



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

(Studi Empiris pada PT. Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember**

Oleh :

**AYU RIZKY RACHMAWATI
NIM. 050810301122**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2009**

JUDUL SKRIPSI

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

MANAJERIAL

(STUDI EMPIRIS PADA PT. KIMIA FARMA APOTEK UNIT BISNIS SURABAYA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ayu Rizky Rachmawati

NIM : 050810301122

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal:

06 Juli 2009

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

Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si, Ak (.....)
2. Sekretaris : Hendrawan S. P., SE, M.Si, Ak (.....)
3. Anggota I : Drs. Sudarno, M.Si, Ak (.....)
4. Anggota II : Agung Budi S., SE, M.Si, Ak (.....)

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. H. Moh. Saleh, M. Sc
NIP. 131. 417. 212

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA,
SISTEM PENGHARGAAN, DAN PENERAPAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
(Studi Empiris pada PT. Kimia Farma Apotek Unit
Bisnis Surabaya)

Nama Mahasiswa : Ayu Rizky Rachmawati
NIM : 050810301122
Jurusan : Akuntansi / S1 Reguler
Tanggal Persetujuan : 10 Maret 2009

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Sudarno, M.Si, Ak
NIP. 131 832 327

Agung Budi S.,SE, M.Si, Ak
NIP. 132 296 979

Mengetahui
Ketua Jurusan Akuntansi,

Drs. Wasito, M.Si, Ak
NIP. 131 966 372

PERSEMBAHAN

DENGAN KERENDAHAN HATI KUUCAPKAN RASA

SYUKURKU KEPADA ALLAH SWT, YANG HANYA KEPADA-NYA AKU BERGANTUNG. DAN ATAS SEGALA RAHMAT-NYA

SKRIPSI INI AKU PERSEMBAHKAN UNTUK:

• **KEDUA ORANGTUAKU TECINTA, ATAS SEGALA DOA, DUKUNGAN SERTA KASIH SAYANGNYA KEPADAKU.**

• **ADEKKU TERSAYANG**

• **KELUARGA BESARKU**

• **ORANG YANG MENYAYANGIKU DAN YANG AKU SAYANGI.**

• **ALMAMATER TERCINTA**

MOTTO



J A D I K A N L A H S A B A R D A N S H O L A T S E B A G A I



P E N O L O N G M U



Q S . A L - B A Q O R O H 4 5



B E R U S A H A L A H U N T U K I D A K M E N J A D I M A N U S I A



Y A N G B E R H A S I L T A P I B E R U S A H A L A H U N T U K



M E N J A D I M A N U S I A Y A N G B E R G U N A



E I N S T E I N



A N D A D A P A T M E M P E R O L E H A P A Y A N G B U R U K D A L A M



J U M L A H Y A N G B A N Y A K D E N G A N S A N G A T M U D A H

J A L A N I U N T U K M E M P E R O L E H K E B U R U K A N I T U

S A N G A T H A L U S D A N L O K A S I N N Y A S A N G A T D E K A T .

A K A N T E T A P I U N T U K M E N C A P A I A P A Y A N G

T E R B A I K T U H A N S U D A H M E N A K D I R K A N B A H W A

M A N U S I A H A R U S M E M E R A S K E R I N G A T . J A L A N

U N T U K M E N C A P A I T E R B A I K I T U S E M P I T T I N G G I

J A U H D A N S U L I T D I L A L U I . A K A N T E T A P I

S E K A L I A N D A T E L A H S A M P A I D I P U N C A K N Y A

S E G A L A S E S U A T U N Y A M E N J A D I M U D A H M E S K I P U N

P A D A A W A L N Y A S A N G A T S U L I T .

H E R O I D



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Rizky Rachmawati

NIM : 050810301122

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Judul : Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial. (Studi Empiris pada PT. Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Surabaya)

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat merupakan hasil karya sendiri serta bukan merupakan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 9 Juni 2009
Yang Menyatakan,

(Ayu Rizky Rachmawati)

ABSTRACT

The research purpose to examine the effect of performance measurement, reward, and implementation of total quality management system toward managerial performance at PT Kimia Farma Pharmacy in Surabaya Business Unit. This research used primery data that is spreading questionnaires for respondents. The population are PT Kimia Farma Pharmacy Business Unit networking in East Java (PT Kimia Farma Pharmacy Surabaya Business Unit networking, PT Kimia Farma Pharmacy Malang Business Unit networking, and PT Kimia Farma Pharmacy Jember Business Unit networking) and the sample is PT.Kimia Farma Pharmacy Surabaya Business Unit Networking. Respondents are top management (business manager), middle magement (pharmacy head and assistance manager) and lower management (engineering co. and purchasing section) of Surabaya Business Unit in PT Kimia Farma Pharmacy. The respondents is amount 35 respondents. They are including 1 top management (business manager), 24 middle management (23 pharmacy head and 1 assistance manager) and lower management (9 engineering co. and 1 purchasing section). Variable are performance measurement, reward, and implementation of total quality management system as independent variables. And managerial performance. Data analysis use descriptive analysis. Data quality use validity and reliability test. Econometric test are normality test, multicolinierity test, and heteroscedasticity test. The hypothesis are used multiple regression and t test. Statistically, results represent that significantly performance measurement, reward, and implementation of total quality management system have effects toward managerial performance.

Key words : performance measurement, reward, and implementation of total quality management system and managerial performance

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada PT. Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Surabaya) “**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Drs. Wasito, M. Si, Ak, selaku ketua jurusan Akuntansi.
3. Bapak Drs. Sudarno, M.Si, Ak, sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, bimbingan, arahan dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Agung Budi S., SE, M.Si Ak, sebagai Dosen Pembimbing II yang telah teliti membaca skripsiku, terima kasih atas masukkan dan bimbingannya.
5. Bapak Drs. A. Anshari Firdaus, MM, Apt selaku Bisnis Manajer PT. Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Surabaya, terima kasih atas izin penelitiannya serta bantuannya selama penelitian.
6. Bapak dan Ibu manajer PT. Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Surabaya. Terima kasih atas bantuan dan partisipasinya.
7. Guru-guruku disekolah maupun diluar jam sekolah, juga Dosen-dosenku, terima kasih atas bekal ilmu yang sangat berharga.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta Perpustakaan POMA Ekonomi dan Perpustakaan Pusat.

9. Ayahanda dan Ibunda tercinta, terima kasih atas kasih sayang, doa, dukungan, dan kerja kerasnya selama ini. Tanpa itu semua aku tidak akan menjadi seperti sekarang ini ☺
10. Adek_Q tersayang (Tiekha alias "mbatik" hehehe) terima kasih untuk hari-hari yang berwarna.Thanks for everything.
11. Budhe-Budhe dan Pakdhe-Pakdhe ku semua, terutama "Budhe Seh dan Pakdhe Sugeng", terima kasih untuk semua perhatian dan doanya.
12. Alcatraz tercinta, MbEm, Bu GuLu, MaTrE, DjoCkO, ErVi, Le' RoSs, Le2d, QiBoN, CuKoNg, MbK PuZ 'n' smua penghuni AlcaTrAz yang laen, thanks ya udah jadi saudara-saudaraku selama aku di Jember dan thanks juga atas semua bantuannya selama ini. Tetap Kompak Ok!... (Kpn Jalan2 nya ??!!!!???)
13. Sahabat_koe "ShiTa, AnOd, P'Mon, n Nita. Terima kasih telah menjadi sahabat yang baik untuk_ku sampai saat ini dan terima kasih atas dukungan kalian.
14. Temen-temen "K_Ju" tercinta. Terima kasih buat support, kebersamaan, dan kekompakannya sampai saat ini.
15. Kakak sepupu_koe "Maz Eko" terima kasih sudah selalu jemput aku n terima kasih buat semua bantuannya ya. Ayo Semangat biar cepet lulus juga ☺
16. Semua teman-teman akuntansi 2005 tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan dan hari-hari yang menyenangkan selama ini.
17. Bu Farida n Pak Mad, makasih untuk urusan administrasi di jurusan.
18. Dan semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 9 Juni 2009

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Sistem Pengukuran Kinerja	6
2.1.2 Sistem Penghargaan	9
2.1.3 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	13
2.1.4 Kinerja Manajerial	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	20
2.4 Perumusan hipotesis	21

BAB 3. METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis dan Sumber Data	25
3.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3 Teknik Penentuan Sampel	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.4.1 Definisi Operasional.....	26
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	27
3.5 Teknik Analisa dan Pengolahan Data	29
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	29
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	29
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.6 Uji Hipotesis	32
3.6.1 Analisis Regresi Berganda.....	32
3.6.2 Uji T	32
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	37
A. Gambaran Umum PT. Kimia Farma	37
B. Gambaran Umum PT. Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Surabaya.....	37
4.1.2 Kegiatan Perusahaan	38
4.1.3 Distribusi dan Pemasaran	39
4.1.4 Struktur Organisasi	39
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	40
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
4.4 Uji Kualitas Data.....	45
4.4.1 Uji Validitas	45
4.4.2 Uji Reliabilitas	47

4.5	Uji Asumsi Klasik.....	48
4.5.1	Uji Normalitas.....	48
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	49
4.5.3	Uji Heterokedastisitas.....	50
4.6	Uji Hipotesis.....	51
4.6.1	Analisis Regresi Berganda.....	51
4.6.2	Uji Parsial (Uji T).....	53
4.7	Pembahasan.....	55
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Keterbatasan.....	58
5.4	Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner	40
Tabel 4.2 Rincian Identitas Responden.....	41
Tabel 4.3 Rekapitulasi statistik deskriptif variabel penelitian	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Data	48
Tabel 4.6 Nilai Tolerance dan VIF	50
Tabel 4.7 Koefisien Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.8 Uji Parsial dengan Uji t	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat Total Quality Management	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	20
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	34
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner

Lampiran 3 Struktur Organisasi PT. Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Surabaya

Lampiran 4 Regression

Lampiran 5 Reliability

Lampiran 6 Correlations

Lampiran 7 Tabel T