

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),  
SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM  
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA  
MANAJERIAL PADA PT.POS INDONESIA  
(PERSERO) CABANG MADIUN DAN MAGETAN**



**OLEH :  
NITA DYAH AYU PRAMUDHANI  
3803019015**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
(KAMPUS KOTA MADIUN)  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
2023**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),  
SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM  
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA  
MANAJERIAL PADA PT POS INDONESIA  
(PERSERO) CABANG MADIUN DAN MAGETAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**KAMPUS KOTA MADIUN**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi (Kampus Kota Madiun)

**OLEH :**

**NITA DYAH AYU PRAMUDHANI**

**3803019015**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**(KAMPUS KOTA MADIUN)**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

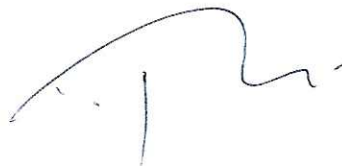
**SKRIPSI**

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), SISTEM  
PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL PADA PT.POS INDONESIA (PERSERO)  
CABANG MADIUN DAN MAGETAN

OLEH :  
NITA DYAH AYU PRAMUDHANI  
3803019015

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,



(Y. Djoko Sukoco, S.E., M.M)

NIDN : 0719127702

Tanggal: 13 Februari 2023

## HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi ditulis oleh: Nita Dyah Ayu Pramudhani**      **NIM: 3803019015**  
Telah diuji pada tanggal 23 Februari 2023 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



(Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA)  
NIDN : 0711116902

Mengetahui:

Dekan Fakultas Bisnis,



(Dr. Hendra Wijaya, S. Akt., M.M., CPMA.)  
NIDN. 0718108506

Ketua Program Studi,



(Intan Immanuella, S.E., M.SA.)  
NIDN. 0724127401

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nita Dyah Ayu Pramudhani  
NRP : 3803019015  
Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Madiun dan Magetan

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/disampaikan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya

Kota Madiun, 15 Maret 2023

Yang Menyatakan



(Nita Dyah Ayu Pramudhani)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala berkat, anugerah, kekuatan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Madiun dan Magetan”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu pesyaratan mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

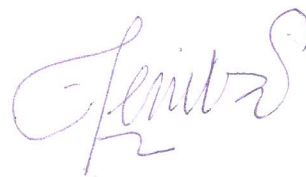
Pelaksanaan penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik atas kerjasama, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. oleh karenanya, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hendra Wijaya, S.Ak., M.M., CPMA. Selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Terima kasih atas ilmu dan motivasi yang diberikan.
2. Ibu Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Terima kasih atas ilmu dan motivasi yang diberikan.
3. Ibu Intan Immanuel, S.E., M.SA. Selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Terima kasih atas ilmu dan motivasi yang diberikan.
4. Bapak Y.Joko Sukoco, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih atas bimbingan, motivasi, saran, dan masukan yang telah bapak berikan kepada penulis.
5. Segenap dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala fasilitas, pelayanan, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama delapan semester di Prodi Akuntansi.
6. Diri saya sendiri, Nita Dyah Ayu Pramudhani. Terima Kasih telah berusaha berjuang, dan selalu semangat sampai saat ini.

7. Keluarga saya yaitu kedua orang tua penulis, Bapak Sutaji dan Ibu Parjini. Terima kasih selalu memberikan semangat, motivasi, doa dan dukungan yang tiada henti kepada penulis.
8. Bapak Singgih selaku perwakilan Kantor Pos Madiun dan Bapak Supriyadi selaku perwakilan Kantor Pos Magetan. Terima kasih telah diberikan ijin untuk melakukan penelitian di Kantor Pos Madiun dan Magetan dan membantu untuk pengambilan data skripsi penulis.
9. Sahabat-sahabat baikku yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih telah berjuang bersama dalam belajar, kerja sama, diskusi dan selalu memberi semangat pada penulis.
10. Serta semua pihak yang membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih tiada henti.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi. Oleh karena itu, penulis berharap kepada semua pihak dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kota Madiun, 13 Februari 2023



Nita Dyah Ayu Pramudhani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	19
2.4 Rerangka Konseptual .....	21
BAB 3. METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan .....	26
3.6 Analisis Data .....	26
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
4.2 Deskripsi Data .....	34
4.3 Hasil Analisis Data.....	36
4.4 Pembahasan.....	43
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	47
5.3 Saran.....	48



DAFTAR PUSTAKA .....	49
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian .....	33
Tabel 4.2 Daftar Jumlah Pembagian dan Pengembalian Kuesioner .....	33
Tabel 4.3 Deskriptif Responden.....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Total Quality Management (TQM).....	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sistem Pengukuran Kinerja .....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Sistem Penghargaan .....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kinerja Manajerial .....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas .....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas .....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji <i>Glejser</i> .....	41
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi .....	41
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Rerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Cabang Magetan .....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Cabang Madiun .....	32
Gambar 4.3 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	39
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Tabel Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Surat Pemberian Ijin Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 4. Jawaban Responden
- Lampiran 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 6. Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Madiun dan Magetan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan populasi dalam penelitian ini adalah manajer tingkat menengah dan bawah seperti kepala kantor cabang, manajer hingga kepala kantor cabang pembantu pada Kantor Pos Madiun dan Magetan. Metode pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* yaitu kepala kantor cabang, manajer hingga kepala kantor cabang pembantu yang sudah menjabat > 1 tahun. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *total quality management* dan sistem penghargaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial, sedangkan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

**Kata Kunci:** *total quality management, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, kinerja manajerial*

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of total quality management, performance measurement systems, and reward on managerial performance at PT. Pos Indonesia (Persero) Madiun and Magetan Branches. This study uses quantitative methods and the population in this study is middle and lower level managers such as heads of branch offices, managers to heads of sub-branch offices at the Madiun and Magetan Post Offices. The sampling method is purposive sampling technique, namely heads of branch offices, managers to heads of sub-branch offices who have served > 1 year. This study uses multiple linear regression analysis to test the hypothesis. The results of the study show that total quality management and the reward system have a significant positive effect on managerial performance, while the performance measurement system has no effect on managerial performance.*

**Keywords:** *total quality management, performance measurement systems, reward system, managerial performance*