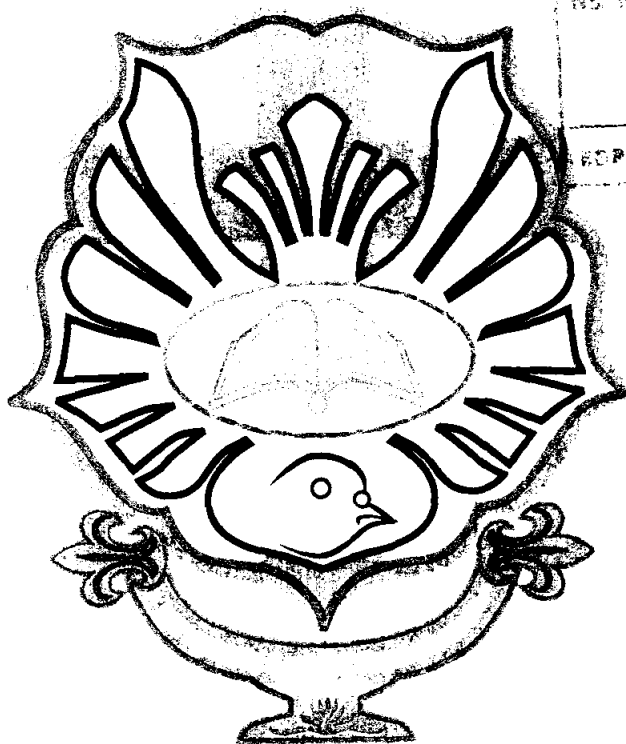


**SISTEM PENGHARGAAN DAN SISTEM PELATIHAN
SUMBER DAYA MANUSIA PROFESIONAL DALAM
TOTAL QUALITY MANAGEMENT UNTUK
PENINGKATAN DAN PERBAIKAN KUALITAS**

No. INDUK	1029/13
TGL TERIMA	5-3-2013
REVISI	
REVISI	
No. BUKU	FB-a Set s
REVISI	



OLEH :

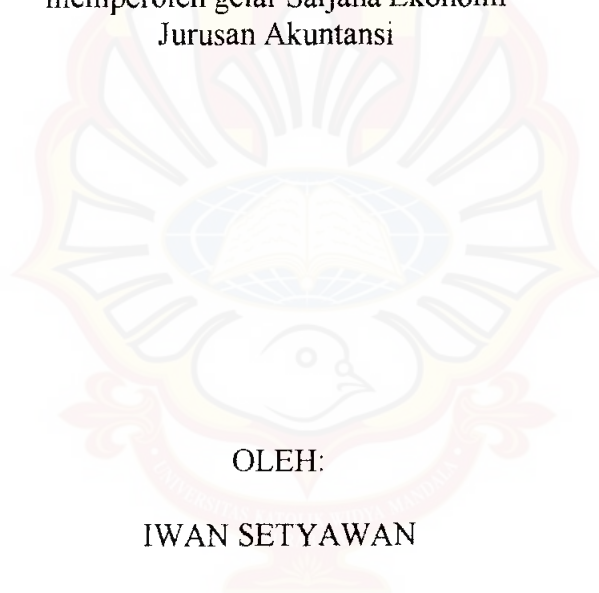
IWAN SETYAWAN

3203002210

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2007**

**SISTEM PENGHARGAAN DAN SISTEM PELATIHAN SUMBER DAYA
MANUSIA PROFESIONAL DALAM *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT UNTUK PENINGKATAN
DAN PERBAIKAN KUALITAS**

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



OLEH:

IWAN SETYAWAN

3203002210

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
DESEMBER 2006

LEMBAR PERSETUJUAN

MAKALAH TUGAS AKHIR

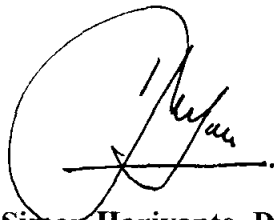
**SISTEM PENGHARGAAN DAN SISTEM PELATIHAN SUMBER DAYA
MANUSIA PROFESIONAL DALAM *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT* UNTUK PENINGKATAN
DAN PERBAIKAN KUALITAS**

OLEH:

IWAN SETYAWAN

3203002210

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH



PEMBIMBING, Simon Hariyanto. Drs. Ak, QIA

Tanggal

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang ditulis oleh: Iwan Setyawan NRP: 3203002210

Telah disajikan pada tanggal 24 Januari 2007 dihadapan Tim Penilai

Ketua Tim Penilai:



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

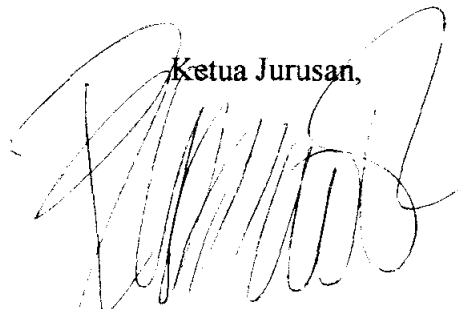
Mengetahui,

Dekan,



Drs. Ee. Cyrilius Martono, MSi

Ketua Jurusan,



Dyna Rachmawati, SE., Ak., MSi

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat anugerah-Nyalah makalah tugas akhir yang berjudul “SISTEM PENGHARGAAN DAN SISTEM PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA PROFESIONAL DALAM *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* UNTUK PENINGKATAN DAN PERBAIKAN KUALITAS” dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dan tujuan penulisan makalah tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana S1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa makalah tugas akhir ini tidak lepas dari kekurangan, karena terbatasnya kemampuan dari penulis. Penulis juga menyadari bahwa tanpa adanya penyertaan Tuhan Yang Maha Esa, serta dorongan dari berbagai pihak, makalah tugas akhir ini tidak mungkin terwujud.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak ternilai kepada:

1. Papa, mama, adik, kakak serta seluruh keluarga yang selalu memberikan motivasi, semangat baik material maupun spiritual bagi penulis. Terima kasih atas dukungan doanya.
2. Ratnawati Sanusi beserta keluarga yang selalu memberikan motivasi, semangat baik material maupun spiritual bagi penulis. Terima kasih atas dukungan doanya.

3. Bapak Cyrilius Martono. Drs. Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan makalah tugas akhir ini.
4. Ibu Dyna Rachmawati. SE. Ak, Msi selaku Ketua Jurusan Akuntansi yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan makalah tugas akhir.
5. Bapak Simon Hariyanto. Drs. Ak, QIA. selaku dosen pembimbing, yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan bimbingan, saran, bantuan serta nasihat hingga terselesainya makalah tugas akhir ini dengan baik.
6. Segenap para dosen Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendidik dan mengajarkan bekal ilmu yang sangat berharga yang berguna bagi masa depan penulis.
7. *All my friends* yang telah membantu, mendukung, memberikan penghiburan, semangat, pengetahuan, dan pikiran dalam menyelesaikan skripsi tersebut.
Thanks a lot!
8. Pihak-pihak lain yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis sadar bahwa makalah tugas akhir ini masih jauh dari sempurna baik dari teknik penyusunan, bahasa yang digunakan maupun materi yang disajikan. Sehubungan dengan itu dalam mempersempit penyimpangan dan kekurangan tersebut, maka diharapkan saran dan kritik ke arah penyempurnaan makalah tugas akhir ini. Penulis juga berharap agar makalah tugas akhir ini berguna bagi pembaca.

Surabaya, Desember 2006
Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
ABSTRAKSI	iv
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pokok Bahasan	1
1.2 Pokok Bahasan	3
1.3 Tujuan pembahasan	3
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Konsep Kualitas	4
2.2 <i>Total Quality Management</i>	6
2.3 Konsep <i>Quality Improvement</i>	7
2.4 Sistem Penghargaan	9
2.5 Sistem Pelatihan SDM Profesional	10
BAB 3 : PEMBAHASAN	
Peningkatan Kualitas Mutu Produk Melalui Sistem Penghargaan dan Sistem Pelatihan SDM Profesional	13
BAB 4 : SIMPULAN	19
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

ABSTRAKSI

Globalisasi mengakibatkan persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat. *Customer* semakin kritis dan selektif dalam memilih produk untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu bersaing dengan perusahaan lainnya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis. Untuk dapat unggul bersaing, maka perusahaan harus memproduksi barang yang berkualitas dunia.

Pengaruh sistem penghargaan pada praktek pemanufakturan TQM lebih berorientasi pada pemberdayaan karyawan karena dapat mengurangi dan memperkuat perilaku yang diinginkan untuk keberhasilan penerapan praktik pemanufakturan TQM. Dengan demikian, karyawan yang mempunyai kontribusi atau memberikan informasi yang bermanfaat untuk peningkatan mutu seharusnya menerima penghargaan dari manajemen. Pengaruh interaktif antara TQM dengan pemberian insentif merupakan pemotivasi yang lebih kuat bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya. TQM lebih menekankan pada peningkatan proses pemanufakturan secara berkelanjutan melalui eliminasi pemborosan, meningkatkan kualitas, pengembangan ketrampilan dan mengurangi biaya produksi.

Perusahaan yang ingin mendapatkan Sumber Daya Profesional yang dapat menghasilkan produk dan jasa berkualitas dunia, maka perusahaan harus melakukan 3 langkah, yaitu: perusahaan harus melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan berdasarkan peninjauan *mindset*, setelah itu perusahaan juga harus mengembangkan kemampuan *marketers*, dan yang terakhir agar SDM tersebut dapat lebih termotivasi, maka perusahaan harus menerapkan *reward system* bagi karyawan yang memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu.

Agar pelanggan semakin loyal kepada perusahaan, maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produknya. Oleh karena itu, TQM perlu diterapkan dalam usaha peningkatan kualitas produk pada era lingkungan bisnis global sehingga *customer* merasa menjadi puas akan produk yang dikonsumsinya.