

Skripsi

“ANALISIS PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA, SISTEM PENGHARGAAN, KEPUASAN KERJA, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP HUBUNGAN ANTARA TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DENGAN KINERJA MANAJERIAL”

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan
Program Sarjana (SI) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Disusun Oleh :
Nama : Anastasia Indra A.W.
Nim : 01.60.0204

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2006**

ABSTRAK

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan untuk tetap mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan global. Perubahan lingkungan bisnis sebagaimana yang telah dijelaskan, telah menuntut produsen mengubah logika yang dipakai sebagai dasar untuk menjalankan bisnis. *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan *customers* pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menurun. *Total Quality Management (TQM)* merupakan pendekatan sistem secara menyeluruh (bukan suatu bidang atau program terpisah), dan merupakan bagian terpadu strategi tingkat tinggi. Sistem ini bekerja secara horizontal menembus fungsi dan departemen, melibatkan semua karyawan, dari atas sampai bawah, meluas ke hulu dan ke hilir, mencakup mata rantai pemasok dan *customers*.

Teknik pemanufakturan *Total Quality Management (TQM)* dengan sistem pengukuran kinerja lebih sering digunakan untuk meningkatkan kinerja. Sistem pengukuran kinerja disini adalah frekuensi pelaporan pengukuran kinerja pemanufakturan karyawan didalam mengembangkan efektifitas pekerjaan strategis.

Sistem penghargaan (kompensasi) juga sangat penting untuk mendapat perhatian yang sungguh-sungguh, karena kompensasi yang berupa insentif individual maupun kelompok dapat meningkatkan prestasi kerja dan motivasi karyawan. Pada praktik pemanufakturan *Total Quality Management (TQM)* yang lebih berorientasi pada pemberdayaan karyawan, dengan sistem penghargaan (kompensasi) merupakan salah satu metode yang paling penting untuk mencapai keberhasilan penerapan praktik pemanufakturan *Total Quality Management (TQM)*.

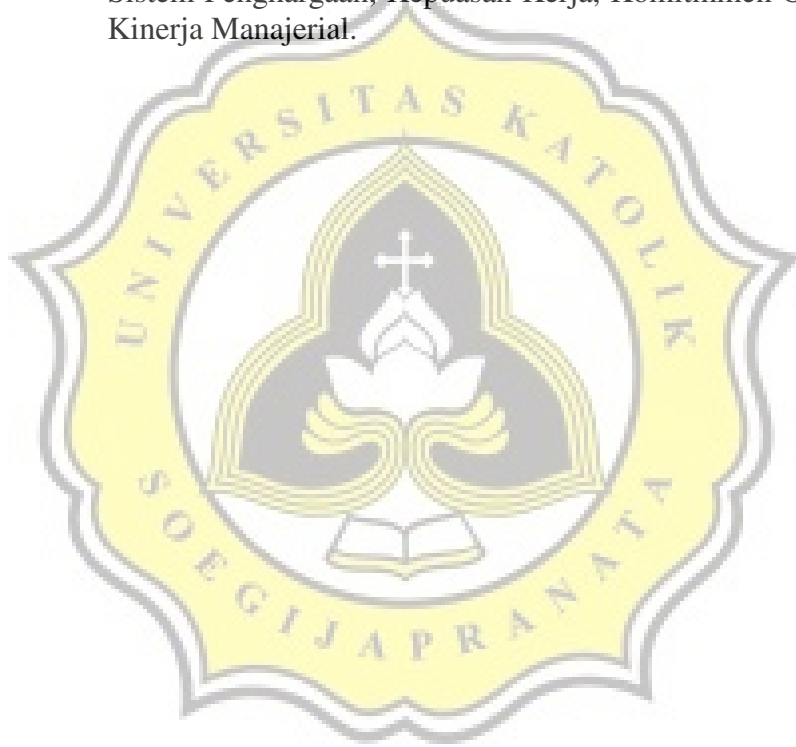
kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Dengan kata lain, kepuasan kerja merupakan respon efektif seseorang terhadap pekerjaannya. Pandangan lain tentang kepuasan kerja adalah bahwa individu menghargai sejauh mana pekerjaan itu menghasilkan hasil bernilai. Komitmen organisasional merupakan hubungan kekuatan relatif yang luas antara individu dengan organisasi (Porter t al, 1976), yang karakteristiknya (Mowday et al, 1979) meliputi; (a) adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan atas tujuan nilai-nilai organisasi, (b) kesediaan untuk sebesar-besarnya untuk organisasi, dan (c) adanya keinginan yang pasti untuk mengetahui keikutsertaan dalam organisasi.

Apabila *Total Quality Management (TQM)* dapat diterapkan secara efektif dalam suatu perusahaan, maka kinerja manajerial secara otomatis juga akan meningkat. Sedangkan sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam penelitian ini merupakan variabel moderating yang mempunyai efek kesatuan hubungan pada variabel *Total Quality Management (TQM)* sebagai variabel independen dan kinerja manajerial sebagai variabel dependen. Lebih jelasnya kinerja manajerial dapat ditingkatkan melalui sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, kepuasan kerja, dan komitmen

organisasi. Karena kinerja yang tinggi dapat dicapai jika praktik *Total Quality Management (TQM)* dilakukan bersama program kinerja.

Hasilnya ditemukan bukti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dalam interaksi antara *Total Quality Manajement (TQM)*, dengan sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial. Hal ini disebabkan oleh nilai koefisien *Total Quality Manajement (TQM)*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi yang positif.

Kata Kunci : *Total Quality Management (TQM)*, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, Kepuasan Kerja, Komitmmen Organisasi dan Kinerja Manajerial.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Total Quality Management.....	12
2.1.1 Pengertian Total Quality Management (TQM).....	12
2.1.2 Prinsip-prinsip dari Total Quality Management (TQM).....	15
2.1.3 Unsur-unsur Total Quality Management (TQM)...	17
2.1.4 Peranan Manajemen Puncak dalam Penerapan Total Quality Management (TQM).....	20
2.2 Kinerja Manajerial.....	22
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	22

2.2.2	Penilaian Kinerja Manajerial	23
2.2.3	Kerangka Kinerja Manajerial.....	25
2.2.4	Aktivitas Manajerial	26
2.3	Sistem Pengukuran Kinerja	29
2.3.1	Rancangan Sistem Pengukuran Kinerja.....	29
2.3.2	Kriteria Kinerja Manajerial	30
2.3.3.	Ukuran Kinerja	32
2.4	Sistem Penghargaan (Kompensasi)	33
2.4.1	Pemahaman Sistem Penghargaan	33
2.4.2	Tujuan dan Manfaat Sistem Penghargaan (Kompensasi).....	34
2.4.3	Manfaat Penghargaan Perbasis Kinerja	35
2.5	Kepuasan Kerja.....	37
2.5.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	37
2.5.2	Tingkat Kepuasan Kerja	39
2.5.3	Dimensi Kepuasan Kerja	40
2.5.4	Teori-teori tentang Kepuasan Kerja	41
2.5.5	Faktor-faktor yang Mendorong Kepuasan Kerja ...	43
2.5.6	Sebab-sebab Timbulnya Kepuasan Kerja	44
2.6	Komitmen Organisasi	46
2.6.1	Pengertian Komitmen Organisasi	46
2.6.2	Cara Meningkatkan Komitmen Organisasi.....	48
2.6.3	Pengelompokan Komitmen Organisasi	49
2.7	Pengembangan Hipotesis.....	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis dan Sumber Data	56
3.1.1	Populasi.....	56
3.1.2	Gambaran Obyek Penelitian	56
3.1.3	Jenis Data.....	57
3.1.4	Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Sampling .	58
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	59

3.2.1	Total Quality Manajemen (TQM).....	59
3.2.2	Kinerja Operasional	60
3.2.3	Sistem Pengukuran Kinerja	60
3.2.4	Sistem Penghargaan.....	60
3.2.5	Kepuasan Kerja	61
3.2.6	Komitmen Organisasi	61
3.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	62
3.3.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	62
3.3.2	Pengujian Reliabilitas	63
3.4	Alat Analisis Data.....	64
3.4.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	64
3.4.2	Analisis Regresi Linier Berganda	65
3.4.3	Uji Hipotesis	67
3.4.4	Koefisien Determinasi dengan Adjusted	
BAB IV	ANALISIS DATA DANA PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	70
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
4.2.1	Uji Validitas.....	72
4.2.2	Uji Reliabilitas	73
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	74
4.4	Pengujian Hipotesis.....	76
4.4.1	Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial.....	76
4.4.2	Pengujian Sistem Pengukuran Kinerja Sebagai Variabel Moderating.....	79
4.4.3	Pengujian Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating.....	80
4.4.4	Pengujian Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating.....	82
4.5	Pembahasan	83
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	86

5.2 Keterbatasan	86
53 Saran	87

