

PERANAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM  
PENGHARGAAN UNTUK Mendukung PENERAPAN  
*TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA PERUSAHAAN



Oleh :

JENNY OKTORA

3203000356

JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA

2007

1010/13

5-3-2013

FB  
FB-a  
OKT  
P

**PERANAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM  
PENGHARGAAN UNTUK Mendukung PENERAPAN  
*TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA PERUSAHAAN**

**TUGAS AKHIR**  
Diajukan kepada  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi

**OLEH :**

**JENNY OKTORA**

**3203000356**

**JURUSAN AKUNTANSI**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**  
**SURABAYA**

**2007**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**MAKALAH TUGAS AKHIR**

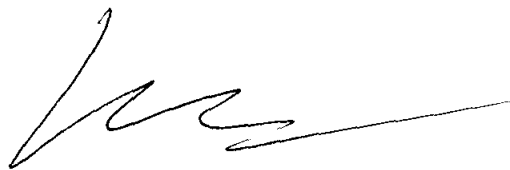
**PERANAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM  
PENGHARGAAN UNTUK Mendukung Penerapan  
*TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA PERUSAHAAN**

**OLEH :**

**JENNY OKTORA**

**3203000356**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**



**PEMBIMBING, DRS. TOTO WARSOKO PIKIR, M Si      Tanggal**

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang ditulis oleh JENNY OKTORA NRP 3203000356

Telah di uji pada tanggal 19 Juni 2007 dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji:



Lindrawati, SE., S.Kom, M.Si.

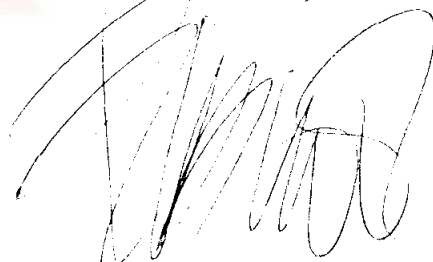
Mengetahui :

Dekan,



Drs. Ec. Cyrillius Martono, MSi

Ketua Jurusan,



Dyna Rachmawati, SE., M.Si, Ak

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
ABSTRAKSI .....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB 1: PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Pokok Bahasan .....	4
1.3. Tujuan Pembahasan.....	4
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....	5
2.1. <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	5
(a). Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	5
(b). Prinsip Utama <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	6
(c). Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	7
(d). Perspektif Kualitas .....	9
2.2. Sistem Pengukuran Kinerja.....	10
2.3. Sistem Penghargaan.....	11
BAB 3: PEMBAHASAN .....	13
3.1. Pengukuran Kinerja .....	13
3.2. Sistem Penghargaan .....	15
3.3. Hubungan Kinerja, Penghargaan dengan TQM.....	17
BAB 4: SIMPULAN .....	19

DAFTAR KEPUSTAKAAN ..... 20

LAMPIRAN



## KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, meskipun penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna.

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penyelesaian penulisan tugas akhir ini tidaklah lepas dari bantuan dan petunjuk yang tidak terkira besarnya yang penulis terima dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Ec. Cyrillius Martono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Dyna Rachmawati, SE, M.Si., Ak selaku Kepala Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Drs. Toto Warsoko Pikir, M Si., Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan petunjuk selama proses penyusunan sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
4. Segenap Dosen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Gunawan dan Maria Katarina, sebagai orang tua penulis yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu baik secara moril maupun materiil

selama penulis mengikuti perkuliahan, serta kepada saudara-saudara penulis Dessy Mariana yang telah memberikan dorongan semangat dan bantuan moril kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

6. Teman-teman angkatan 2000 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan dan bantuan selama masa kuliah dan penulisan tugas akhir ini.

Akhirnya, semoga semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara psikologis dan materi yang telah disebutkan diatas maupun yang tidak dapat disebutkan, semoga memperoleh berkat dari Tuhan yang Maha Esa dan penulis berharap bahwa apa yang tersusun dalam skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat berguna bagi semua pihak.

Tuhan Memberkati

Surabaya, Februari 2007

Penulis



## ABSTRAKSI

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berarti lebih menekankan keterlibatan karyawan dalam memecahkan masalah, bekerja secara *teamwork*, dan membangkitkan pendekatan inovatif untuk memperbaiki produksi. Akhirnya penerapan teknik *Total Quality Management* (TQM) diharapkan salah satu tujuannya, agar dapat meningkatkan kinerja manajerial. Tulisan ini merupakan kajian deskriptif yang bertujuan mengungkapkan peranan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan dalam mendukung penerapan TQM pada perusahaan.

Hasil pembahasan dapat dibuat beberapa simpulan antara lain: (1) *Total Quality Management* merupakan perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *team work*, produktivitas dengan cara pengembangan sistem informasi untuk pengukuran kinerja perusahaan melalui kecanggihan manajemen, (2) Sistem penghargaan mendukung penerapan TQM dengan cara memberikan motivasi kepada karyawan untuk berprestasi. Perusahaan memberikan penghargaan kepada karyawan bagi yang berprestasi dan juga memberikan sanksi bagi karyawan yang melanggar peraturan perusahaan, sehingga akan menimbulkan keadilan bagi seluruh karyawan dan (3) Sistem pengukuran kinerja mendukung TQM dengan cara pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi dan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan. Sedangkan apabila tidak ada penghargaan kepada karyawan yang berprestasi akan berdampak pada kekurangan karyawan yang dapat menurunkan kinerja perusahaan.