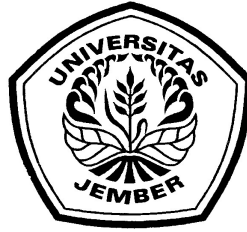


**PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN  
SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*) TERHADAP  
HUBUNGAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM) DENGAN KINERJA KARYAWAN  
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi)**

**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
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian</b> .....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	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

<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	11
<b>2.3 Kerangka Pemikiran Konseptual</b> .....	13
<b>2.4 Pengembangan Hipotesis</b> .....	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
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
<b>3.1 Jenis dan Sumber Data</b> .....	16
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	16
<b>3.3 Metode Pengumpulan Data</b> .....	16
<b>3.4 Definisi Operasional Variabel</b> .....	16
<b>3.5 Metode Analisis Data</b> .....	18
3.5.1 Statistik Deskriptif .....	18
3.5.2 Uji Kualitas Data .....	18
<b>3.6 Uji Asumsi Klasik</b> .....	19
<b>3.7 Uji Hipotesis</b> .....	20
3.7.1 Uji t .....	20
3.7.2 Koefisien Determinasi .....	20
3.7.3 Uji Residual .....	21
<b>BAB 4. ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	22
<b>4.2 Populasi dan Sampel</b> .....	23
<b>4.3 Analisis Deskriptif</b> .....	24
4.3.1 Deskriptif Responden.....	24

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

**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