

**PENGARUH *TQM*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR (STUDI PT.
SATRINDO UTAMA MAKMUR)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

MAULINA NUR DAMAYANTI
2013310272

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

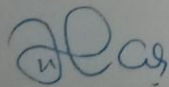
**PENGARUH TQM, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR (STUDI PT.
SATRINDO UTAMA MAKMUR)**

Diajukan oleh :

**MAULINA NUR DAMAYANTI
NIM : 2013310272**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 22 MEI 2019



Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si. Ak.

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal: 21 MEI 2019...



Rezza Arlinda S, S.E, M.Acc

SKRIPSI

SKRIPSI

**PENGARUH TQM, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR (STUDI PT.
SATRINDO UTAMA MAKMUR)**

Disusun Oleh :

MAULINA NUR DAMAYANTI

NIM : 2013310272

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

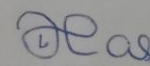
Pada tanggal 21 Februari 2019

Tim Penguji

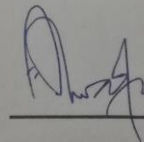
Ketua : Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA.,CTA



Sekretaris : Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si, Ak, CA, CMA, CIBA



Anggota : Dewi Murdiawati, SE., MM



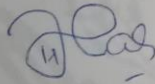
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maulina Nur Damayanti
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 7 Agustus 1995
N.I.M : 2013310272
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen
J u d u l : Pengaruh *TQM*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Manufaktur (Studi PT. Satrindo Utama Makmur)

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal : 22 MEI 2019



Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si. Ak

Co. Dosen Pembimbing

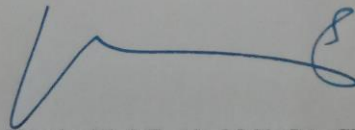
Tanggal : 21 MEI 2019



Rezza Arlinda Sarwendhi, SE., M.Acc

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal : 24 MEI 2019



Dr. Nanang Shonhadji, S.E., Ak., M.Si. CA, CIBA, CMA

MOTTO

-MARGARET MEAD-

Tidak Penting Seberapa Lambat Anda Berjalan, Selama Anda Tidak Berhenti

-DAVID BLY-

Pertempuran Hidup Tidak Selalu Menuju Pada Orang Yang Lebih Kuat dan Lebih Cepat, Tetapi Cepat Atau Lambat , Orang Yang Menang Orang Yang Berpikir Bhowa Ia Bisa

-VINCE LOMBARDI-

Yang Anda Pikirkan Menentukan Yang Anda Lakukan. Dan Yang Anda Lakukan Menentukan Yang Anda Hailkan. Maka Ukuran Dan Kualitas Dari Pikiran Anda, Menentukan Ukuran Dan Kualitas Hail Dari Pekerjaan Anda

-MAULINA NUR DAMAYANTI-

Kesalahan Bukanlah Hal Penghancuran, Tetapi Sebuah Kesalahan Adalah Hal Pembelajaran Demi Melangkah Menuju Jalan Lebih Baik

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah karena saya termasuk salah satu orang yang beruntung karena mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Sampai pada penulisan halaman persembahan ini saya telah berhasil menyelesaikan masa kuliah saya, karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

PAPA (PUDJI HARTONO)

Pa, terimakasih sudah selalu mendoakan anakmu ini agar selamat dan berhasil dunia dan akhirat. Semoga Lina bisa membalas semua jasa dan kerja keras Papa. Kalau dihitung tak akan pernah bisa Lina membalas kebaikan dan perjuangan Papa. Maafkan Lina yang sempat membuat hancur hati Papa. Melalui skripsi yang telah anakmu selesaikan ini semoga dapat menjadi salah satu awal untuk masa depan Lina yang lebih baik dan mampu membahagiakan Papa dan Mama. Sehat selalu dan panjang umur yaa Pa. Lina sayang Papa.

MAMA (WAHYU WIDAYATI)

Mama, tak hentinya keringatmu bercucuran demi anak-anakmu ini. Terimakasih sudah memberikan support yang luar biasa kepada Lina sehingga alhamdulillah tahun ini anakmu bisa lulus dan akan segera membahagiakan Papa dan Mama secepatnya. Ma, Ma, Ma. Sambil menulis halaman persembahan ini sambil meneteskan air mata, maafkan Lina yang sering membuat Mama menangis dan masih selalu mengecewakan. Semoga Lina bisa segera membahagiakan Papa dan Mama untuk mewujudkan semua impian kita ya Ma. Terimakasih sudah

menjadi sosok Mama yang kuat, bahkan lebih kuat dari semesta. Panjang umur, sehat selalu, tetap kuat. Surga Allah ada di telapak kaki Mama. Lina sayang Mama.

SUAMIKU DAN ANAKKU

Terimakasih suamiku yang selama ini selalu menyemangatiku disaat lelah dalam mengerjakan skripsi. Engkau selalu memberikan dorongan tiap kali aku mengeluh agar aku tetap kuat dan cepat dalam menyelesaikan kuliahku demi masa depanku. Ya Allah terimakasih telah memberikan sosok suami sebagai pendampingku sehingga aku mampu lebih kuat dan menjadi tempat curahan segala resah dan lelahku. Terimakasih juga engkau menganugerahkan anak laki laki yang lucu sebagai pelengkap rumah tanggaku sehingga dapat menghapuskan rasa lelahku ketika melihatnya. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan selalu kepada kalian. Amin..

TEMAN-TEMAN KAMPUS

Terimakasih teman-teman yang sudah banyak membantu Lina dalam menyelesaikan skripsi. Maav jika selama ini Lina selalu merepotkan kalian. Terimakasih untuk Gregorious yang selama proses pembuatan skripsi tak henti hentinya membantu mengajarkan skripsi dari pagi hingga malam. Terimakasih juga untuk Mas Rizal yang juga selalu membantu dan memberikan masukan jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi. Terimakasih teman angkatan tua Elly Testya yang sudah sangat baik menemani siding dari pagi hingga rela pontang panting menemani Lina mendatangi perusahaan untuk penyebaran kuesioner. Serta terimakasih banyak teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, semoga kebaikan kalian mendapatkan balasan dari Allah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Manufaktur (Studi PT. Satrindo Utama Makmur)”** dengan baik dan lancar. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Peneliti menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran penulis sehingga skripsi ini selesai.
2. Papa dan Mama yang telah memberikan motivasi dan semangat sehingga skripsi ini selesai.
3. Suami dan Anak saya yang telah memberikan bantuan dan menjadi motivasi terkuat hingga kuliah saya selesai.
4. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak Dr. Nanang Shonhadji, S.E., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA, selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
6. Ibu Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si, Ak, CA, CMA, CIBA selaku dosen

pembimbing.

7. Ibu Dr. Dra Diah Ekaningtias, Ak.,MM selaku dosen wali.
8. Ibu Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA dan Ibu Dewi Murdiawati, S.E., MM selaku dosen penguji.
9. Segenap civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila masih terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Kritik dan saran yang membangun diharapkan penulis untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Surabaya, 10 Mei 2019

Maulina Nur Damayanti

NIM 201331027

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PEGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematikan Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	29
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	35
2.4 Kerangka Pemikiran	38
2.5 Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Rancangan Penelitian.....	40
3.2 Batasan Penelitian.....	40
3.3 Identifikasi Variabel	41
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.5 Instrumen Penelitian	43
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	48
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	50
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	50
3.9 Teknik Analisis Data	51
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	54
4.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	54
4.2 Analisis Data.....	60
4.3 Uji Kualitas Data	67
4.4 Pembahasan	79

BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 : Matriks Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 : Kisi-Kisi Kuesioner	44
Tabel 3. 2 : Skala Likert	48
Tabel 4. 1 : Hasil Pengumpulan Data Dari Responden	56
Tabel 4. 2 : Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 3 : Karakteristik Responden berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 4 : Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan terakhir	59
Tabel 4. 5 : Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	60
Tabel 4. 6 : Kategori Rata-rata Jawaban Responden	61
Tabel 4. 7 : Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Total Quality Management</i>	62
Tabel 4. 8 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Sistem Pengukuran Kinerja	63
Tabel 4. 9 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Sistem Penghargaan	65
Tabel 4. 10 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Kinerja Karyawan	66
Tabel 4. 11 : Hasil Uji Validitas Total Quality Management	68
Tabel 4. 12 : Hasil Uji Validitas Sistem Pengukuran Kinerja	69
Tabel 4. 13 : Hasil Uji Validitas Sistem Penghargaan	69
Tabel 4. 14 : Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	70
Tabel 4. 15 : Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 16 : Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4. 17 : Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4. 18 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	74

Tabel 4. 19 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4. 20 : Hasil Uji F	76
Tabel 4. 21 : Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	77
Tabel 4. 22 : Hasil Uji t	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran

38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Data Tabulasi

Lampiran 4 : Analisis Deskriptif

Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 8 : Uji Hipotesis



***EFFECT OF TQM, PERFORMANCE MEASUREMENT AND SYSTEM
AWARD ON EMLPLOYEE PERFORMANCE AT MANUFACTURING
COMPANIES (STUDY OF PT. SATRINDO UTAMA MAKMUR)***

Maulina Nur Damayanti
STIE Perbanas Surabaya
2013310272@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of total quality management variables, performance measurement systems, and reward systems on employee performance at a manufacturing company specifically PT. Satrindo Utama Makmur. The research design used is quantitative research. The population in the study were all employees of PT. Satrindo Utama totaling 520. The sampling technique used was convinience sampling, with the number of respondents being 75 people. The data source in the study is primary data. Data was collected using the survey method through direct questionnaires. The questionnaire was compiled using a likert scale 1 to 4. The data analysis method used was multiple linear regression analysis and data testing was carried out assisted by SPSS 16.0 for Windows software. The results showed that total quality management had an effect on employee performance, while the performance measurement system and reward system had no effect on employee performance.

Keywords : *total quality management, performance measurement system, reward system, employee performance*

**PENGARUH *TQM*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PERUSAHAAN MANUFAKTUR (STUDI PT. SATRINDO
UTAMA MAKMUR)**

Maulina Nur Damayanti
STIE Perbanas Surabaya
2013310272@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur khususnya PT. Satrindo Utama Makmur. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh karyawan PT. Satrindo Utama yang berjumlah 520. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, dengan jumlah responden adalah 75 orang. Sumber data dalam penelitian adalah data primer. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode *survey* melalui penyebaran kuesioner secara langsung. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert 1 sampai 4. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dan pengujian data dilakukan dengan dibantu oleh software SPSS 16.0 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Kata Kunci : *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, kinerja karya