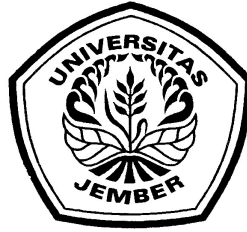


**PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN
SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*) TERHADAP
HUBUNGAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DENGAN KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi)**

SKRIPSI

**Fida Lailu Fajri
040810301032**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2008**



**PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN
SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*) TERHADAP
HUBUNGAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(*TQM*) DENGAN KINERJA KARYAWAN**
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi)

SKRIPSI

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

Fida Lailu Fajri
040810301032

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan (*reward*) terhadap hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja karyawan pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Responden adalah seluruh seluruh karyawan, dengan sampel berjumlah 58 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *simple ramdom sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner. Teknik analisis data untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda dan menggunakan pendekatan residual. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penerapan *Total Quality Management* yang tinggi tidak diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Interaksi antara *Total Quality Management* dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun arah hubungan interaksinya negatif. Semakin tinggi pengaruh sistem pengukuran kinerja, semakin besar pengaruh negatif TQM terhadap kinerja karyawan. Sedang interaksi antara *Total Quality Management* dan sistem penghargaan/*reward* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan (*Reward*) dan Kinerja Karyawan.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Hubungan Total Quality Management (TQM) Dengan Kinerja Karyawan*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini berkat bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Sarwedi, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Drs. Wasito, M.Si, Ak selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Dra. Ririn Irmadariani, M.Si, Ak selaku Sekretaris Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
4. Hendrawan Santosa P., SE, M.Si, Ak dan Dra. Ririn Irmadariani, M.Si, Ak selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penulisan Skripsi ini;
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
6. Pihak Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian;
7. Bapak dan Ibu yang sangat kuncintai, terima kasih atas doa, kasih sayang dan dukungan yang tiada henti untukku, serta sekian banyak kata maaf untuk semua kesalahan yang pernah aku lakukan;

8. Adik-adikku tersayang... Fitria (yang rajin menabung), V-ta (si kartunis), dan Della (si manja), makasih bwt semua keceriaan, *support* dan doanya... kalo berkurang satu az rasanya sepi di rumah. Serta seluruh keluarga besar di Banyuwangi, terima kasih atas dorongannya;
9. Mbak Nimah dan keluarga di Mataram, makasih atas masukan dan bantuannya selama penyusunan skripsi ini (kapan nih pindah ke Jawa??)
10. *My Special Friends*, Ridwan, yang selalu menyemangati kalo malesku kambuh, makasih buat sayang, perhatian, dan kesabaranmu selama ini. Makasih juga udah minjemin komputernya buat ngetik skripsi. Jangan maen game terus, *kuliah sing temen!!!*
11. *My Best Friends*; Phi_ter, Feny, Lila, Nheeya, Iena, Dian, Cristin, Icha... makasih atas kebersamaan, persaudaraan, dan keceriaan selama ini. Kuharap persahabatan kita seperti lingkaran yang tidak ada titik akhirnya. *Miss U All...*
12. Ema_Shizuka makasih mo dengerin curhatku meski udah tengah malam, lanjutkan perjuanganmu Bu Sekretaris... ☺. Erni, makasih dukungannya, moga cepat dapat kerja, kalo kamu di Jember kita jalan-jalan;
13. Teman-teman seperjuangan Akuntansi '04, sukses selalu ya!!!
14. Teman-teman KSR PMI Unit Universitas Jember. *Do the best for our organization! Interarma Caritas!!!*
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu di sini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Jember, Agustus 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Kegunaan Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Konsep <i>Total Quality Management</i>	5
2.1.2 Sistem Pengukuran Kinerja	7
2.1.3 Sistem Penghargaan (<i>Reward</i>)	9
2.1.4 Kinerja Karyawan	10

2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Pemikiran Konseptual	13
2.4 Pengembangan Hipotesis	13
2.4.1.....	Penga
ruh Penerapan TQM Terhadap Kinerja Karyawan	13
2.4.2.....	Pengaru
h Interaksi Penerapan TQM Dengan Sistem	
Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan	14
2.4.3.....	Pengaru
h Interaksi Penerapan TQM Dengan Sistem	
Penghargaan (<i>Reward</i>) Terhadap Kinerja Karyawan	14
 BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sumber Data	16
3.2 Populasi dan Sampel	16
3.3 Metode Pengumpulan Data	16
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	16
3.5 Metode Analisis Data	18
3.5.1 Statistik Deskriptif	18
3.5.2 Uji Kualitas Data	18
3.6 Uji Asumsi Klasik	19
3.7 Uji Hipotesis	20
3.7.1 Uji t	20
3.7.2 Koefisien Determinasi	20
3.7.3 Uji Residual	21
 BAB 4. ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	22
4.2 Populasi dan Sampel	23
4.3 Analisis Deskriptif.....	24
4.3.1 Deskriptif Responden.....	24

4.3.2.....	Deskr
ipsi Variabel Penelitian	26
4.4 Uji Kualitas Data	27
4.4.1.....	Uji
Validitas	27
4.4.2.....	Uji
Reliabilitas.....	28
4.5 Uji Asumsi Klasik	29
4.5.1.....	Uji
Normalitas	29
4.5.2.....	Uji
Multikolinearitas	30
4.5.3.....	Uji
Heterokedastisitas.....	30
4.6 Pengujian Hipotesis	31
4.6.1 Pengujian Hipotesis 1	32
4.6.2 Pengujian Hipotesis 2	32
4.6.3 Pengujian Hipotesis 3	33
4.7 Pembahasan Terhadap Uji Hipotesis	34
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	37
5.1 Simpulan	37
5.2 Keterbatasan	38
5.3 Saran	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Rekapitulasi Kuesioner	24
4.2 Rekapitulasi Responden	25
4.3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	26
4.4 Hasil Validitas Instrumen Penelitian	27
4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	28
4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	30
4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	32
4.8 Output Uji Residual	33
4.9 Output Uji Residual	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran Konseptual	13
4.1 Hasil Analisis Grafik Uji Normalitas <i>Normal Probability Plot</i>	29
4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas Regresi Linear Berganda	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Kuesioner Penelitian
- 2 Rekapitulasi Gambaran Umum Responden
- 3 Rekapitulasi Data Mentah Hasil Kuesioner
- 4 Hasil Uji *Pearson Correlation*
- 5 Hasil Uji Reliabilitas
- 6 Hasil Uji *Kolmogorov Smirnov*
- 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- 8 Hasil Uji Residual
- 9 Kartu Konsultasi