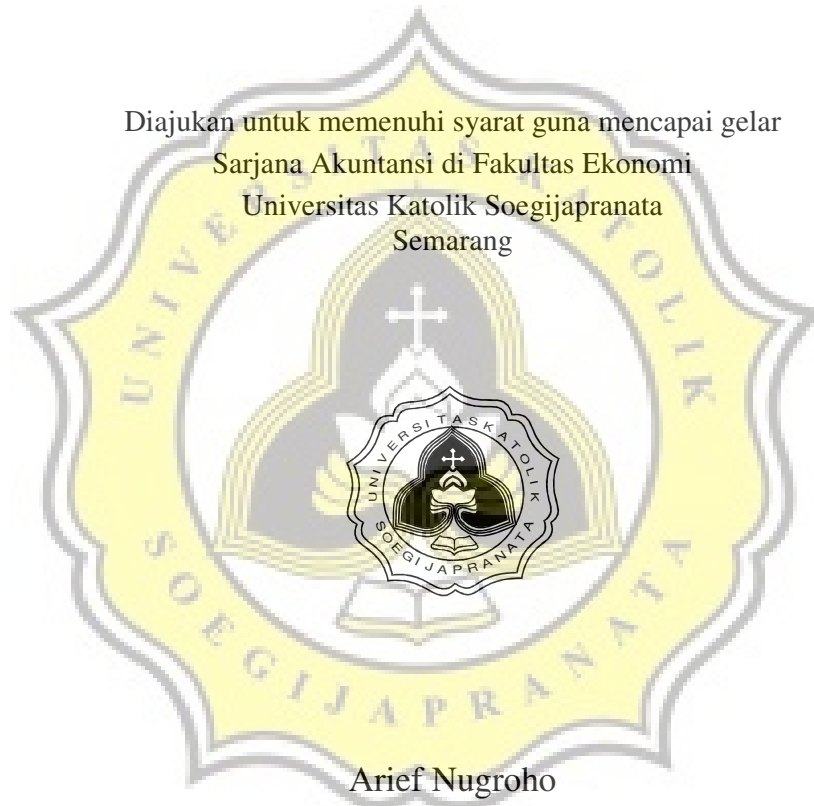


Skripsi

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

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



Arief Nugroho
00.60.0069

**Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang
2005**

ABSTRAK

Beberapa peneliti di bidang akuntansi menyatakan bahwa kinerja perusahaan yang rendah, disebabkan oleh ketergantungan terhadap sistem akuntansi manajemen perusahaan tersebut yang gagal dalam penentuan sasaran-sasaran yang tepat, ukuran-ukuran kerja, dan sistem penghargaan atau *reward system* (Kaplan 1990; Banker et.al.1993, dikutip dari Suprانتiningrum 2001). Dengan kata lain bahwa penerapan TQM dalam sebuah organisasi membutuhkan komponen-komponen yang mendukung peningkatan kinerja manajerial sebuah organisasi, yang dalam penelitian ini adalah sistem pengukuran kinerja dan sistem *reward*.

Penelitian yang dilakukan di Indonesia menunjukkan bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Penerapan teknik TQM dengan sistem pengukuran kinerja menyebabkan kinerja manajerial semakin tinggi. Selain itu desain sistem penghargaan/*reward* kepada manajer akan memotivasi mereka untuk meningkatkan kinerja mereka (Retno,2000). Sedangkan Suprانتiningrum (2001) tidak menemukan adanya pengaruh interaksi penerapan TQM dengan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial. Perbedaan hasil ini terjadi karena adanya perbedaan obyek penelitian (Retno,2000). Perbedaan hasil-hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa masih perlu dilakukan penelitian serupa untuk mendapatkan temuan yang lebih konsisten.

Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada penerapan TQM dan interaksinya dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan/*reward* terhadap kinerja manajerial, seperti penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suprانتiningrum, hanya pada penelitian ini peneliti mengambil obyek penelitian yaitu berbagai jenis perusahaan jasa yang terdapat di kota Semarang. Dari 111 kuesioner yang disebar kepada para manajer perusahaan jasa di kota Semarang, yang kembali berjumlah 45 kuesioner, maka tingkat pengembalian kuesioner adalah 40,54%.

Hasilnya ditemukan pengaruh antara penerapan TQM terhadap kinerja manajerial. Sedangkan interaksi baik antara TQM dengan sistem pengukuran kinerja, maupun TQM dengan sistem penghargaan, ternyata juga berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: TQM, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan (*reward*)