

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM), SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM  
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL  
(Studi Empiris pada PT KA (Persero) DAOP IX JEMBER )**

**SKRIPSI**

**YULIA ANGGRAENI  
060810301140**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM), SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM  
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL  
(Studi Empiris pada PT KA (Persero) DAOP IX JEMBER )**

**SKRIPSI**

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

**YULIA ANGGRAENI  
060810301140**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah....akhirnya Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Karena Allah SWT, yang telah Melimpahkan Rahmat dan HidayahNya, serta Memberikan jalan kemudahan dan kelancaran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini kupersembahkan sebagai untaian rasa cinta, kasih sayang yang tulus serta rasa terimakasihku kepada....

### ***My BeLoVed Parent :***

**BapakQu “Pudjiantoro, S.H.” dan IbuQu “Siti Aridah”**

Do’a, Kasih Sayang, dan Pengorbanan Lahir batin tak terhingga yang selalu ada,  
demi keberhasilan dan kebahagiaan anakmu.

### ***My LoveLy SisTer & BroTher :***

♥ **Rindya Mariana**

♥ **Rio Oktavian**

Dukungan, kebersamaan, persaudaraan, dan keceriaan kalian semua mendorong dan menyemangati ku menyelesaikan skripsi ini.

### ***TuNaNganQ :***

**Eko Fernandez, S.H.**

Semangatqu, motivatorqu, pendukungqu

**Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yulia Anggraeni

NIM : 060810301140

Jurusan : S1 Akuntansi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul : **“Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada PT KA (Persero) DAOP IX Jember )”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan 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, 24 Mei 2010  
Yang menyatakan,

Yulia Anggraeni  
060810301140

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM), SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM  
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL  
(Studi Empiris pada PT KA (Persero) DAOP IX JEMBER )**

Oleh

YULIA ANGGRAENI

NIM 060810301140

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : H. Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak

Dosen Pembimbing II : Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM),  
Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan  
terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada PT KA  
(Persero) DAOP IX Jember )

Nama Mahasiswa : Yulia Anggraeni

Nomor Induk Mahasiswa : 060810301140

Jurusan : Akuntansi

Pembimbing I

Pembimbing II

H. Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak  
NIP. 197102172000031001

Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak  
NIP. 197204162001121001

Ketua Jurusan

Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak  
NIP. 197204162001121001

## JUDUL SKRIPSI

### **PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi Empiris pada PT KA (Persero) DAOP IX JEMBER )**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama mahasiswa : **Yulia Anggraeni**  
NIM : **060810301140**  
Jurusan : **S1 Akuntansi**

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal :

**24 Mei 2010**

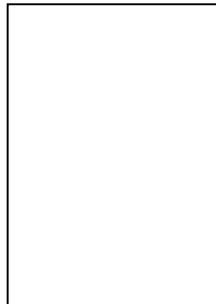
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### **Susunan Tim Penguji**

Ketua : Drs. Sudarno, M.Si, Ak : .....  
NIP. 196012251989021001

Sekretaris : H. Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak : .....  
NIP. 197102172000031001

Anggota : Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak : .....  
NIP. 197204162001121001



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof.Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc.  
NIP. 195608311984031002



## ABSTRACT

With the increasing competition among firms, the company tried to increase the output both in quality and quantity. One way is by implementing techniques of TQM is an approach in running a business that tries to maximize the competitiveness of the organization include continuous improvement of products, services, labor, and environmental processes. TQM is a technique often used by the service company in order to improve performance. The implementation of TQM techniques must be followed by the application of the complement-complement of Management Accounting System, namely Performance Measurement System and Award System in order to improve managerial performance.

The purpose of this study was to test the effect of TQM implementation, performance measurement system, and reward systems on managerial performance. This study uses primary data collected from respondents answers to questionnaires distributed through the list to the employees in their respective managerial PT. KA (Persero) DAOP Jember IX. Based on stratified random sampling method, there were 50 employees. The independent variables in this research is the application of TQM techniques, performance measurement system, and reward systems. While the dependent variable is managerial performance. The method of multiple regression analysis and t test

The results of this study states that the implementation of TQM, performance measurement system, and reward systems have a positive and significant impact on managerial performance in PT. KA (Persero) IX DAOP Jember.

**Keywords:** *Total Quality Management (TQM), Performance Measurement System, System Award, Managerial Performance.*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada PT KA (Persero) DAOP IX Jember )”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam 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 yang tiada terhingga kepada:

1. **Prof.Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. **Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak** selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. **Dr. Hj. Siti Maria Wardayati, SE, M.Si, Ak.** selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama masa perkuliahan.
4. **H. Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak** dan **Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak** selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing dan memberi bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
6. Pak **Mat** & Bu **Farida**, yang dengan sabar membantu administrasi kami.
7. Bapakqu **“Pudjiantoro, S.H.”** dan Ibuqu **“Siti Aridah”** yang memiliki andil besar dalam setiap do’a dan curahan kasih sayang tiada henti.
8. **“My Sist” & “My Brother” : Rindya & Rio**, bersama qt jalani roda kehidupan dengan membanggakan ortu qt. Semangat!!!

9. “**KoKo EkoQ**”, semangat dan kekuatanq selama ini. Makasih y udah sabar nunggu aq n memberikan kasih terbaik buat aq, moga slalu seperti yang qt inginkan sampai nti. You’re the best yang pernah kumiliki selamanya. Amin, Luv U
10. Calon MertuaQ “**Prikusnande & Suwantik**” yang selalu sabar dan peduli sama aq. Serta selalu mendukung dan sayang sama aq. Makasih
11. Bpk **Nuriman**, Mbah Sri, Pak Tukang & Keluarga Besar “**Ag@BeLt**”, khususnya “Geng Ibliz Agabelt”, WI Ida, BI Winda, SI Hani yang telah menemaniq sekaligus selalu menggangguq selama di Jember. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, persaudaraan, dan keceriaan kalian semua.
12. Pak Budi yang selalu membantuku dan memberikan diskon fotocopi padaku dan juga pak Fajar.
13. Buat sahabatq “**Loki**” mulai dari awal kuliah sampai aq lulus selalu mendampingiq dengan sabar n selalu memberikan semangat padaq. Makasih yah, cpet lu2s. Sayang kita g bs breng..Miss u.
14. Buat geng OVJ “Sule dan Nunung”, makasih yah udah memberikan semangat k aq “Azis” hehe...bkin aq g stress ngadepin ujian....dan selalu semangat.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu di sini yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan dalam penulisan skripsi ini.

Mengingat kemampuan dan pengetahuan penulis yang sangat terbatas, maka penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya, sehingga akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak. Kiranya kepada Allah SWT, penulis serahkan segalanya semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembaca materi skripsi ini.

Jember, Mei 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Total Quality Management.....	6
2.1.2 Sistem Pengukuran Kinerja .....	10
2.1.3 Sistem Penghargaan .....	14

2.1.4 Kinerja Manajerial .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Perumusan Hipotesis.....	22
2.3.1 Pengaruh Penerapan Teknik TQM terhadap Kinerja Manajerial.....	22
2.3.2 Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial.....	23
2.3.3 Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3 Teknik Penentuan Sampel.....	26
3.3.1 Objek Penelitian.....	26
3.3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....	27
3.4.1 Definisi Operasional.....	27
a. Variabel Bebas.....	27
b. Variabel Terikat.....	28
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	20
a. Total Quality Management.....	28
b. Sistem Pengukuran Kinerja.....	28
c. Sistem Penghargaan.....	28
d. Kinerja Manajerial.....	28
3.5 Tehnik Analisis dan Pengolahan Data .....	29
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	29
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	29
a. Uji Validitas.....	29

b. Uji Reliabilitas.....	30
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	30
a. Uji Normalitas Data.....	30
b. Uji Multikolinearitas.....	30
c. Uji Heterokedastisitas.....	31
3.6 Uji Hipotesis .....	31
3.6.1 Analisis Regresi Berganda .....	31
3.6.2 Uji Parsial (Nilai t).....	31
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah.....	33

#### **BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.2 Analisis Data .....	48
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	48
4.2.2 Uji Kualitas Data .....	53
a. Uji Validitas.....	53
b. Uji Reliabilitas.....	55
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Uji Multikolinearitas.....	56
c. Uji Heterokedastisitas.....	57
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.2.5 Uji Hipotesis.....	59
4.3 Pembahasan .....	60
4.3.1 Pengaruh Penerapan Teknik TQM terhadap Kinerja Manajerial.....	60
4.3.2 Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial.....	60
4.3.3 Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial.....	61

**BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>63</b>
<b>5.2 Keterbatasan .....</b>	<b>64</b>
<b>5.3 Saran.....</b>	<b>64</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Wilayah Pengawasan Internasional .....	37
4.2 Lintas Tidak Beroperasi .....	39
4.3 Statistik Deskriptif Demografi Responden .....	49
4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	50
4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	54
4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
4.7 <i>Collinearity Statistic</i> .....	56
4.8 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
8.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	25
4.1 Hasil Analisis Grafik Uji Normalitas <i>Normal P-Plot</i> .....	56
4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Scatterplot</i> .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- 1 Kuesioner Penelitian
- 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- 3 Statistik Deskriptif
- 4 Uji Validitas
- 5 Uji Reliabilitas
- 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- 7 Struktur Organisasi