

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA
DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI
VARIABEL PEMODERASI



OLEH :
EVELYN SHARLICA
3203011145

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2015

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN
SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI
VARIABEL PEMODERASI**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Akuntansi

OLEH :

EVELYN SHARLICA

3203011145

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2015**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Evelyn Sharlica

NRP : 3203011145

Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management*(TQM) Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Pemoderasi.

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi (studi praktik kerja) 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 setuju pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 14 Januari 2015



HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN
SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI
VARIABEL PEMODERASI**

Oleh:

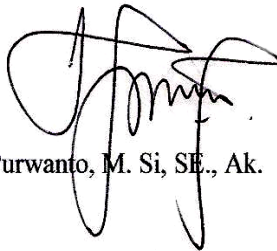
Evelyn Sharlica

3203011145

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik untuk Diajukan Kepada

Tim Penguji

Dosen Pembimbing



Marini Purwanto, M. Si, SE., Ak.

Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Evelyn Sharlica NRP 3203011145

Telah diuji pada tanggal 26 Januari 2015 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji:



C. Bintang Hari Yudhanti, SE., M.Si

Mengetahui

Ketua Jurusan



Ariston O. E. A., SE., MA., CPA., Ak., CA

NIK. 321.03.0566

Dekan,



Dr. Lodavicus Lasdi, MM., Ak

NIK. 321.99.0370

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management*(TQM) Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Pemoderasi”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM.,Ak. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki, SE, MA,. Ak,. BAP. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Marini Purwanto, SE., M.Si., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatian dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi berlangsung.
4. C. Bintang Hari Yudhanti, SE., M.Si. selaku dosen penguji skripsi yang telah banyak memberikan kritik dan saran untuk penulisan skripsi ini.

5. S, Patricia Febrina D., SE. selaku dosen penguji skripsi yang telah banyak memberikan kritik dan saran untuk penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan pengetahuan yang berguna dan bermanfaat bagi peneliti.
7. Seluruh staf tata usaha Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu selama masa perkuliahan dan proses pengajuan skripsi.
8. Seluruh staf perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah menyediakan informasi, sarana dan prasarana yang telah membantu selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
9. Papa, Mama, Adik, dan Keluarga Besar sebagai keluarga tercinta peneliti yang tidak henti-hentinya menyemangati mendukung dan memotivasi untuk tidak mudah menyerah dan selalu menyerahkan yang terbaik kepada Tuhan atas anugrah yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini hingga akhirnya.
10. Teman-teman baik penulis, Brenda, Liza, Lini, Anita, Louice, Ernest, Cien, Juliana, Tiffany, Markus, Stephen, Immanuel, Syeni, Herlina, Herlena, Nina dan seluruh teman-teman yang terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, dukungan, doa, semangat, perhatian, kerjasama, pengalaman, dan pertemanan yang positif selama ini penulis terima.
11. Dan seluruh pihak yang tidak disebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas segala doa, dukungan, semangat, perhatian, bantuan baik secara materiil maupun formil yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga menyadari atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan pada skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua pihak yang berkepentingan serta dapat menjadi masukan bagi penelitian berikutnya.

Surabaya, 14 Januari 2015

(Evelyn Sharlica)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistemmatika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUANPUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	17
2.3 Pengembangan Hipotesis	38
2.4 Model Analisis	43

BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	44
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.4 Alat dan Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Populasi dan Sampel.....	47
3.6 Teknik Analisis Data	48
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Obyek Penelitian.....	54
4.2 Deskripsi Data	58
4.3 Analisis Data	61
4.4 Pembahasan.....	73
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	80
5.2 Keterbatasan	81
5.3 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1. Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	55
Tabel 4.2. Identitas Responden	56
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif	59
Tabel 4.4. Uji Validitas	61
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.6. Uji Normalitas	64
Tabel 4.7. Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.8. Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.9. Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.10 Uji F	68
Tabel 4.11 Uji Statistik t (H1)	69
Tabel 4.12. Uji Statistik t (H2)	69
Tabel 4.13 Uji Statistik t (H3)	70
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Analisis.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Statistik Deskriptif
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Uji Normalitas
- Lampiran 5. Uji Multikolinearitas
- Lampiran 6. Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7. Uji Goodness of fit

ABSTRAK

TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Selain penerapan TQM, perusahaan juga perlu menerapkan sistem akuntansi manajemen sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan. Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan. Kinerja manajerial diartikan sebagai salah satu faktor penting dalam perusahaan, karena dengan meningkatnya kinerja manajerial diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian ini bersifat empiris dimana penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti mengenai Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Hubungan TQM dengan Sistem Pengukuran Kinerja, Hubungan TQM dengan Sistem Penghargaan terhadap kinerja manajerial.

Populasi dalam penelitian ini adalah 9 bank nasional devisa yang beroperasi di Surabaya, dengan jumlah sampel 42 manajer tingkat menengah. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, regresi linier berganda, dan regresi moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya variabel *Total Quality Management* yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, tidak ditemukan pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial dengan menggunakan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel pemoderasi

Kata Kunci : TQM, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, kinerja manajerial.

ABSTRACT

TQM is a management system that elevates the quality as a business strategy and customer satisfaction oriented by involving all members of the organization. In addition to the implementation of TQM, companies also need to implement a system of management accounting as a mechanism to motivate and influence employee behavior in ways that maximize the welfare of the organization and its employees. Management accounting system used in this research include system performance measurement and reward systems. Managerial performance could be interpreted to be one of the most important factor within the company, due to the fact that increases in managerial performance could have greater impact in the company performance. This research is based on empirical study which has the purpose to gain some evidence about the impact of Total Quality Management (TQM), connection between TQM and performance measurement, connection between TQM and rewarding system for performance measurement.

There are 9 bank that operated in Surabaya including 42 middle class manager for the total of population within this research. Methodology that used are validity test, reliability test, classic assumption test, hypothesis test, multiple linear regression, and regression moderation. Result from this research shows that only variable of TQM has significant impact to the managerial performance, there is not found any connection between Total Quality Management with performance measurement as well as the connection between Total Quality Management that has the rewarding system for performance measurement with performance measurement

Keywords: Total quality management, performance measurement system, reward system, managerial performance.