



**ANALISIS PENGARUH INTERAKSI *TOTAL QUALITY MANAJEMEN*
DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus pada PT. Okamoto Indonesia)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah
satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

oleh

**DWI RAHMADHAN NUGRAHA
NIM 080810301021**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada :

- Untuk kedua orang tuaku tercinta, Umi Siti Kumaiyah Amd.Keb dan Abah Bambang Priyono S.Kep. Ners yang sangat memberikan semangat hidup. Untuk semua butiran keringat, cucuran air mata harapan. Terima kasih atas semua untaian doa dan kasih sayang tiada henti untuk anak mu ini.
- Untuk kakakku, almarhum **Eka Afit Priyono**, yang sebagai penyemangat untuk menyelesaikan kuliah meskipun kau sudah tidak ada dalam pandanganku,
- Istri ku tercinta Novia Estu Parindra Amd.Keb, yang selalu memberikan keceriaan dan semangat, dan seluruh keluarga besar di Mojokerto, Kediri dan Trenggalek selalu memberikan doa terbaiknya,
- Untuk temen-temenku Iva, Wiwik, Risa, Roy, Wan, Bimo, Ferdi, Nurul, Bojes, Ephin, Mitha terimakasih atas gurauan dan semangatnya.
- Untuk sahabat-sahabatku The Lawas Community yang selama kuliah memberikan warna dalam kehidupan kuliah dan teman kosan Brantas 18 yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

MOTTO

Semoga hari ini menjadi hari terbukanya pengertian yang menjadikan pribadi yang lebih berharga bagi lingkungan dan akan menempatkan dikedudukan yang baik.

(Mario Teguh)

Jangan engkau berhenti berusaha dan berdoa apabila menemui kesulitan, karena kesulitan adalah kemudahann yang tertunda.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Rahmadhan Nugraha

NIM : 080810301021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Interaksi *Total Quality Manajemen* Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Okamoto Indonesia)**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Oktober 2012

Yang menyatakan

Dwi Rahmadhan Nugraha

NIM 080810301021

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH INTERAKSI *TOTAL QUALITY MANAJEMEN*
DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus pada PT. Okamoto Indonesia)**

Oleh

Dwi Rahmadhan Nugraha

NIM 080810301021

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : H.Rohman Effendi, SE., M.Si., Ak
Dosen Pembimbing II : Dr. Alwan S, Kustono, SE, M.Si, Ak

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH INTERAKSI *TOTAL QUALITY MANAJEMEN* DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA PT. OKAMOTO INDONESIA)**

Nama : Dwi Rahmadhan Nugraha

NIM : 080810301021

Jurusan : S.1 AKUNTANSI

Disetujui : 08 Mei 2012

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:
ANALISIS PENGARUH INTERAKSI *TOTAL QUALITY MANAJEMEN*
DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus pada PT. Okamoto Indonesia)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dwi Rahmadhan Nugraha

NIM : 080810301021

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

14 Januari 2013

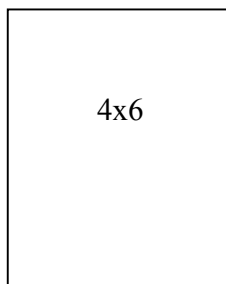
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Drs. Djoko Supatmoko, MM, Ak. (.....)

Sekretaris : Nining Ika Wahyuni, SE, Msc, Ak. (.....)

Anggota : Dr. Muhammad Miqdad, SE, MM, Ak. (.....)



Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP 19630614 199002 1 001

ABSTRAK

Dalam menghadapi era persaingan pasar global, tiap perusahaan akan menghadapi persaingan yang ketat dengan perusahaan dari penjuru dunia. Oleh karenanya, perusahaan harus bisa mengontrol tiap bisnis mereka dengan efektif dan efisien melalui perubahan. Namun pada kenyataannya, PT Okamoto Indonesia dalam beberapa tahun terakhir mengalami penurunan laba bersih karena penurunan kinerja. Dimulai dari rumusan masalah dalam penelitian ini dimana apakah TQM mempengaruhi kinerja karyawan, dan apakah interaksi antara TQM dengan sistem pengukuran kinerja berpengaruh pada kinerja karyawan. Hipotesis menunjukkan bahwa TQM mempengaruhi kinerja karyawan, dan interaksi antara TQM dengan pengaruh sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner skala Likert. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT Okamoto Indonesia dengan jumlah 80 responden. Sementara metode analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi residual. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan ada pengaruh positif TQM terhadap kinerja karyawan, dan interaksi antara TQM dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: *Total Quality Management, Performance Measurement System and Employess performance*

**ANALISIS INFLUENCES OF TOTAL QUALITY MANAJEMEN WITH
PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM
ON EMPLOYEES PERFORMANCE
(CASE STUDY ON PT OKAMOTO INDONESIA)
Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember**

ABSTRACT

In the era of global market competition, each company will face a tight competition with companies from around the world. Therefore, companies must be able to control each business effectively and efficiently through improvement. But in fact, PT Okamoto Indonesia in recent years sustained a decrease in net income due to decrease in performance. Starting from the formulation of the problem in this research how Total Quality Management influences employees performance, and interaction between Total Quality Management with performance measurement system influences on employees performance. The hypothesis posed that Total Quality Management influences employees performance, and interaction between Total Quality Management with performance measurement system influences on employees performance. The data used in this research is primary data using a Likert scale questionnaire. The respondents in this research are PT Okamoto Indonesia's employees, with sample 80 respondents. While analyzing those influence using residual regression technique. Analysis result indicating there is positive influences Total Quality Management on employees performance, and interaction Total Quality Management with performance measurement system have positive influence on employees performance.

**Keywords : Total Quality Management, Performance Measurement System
and Employess Performance**

PRAKATA

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Analisis Pengaruh Interaksi *Total Quality Manajemen Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Okamoto Indonesia)***. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, S.E., M.Si., Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. H.Rohman Effendi, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Alwan S, Kustono, SE, M.Si, Ak selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang dengan ikhlas memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi mahasiswa akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Ibu Farida Hasan yang selalu sabar dan senantiasa membantu mahasiswa akuntansi dalam melengkapi persyaratan saat pendaftaran ujian skripsi.
7. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
8. Teman-teman Akuntansi 2008 yang banyak membantu dalam proses perkuliahan.

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.

Jember, 10 Oktober 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN ABSTRAK	viii
HALAMAN ABSTRACT.....	ix
HALAMAN PRAKATA.....	x
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xvi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 <i>Total Quality Manajemen</i>	6
2.1.1 Definisi <i>Total Quality Manajemen</i>	6
2.1.2 Prinsip <i>Total Quality Manajemen</i>	7

2.1.3 Unsur Utama <i>Total Quality Manajemen</i>	8
2.1.4 Tujuan <i>Total Quality Manajemen</i> Terhadap Kinerja Karyawan	9
2.2 Sistem Pengukuran Kinerja	10
2.2.1 Definisi Sistem Pengukuran Kinerja	10
2.2.2 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja	12
2.2.3 Peran dan Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja.....	13
2.2.4 Manfaat Sistem Pengukuran Kinerja	14
2.3 Kinerja Karyawan	14
2.3.1 Definisi Kinerja Karyawan	14
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Konseptual.....	17
2.6 Pengembangan Hipotesis	17
2.6.1 <i>Total Quality Manajemen</i> berpengaruh terhadap kinerja karyawan	17
2.6.2 Interaksi <i>Total Quality Manajemen</i> dengan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja karyawan	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.2 Populasi dan Sampel.....	20
3.3 Metode Pengambilan Data.....	20
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	21
3.4.1 Definisi Operasional.....	21
a. Variabel Independent (X1).....	21
b. Variabel Moderating (X2).....	21
c. Variabel Dependen (Y).....	22
3.4.2 Pengukuran Variabel	22
a. <i>Total Quality Manajemen</i> (X1).....	22

b. Sistem Pengukuran Kinerja (X2).....	22
c. Kinerja Karyawan (Y).....	23
3.5 Teknik Analisis dan Pengolahan Data.....	23
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	23
3.5.2 Uji Kualitas data.....	23
a. Uji Validitas.....	24
b. Uji Reliabilitas.....	24
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	24
a. Uji Normalitas.....	25
b. Uji Heterokedtistas.....	25
3.6 Uji Hipotesis.....	25
3.6.1 Uji Regresi Sederhana.....	25
3.6.2 Uji Residual.....	26
3.7 Kerangka PemecahanMasalah.....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	28
4.2 Prosedur Penerapan <i>Total Quality Manajemen</i> dan Sistem Pengukuran Kinerja Pada perusahaan.....	28
4.2.1 Prosedur Penerapan <i>Total Quality Manajemen</i>	28
4.2.2 Prosedur Sistem Pengukuran Kinerja.....	29
4.3 Populasi dan Sample.....	31
4.4 Analisis Deskriptif.....	31
4.4.1 Deskriptif Responden.....	32
4.4.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	33
4.5 Uji Kualitas Data.....	35
4.5.1 Uji Validitas.....	35
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	37

4.6 Uji Asumsi Klasik	38
4.6.1 Uji Normalitas	38
4.6.2 Uji heterokedastisitas	39
4.7 Uji Hipotesis	40
4.7.1 Pengujian Hipotesis 1	40
4.7.2 Pengujian Hipotesis 2	40
4.8 Pembahasan Terhadap Uji Hipotesis	41
4.8.1 Total Quality Manajemen berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam suatu perusahaan	41
4.8.2 Interaksi Total Quality manajemen dengan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja karyawan	43
BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Keterbatasan	44
5.3 Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
4.1 Prespektif Pengukuran Kinerja	30
4.2 Rekapitulasi Kuisisioner.....	32
4.3 Rekapitulasi Responden.....	33
4.4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	33
4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	36
4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	37
4.7 Hasil Uji Hipotesis.....	40
4.8 Out Put Uji Residual.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Kerangka Konseptual.....	17
3.1 Kerangka Uji Residual.....	26
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	27
4.1 Indikator dan Tujuan Perusahaan	29
4.2 Hasil Analisis Grafik Uji Normalitas	38
4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas Regresi Sederhana.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Struktur Organisasi
- 2 Nama Karyawan Perusahaan
- 3 Kuisisioner
- 4 Data Rekapitulasi Jawaban Responden
- 5 Hasil Uji Validitas Variabel *Total Quality Manajemen*
- 6 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Pengukuran Kinerja
- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan
- 8 Hasil Uji reliabilitas Variabel *Total Quality Manajemen*
- 9 Hasil Uji reliabilitas Variabel Sistem Pengukuran Kinerja
- 10 Hasil Uji reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan
- 11 Hasil Uji Statistik Deskriptif
- 12 Hasil Uji Regresi
- 13 Hasil Uji Residual
- 14 Grafik P Plot dan Scatterplot