

Skripsi

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

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



TRI HASTUTI

01.60.0202

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2005**

Skripsi dengan judul:

ABSTRAK

Penelitian tentang penerapan TQM, dan interaksinya dengan Sistem Akuntansi Manajemen terhadap kinerja manajerial telah banyak dilakukan dengan obyek penelitian pada perusahaan manufaktur tetapi masih menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Oleh karena itu, pada penelitian ini menggunakan obyek perusahaan jasa yaitu hotel-hotel berbintang di wilayah kota Semarang, dengan responden para manajer dari seluruh level/tingkatan manajemen.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner ke 14 hotel berbintang di kota Semarang yang menerapkan TQM, dari 80 kuesioner yang disebar, kembali 55 kuesioner (*respon rate* sebesar 68.75%). Sedang yang dapat dianalisis lebih lanjut hanya 52 kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial dan regresi berganda untuk menguji interaksi TQM dan sistem pengukuran kinerja maupun sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial.

Dari hasil analisis regresi linier sederhana, dapat dilihat bahwa sig t sebesar 0.000 dan nilai β sebesar 0.541 maka penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Untuk hipotesis 2 menggunakan analisis regresi berganda, dapat diketahui sig t = 0.685 (> 0.05) dan besarnya $\beta = -0,00820$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa interaksi antara *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem pengukuran kinerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja manajerial. Sedangkan untuk hipotesis 3 dapat dilihat sig t = 0.800 (> 0.05) dan besarnya $\beta = 0.001750$, sehingga dapat disimpulkan bahwa interaksi antara *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem penghargaan berpengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, Kinerja Manajerial.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Manfaat Penelitian	5
D. Kerangka Pikir Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Total Quality Management (TQM).....	9
1. Pengertian Total Quality Management.....	9

2.	Total Quality Management dalam Industri Jasa	11
3.	Tujuan Total Quality Management.....	12
4.	Unsur-unsur Total Quality Management.....	13
B.	Sistem Pengukuran Kinerja	17
1.	Pengertian Pengukuran Kinerja	17
2.	Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	18
3.	Ukuran Kinerja	19
C.	Sistem Penghargaan.....	20
1.	Pengertian Sistem Penghargaan.....	20
2.	Penggolongan Penghargaan.....	21
3.	Manfaat Penghargaan Berbasis Kinerja.....	22
4.	Bentuk Penghargaan dan Hukuman.....	23
D.	Kinerja Manajerial	23
1.	Pengertian Kinerja Manajerial	23
2.	Reangka Konseptual Kinerja Manajerial	25
3.	Penetapan Kriteria Kinerja	26
4.	Aktivitas Manajerial	27
E.	Interaksi TQM dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial	28
F.	Penelitian Terdahulu	29
G.	Pengembangan Hipotesis.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
----	-------------------------------------	----

1. Populasi Penelitian.....	33
2. Sampel Penelitian	33
B. Jenis dan Sumber Data.....	36
1. Jenis Data.....	36
2. Sumber Data	36
C. Metode Pengumpulan Data.....	36
D. Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	37
1. Total Quality Management (TQM)	37
2. Sistem Pengukuran Kinerja	37
3. Sistem Penghargaan.....	38
4. Kinerja Manajerial.....	38
E. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	41
F. Teknik Analisis Data	42
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	42
2. Analisis Regresi Linier	43
3. Analisis Regresi Berganda.....	43
4. Uji Hipotesis	45
5. Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	46

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Responden.....	47
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	49

C. Uji Hipotesis	51
1. Pengujian Hipotesis 1	51
2. Pengujian Hipotesis 2	52
3. Pengujian Hipotesis 3	54
D. Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)	55

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan	58
B. Keterbatasan.....	59
C. Implikasi	60

DAFTAR PUSTAKA	61
-----------------------------	----

LAMPIRAN

