

**PENGARUH INTERAKSI ANTARA *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN
SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL PADA PDAM SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program
Pendidikan Strata Satu Jurusan Akuntansi**



Oleh :

RESTU HARDINI
2008310505

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH INTERAKSI ANTARA *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN
SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL PADA PDAM SURABAYA**

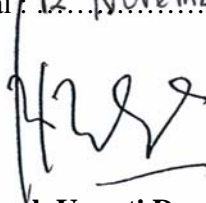
Disusun Oleh

RESTU HARDINI
2008310505

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal: 12...November.....2013



Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE.,M.Si.,Ak
NIP. 36070251

SKRIPSI

**PENGARUH INTERAKSI ANTARA *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*,
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PDAM SURABAYA**

Disusun Oleh
RESTU HARDINI
2008310505

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 23 Agustus 2013

Tim Penguji

Ketua : Nanang Shonhadji, SE.,M.si.,Ak.

Sekretaris : Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE, M.Si.

Anggota : Erida Herlina, SE.,M.Si.



Three handwritten signatures of the examiners, each on a dotted line.

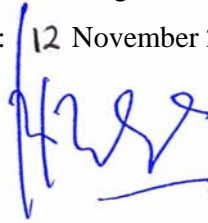
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Restu Hardini
Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 23 Mei 1990
N.I.M : 2008310505
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Pengaruh Interaksi Antara *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial pada PDAM Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal : 12 November 2013



Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE, M.Si., Ak

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Tanggal : 12 November 2013



Supriyati, SE, M.Si., Ak

MOTTO

*Kita bahagia karena kasih sayang
Kita matang karena masalah
Kita lemah karena putus asa
Kita maju karena usaha dan
Kita kuat karena doa*

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Kepada Allah SWT yang memberikan kelancaran dalam mengerjakan skripsi.
2. Segenap staff Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak pengetahuan selama masa perkuliahan.
3. Segenap Staff PDAM Surabaya yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kepada pak Iwan bagian Akademik STIE Perbanas Surabaya yang selalu memberi info selama skripsi kepadaku secara langsung maupun lewat pesan singkat.
5. Bapak, Ibu, kakak, nenek, tante, Dedi dan Eko yang memberi semangat luar biasa dan selalu mendoakanku, terutama bapak yang selalu mendoakanku dan memenuhi semua kebutuhanku, ini semua hanya untuk bapak, aku harus sukses demi bapak dan untuk almarhumah ibuku yang ada disana semoga engkau tersenyum bangga melihat aku sudah lulus kuliah. Kepada mas Martono, Mbak Rini dan Anggit terima kasih banyak ya udah bantu aku dari pertama kuliah sampai sekarang, tanpa kalian OSPEK pasti tidak ada yang bantu deh.
6. Kepada mas Tino yang ada di Jember, I love you so much, kamu memberi semangat luar biasa buat aku agar skripsi ini cepat selesai. Semangat ya kerjanya disana.
7. Kepada mas Dika yang ada di Bojonegoro yang selalu memotivasi saya agar tidak gugup saat sidang skripsi.
8. Kepada Hani, Tias dan teman-teman seperjuanganku, kalian is the best, susah dan senang dijalani bersama, jangan pernah lupakan aku ya seumur hidupmu, mengenal kalian sungguh luar biasa bahagianya.
9. Kepada penjaga keamanan kampus terimakasih ya sudah menjaga motor saya dari pertama masuk kuliah sampai sekarang. Buat pak Tikno yang selalu bercanda diparkiran jangan lupakan aku yang selalu parkir tidak teratur hahaha.
10. Semua pihak yang ikut membantu, yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :
“Pengaruh Interaksi Antara *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada PDAM Surabaya.”

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Laila Saleh S.Psi., M.MT selaku dosen wali, terima kasih atas saran dari ibu.
2. Ibu Supriyati S.E., M.si., Ak. selaku ketua jurusan akuntansi , terima kasih atas saran dan motivasi yang diberikan kepada saya,
3. Ibu Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dorongan motivasi kepada saya untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Erida Herlina, SE.,M.Si. selaku dosen penguji yang telah menguji saya,terima kasih atas kritik dan saranya selama ini, hal tersebut sangat membantu untuk keberhasilan penelitian ini.
5. Ibu Putri Wulanditya, SE., M.Ak. selaku dosen penguji yang telah menguji saya,terima kasih atas kritik dan saranya selama ini, hal tersebut sangat membantu untuk keberhasilan penelitian ini.

6. Nanang Shonhadji, SE.,M.si.,Ak. selaku dosen penguji yang telah menguji saya,terima kasih atas kritik dan saranya selama ini, hal tersebut sangat membantu untuk keberhasilan penelitian ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa apa yang telah disajikan masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 6 November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK / RINGKASAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Akuntansi Manajemen.....	10
2.2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	11
2.2.3 Manfaat dan Tujuan <i>Total Quality Management</i>	16
2.2.4 Sistem Penghargaan.....	17
2.2.5 Manfaat dan Tujuan Penghargaan.....	17
2.2.6 Sistem Pengukuran Kinerja.....	19
2.2.7 Manfaat dan Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja.....	20
2.2.8 Hubungan TQM, Sistem Penghargaan, dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap kinerja Manajerial.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Batasan penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
3.4.1 Kinerja Manajerial (Y).....	24
3.4.2 Sistem Pengukuran Kinerja (X1).....	24
3.4.3 Total Quality Management (X2).....	25
3.4.4 Sistem Penghargaan (X3).....	25

3.5	Instrumen Penelitian.....	26
3.6	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	27
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	27
3.8.1	Uji validitas	27
3.8.2	Uji Reliabilitas	28
3.9	Teknik Analisis Data	29
 BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		31
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	31
4.1.1	Sejarah PDAM Kota Surabaya	31
4.1.2	Visi, Misi dan Strategi PDAM Kota Surabaya	32
4.1.3	Struktur Organisasi PDAM	33
4.1.4	Tugas dan Fungsi Jabatan	35
4.2	Teknik Analisis Data	38
4.2.1	Uji Validitas	43
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	48
4.2.3	Uji Normalitas	49
4.3	Analisis dan Pengujian Hipotesis	50
4.3.1	Pengujian Hipotesis.....	52
4.3	Pembahasan	56
 BAB V PENUTUP		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Keterbatasan Penelitian	62
5.3	Saran	63

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian 1	21
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 : Tabulasi Data

**THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT,
PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEMS AND REWARD SYSTEM
ON MANAGERIAL PERFORMANCE ON THE PDAM SURABAYA**

ABSTRACT

Total Quality Management is a system that can be developed into the approach of doing business in order to maximize the competitiveness of an organization through continuous improvement of products, services, labor and environmental processes. Most of the organizations or entities that are managed by the government, little is implementing the system in accordance with the principles of management accounting management does not seem right so professional. Success or failure is influenced by the organization taps the human factor, which taps employee performing the duties and functions of the ministry. This is what lies behind researchers to conduct research under the title : The Influence of the Total Quality Management, Performance Measurement System and Reward Sytstem on Managerial Performance on PDAM Surabaya.

The method used in this study is is a questionnaire method. After conducting the study, the researchers obtain result about the influence of Total Quality Management, Performance Measurement Systems and Reward System on Managerial Performance.

After knowing the problem, researching and discussing the result of research on the effect of performance measurement systems, total quality management, reward system on managerial performance the conclusions that can be drawn as follows: based on the result obtained by simultaneous testing that variable Performance Measurement System, Total Quality Management and Systems Award Effect on Managerial Performance.

Keywords : Total Quality Management, Performance Measurement System, Reward System, and Managerial Performance.