

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN  
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN  
SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI  
VARIABEL MODERATOR**



**OLEH:**  
**CHRISTINA EVELYN**  
**3203010053**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2014**

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN  
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN  
SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI  
VARIABEL MODERATOR

SKRIPSI

Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi

OLEH:  
CHRISTINA EVELYN  
3203010053

JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2014

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christina Evelyn  
NRP : 3203010053  
Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management*  
Terhadap Kinerja Organisasi dengan  
Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem  
Penghargaan sebagai Variabel  
Moderator

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Jika terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui 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, 5 Agustus 2014

Yang menyatakan



(Christina Evelyn)

# HALAMAN PERSETUJUAN

## SKRIPSI

### PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

OLEH:  
CHRISTINA EVELYN  
3203010053

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Marini Purwanto, SE., M.Si., Ak.  
Tanggal: 04 Agustus 2014.

Pembimbing II,

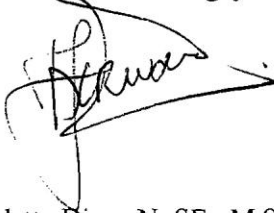


Teodora Winda M., SE., M.Si.  
Tanggal: 04 Agustus 2014

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Christina Evelyn NRP 3203010053  
Telah diuji pada tanggal 25 Juli 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim  
Penguji.

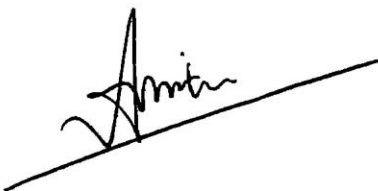
Ketua Tim Penguji:



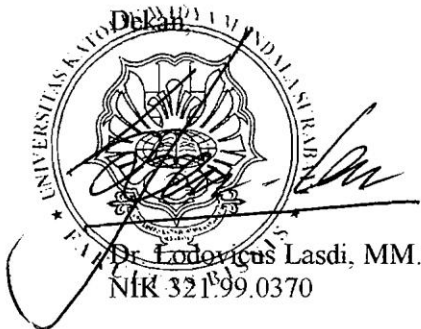
Bernadetta Diana N, SE., M.Si., QIA

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



Ariston Oki Esa, SE., MA., Ak., BAP.  
NIK 321.03.0566



Dr. Ludovicus Lasdi, MM.  
NIK 321.99.0370

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan tuntutan-Nya, maka peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Organisasi dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderator. Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah mau membantu, membimbing, dan mendorong agar penelitian ini dapat diselesaikan, yaitu kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM., yang merupakan Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki Esa, SE., MA., BAP., Ak, sebagai Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Marini Purwanto, SE., M.Si., Ak. sebagai Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya serta memberikan nasehat-nasehat yang bermanfaat dalam proses bimbingan dari awal hingga akhir penelitian ini.
4. Teodora Winda M., SE., M.Si. sebagai Dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya serta memberikan nasehat-nasehat yang bermanfaat dalam proses bimbingan dari awal hingga akhir penelitian ini.

5. Seluruh staf pengajar pada Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas kesabarannya dalam membimbing peneliti baik dalam proses perkuliahan maupun di luar proses perkuliahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Keluarga peneliti yang selalu setia mendoakan, mendorong, dan membantu peneliti dalam tiap usahanya.
7. Para teman dan sahabat peneliti yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam berbagai bentuk, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu, peneliti bersedia menerima segala kritik dan saran yang bermanfaat untuk memperbaiki penelitian ini. Akhir kata, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi segala pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Juni 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                          | i       |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ..... | ii      |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                    | iii     |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                     | iv      |
| KATA PENGANTAR .....                         | v       |
| DAFTAR ISI .....                             | vii     |
| DAFTAR TABEL .....                           | ix      |
| DAFTAR GAMBAR .....                          | x       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                        | xi      |
| ABSTRAK .....                                | xii     |
| <i>ABSTRACT</i> .....                        | xiii    |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>                    |         |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....             | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                    | 7       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                  | 7       |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                 | 7       |
| 1.5 Sistematika Penelitian .....             | 8       |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>               |         |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....               | 10      |
| 2.2 Landasan Teori .....                     | 13      |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis .....             | 39      |
| 2.4 Model Analisis .....                     | 45      |



|  |    |
|--|----|
| <b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>                              |    |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                  | 47 |
| 3.2 Identifikasi Variabel .....                              | 47 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data .....                              | 49 |
| 3.4 Alat dan Metode Pengumpulan Data .....                   | 50 |
| 3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan<br>Sampel ..... | 51 |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                               | 53 |
| <b>BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>                        |    |
| 4.1 Karakteristik Obyek Penelitian .....                     | 60 |
| 4.2 Analisis Data .....                                      | 63 |
| 4.3 Pembahasan .....   | 76 |
| <b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>                           |    |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 81 |
| 5.2 Keterbatasan .....                                       | 82 |
| 5.3 Saran .....  | 82 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>  |    |
| <b>LAMPIRAN</b>  |    |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....                | 12      |
| Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....                | 60      |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden .....                       | 62      |
| Tabel 4.3. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....                 | 63      |
| Tabel 4.4. Nilai <i>Corrected Item Total Correlation</i> ..... | 64      |
| Tabel 4.5. Nilai VIF & <i>Tolerance</i> .....                  | 66      |
| Tabel 4.6. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....           | 69      |
| Tabel 4.7. Model Summary .....                                 | 70      |
| Tabel 4.8. ANOVA .....   | 70      |
| Tabel 4.9. Uji t .....   | 72      |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1. Strategi Pengembangan Manajemen<br>Kualitas Pelayanan pada SMMC ..... | 27      |
| Gambar 2.2. Model Analisis .....  | 46      |
| Gambar 4.1. Grafik <i>Scatterplot</i> .....                                       | 68      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Rumah Sakit Bersalin serta Rumah Sakit Ibu dan Anak yang Dijadikan Obyek Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Kuesioner
- Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

## ABSTRAK

Kualitas merupakan isu penting bagi hampir semua organisasi untuk tetap bertahan dalam bidangnya. *Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu sistem manajemen yang terus melakukan perbaikan secara terus-menerus oleh semua tenaga kerja dalam organisasi untuk memenuhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta mencapai tujuan organisasi. Melalui implementasi TQM, maka organisasi dapat meningkatkan kinerja keuangan organisasi tersebut. Menggunakan moderasi dari sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan, peneliti ingin meneliti hubungan antara TQM dengan kinerja organisasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan merupakan data primer yang diolah, dan dikumpulkan menggunakan metode survei dengan alat kuesioner. Data penelitian diambil dari rumah sakit bersalin serta rumah sakit ibu dan anak di Surabaya Timur, Surabaya Pusat, dan Surabaya Selatan. Pengolahan data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini adalah TQM berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi, interaksi antara TQM dengan sistem pengukuran kinerja juga berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi. Namun interaksi antara TQM dengan sistem penghargaan berpengaruh negatif terhadap kinerja organisasi.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, Kinerja Organisasi.

## **ABSTRACT**

*Quality is an important issue for almost all organizations to survive in the field. Total Quality Management (TQM) is a management system that continues to make improvements on an ongoing basis by all employees in the organization to meet and enhance customer satisfaction and achieve organizational goals. Through the implementation of TQM, the organization can improve its financial performance. Using the moderation of performance measurement system and reward system, researchers wanted to examine the relationship between TQM to the organizational performance.*

*This research is a quantitative study. The data used is primary data that is processed, and collected using a survey method with a questionnaire tool. Data were taken from the maternity hospital as well as maternal and child hospital in East Surabaya, Center Surabaya, and South Surabaya. Data processing in this research are using multiple linear regression.*

*The results of this study are TQM have significant positive effect on organizational performance, interaction between TQM and performance measurement system also significant positive on organizational performance. However, the interaction between TQM and a reward system negatively affect the organizational performance.*

**Keyword:** *Total Quality Management, Performance Measurement System, Reward System, Organizational Performance.*