

**PERAN SISTEM PENGHARGAAN DALAM MEMODERASI PENGARUH
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL**

(Studi pada Karyawan Pabrik Gula Kremboong Sidoarjo)

SKRIPSI

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



Oleh :

DICKY WAHYU CANDRA

NIM: 2016310141

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

**PERAN SISTEM PENGHARGAAN DALAM MEMODERASI PENGARUH
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL**

(Studi pada Karyawan Pabrik Gula Kremboong Sidoarjo)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Sarjana

Program Studi Akuntansi



Oleh:

DICKY WAHYU CANDRA

NIM: 2016310141

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2020

**PERAN SISTEM PENGHARGAAN DALAM MEMODERASI PENGARUH
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL**

(Studi pada Karyawan Pabrik Gula Kremboong Sidoarjo)

Diajukan Oleh:

Dicky Wahyu Candra

2016310141

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal :



(Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si., CA., CPA., CPMA.)

NIDN: 0715086501

Co. Dosen Pembimbing

Tanggal :



(Rezza Arlinda Sarwendhi, SE., M.Acc)

NIDN: 0725079201

SKRIPSI

PERAN SISTEM PENGHARGAAN DALAM MEMODERASI PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL

(Studi pada Karyawan Pabrik Gula Kremboong Sidoarjo)

Disusun oleh :

DICKY WAHYU CANDRA
2016310141

Dipertahankan di depan tim penguji
dan dinyatakan lulus ujian skripsi
pada tanggal 18 agustus 2020

Tim Penguji:

Ketua : Dr. Nurlu Hasanah Uswati Dewi SE,M.Si.,CTA
.....
0716067802

Sekertaris : Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si., CA., CPA., CPMA
.....
0715086501

Anggota : Nuraini Rokhmania, SE.,Ak.,M.Ak.,CA
.....
0701056402

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dicky Wahyu Candra
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 14 Desember 1997
N.I.M : 2016310141
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Peran Sistem penghargaan dalam memoderasi pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja karyawan bagian operasional.
(Studi pada Karyawan PG. Kremboong Sidoarjo)

Disetujui dan diterima baik oleh :
Dosen Pembimbing,

Tanggal :

(Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si., CA., CPA., CPMA.)

NIDN: 0715086501

Co. Dosen Pembimbing

Tanggal :

(Rezza Arlinda Sarwendhi, SE., M.Acc)

NIDN: 0725079201

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal :

(Dr. Nanang Shonhadji, SE., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“DON’T LIVING IN THE WORLD OF FANTASY.
WAKE UP, SEE THE REALITY!”**

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segala-Nya

Alhamdulillah segala puji dan syukur saya pajatkan kepada Allah SWT serta Nabi Muhammad ﷺ karena rahmat dan hidayahnya saya diberikan kemudahan dan dilancarkan dalam menyelesaikan studi dengan tepat waktu.

Kupersembahkan Tugas Akhir Skripsi ini kepada orang yang sangat kucintai dan sanyangi:

Keluarga Tercinta

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayah dan ibu saya, karena atas kerja keras serta doa dari beliau saya berhasil menempuh dan menyelesaikan kuliah saya. Terima kasih kepada ibu saya telah memberikan cinta dan kasihnya yang tak lekang oleh waktu dan membesarkan saya sehingga insyaAllah saya bisa menjadi orang yang berguna bagi kedua orang tua dan orang lain, Aamiin. Terima kasih kepada kakak yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu saya dalam proses pengerajan tugas akhir saya.

Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji serta Dosen Wali

Terima kasih untuk dosen pembimbing Bapak Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si., CA., CPA., CPMA. Beserta Ibu Rezza Arlinda Sarwendhi, SE., M.Acc yang telah membimbing serta memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Saya ucapkan terima kasih kepada dosen penguji Ibu Nur'aini Rokhmania, S.E., Ak., M.Ak dan Dr. Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si., CTA yang telah memberikan banyak masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang lebih baik. Serta terima kasih kepada Ibu Dewi Murdiawati, S.E., MM. yang sudah menjadi dosen wali selama saya menempuh pendidikan di STIE Perbanas Surabaya.

Dosen Panutan

Terima kasih kepada Ibu Rezza Arlinda Sarwendhi, SE., M.Acc yang telah menjadi dosen sekaligus teman yang baik bagi saya dan bersedia mendidik saya sehingga dapat menyelesaikan program sarjana saya dengan lancar. Semoga Allah senantiasa membela kebaikan Ibu dan dilancarkan segala urusannya, Aamiin ya Rabbal Alamin.

GURU NGAJI

Terima kasih kepada Ustadz Khoirul Anam bin Idris beserta istrinya Ustadzah Miftahul Jannah yang telah menjadi guru ngaji saya, dengan doa-doa beliau saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar, Alhamdulillah.

My Best Friends

“Banyak yang telah saya jalani dalam perjalanan panjang saya menempuh program skripsi hingga Tugas Akhir ini selesai. Rasa bahagia bercampur sedih serta telah saya lalui, hingga pada akhirnya semuanya telah berakhir. Semua itu saya lalui dengan dukungan banyak orang yang menjadi motivasi dan memberikan dorongan kepada saya. Terima kasih semuanya yang telah menjadi salah satu alas an saya berjuang sampai saat ini. Maaf tidak bias saya sebutkan satu persatu”.

“Terima kasih kepada Raihan, Fuad, Reza, Hadi, Rosi, Diky A, Teguh, Bunga, dan Atika atas kebersamaan selama kuliah yang tak akan lekang oleh waktu”

“Terima kasih kepada segenap Sugiono *Dirty Life* yang telah menjadi tempat berkeluh kesah lewat majelis perkopian dunia-nya sehingga tugas akhir saya tanpa sadar telah terselesaikan ”

Teman Bimbingan

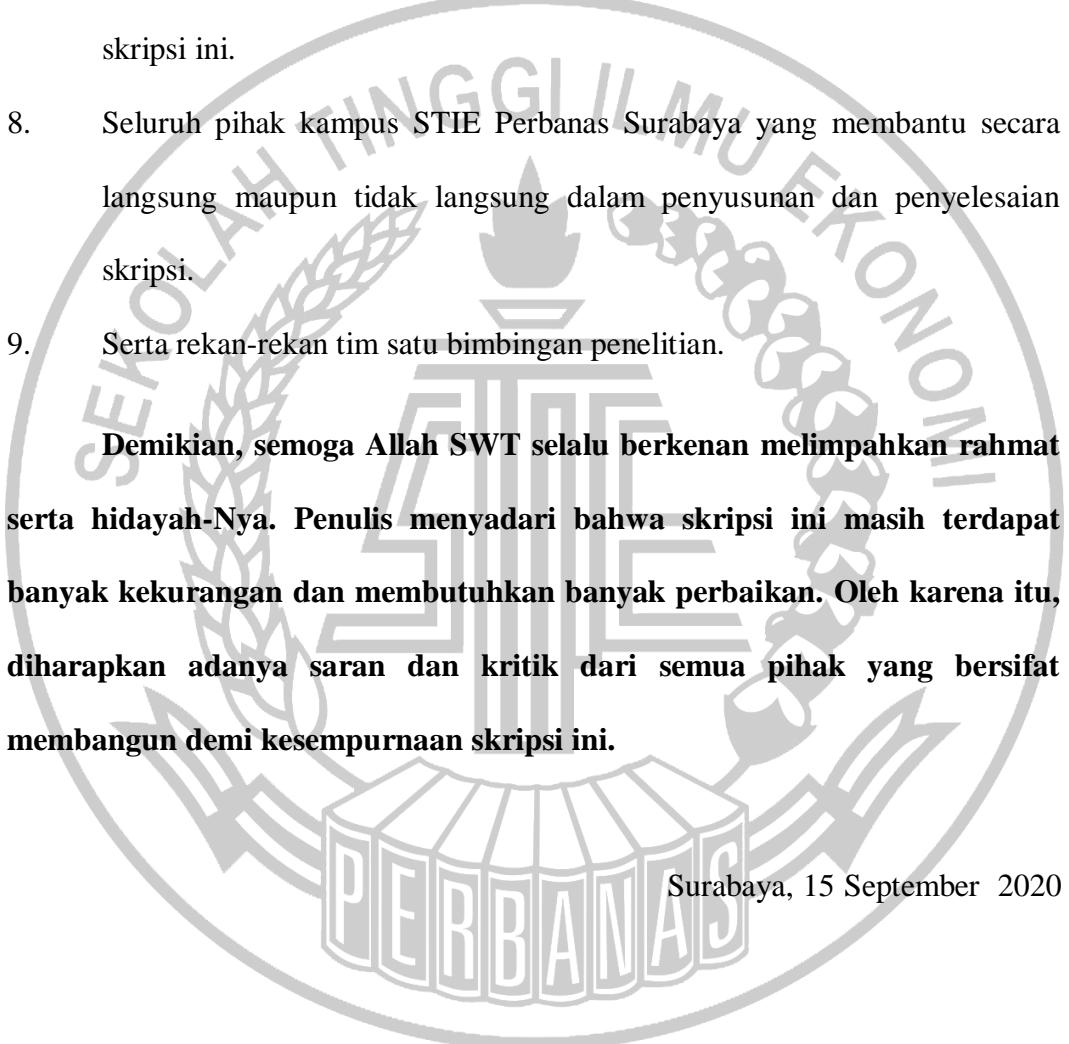
Terima kasih untuk teman sebimbingan saya, Fitriyah, Cinanti dan Rivan yang telah berjuang bersama dalam pengeringan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran sistem penghargaan dalam memoderasi pengaruh *Total Quality Management* Terhadap kinerja karyawan” dengan baik dan sesuai waktu yang telah ditetapkan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi sarjana akuntansi konsentrasi audit dan perpajakan STIE Perbanas Surabaya. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si. Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, MM. Wakil Ketua Bidang Akademik STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Nanang Shonhadji, S.E., AK., M.Si., CA., CIBA., CMA. Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dewi Murdiawati, S.E., MM. Dosen wali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama awal sampai akhir perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si., CA., CPA., CPMA. Dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.

- 
6. Ibu Rezza Arlinda Sarwendhi, SE., M.Acc. Co Dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
 7. Ibu Dr. Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si., CTA. Dan Ibu Nur'aini Rokhmania, S.E., Ak., M.Ak. Dosen Pengaji Skripsi yang selalu memberikan masukan dan arahan dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini.
 8. Seluruh pihak kampus STIE Perbanas Surabaya yang membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
 9. Serta rekan-rekan tim satu bimbingan penelitian.

Demikian, semoga Allah SWT selalu berkenan melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan membutuhkan banyak perbaikan. Oleh karena itu, diharapkan adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 15 September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	25
2.3 Hubungan Antar Variabel	40
2.4 Kerangka Pemikiran.....	48
2.5 Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Rancangan Penelitian	51
3.2 Batasan Penelitian	52
3.3 Identifikasi Variabel.....	53
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
3.5 Instrumen Penelitian	60
3.6 Teknik Pengambilan sampel.....	62
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	63
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
3.9 Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	74
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	74
4.2 Analisis Data.....	79
4.3 Pembahasan	116
BAB V PENUTUP	135
5.1 Simpulan.....	135
5.2 Keterbatasan Penelitian	138
5.3 Saran.....	138
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian	60
Tabel 3.2	Jenis Moderasi	68
Tabel 4.1	Distribusi Pengumpulan Data	75
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian Kerja	78
Tabel 4.5	Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	80
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan	81
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kepemimpinan	83
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Fokus Pelanggan	84
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Keterlibatan Karyawan	85
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Perencanaan Strategis	86
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kerjasama Tim	88
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Perbaikan Berkesinambungan	89
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Sistem Penghargaan	90
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Karyawan	92
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepemimpinan	92

Tabel 4.16	Hasil Pengujian Validitas Variabel Fokus Pelanggan	93
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Validitas Variabel Keterlibatan Karyawan	93
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Validitas Variabel Perencanaan Strategis	94
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kerjasama Tim	95
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Validitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan	95
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Validitas Variabel Sistem Penghargaan	96
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Reliabilitas Variable Penelitian	97
Tabel 4.23	Hasil Pengujian Normalitas	97
Tabel 4.24	Hasil Uji MRA 1	99
Tabel 4.25	Hasil Uji MRA 2	101
Tabel 4.26	Hasil Uji MRA 3	104
Tabel 4.27	Penentuan Moderasi pada Variabel Sitem Penghargaan	107
Tabel 4.28	Hasil Uji R ² dan Uji Statistik t (MRA 1)	108
Tabel 4.29	Hasil Uji R ² dan Uji Statistik t (MRA 2)	109
Tabel 4.30	Hasil Uji R ² dan Uji Statistik t (MRA 3)	110
Tabel 4.31	Analisis Uji F	112
Tabel 4.32	Hasil Uji Statistik T	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisoner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Data Tabulasi

Lampiran 4 : Uji Validitas

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Analisis Deskriptif

Lampiran 7 : Uji Normalitas

Lampiran 8 : Uji Regresi Moderasi

**ROLE OF REWARD SYSTEM IN MODERATING TOTAL QUALITY
MANAGEMENT TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE**

Dicky Wahyu Candra
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : dickywahyucandraa@gmail.com

ABSTRACT

The purposes of the study are to find out the effect of leadership, customer focus, employee involvement, strategic planning, teamwork, and continuous improvement of employee performance and reward system as a moderating variable. The population of this research is all employees who working at PG. Kremboong Sidoarjo, the research sample is general manager, manager, and young assistants and operational employees. Data analysis technique used is moderated regression analysis using IBM SPSS 26 software. The results showed that leadership, customer focus, employee involvement, strategic planning, continuous improvement affects on employee performance and teamwork does not affect on employee performance. While the moderating results showed that employee involvement that is moderated by reward system affects on performance employee and leadership, customer focus, strategic planning, teamwork, and continuous improvement which are moderated by reward system does not affect on performance employee.

Keywords : Total Quality Management, leadership, customer focus, employee involvement, strategic planning, continuous improvement, reward system, employee performance.

**PERAN SISTEM PENGHARGAAN DALAM MEMODERASI
PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

Dicky Wahyu Candra
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : dickywahyucandraa@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, fokus pelanggan, keterlibatan karyawan, perencanaan strategis, kerjasama tim, dan perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan dengan system penghargaan sebagai variabel moderasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan bekerja di PG. Kremboong Sidoarjo, sampel penelitian ialah general manager, manager, serta asisten muda dan karyawan bagian operasional. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis* dengan menggunakan software IBM SPSS 26.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan (*leadership*), focus pelanggan (*customer focus*), keterlibatan karyawan (*employee involvement*), perencanaan strategis (*strategic planning*), perbaikan berkesiambungan (*continous improvement*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kerjasama tim (*teamwork*) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil moderasi menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan yang dimoderasi dengan sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepemimpinan (*leadership*), focus pelanggan (*customer focus*), perencanaan strategis (*strategic planning*), kerjasama tim (*teamwork*) dan perbaikan berkesiambungan (*continous improvement*) yang dimoderasi dengan sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kunci : *Total Quality Management*, kepemimpinan, fokus pelanggan, keterlibatan karyawan, perencanaan strategis, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, sistem penghargaan, kinerja karyawan.