

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*,
SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN
SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya)



OLEH:
NAOMI WIBISONO
3203010095

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*,
SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN
SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya)

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

OLEH:
NAOMI WIBISONO
3203010095

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
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naomi Wibisono
NRP : 3203010095
Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem
Pengukuran Kinerja, dan Sistem
Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial
(Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur
di Surabaya)

Menyatakan bahwa tugas akhir 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/ditampilkan di internet atau
media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya
Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai
Undang-Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan keaslian dan
persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 9 Juli 2014

Yang menyatakan,



(Naomi Wibisono)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*,
SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN
SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya)

OLEH:
NAOMI WIBISONO
3203010095

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

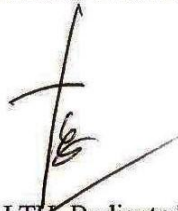
Dosen Pembimbing I,



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

Tanggal:

Dosen Pembimbing II,



J.T.H. Budianto T, SE., ST.,
MM., Ak., QIA

Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Naomi Wibisono NRP: 3203010095
Telah diuji pada tanggal 8 Agustus 2014 dan dinyatakan lulus oleh
tim penguji.

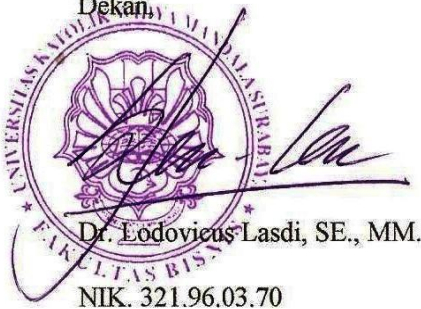
Ketua Tim Penguji:



Agnes Utari W, SE., M. Si., Ak

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM.
NIK. 321.96.03.70

Ketua Jurusan,



Ariston Oki A.E., SE., MA.,
Ak., BAP.
NIK. 321.03.0566

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan penyertaan-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari usaha, bimbingan, saran, kritik, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki A.E. 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 I dan dosen penguji skripsi yang telah memberikan banyak memberikan dukungan, waktu, tenaga, kritik, dan saran dalam memberikan arahan terhadap penulisan skripsi dari awal hingga akhir.

4. J. TH. Budianto. SE., ST., MM., Ak., QIA. selaku dosen pembimbingan II yang telah memberikan banyak memberikan dukungan, waktu, tenaga, kritik, dan saran dalam memberikan arahan terhadap penulisan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Agnes Utari W, SE., M.Si., Ak selaku dosen penguji skripsi yang telah banyak memberikan kritik dan saran untuk penulisan skripsi ini.
6. Rr. Puruwita Wardani, SE., MA., Ak selaku dosen penguji skripsi yang telah banyak memberikan kritik dan saran untuk penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan pengetahuan yang berguna dan bermanfaat bagi peneliti.
8. Seluruh staf tata usaha Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu selama proses perkuliahan dan kelancaran pengajuan skripsi ini.
9. 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.
10. Mama, Papa, Kakak, dan Adik sebagai keluarga tercinta peneliti yang tidak henti-hentinya menyemangati, mendukung dan memotivasi untuk tidak mudah menyerah dan selalu menyerahkan yang terbaik kepada Tuhan atas anugerah yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini hingga akhirnya.

11. Susi, Natalia, Lisa, Dessy, Grace, Ketut, Sherly, dan Agung yang selalu memberikan semangat untuk tidak mudah menyerah serta petunjuk dan saran dalam penulisan skripsi.
12. Teman-teman gereja yang telah memberikan dukungan dan doa agar peneliti tidak bermalas-malasan, serta selalu mengucapkan syukur kepada Tuhan bahwa seluruh pekerjaan yang peneliti lakukan merupakan suatu ibadah, sehingga harus dikerjakan dengan sungguh-sungguh, terutama kepada Kak Enny, Kak Peni, Kak Djefry, Ruth, Timmy, Stephanie, dan Viector.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, bantuan, saran, dan kritik yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari akan adanya keterbatasan dan kekurangan dalam skripsi ini, mengingat terbatasnya pengalaman dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak akan peneliti terima dengan hati yang lapang. Dengan segala kerendahan hati, peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menjadi masukan bagi penelitian berikutnya.

Surabaya, 9 Juli 2014

Penulis

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
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	17
2.3 Pengembangan Hipotesis	38
2.4 Model Analisis	41

BAB 3.	METODE PENELITIAN	
3.1	Desain Penelitian	43
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.3	Jenis dan Sumber Data	48
3.4	Alat dan Metode Pengumpulan Data	48
3.5	Populasi dan Sampel	49
3.6	Teknik Analisis Data	50
BAB 4.	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1	Karakteristik Objek Penelitian	56
4.2	Deskripsi Data	60
4.3	Analisis Data	62
4.4	Pembahasan	75
BAB 5.	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	81
5.2	Keterbatasan	82
5.3	Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1. Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	57
Tabel 4.2. Identitas Responden	58
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif	61
Tabel 4.4. Uji Validitas TQM, SPK, SP, KM	63
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas TQM, SPK, SP, KM	65
Tabel 4.6. Uji Normalitas	66
Tabel 4.7. Uji Multikolonieritas	67
Tabel 4.8. Uji Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.9. Uji Statistik F	71
Tabel 4.10. Uji Hipotesis	72
Tabel 4.11. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Analisis	42
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Daftar Perusahaan yang Dijadikan Sampel
Lampiran 2.	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3.	Statistik Deskriptif TQM, SPK, SP, KM
Lampiran 4.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran 5.	Uji Normalitas
Lampiran 6.	Uji Multikolonieritas
Lampiran 7.	Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 8.	Uji <i>Goodness of Fit</i>

ABSTRAK

Kesuksesan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kinerja manajerialnya. Peran manajer sangat krusial sehingga sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja manajerial, yaitu *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan dan bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial. Objek penelitian adalah manajer menengah perusahaan manufaktur di Surabaya, dimana sebanyak 23 manajer digunakan sebagai responden penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan uji asumsi klasik dan analisis regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Sehingga meskipun perusahaan menerapkan TQM, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan ternyata tidak cukup mampu meningkatkan kinerja manajerial, dimana kinerja manajerial memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi selain ketiga variabel tersebut.

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

ABSTRACT

The success of a company in achieving its goals is strongly influenced by managerial performance. The role of managers is crucial that affects the survival of the company. This study focuses on the factors that influence managerial performance, which is Total Quality Management (TQM), performance measurement systems, reward systems and aims to test whether there is a significant influence on managerial performance. The object of research is the mid-level managers of manufacturing companies in Surabaya, where as many as 23 managers used as research respondents. Sources of data obtained from the questionnaire responses were distributed to the respondents.

Data analysis technique used is the classical assumption test and regression analysis. The results of this study indicated that TQM, performance measurement system, and reward system have no significant effect on managerial performance. So even though companies implementing TQM, performance measurement system, and reward system were not quite able to improve managerial performance, which has managerial performance in addition to a variety factors that influence these three variables.

Keywords: Managerial performance, total quality management, performance measurement system, reward system