



**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),  
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN  
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA  
PT. MITRATANI DUA TUJUH JEMBER**

**Skripsi**

Oleh  
**Dian Miranta**  
**NIM. 070810391173**

**JURUSAN S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*,  
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN  
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA**

**PT. MITRATANI DUA TUJUH JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

**Dian Miranta**

**NIM 070810391173**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2012**

## JUDUL SKRIPSI

### PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT. MITRATANI DUA TUJUH JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dian Miranta  
NIM : 070810391173  
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

26 Juni 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Panitia Penguji

Ketua : Nur Hisyamuddin, SE, M. SA, Ak (.....)  
NIP 19791014 200912 1 001  
Sekretaris : Dr. Alwan S. Kustono, SE M.Si, Ak (.....)  
NIP 19720416 200112 1 001  
Anggota : Hendrawan S.P., SE, M.Si, Ak (.....)  
NIP 19740506 200212 1 006

Mengetahui/ Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc.  
NIP 19560831 198403 1 002

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM),  
Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan  
Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Mitratani Dua  
Tujuh Jember

Nama Mahasiswa : Dian Miranta

NIM : 070810391173

Jurusan : S-1 Akuntansi

Tanggal Persetujuan : 28 Mei 2012

Yang Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Kartika, SE, M.Sc, Ak  
NIP. 19820207 200812 2 002

H. Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak  
NIP. 19710217 200003 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi,

Dr. Alwan S. Kustono, SE, M.Si, Ak  
NIP 19720416 200112 1 001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Miranta

NIM : 070810391173

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Mitratani Dua Tujuh Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Mei 2012

Yang menyatakan

Dian Miranta

NIM 070810391173

## **MOTTO**

Perubahan memang tidak menjamin perbaikan, tapi tidak ada perbaikan tanpa perubahan

**(Mario Teguh)**

Kesuksesan lebih diukur dari rintangan yang berhasil diatasi seseorang saat berusaha untuk sukses daripada dari posisi yang telah diraihinya dalam kehidupan

**(Booker T. Washington)**

Diri kita dibentuk dari apa yang kita lakukan berulang kali; sedangkan kesuksesan bukan merupakan usaha dan tindakan melainkan akibat dari suatu kebiasaan

**(Aristoteles)**

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat

**(Winston Churchill)**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

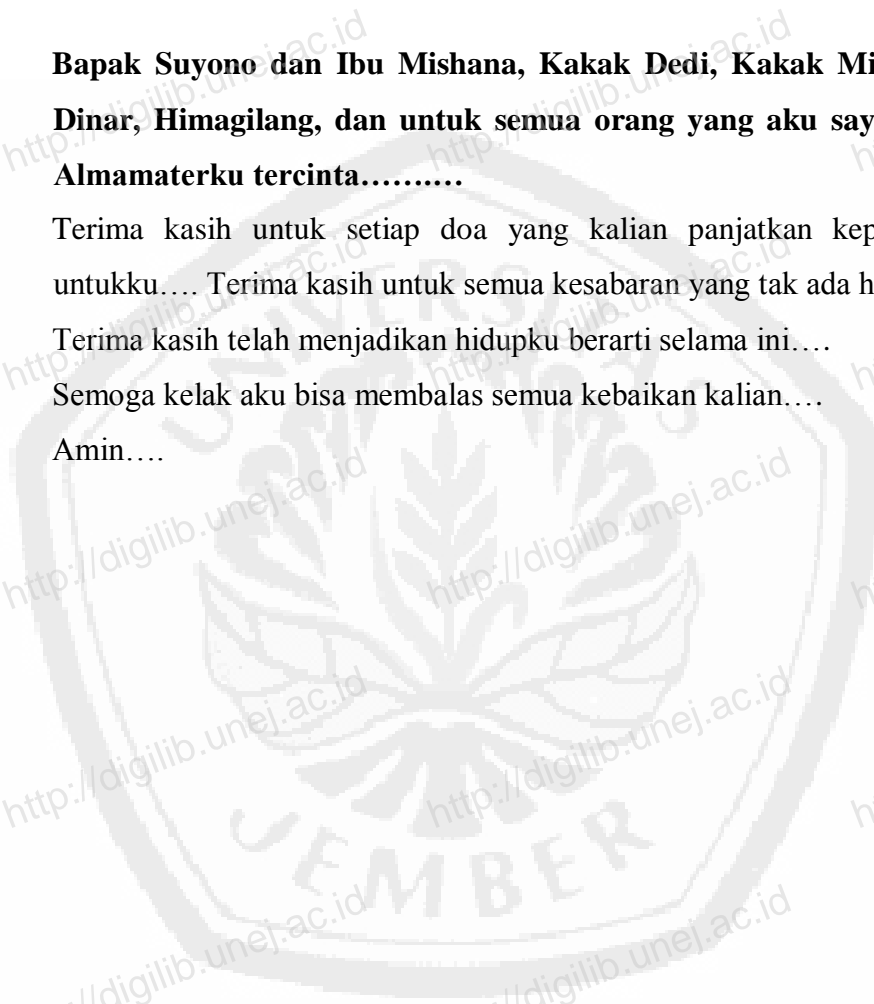
**Bapak Suyono dan Ibu Mishana, Kakak Dedi, Kakak Mimin, Arif, Dinar, Himagilang, dan untuk semua orang yang aku sayangi serta Almamaterku tercinta.....**

Terima kasih untuk setiap doa yang kalian panjatkan kepada Allah untukku.... Terima kasih untuk semua kesabaran yang tak ada habisnya....

Terima kasih telah menjadikan hidupku berarti selama ini....

Semoga kelak aku bisa membalas semua kebaikan kalian....

Amin....



## ABSTRAK

Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Mitratani Dua Tujuh Jember.

DIAN MIRANTA

Jurusan S 1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Penelitian ini adalah penelitian empiris yang dilakukan pada tahun 2012, yang bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan TQM, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada PT. Mitratani Dua Tujuh Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survey, dengan sampel manajer PT. Mitratani Dua Tujuh Jember sebanyak 45 responden, dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan regresi sederhana.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya ketidakkonsistenan antara penelitian yang satu dengan penelitian yang lainnya. Perbedaan ini menunjukkan dampak atau pengaruh penerapan dari Total Quality Management, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian ini menghasilkan beberapa penemuan sebagaimana yang telah diajukan dalam hipotesis penelitian. Hipotesis pertama: pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja manajerial menunjukkan bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hipotesis kedua: sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hipotesis ketiga: sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

**Kata kunci** : Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Kinerja Manajerial.



## **ABSTRACT**

*Influence The Application of Total Quality Management (TQM), Systems Performance Measurement and Reward Systems on Managerial Performance on the PT. Mitratani Dua Tujuh Jember.*

**DIAN MIRANTA**

*Bachelor degree in Accounting Departement, Economic Faculty of Jember University*

*This study is an empirical study conducted in 2012, which aims to examine Influence The Application of Total Quality Management (TQM), system performance measurement and reward systems on managerial performance on the PT. Mitratani Two Seven Jember. This study uses a quantitative approach to survey design, sample manager with PT. Mitratani Two Seven Jember by 45 respondents, and hypothesis testing is done using simple regression.*

*The results have shown the existence of an inconsistency between the studies by other research. This difference shows the impact or influence the implementation of Total Quality Management, system performance measurement and reward systems on managerial performance.*

*The study produced several findings that have been proposed as the research hypothesis. The first hypothesis: the influence of TQM implementation on managerial performance shows that TQM effect on managerial performance. The second hypothesis: performance measurement system for managerial performance shows that these variables had no effect on managerial performance. The third hypothesis: the reward system of managerial performance indicates that the variable effect on managerial performance.*

**Keywords:** *Total Quality Management, Performance Measurement Systems, Reward Systems, and Managerial Performance.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrahim,*

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Mitratani Dua Tujuh Jember”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah SAW.

Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Kartika, SE, M.Sc,Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak H. Rochman Effendi, SE, M.si, Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs.Wasito, M.Si, Ak, selaku dosen wali yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama studi.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta Perpustakaan POMA Ekonomi dan Perpustakaan Pusat.
7. Pimpinan dan para karyawan administrasi Fakultas Ekonomi, penulis ucapkan terima kasih.
8. Pimpinan dan para karyawan PT. Mitratani Dua Tujuh Jember yang telah mengizinkan penulis untuk menjadikan sebagai objek penelitian serta semua bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan tulisan ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

*Alhamdulillahirabbilalamin*

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Jember, 28 Mei 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	5
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	6
2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	6
2.1.2 <i>Kinerja Manajerial</i> .....	8
2.1.3 <i>Sistem Pengukuran Kinerja</i> .....	9

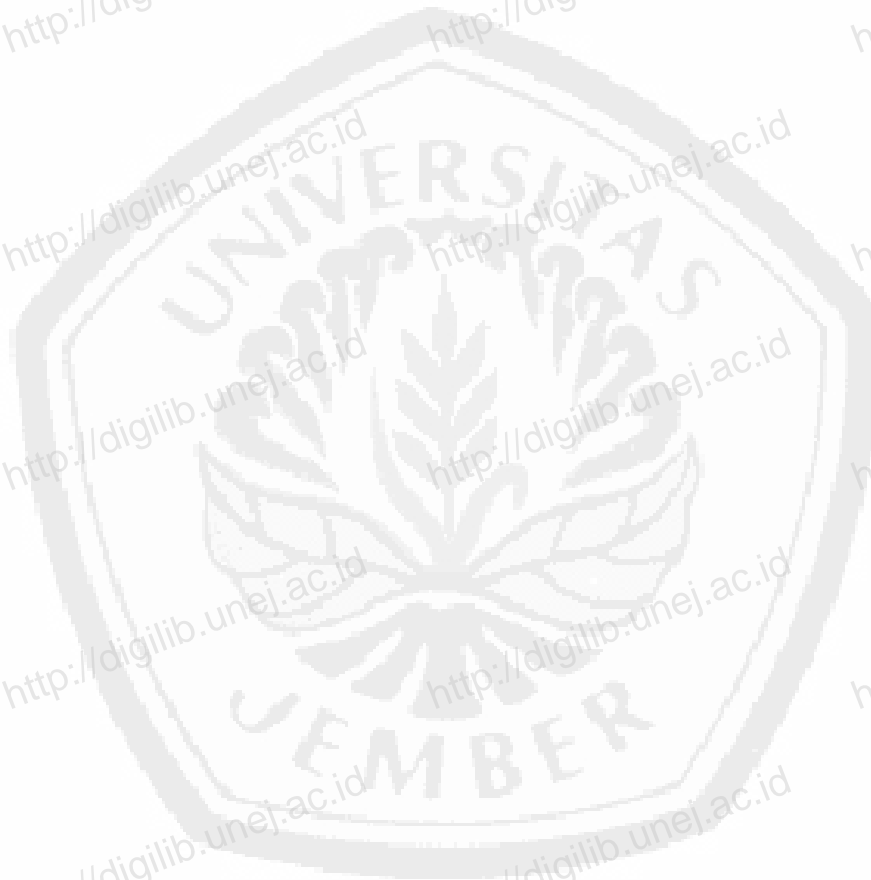
2.1.4 Sistem Penghargaan ( <i>Reward System</i> ) .....	12
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4 Perumusan Hipotesis .....</b>	<b>16</b>
2.4.1 Pengaruh Penerapan TQM Terhadap Kinerja Manajerial .....	16
2.4.2 Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial .....	18
2.4.3 Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial .....	18
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2 Teknik Penentuan Sampel .....</b>	<b>20</b>
<b>3.3 Instrumen Penelitian .....</b>	<b>21</b>
<b>3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian .....</b>	<b>21</b>
3.4.1 Definisi Operasional .....	21
3.4.2 Pengukuran Variabel .....	22
<b>3.5 Metode Kualitas Data .....</b>	<b>24</b>
3.5.1 Uji Validitas .....	24
3.5.1 Uji Reliabilitas .....	24
<b>3.6 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>24</b>
3.6.1 Uji Normalitas .....	24
3.6.2 Uji Heterokedastisitas .....	25
<b>3.7 Uji Hipotesis .....</b>	<b>25</b>
3.7.1 Analisis Regresi Berganda .....	25
3.7.2 Uji-t .....	26



<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	53
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	53
<b>5.2 Keterbatasan</b> .....	54
<b>5.3 Saran</b> .....	55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Data Kuesioner .....	33
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Jabatan .....	34
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	35
Tabel 4.6 Demografi Responden Berdasarkan Jumlah Pegawai yang dipimpin.....	36
Tabel 4.7 Demografi Responden Berdasarkan Lama pada Jabatan Sekarang .....	36
Tabel 4.8 Demografi Responden Berdasarkan Lama pada Perusahaan Sekarang .....	36
Tabel 4.9 Statistik Diskriptif.....	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Data Indikator Variabel TQM .....	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Data Indikator Variabel Sistem Pengukuran Kinerja .....	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Data Indikator Variabel Sistem Penghargaan .....	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Data Indikator Variabel Kinerja Manajerial .....	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Data Masing-masing Variabel .....	41
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data Masing-masing Variabel.....	42
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis 1 .....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji R Pengujian Hipotesis 1 .....	44
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis 2 .....	45
Tabel 4.19 Hasil Uji R Pengujian Hipotesis 2.....	46
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis 3 .....	46
Tabel 4.21 Hasil Uji R Pengujian Hipotesis 3.....	47

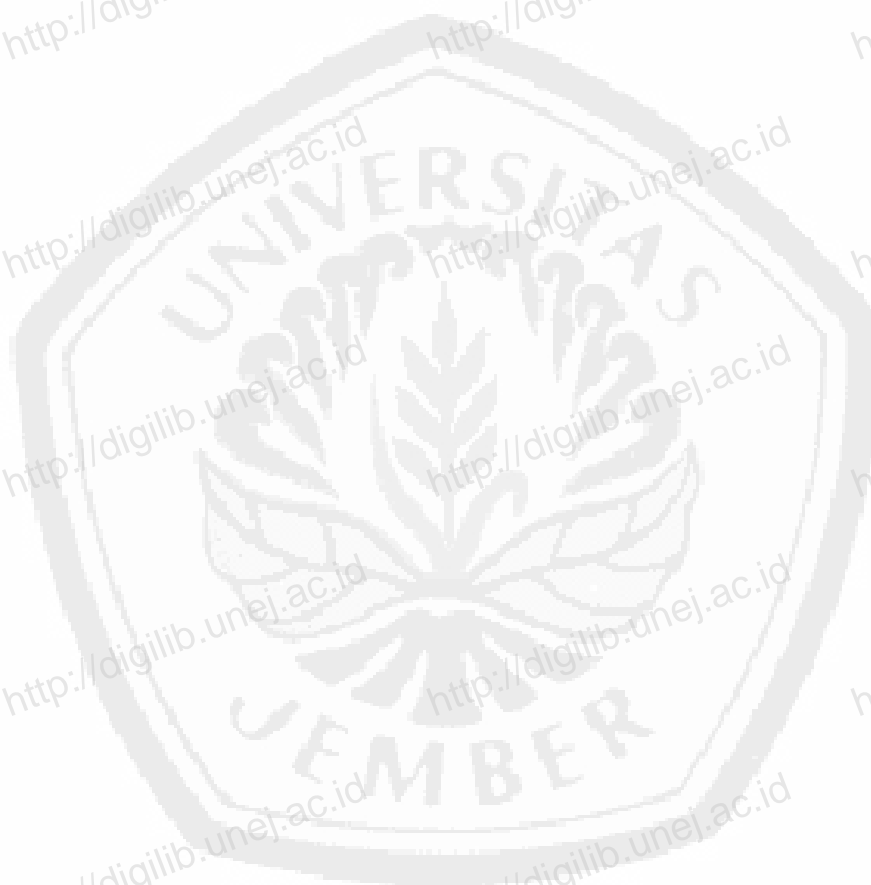


Tabel 4.22 Hasil Uj-t Pengaruh Penerapan TQM Terhadap Kinerja Manajerial.....	48
Tabel 4.23 Hasil Uj-t Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial .....	48
Tabel 4.24 Hasil Uj-t Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial .....	49



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	7
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	15
Gambar 4.1 Scatterplot Uji Heterokedastisitas .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 8 Hasil Pengujian Hipotesis 1
- Lampiran 9 Hasil Pengujian Hipotesis 2
- Lampiran 10 Hasil Pengujian Hipotesis 3
- Lampiran 11 Daftar t Tabel

