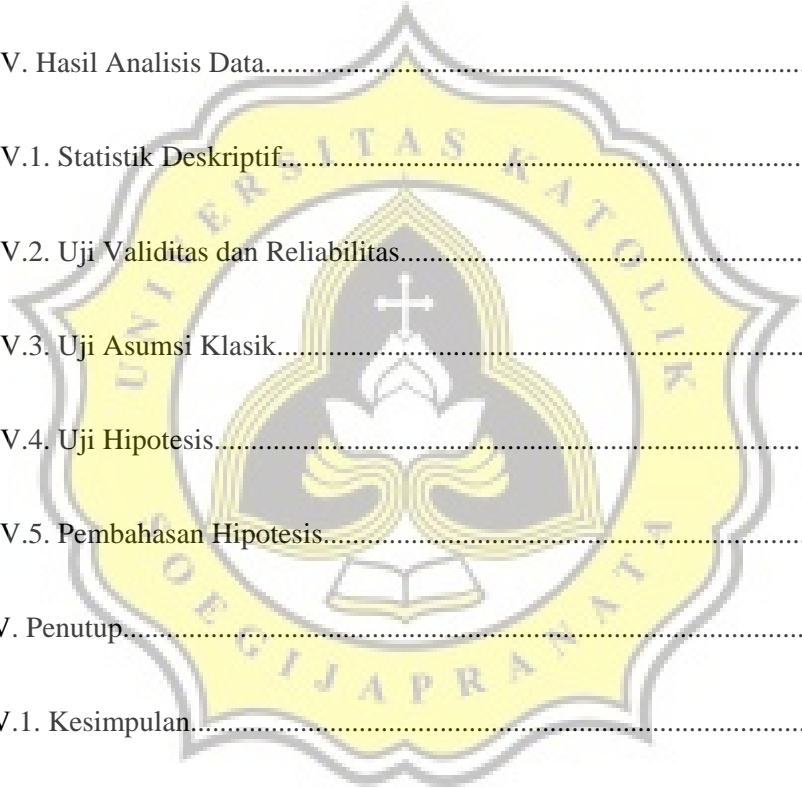
Penulis

(Irawan Gondo Wardoyo)

Daftar Isi

Halaman Persetujuan	i
Halaman Pengesahan skripsi.....	ii
Halaman Keaslian Skripsi.....	iii
Halaman Motto	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Abstrak.....	xii
I. Pendahuluan.....	1
I.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
I.2 Perumusan dan Batasan masalah	7
I.3 Tujuan dan manfaat Penelitian	8
I.4 Sistematika Penulisan	8
II.1 Landasan Teori	10
II.2 Hipotesis	20
II.3 Kerangka Pikir	24

II.4 Definisi dan Penilaian Variabel	26
III. Metode Penelitian	29
III.1. Objek dan Lokasi Penelitian.....	29
III.2. Metode Pengumpulan Data	30
III.3. Pengujian Alat Pengumpulan Data.....	31
IV. Hasil Analisis Data.....	37
IV.1. Statistik Deskriptif.....	37
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
IV.3. Uji Asumsi Klasik.....	66
IV.4. Uji Hipotesis.....	71
IV.5. Pembahasan Hipotesis.....	75
V. Penutup.....	79
V.1. Kesimpulan.....	79
V.2. Saran.....	79

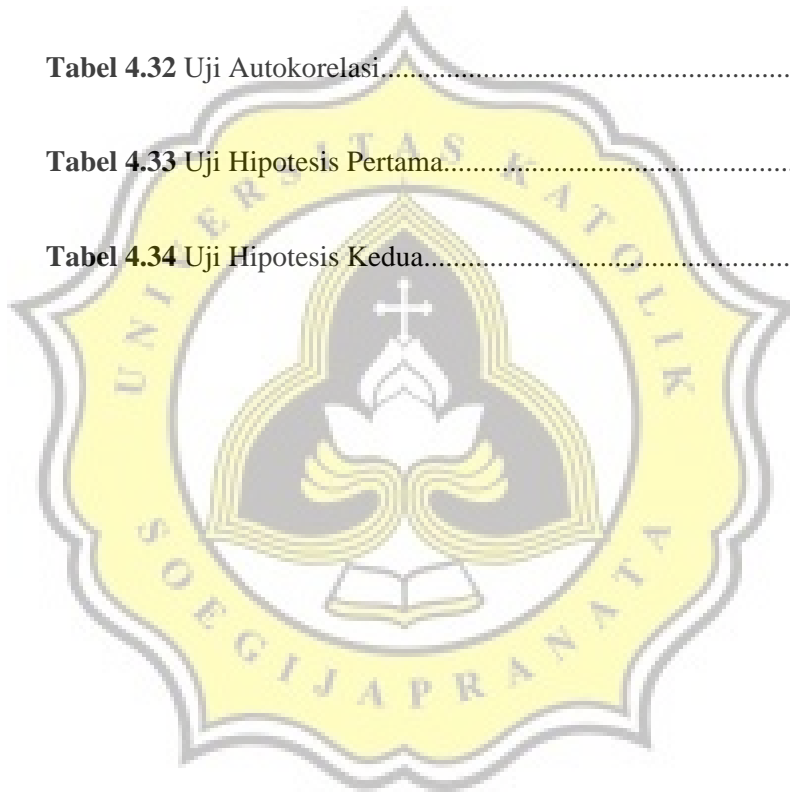


Daftar Tabel

Tabel 4.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	38
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Fokus pada Pelanggan) Hipotesis 1.....	41
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Fokus pada Pelanggan) Hipotesis 2.....	42
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Obsesi pada Kualitas) Hipotesis 1.....	43
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Obsesi pada Kualitas) Hipotesis 2.....	43
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Kerjasama Tim) Hipotesis 1.....	45
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Kerjasama Tim) Hipotesis 2.....	45
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Perbaikan secara Berkesinambungan) Hipotesis 1.....	46
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Perbaikan secara Berkesinambungan) Hipotesis 2.....	47
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Pendidikan dan Pelatihan) Hipotesis 1.....	48

Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Pendidikan dan Pelatihan) Hipotesis 2.....	48
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan) Hipotesis 1.....	49
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Indikator TQM (Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan) Hipotesis 2.....	50
Tabel 4.15 Statistik Deskriptif Indikator Sistem Penilaian Kinerja.....	51
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Indikator Sistem Penghargaan.....	55
Tabel 4.17 Statistik Deskriptif Indikator Kinerja Manajerial Hipotesis 1.....	56
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Indikator Kinerja Manajerial Hipotesis 2.....	57
Tabel 4.19 Statistik Deskriptif Indikator Variabel Penelitian.....	58
Tabel 4.20 Uji Validitas Variabel TQM (Pengujian I).....	60
Tabel 4.21 Uji Validitas Variabel TQM (Pengujian II).....	61
Tabel 4.22 Uji Validitas Sistem Penilaian Kinerja.....	63
Tabel 4.23 Uji Validitas Sistem Penghargaan.....	64
Tabel 4.24 Uji Validitas Kinerja Manajerial.....	64
Tabel 4.25 Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.26 Uji Normalitas Hipotesis Pertama (sebelum normal).....	66

Tabel 4.27 Uji Normalitas Hipotesis Pertama (setelah normal).....	67
Tabel 4.28 Uji Normalitas Hipotesis Kedua.....	67
Tabel 4.29 Uji Multikolineralitas (pengujian I).....	68
Tabel 4.30 Uji Multikolineralitas (pengujian II).....	69
Tabel 4.31 Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4.32 Uji Autokorelasi.....	71
Tabel 4.33 Uji Hipotesis Pertama.....	72
Tabel 4.34 Uji Hipotesis Kedua.....	74



Daftar Gambar

Gambar 1 Kerangka Pikir.....	25
-------------------------------------	----



ABSTRAK

Perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya berusaha untuk mencapai laba yang optimum demi kelangsungan hidup perusahaan dan perkembangan perusahaan itu sendiri. Dewasa ini, konsumen semakin kritis, yaitu adanya tuntutan dari konsumen terhadap barang yang semakin bermutu. Konsumen semakin sadar biaya dan sadar nilai dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Perusahaan dituntut menciptakan produk dan jasa yang bernilai bagi pelanggan.

Total Quality Management (TQM) hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan mutu tersebut., TQM lebih menekankan karyawan dalam memecahkan masalah, bekerja secara tim, dan membangkitkan pendekatan-pendekatan inovatif untuk memperbaiki produksi. Karyawan diminta memastikan bahwa operasi perusahaan berjalan dengan efisien, lebih menekankan pada produk dan pelanggan, bukan pada produksi massa. peneliti mencoba menggunakan sampel yang berbeda yaitu hotel di Semarang, untuk membuktikan apakah akan diperoleh hasil yang sama, sehingga meningkatkan kemampuan generalisasi. Perbedaan sampel yang digunakan dengan penelitian sebelumnya menyebabkan perbedaan tingkat validitas eksternal, sehingga generalisasi hipotesis yang tercipta mungkin saja berbeda dengan penelitian sebelumnya karena penelitian sebelumnya lebih banyak meneliti perusahaan manufaktur.

Kata kunci : TQM