

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM
PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SERTA
PERILAKU MANAJER SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Univeritas Katolik Soegijapranata
Semarang**



Veronica Maureen Hayuningtyas

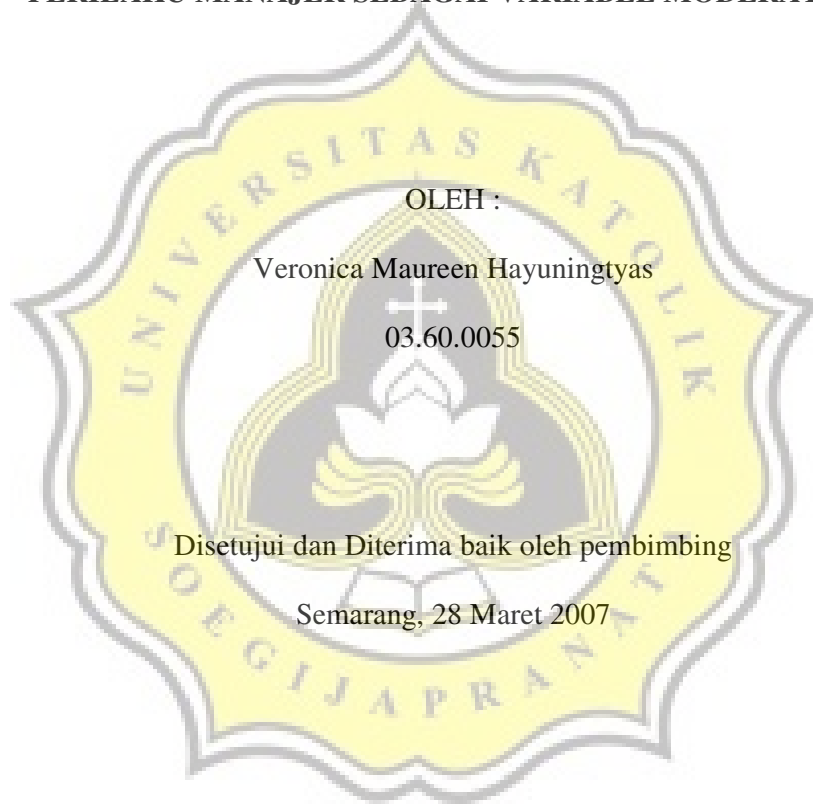
03.60.0055

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2007

Skripsi dengan Judul

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM
PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SERTA
PERILAKU MANAJER SEBAGAI VARIABEL MODERATING**



OLEH :

Veronica Maureen Hayuningtyas

03.60.0055

Disetujui dan Diterima baik oleh pembimbing

Semarang, 28 Maret 2007

Pembimbing

Clara Susilawati, SE., Msi

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :

Rabu, 2 Mei 2007

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN
SISTEM PENGHARGAAN SERTA PERILAKU MANAJER SEBAGAI
VARIABEL MODERATING**

Oleh :

Veronica Maureen Hayuningtyas

03.60.0055

Tim Penguji

Clara Susilawati, SE., MSi Stephana Dyah Ayu, SE., Msi ST.Vena Purnamasari, SE., Msi

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Unika Soegijapranata

Drs. Sentot Suciarto.A., MP., Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

**PENGARUH TEKNIK TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA
DAN SISTEM PENGHARGAAN SERTA PERILAKU MANAJER
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, 2 Mei 2007

Yang menyatakan,

Veronica Maureen Hayuningtyas

Saksi-Saksi :

Clara Susilawati, SE., MSi Stephana Dyah Ayu, SE., Msi ST.Vena Purnamasari, SE.,Msi

Dengan Segenap cinta dan tulus hati skripsi ini saya persembahkan kepada :

☪ *Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu membimbingku dan menemaniku dalam perlindungan serta memberikan berkat yang berlimpah dalam hidupku*

☪ *Papi, Mami, and my sister's cie' ira n anita yang kusayangi. Yang selalu memberiku semangat dalam suka maupun duka*

☪ *Seseorang yang selalu setia menemaniku dalam sedih, susah, senang "nyo-nyo"*

HALAMAN MOTTO

"Apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah
menyerahkannya, maka hal itu akan diberikan kepadamu"

"Kemungkinan dan kegagalan tak ada yang jatuh dari langit dengan Cuma-Cuma
Semua itu karena usaha, doa dan kemampuan yang kita punya"

"Jadilah orang yang luar biasa, jangan menjadi orang biasa "

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis ucapkan karena skripsi dengan judul **“PENGARUH TEKNIK TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SERTA PERILAKU MANAJER SEBAGAI VARIABEL MODERATING”** telah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang. Topik ini dipilih untuk menambah bukti empiris ada tidaknya hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Selesainya skripsi ini peneliti akui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Sentot Suciarto.A.,MP.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Soegijapranata Semarang atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi.
2. Drs. Theodorus Sudimin., MS., selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
3. Ibu Theresia Dwi Hastuti, SE., Msi., Akt., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dan Dosen Wali anak Akuntansi angkatan 2003 atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
4. Ibu Clara Susilawati, SE., Msi., selaku Dosen Pembimbing paling baik dan sabar yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis dan menyelesaikan skripsi ini .
5. Ibu ST.Vena Purnamasari, SE., Msi dan Ibu Stephana Dyah Ayu, SE., Msi., selaku dosen penguji yang selalu bersedia membantu meluangkan waktu untuk berdiskusi.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang selalu siap melayani .

7. Papi, dan Mami tercinta yang telah banyak membantuku dalam segala bidang, terutama material dan spritual dan selalu memberiku semangat dalam suka maupun duka.
 8. Cik ira dan Adikku Anita (c'l-n) yang kusayangi, yang telah memberi dukungan penuh dan selalu setia mendengarkan keluh kesahku selama ini.
 9. Kokoku “nyo-nyo” yang selalu setia dan rela berkorban membantuku,menemaniku dan mendorongku dalam suka maupun duka.
 10. Buat David “TELE” makacih ya buat pinjaman komputernya.
 11. Sahabat-sahabatku tersayang Natalia “Bona”, Deby, Ellen, Nanik, Siska , Kristin, terima kasih atas semua waktumu dan semua ketulusanmu dukunganmu dalam persahabatan sejak kuliah “Aku buktikan bahwa Aku Bisa”(Aku Menunggumu. “Berjuanglah”)
 12. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dala proses studi, khususnya dalam proses penulisan skripsi ini.
- Akhir kata, semoga apa yang telah dimulai dengan baik akan diselesaia kn dengan baik pula.

Semarang, 2 Mei 2007

Peneliti

Veronica Maureen Hayuningtyas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KESLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Total Quality Management.....	10
2.1.1. Definisi TQM.....	10
2.1.2. Unsur – unsur TQM	13

2.1.3.	Prinsip & Falsafah TQM	16
2.2.	Kinerja Manajerial	17
2.2.1.	Pengertian Kinerja.....	17
2.2.2.	Penilaian Kinerja Manajerial	19
2.2.3.	Aktivitas Manajerial.....	20
2.3.	Sistem Pengukuran Kinerja.....	26
2.3.1.	Sistem Pengukuran Kinerja	26
2.3.2.	Ukuran Kinerja.....	28
2.4.	Sistem Penghargaan	30
2.4.1.	Pemahaman Sistem Penghargaan.....	30
2.4.2.	Manfaat Penghargaan Berbasis Kinerja	33
2.5.	Perilaku Manajer	34
2.5.1.	Peran Manajer	34
2.5.2.	Proses Manajemen	35
2.5.3.	Aspek Perilaku Dalam Manajemen	37
2.6.	Pengembangan Hipotesis	39
2.7.	Kerangka Pikir	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Jenis dan Sumber Data.....	46
3.1.1.	Sampel	46
3.1.2.	Jenis Data.....	49
3.1.3.	Teknik Pengumpulan Data	49
3.2.	Definisi dan Pengukuran Variable Penelitian	50
3.2.1.	Total Quality Management (TQM).....	50
3.2.2.	Kinerja Manajerial	51
3.2.3.	Sistem Pengukuran Kinerja	51
3.2.4.	Sistem Penghargaan	52
3.2.5.	Perilaku Manajer	52
3.3.	Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	53

3.3.1.	Pengujian Validitas	53
3.3.2.	Pengujian Reabilitas	54
3.4.	Pengujian Asumsi Klasik	55
3.4.1.	Uji Normalitas	55
3.4.2.	Uji Multikolinieritas	56
3.4.3.	Uji Autokorelasi	56
3.4.4.	Uji Heteroskedastisitas	57
3.5	Alat Analisis Data.....	.58
3.5.1	Analisis Regresi Berganda.....	58
3.5.2	Uji Hipotesis I.....	.58
3.5.3	Uji Hipotesis II.....	..59
3.5.4	Uji Hipotesis III.....	60
3.5.5	Penentuan Besarnya Pengaruh.....	..61

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden.....	62
4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	.63
4.3	Hasil Analisis Data.....	66
4.3.1	Uji Validitas.....	...66
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	..68
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	.70
4.4.1	Uji Normalitas.....	...70
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	..74
4.4.3	Uji Heterokedastisitas.....	75
4.5	Analisis Regresi Berganda.....	.79
4.5.1	Uji Hipotesis I.....	80
4.5.2	Uji Hipotesis II.....	.82
4.5.3	Uji Hipotesis III.....	.84
4.5.4	Penentuan Besarnya Pengaruh.....	..85
4.6	Pembahasan.....	...86

BAB V KESIMPULAN , KETERBATASAN , IMPLIKASI

5.1	Kesimpulan dan Pembahasan.....	88
5.1.1	Kesimpulan.....	88
5.1.2	Keterbatasan.....	..89
5.2	Implikasi.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

2.1	Faktor perilaku dalam proses manajemen.....	38
3.1.1	Pengambilan Sampel.....	47
3.1.2	Pengiriman dan Pengembalian kuesioner.....	48
4.1.1	Hasil Pengujian Validitas TQM.....	62
4.1.2	Hasil Pengujian Validitas Kinerja manajerial.....	63
4.1.3	Hasil Pengujian Validitas Sistem Pengukuran Kinerja.....	63
4.1.4	Hasil Pengujian Validitas Sistem Penghargaan.....	63
4.1.5	Hasil Pengujian Validitas Perilaku Manajer.....	64
4.1.6	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	65
4.2.1	Deskripsi responden.....	66
4.3.1	Tingkatan persepsi responden.....	...68
4.3.2	Tingkat persepsi responden terhadap TQM, KM, SPK, SP, PM berdasarkan usia.....	70
4.3.3	Tingkat persepsi responden terhadap TQM, KM, SPK, SP, PM berdasarkan jenis kelamin.....	.73
4.3.4	Tingkat persepsi responden terhadap TQM, KM, SPK, SP, PM berdasarkan pengalaman manajer.....	76
4.5.1	Hasil Regresi Hipotesis I.....	88
4.5.2	Hasil Regresi Hipotesis II.....	.90
4.5.3	Hasil Regresi Hipotesis III.....	...92

ABSTRAKSI

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu teknik yang sering digunakan oleh perusahaan manufaktur untuk meningkatkan kinerjanya. Meskipun ada beberapa perusahaan yang telah menerapkan teknik tersebut, ternyata ada yang berhasil meningkatkan kinerjanya. Namun demikian, masih sedikit sekali penelitian yang menguji alasan / faktor-faktor penyebab keefektifan penerapan teknik *Total Quality Management (TQM)*. Beberapa peneliti bidang akuntansi menyatakan bahwa kinerja perusahaan yang rendah, disebabkan oleh ketergantungannya terhadap sistem akuntansi manajemen perusahaan tersebut yang gagal dalam penentuan sasaran-sasaran yang tepat, pengukuran-pengukuran kinerja, sistem penghargaan/ *reward system* dan perilaku manajer. Penelitian ini memfokuskan pada *Total Quality Management (TQM)*, dan komponen Sistem akuntansi yang meliputi : Sistem Pengukuran Kinerja dan kinerja karyawan yang didasarkan pada penghargaan dan perilaku. Penelitian ini menggunakan insentif individual. Penghargaan diberikan berupa insentif yang diberikan secara individual ataupun kelompok. Sedangkan kinerja yang diukur adalah kinerja manajerial pada tingkat menengah. Oleh karena itu responden yang digunakan adalah manajer-manajer dari tingkat menengah.

Penelitian ini menggunakan data 12 perusahaan manufaktur berskala besar di Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajer dari tingkat menengah. Kuesioner yang dikirim / diminta oleh perusahaan yang diteliti sebanyak 80 kuesioner, tetapi yang kembali hanya 48 kuesioner (respon rate sebesar 60%), dari 48 kuesioner tersebut hanya 36 kuesioner yang diberikan responden dengan lengkap, sehingga yang digunakan dalam analisis data adalah 36 kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda untuk menguji interaksi antara *Total Quality Management (TQM)* dengan Sistem Pengukuran Kinerja, dan *Total Quality Management (TQM)* dengan Sistem Penghargaan, serta *Total Quality Management (TQM)* dengan Perilaku Manajer apakah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial.

Hasilnya ditemukan bukti bahwa terdapat hasil yang signifikan dalam interaksi antara Total Quality Management (TQM) dengan Sistem Pengukuran Kinerja. Dan interaksi antara Total Quality Management (TQM) dengan Sistem Penghargaan serta Total Quality Management (TQM) dengan Perilaku Manajer.

Kata Kunci : *Total Quality Management (TQM)*, Sistem Pengukuran kinerja, Sistem Penghargaan, Perilaku Manajer, Kinerja Manajerial.