

**SKRIPSI**  
**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT,**  
**SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM**  
**PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL**



**AULIA TALITHA KIRANA**

**18.G1.0222**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2023**

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SISTEM  
PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM PENGHARGAAN  
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL**

**Diajukan dalam Rangka Memenuhi  
Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Akuntansi**



**AULIA TALITHA KIRANA**

**18.G1.0222**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Yang bertanda tangan dibawah ini:**

Nama : Aulia Talitha Kirana

NIM : 18.G1.0222

Progdi / Konsentrasi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 6 Maret 2023

Yang menyatakan,



Aulia Talitha Kirana



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SISTEM  
PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL

Diajukan oleh : AULIA TALITHA KIRANA

NIM : 18.G1.0222

Tanggal disetujui : 29 Maret 2023

Telah setuju oleh

Pembimbing : Clara Susilowati SE, M.Si

Penguji 1 : Dr. Monica Palupi M. S.E., M.M.

Penguji 2 : Stephana Dyah Ayu S.E., M.Si

Penguji 3 : Clara Susilowati SE, M.Si

Ketua Program Studi : G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

[sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=18.G1.0222](http://sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=18.G1.0222)

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

**Yang bertanda tangan dibawah ini:**

Nama : Aulia Talitha Kirana

NIM : 18.G1.0222

Progdi / Konsentrasi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Semarang, 6 Maret 2023**

Yang menyatakan,



Aulia Talitha Kirana

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial” dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penelitian ini tidak akan selesai dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan dan kekuatan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ayah, dan Ibu yang selalu memberikan doa serta memberikan kasih sayang dan senantiasa memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Drs. Theodorus Sudimin M.S. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Soegijapranata.
5. Ibu Clara Susilawati S.E. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing skripsi serta memberikan semangat dan dukungan dalam mengerjakan skripsi.
6. Ibu Dr. Monika Palupi M. S.E., M.M. dan Ibu Stephana Dyah Ayu Ratnaningsih S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, masukan yang membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.

7. Ibu Yusni Warastuti S.E., M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan dan dukungan selama masa perkuliahan.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan banyak ilmu, pengalaman dan wawasan kepada penulis.
9. Tunisa, Mitha, Elisabeth, Larasimantika, Lintang, Vira dan Yuvina yang selalu memberikan semangat satu sama lain dan telah berjuang bersama untuk menyelesaikan perkuliahan
10. Tunisa Adzkia, Elisabeth Andra yang telah memberikan waktu dan tenaga untuk menemani & membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi
11. Farah, Elma, Fadhiya, Dista, Shafa, Karin dan seluruh sahabat saya, terimakasih sudah selalu membuat sedih menjadi tawa, selalu ada dan membantu saya disaat membutuhkan bantuan.
12. Bapak/Ibu yang sudah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu selama penyusunan skripsi ini.

Semoga semua pihak yang telah disebutkan diatas selalu mendapat perlindungan dari Allah SWT dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima kasih.

Semarang, 6 Maret 2023

Yang menyatakan



Aulia Talitha Kirana

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap kinerja manajer pada Perbankan di Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 50 manager bank yang ada di Kota Semarang. Pengujian ini menggunakan Uji Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini adalah *Total Quality Management*, dan Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Manajer, hal ini mengartikan bahwa bank semakin menerapkan penerapan kualitas, sistem pencapaian kualitas, standar kinerja, dan pengukuran biaya serta mengindikasikan bahwa bank memberikan penerimaan tujuan atau sasaran, komitmen, kejelasan, feedback, partisipasi, dan tantangan yang jelas dan dapat diterima dengan baik oleh responden, sedangkan Sistem Penghargaan tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Manajer, walaupun demikian dalam penelitian ini responden merasa puas terhadap *motivator factor* maupun *hygiene factors* atas reward yang diberikan bank, namun tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja manajer.

Kata Kunci: Kinerja Manajer, *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Kerangka Pikir.....	10
BAB II .....	11
LANDASAN TEORI.....	11
2.1 <i>Quality Theory (Philip B Crosby)</i> .....	11
2.2 Teori Goal Setting .....	13
2.3 Teori Motivasi (Teori Dua Faktor - <i>Frederick Herzberg</i> ) .....	15
2.4 Kinerja Manajerial.....	17
2.5 Total Quality Management.....	19
2.6 Sistem Pengukuran Kinerja .....	20
2.7 Sistem Penghargaan ( <i>Reward</i> ).....	21
2.8 Pengembangan Hipotesis.....	24
2.9 Definisi Operasional.....	31
BAB III .....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Objek Penelitian .....	33
3.2 Populasi dan Sample .....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	34

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5 Teknik Analisis Data .....	35
3.5.1 Uji Instrumen .....	35
3.5.2 Uji Statistik Deskriptif.....	35
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.5.4 Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV .....</b>	<b>38</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	38
4.2 Hasil Uji Instrumen .....	38
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	38
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	42
4.4 Compare Means.....	43
4.5 Hasil Uji Stastistik.....	46
4.5.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.5.2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	49
4.6 Pembahasan.....	52
<b>BAB V .....</b>	<b>57</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir..... 10



## DAFTAR TABEL

Table 1. Jumlah Jaringan Kantor Bank di Indonesia .....	1
Table 2. Kantor Cabang Bank di Kota Semarang .....	1
Table 3. Gambaran Umum Responden .....	38
Table 4. Hasil Uji Validitas Kinerja Manajer (Y).....	39
Table 5. Hasil Uji Validitas Total Quality Management (X1).....	39
Table 6. Hasil Uji Validitas Sistem Pengukuran Kinerja (X2) .....	40
Table 7. Hasil Uji Validitas Sistem Penghargaan (X3).....	41
Table 8. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Table 9. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	42
Table 10. Hasil Compare Means.....	43
Table 11. Hasil Uji Normalitas .....	46
Table 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47
Table 13. Hasil Uji Multikolinieritas .....	48
Table 14. Data Outlier.....	48
Table 15. Hasil Uji t.....	49
Table 16. Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN.....	62
LAMPIRAN 2. GAMBARAN UMUM RESPONDEN .....	67
LAMPIRAN 3. TABULASI JAWABAN RESPONDEN .....	68
LAMPIRAN 4. HASIL UJI INSTRUMEN.....	74
LAMPIRAN 5. HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF .....	81
LAMPIRAN 6. HASIL UJI KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	82
LAMPIRAN 7. HASIL UJI COMPERE MEAN.....	84
LAMPIRAN 8. HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	89
LAMPIRAN 9. HASIL UJI HIPOTESIS .....	93

