

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH INTERAKSI ANTARA TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) DENGAN SISTEM PENGUKURAN
KINERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL**

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



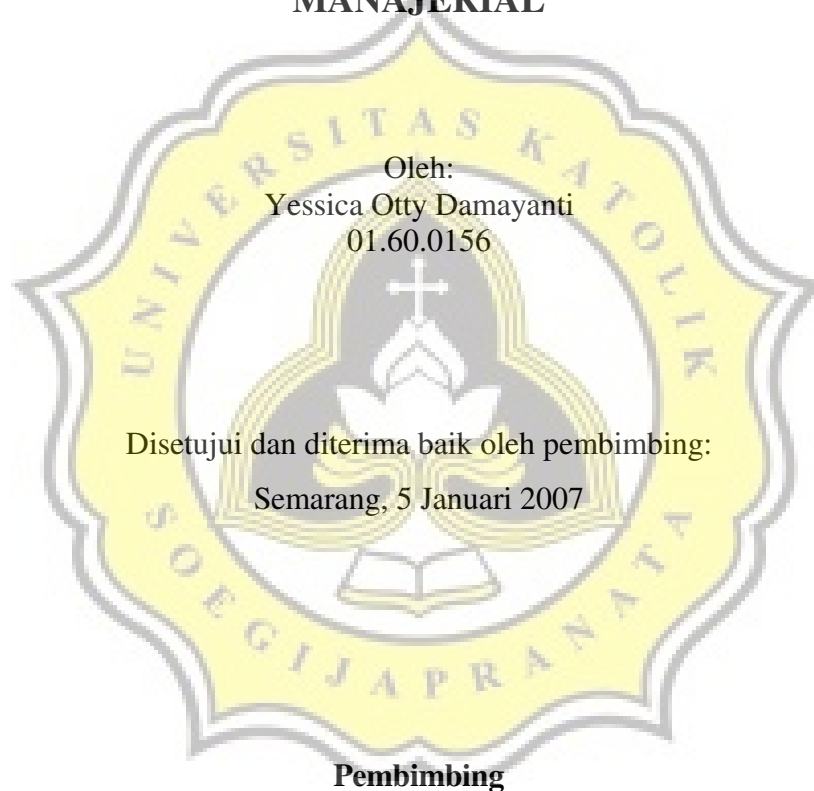
**Yessica Otty Damayanti
01.60.0156**

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2007

Skripsi dengan judul

**ANALISIS PENGARUH INTERAKSI ANTARA TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) DENGAN SISTEM PENGUKURAN
KINERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL**



AA. Christmastuti, SE., MSi, AKT.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :
Selasa, 27 Pebruari 2007 Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH INTERAKSI ANTARA TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) DENGAN SISTEM PENGUKURAN
KINERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL**



Drs.Hudi Prawoto,MM.AKT AA.Christmastuti SE.MSi.AKT G. Freddy Koeswoyo, SE.MSi

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Unika Soegijapranata

Drs. Sentot Suciarto, Ph.D.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

ANALISIS PENGARUH INTERAKSI ANTARA TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP 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.

Saksi-saksi :

Drs. Hudi Prawoto, MM.,Akt

AA. Christmastuti, SE.,Msi Akt

B.Linggar Yekti N, SE.,Mcomm

Semarang, 27 Pebruari 2007
Yang menyatakan,

Yessica Otty Damayanti

HALAMAN PERSEMBAHAN

“ Aku tidak suka mendengar anak-anakKu bersungut-sungut dan berkeluh kesah. Itu menandakan mereka tidak percaya padaKu sepenuhnya. Tapi Aku menyukai dengan korban syukur dan pujian. Semua itu seperti ‘parfum wangi’ yang memenuhi tahtaKu ”

“ Barang siapa tidak MENGASIH, ia tidak mengenal Allah, sebab Allah adalah KASIH ”

lone and seglasesud *indah* pada waktunya bdkanlone tdk *kekelan* dan hdi
ne dka (Perkhotan 3:11).

Karena Ia tahu jalan hidupku; seandainya Ia menguji Aku, aku akan timbul seperti emas (Ayub 23:10)

Ακυ αδαλαη Ψονγ Ηι δυπ. Ακυ τελαη ματι, ναμυν λι
ηατλαη, Ακυ ηι δυπ, σαμπαι σελαμα-λαμανψα (Ωαηψο
1: 17, 18)

Kupersembahkan karyaku ini kepada:

M am a

Papa

N ino & Sasha

70PE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Perawan Maria, penulis ucapkan karena skripsi dengan judul “ Analisis Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management (TQM) Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Manajerial “ telah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang. Topik tersebut dipilih karena penulis merasa penerapan Sistem Total Quality Management dalam perusahaan bisa meningkatkan kualitas perusahaan nasional untuk bisa bersaing dengan perusahaan internasional. Karena di dalam system ini dapat meningkatkan produktivitas barang dan jasa yang bemutu tinggi sehingga juga dapat memajukan perusahaan nasional untuk dapat bersaing dalam kanchah internasional.

Dengan selesainya skripsi yang penulis buat ini, tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

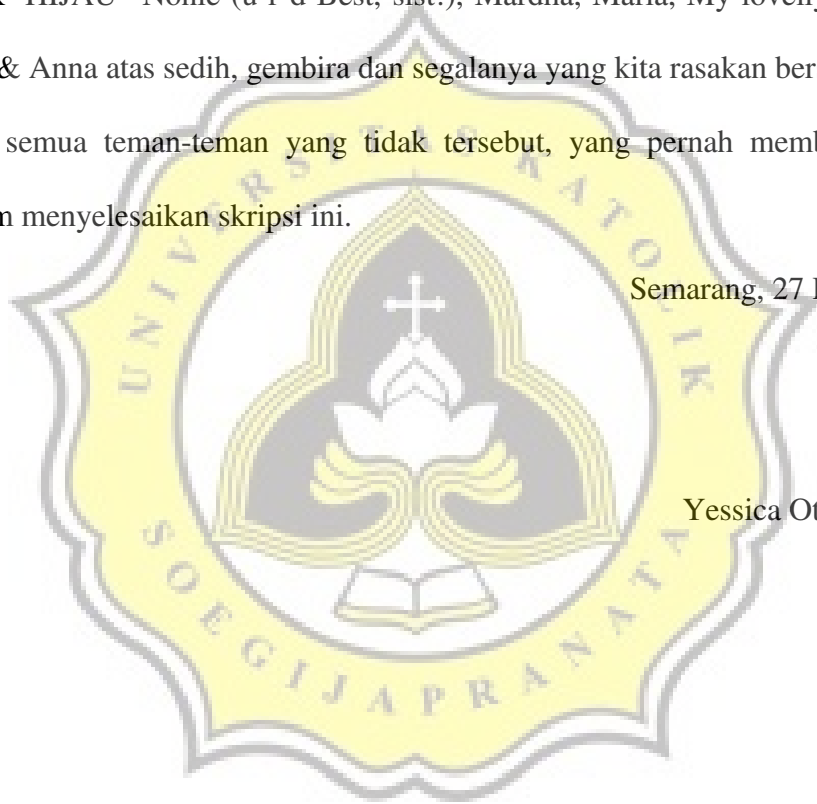
1. Bapak Drs. A Sentot Suciarto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Theresia Dwi Hastuti, SE., MSi. Akt selaku Ketua Jurusan Akuntansi atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
3. Ibu AA. Christmastuti, SE., MSi, AKT. selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis.
4. Keluarga Wien'(papa, mama, Nino & Sasha), terutama mama tercinta atas pengertian yang begitu besar terhadap penulis, Tuhan memberkati kalian.

5. Teman ‘seperjuanganku’ Ima Wulansari untuk support dan bantuannya selama ini (akhirnya kita lulus, Im!!!). My Soulmate Packaging : Early yang selalu mendoakanku.
6. My 70PE for u’r love, care and support (kapan nyusul nih???)
7. Teman-teman Akuntansi ’01 baik yang masih mengingatku dan yang sudah melupakanku, atas persahabatan yang terjalin selama ini.
8. Genk ‘HIJAU’ Nonie (u r d Best, sist!), Mardha, Maria, My lovelly little sisters Elly & Anna atas sedih, gembira dan segalanya yang kita rasakan bersama.
9. Dan semua teman-teman yang tidak tersebut, yang pernah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semarang, 27 Pebruari 2007

Penulis

Yessica Otty Damayanti



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Penelitian	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
II.1 Total Quality Management	10
II.1.1 Definisi TQM	10
II.1.2 Karakteristik TQM	12
II.1.3 Prinsip Dalam TQM	13
II.1.4 Unsur-unsur Utama TQM	14
II.1.5 Praktik Pemanufakturan TQM	17
II.1.6 Manfaat dan Tujuan Penerapan TQM	18
II.2 Sistem Pengukuran Kinerja	19
II.3 Kepuasan Kerja	21
II.3.1 Definisi Kepuasan Kerja	21
II.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Kerja	21
II.3.3 Kepuasan Kerja dan Kinerja	23
II.4 Pengembangan Hipotesis	24
II.5 Kerangka Pikir	27

BAB III METODE PENELITIAN	
III.1 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian	29
III.1.1 Total Quality Management	29
III.1.2 Sistem Pengukuran Kinerja	29
III.1.3 Kepuasan Kerja	30
III.1.4 Kineja Manajerial	31
III.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
III.2.1 Populasi Penelitian	31
III.2.2 Sampel Penelitian	32
III.3 Metode Pengumpulan Data	34
III.4 Pengujian Alat Pengumpulan Data	35
III.4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	35
III.4.2 Uji Asumsi Klasik	37
III.5 Teknik Analisis Data atau Uji Hipotesis	38
III.5.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	38
III.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	38
III.6 Koefisien Determinasi	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
IV.1 Gambaran Umum Responden	41
IV.2 Analisis Data	42
IV.3 Deskripsi Statistik Variabel	45
IV.4 Teknik Analisis Data atau Uji Hipotesis	47
BAB V PENUTUP	53
V.1 Kesimpulan	54
V.2 Keterbatasan dan Implikasi	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.1 Langkah-langkah Penelitian	33
Table 3.2.2 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	34
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden	41
Tabel 4.2 Uji Validitas	42
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.4 Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.5 Deskripsi Statistik Variabel	45
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linier Sederhana (H1)	48
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda (H2)	49
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linier Berganda (H3)	51



DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pikir

28



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial. Juga untuk mengetahui interaksi antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Manajerial.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajer dari seluruh level/tingkatan manajemen, yang bekerja pada perusahaan manufaktur berskala besar di Semarang yang menerapkan Total Quality Management (TQM). Dimana perusahaan tersebut terdaftar di Direktori Industri Biro Pusat Statistik tahun 2003. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Quota Sampling*. Kuesioner yang disebar dalam penelitian ini berjumlah 60 lembar, sedangkan yang kembali dan diolah hanya berjumlah 32 kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan berganda.

Dari penelitian yang dilakukan dapat dibuat kesimpulan bahwa TQM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial, Sistem Pengukuran Kinerja dan Kepuasan Kerja berfungsi sebagai variabel moderating dalam hubungan antara Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Manajerial.

Kata Kunci : Total Quality Management, Kinerja Manajerial, Sistem Pengukuran Kinerja, Kepuasan Kerja,