

NSI

**Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Reward, dan Sistem  
Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial  
pada Astra Motor di Palembang.**



**Skripsi Oleh:**

**Ayu Rizky Afriyani**

**01091003025**

**Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**2013**

S  
658.306 07  
Ayu  
P  
2013

**Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Reward, dan Sistem**

**Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial**

**pada Astra Motor di Palembang.**



**Skripsi Oleh:**

**Ayu Rizky Afriyani**

**01091003025**

**Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih*

*Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2013**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Reward, dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada Astra Motor di Palembang**

Disusun oleh:

Nama : Ayu Rizky Afriyani  
NIM : 01091003025  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal :

24 / 5 / 13

Ketua:



H. Dewa Saputra, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196205071995121001

Tanggal : 26 April 2013

Anggota:



Emilya Yuniartie, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197106021995032002

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), SISTEM REWARD, DAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA ASTRA MOTOR DI PALEMBANG

Disusun Oleh :

Nama : Ayu Rizky Afriyani  
NIM : 01091003025  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian / Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 26 Juni 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Panitia Ujian Komprehensif  
Indralaya, 27 Juni 2013

Ketua

H. Dewa Saputra, SE, MM, Ak  
NIP. 196205071995121001

Anggota

Abu Kosim, SE, Ak, MM  
NIP. 196205071995121001

Anggota

Mukhtaruddin SE, Ak, M.Si  
NIP. 196712101994021001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

Ahmad Subeki S.E. Ak. M.M.  
NIP 196508161995121001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ayu Rizky Afriyani  
NIM : 01091003025  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Akuntansi Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :  
Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Reward, dan Sistem  
Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada Astra Motor di Palembang

Pembimbing :

Ketua : H. Dewa Saputra, S.E., M.M., Ak

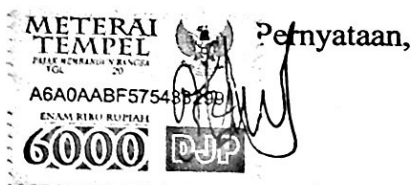
Anggota : Emilya Yuniartie, S.E., M.Si., Ak

Tanggal Ujian : 26 Juni 2013

adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 27 Juni 2013



Ayu Rizky Afriyani

NIM. 01091003025

## SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa

Nama : Ayu Rizky Afriyani

NIM : 01091003025

Judul : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Reward, dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada Astra Motor di Palembang

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tensesnya* dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Indralaya, 27 juni 2013

Pembimbing Skripsi,

Ketua

Anggota

H. Dewa Saputra, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196205071995121001

Emilya Yuniartie, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197106021995032002

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**“Berdoalah kepadaKu, maka akan Aku kabulkan doamu”**

**(QS. Al-Mu'min [40] : 60)**

**“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”**

**(Thomas Alva Edison)**

**“Optimis, karena hidup terus mengalir dan kehidupan terus berputar”**

**(Penulis)**

**Skripsi ini kupersembahkan kepada:**

- **Ayah dan Ibu**
- **Saudara-saudaraku**
- **Sahabat-sahabatku**
- **Almamaterku**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Reward, dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial pada Astra Motor di Palembang”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini menganalisa apakah terdapat hubungan antara Sistem Reward, *Total Quality Management*, dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada Astra Motor di Palembang. Skripsi ini terdiri atas lima bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sekiranya bisa membantu penulis menulis lebih baik lagi. Penulis juga mengharapkan bahwa skripsi ini dapat berguna di masa yang akan datang.

Inderalaya, Juni 2013

Penulis



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Reward, dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial pada Astra Motor di Palembang” sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A., Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. H. Syamsurizal, AK, Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Subeki, S.E., M.Si., Ak., Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak H. Dewa Saputra, S.E., M.M., Ak., Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Emilya Yuniartie, S.E., M.Si., Ak., Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. Pimpinan dan staff pegawai Astra Motor Palembang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis.
11. Kedua orang tuaku tersayang yang telah mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materil.
12. Saudara-saudaraku tersayang Ardiansyah, Kurniawan dan Gusti Ria Utami yang telah mendoakan dan memberikan dukungan.
13. Sahabat-sahabatku tersayang Dela Pusparani, Fertika Andriyana, Cicillia Paulus dan Mery Rahmawati yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan.
14. Seluruh teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Angkatan 2009 Universitas Sriwijaya.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga telah banyak membantu penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita. Aamiin.

Palembang, 27 Juni 2013

Penulis,

Ayu Rizky Afriyani

## ABSTRAK

### PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM REWARD, DAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA ASTRA MOTOR DI PALEMBANG

Oleh:

Ayu Rizky Afriyani

Penelitian ini adalah penelitian eksploratif yang dilakukan pada tahun 2013, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh variabel sistem reward, *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, interaksi sistem reward dengan *Total Quality Management* dan interaksi sistem pengukuran kinerja dengan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor Palembang.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan sampel adalah manajer tingkat menengah dan staff karyawan yang berjumlah 177 dari total populasi 243 orang. Teknik analisis data untuk menguji hipotesis adalah regresi dengan metode path analysis.

Hasil pengujian menyatakan bahwa  $H_5$  dan  $H_7$  tidak dapat diterima, artinya pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap *Total Quality Management* serta interaksi sistem pengukuran kinerja dengan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial berpengaruh negatif dan signifikan sedangkan 5 hipotesis lainnya dapat diterima.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management, Sistem Reward, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Kinerja Manajerial.*

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCES OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT , REWARD SYSTEM, AND PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM TO MANAGERIAL PERFORMANCE OF ASTRA MOTOR PALEMBANG**

**By:**

**Ayu Rizky Afriyani, Sr. H. Dewa Saputra, S.E., M.M., Ak dan Mrs. Emilya Yuniartie, S.E., M.Si., Ak**

*This explorative research conducted 2013, is intended to test the hypothesis about the influences of reward system, Total Quality Management, performance measurement system, the reward system and Total Quality Management interaction, and the performance measurement system and Total Quality Management interaction to managerial performance of Astra Motor Palembang.*

*The research use questionnaire with 177 samples of middle managers and staff employee of the total population 243 persons. It uses the regression method with path analysis to test hypothesis.*

*The results of the research are  $H_5$  dan  $H_7$  can not be acceptable, meaning that the performance measurement system to Total Quality Management and the performance measurement system and Total Quality Management interaction to managerial performance have negative influence and significant. The other five hypothesis could be accepted through the test have been done.*

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

## RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Ayu Rizky Afriyani  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang / 06 April 1991  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat Rumah (Orangtua) : Jalan Batu Cadas Blok I.5 Nomor 3509 RT. 65  
RW. 25 Sako Kenten Palembang 30163  
Alamat Email : aiiiu238@yahoo.com

### Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD Negeri 405 Palembang  
SMP : SMP Negeri 53 Palembang  
SMA : SMA Muhammadiyah 7 Palembang

Pendidikan Non Formal : -

Pengalaman Organisasi : -

Penghargaan Prestasi : -



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN GRAMMAR.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
RIWAYAT HIDUP .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Skripsi.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1. Teori Kontingensi.....	9
2.1.2. Sistem Reward.....	10

2.1.3. Total Quality Management .....	13
2.1.4. Sistem Pengukuran Kinerja.....	14
2.1.5. Kinerja Manajerial.....	15
2.1.6. Interaksi Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan .....	18
2.1.7. Hubungan TQM, Sistem Reward, sistem Pengukuran Kinerja, terhadap Kinerja Manajerial .....	19
2.2. PenelitianTerdahulu .....	20
2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
2.4. Perumusan Hipotesis.....	23

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....**

3.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	26
3.2. Rancangan Penelitian .....	26
3.3. Data .....	26
3.3.1 Jenis Data.....	26
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4. Populasi dan Sampel .....	27
3.4.1. Populasi .....	27
3.4.2. Sampel .....	27
3.5. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	28
3.5.1. Variabel Independen.....	28
3.5.2. Variabel Dependen .....	31
3.6. Teknik Analisis.....	31
3.6.1. Pengujian Pendahuluan .....	31
3.6.1.1. Uji Validitas .....	32
3.6.1.2. Uji Reliabilitas .....	32
3.6.1.3. Uji Normalitas .....	32
3.6.1.4. Uji Heteroskedatisitas .....	32
3.6.2. Analisis Deskriptif .....	33
3.6.3. Metode Path Analysis .....	33
3.6.4. Pengujian Hipotesis .....	35

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....**

4.1. Hasil Penelitian .....	36
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.2. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> .....	40
4.2. Pembahasan .....	44
4.2.1. Analisis Data .....	44
4.2.2. Uji Validitas .....	45
4.2.3. Uji Reliabilitas .....	50
4.2.4. Analisis Deskriptif .....	51
4.2.5. Uji Normalitas .....	59
4.2.6. Uji Heteroskedatisitas .....	60

4.2.7. Uji Regresi dengan Metode Path Analysis .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran.....	78
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Karyawan yang dijadikan sampel .....	28
Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	44
Tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir .....	45
Tabel 4.3. Uji Validitas Indikator Variabel Sistem Reward .....	46
Tabel 4.4. Uji Validitas Indikator Variabel Sistem Total Quality Management .....	47
Tabel 4.5. Uji Validitas Indikator Variabel Sistem Pengukuran Kinerja .....	48
Tabel 4.6. Uji Validitas Indikator Variabel Sistem Kinerja Manajerial .....	49
Tabel 4.7. Reliabilitas Data Masing- masing Variabel .....	50
Tabel 4.8. Kategori kelas interval .....	51
Tabel 4.9. Hasil tanggapan responden terhadap variabel X1 (Sistem reward) .....	52
Tabel 4.10. Hasil tanggapan responden terhadap variabel X2 (Sistem <i>Total Quality Management</i> ) .....	54
Tabel 4.11. Hasil tanggapan responden terhadap variabel X2 (Sistem <i>Total Quality Management</i> ) .....	57
Tabel 4.12. Hasil tanggapan responden variabel Y1 (Kinerja Manajerial) ...	59
Tabel 4.13. Analisis Hipotesis Pertama .....	61
Tabel 4.15. Analisis Hipotesis Kedua .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	22
Gambar 4.1. Astra Motor Plaju .....	38
Gambar 4.2. Astra Motor Basuki Rahmat .....	39
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Astra Motor Palembang .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner .....	82
Lampiran 2: Tabulasi Data .....	86
Lampiran 3: Uji validitas indikator variabel Sistem Reward, TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Kinerja Manajerial .....	95
Lampiran 4: Hasil Uji Normalitas .....	99
Lampiran 5: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	100
Lampiran 6: Analisis Hipotesis Pertama .....	101
Lampiran 7: Analisis Hipotesis Kedua .....	103

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA

**TANDA PERSETUJUAN BAB I**

NAMA : Ayu Rizky Afriyani  
NIM : 01091003025  
JURUSAN : AKUNTANSI  
MATA KULIAH : AKUNTANSI MANAJEMEN  
JUDUL PROPOSAL SKRIPSI : Pengaruh *Total Quality Mangement* (TQM),  
Sistem Reward, dan Sistem Pengukuran  
Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada  
Astra Motor di Palembang

**PEMBIMBING SKRIPSI**

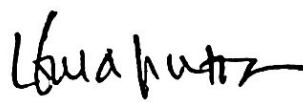
TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal :

11  
5 13

Ketua:



H. Dewa Saputra, S.E., M.M., Ak

NIP. 196205071995121001

Tanggal : 26 April 2013

Anggota:



Emilya Yuniartie, S.E., M.Si., Ak

NIP. 197106021995032002

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi di dalam dunia bisnis dan industri harus memberikan perhatian penuh kepada kualitas karena perhatian penuh kepada kualitas merupakan suatu cara meningkatkan kinerja secara terus-menerus (*continuously performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi. Untuk memenangkan kompetisi di dalam dunia bisnis dan industri para manajer perusahaan tidak dapat lagi menerapkan cara-cara tradisional dalam hal perbaikan terus-menerus. Manajemen dalam perusahaan dituntut untuk selalu mempelajari teknik baru yang digunakan untuk meningkatkan pelaksanaan kinerja manajerial dan menciptakan lingkungan yang harmonis antara manusia dan pelaksanaan kinerjanya serta memaksimalkan efektifitas setiap individu (Gaspersz, 2011).

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu teknik yang sering digunakan oleh perusahaan yang berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian TQM berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya manusia, pemasok-pemasok (*suppliers*), dan pelanggan-pelanggan (*customers*) di dalam lingkungan perusahaan (*corporate environment*). Hal ini berarti bahwa TQM merupakan kemampuan atau kapabilitas yang melekat dalam sumber daya manusia serta



merupakan proses yang dapat dikontrol (controllable process), bukan suatu kebetulan belaka (Gaspersz, 2011). Salah satu pendekatan dalam menghadapi era industrialisasi yang semakin kompetitif karena persaingan regional dan global yang semakin ketat ini adalah dengan menerapkan konsep TQM dalam dunia bisnis dan industri serta strategi mempersiapkan diri dengan mengembangkan kualitas karyawan dan manajer dengan tujuan meningkatkan kualitas proses produksi dan produktivitas secara optimal dan berkelanjutan.

Implikasi konsep TQM harus diikuti pula dengan penerapan komplemen-komplemen dari sistem akuntansi manajemen. Adapun komplemen-komplemen tersebut adalah sistem reward dan sistem pengukuran kinerja. Sistem reward dan sistem pengukuran kinerja merupakan alat pengendalian penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memotivasi karyawan agar mencapai tujuan perusahaan dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan (Mardiyah dan Listianingsih, 2005). Hal tersebut juga didasari oleh penelitian Mardiyah dan Listianingsih (2005) yang menunjukkan adanya pengaruh interaksi sistem reward dan sistem pengukuran kinerja dengan TQM terhadap kinerja manajerial.

Dengan diterapkannya sistem reward di dalam perusahaan tersebut maka kualitas kinerja dari para individu sendiri akan semakin terpacu apabila mereka diberikan penghargaan baik berupa fisik maupun non fisik yang layak atas hasil kerjanya. Sehingga para manajer maupun karyawan akan lebih giat lagi dalam melaksanakan kerjanya. Begitu pula dengan pengukuran kinerja memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu di waktu selanjutnya.

Dengan adanya sistem pengukuran kinerja, manajemen puncak memperoleh umpan balik tentang pelaksanaan wewenang yang dilakukan oleh manajemen dibawahnya.

Komponen sistem akuntansi manajemen merupakan dasar yang tepat untuk menilai kinerja manajer. Kinerja manajerial seorang manajer merupakan salah satu faktor yang dipakai untuk meningkatkan efektifitas organisasi. Pada dasarnya jika TQM diterapkan pada suatu perusahaan maka kinerja yang dihasilkan akan meningkat. Hal ini didasari oleh beberapa penelitian terdahulu misalnya penelitian Bekka (2007) yang menunjukkan bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Penelitian Narsa dan Yuniawati (2003) juga menunjukkan bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

Tuntutan perusahaan terhadap kinerja manajerial yang baik adalah untuk menjaga eksistensi atau kelangsungan hidup perusahaan dari persaingan bisnis. Dalam rangka memenangkan persaingan bisnis PT. Astra mulai menerapkan sistem TQM pada tahun 1998. Waktu itu, dunia industri sedang marak menerapkan konsep TQM dan Astra termasuk perusahaan yang aktif menjalankan konsep TQM dan sampai sekarang masih menerapkan konsep TQM oleh karena itu PT. Astra menjadi perusahaan yang dapat memenangkan kompetisi di dalam dunia bisnis dan industri (Sudarmadi, 2011). Sama halnya dengan Astra Motor sebagai salah satu group dari PT. Astra sebagai layanan penjualan, perawatan, dan suku cadang juga menerapkan konsep TQM.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Narsa dan Yuniawati (2003) dengan topik pengaruh interaksi antara *Total Quality Management* dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dalam penelitian ini, peneliti juga melihat pengaruh antara sistem reward terhadap TQM dan sistem pengukuran kinerja terhadap TQM karena sistem reward dan sistem pengukuran kinerja merupakan sistem akuntansi manajemen yang digunakan untuk meningkatkan daya saing perusahaan sama halnya dengan TQM yang diterapkan untuk meningkatkan daya saing perusahaan, penelitian ini dilakukan pada manajer tingkat menengah dan para staff karyawan Astra Motor di Palembang, penelitian ini tidak melibatkan manajer puncak akan tetapi dimulai dari manajer tingkat menengah karena manajer tingkat menengah merupakan pelaksana keputusan manajemen puncak yang mampu berinteraksi dengan karyawan dan manajemen puncak serta biasanya terlibat langsung dengan kebijakan yang dilaksanakan oleh manajemen puncak sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada senior manajer dan staff pada perusahaan telekomunikasi di Surabaya.

Berdasarkan hasil uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Reward, dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada Astra Motor di Palembang.**



## 1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Sistem Reward terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor di Palembang?
2. Bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor di Palembang?
3. Bagaimana pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor di Palembang?
4. Bagaimana pengaruh Sistem Reward terhadap *Total Quality Management* pada Astra Motor di Palembang?
5. Bagaimana pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap *Total Quality Management* pada Astra Motor di Palembang?
6. Bagaimana pengaruh interaksi antara Sistem Reward dengan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor di Palembang?
7. Bagaimana pengaruh interaksi antara Sistem Pengukuran Kinerja dengan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor di Palembang?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Reward terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor di Palembang

2. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor di Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor di Palembang
4. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Reward terhadap *Total Quality Management* pada Astra Motor di Palembang
5. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap *Total Quality Management* pada Astra Motor di Palembang
6. Untuk mengetahui pengaruh interaksi Sistem Reward dengan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor di Palembang
7. Untuk mengetahui pengaruh interaksi Sistem Pengukuran Kinerja dengan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada Astra Motor di Palembang

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat antara lain:

1. Memberi tambahan informasi yang bermanfaat sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kinerja perusahaan agar lebih produktif, efektif, dan efisien.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi bagi penelitian berikutnya yang mengambil judul yang sama sebagai bahan penelitian.

3. Untuk membantu para pembaca apabila kesulitan didalam menyelesaikan suatu masalah dalam bidang akuntansi manajemen tentunya yang berkaitan dengan Total Quality manajemen, Sistem Reward, dan Sistem Pengukuran Kinerja.

### **1.5. Sistematika Skripsi**

Adapun sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini akan disajikan kedalam lima bab, yaitu:

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai alasan apa yang melandasi penulis untuk melakukan penelitian ini, yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

#### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang berhubungan penelitian ini, seperti teori kontingensi dan konsep mengenai *total quality management*, sistem reward, sistem pengukuran kinerja, dan kinerja manajerial. Dalam bab ini juga dijelaskan mengenai model kerangka pemikiran beserta perumusan hipotesisnya.

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan teknik analisis yang digunakan.

### **BAB IV      HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai hasil penelitian dengan menguraikan terlebih dahulu sejarah singkat perusahaan; visi dan misi perusahaan; struktur organisasi perusahaan; pembagian tugas dan tanggung jawab; masing-masing jabatan pada Astra Motor Palembang, yang kemudian dilanjutkan dengan pembahasan hasil penelitian berupa hubungan antar variabel menggunakan SPSS 17.

### **BAB V      KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis akan memberikan suatu kesimpulan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini dan juga memberikan saran-saran sebagai masukan kepada objek penelitian yang dapat berguna bagi pihak perusahaan, serta keterbatasan penelitian ini.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA

**TANDA PERSETUJUAN BAB II**

NAMA : Ayu Rizky Afriyani  
NIM : 01091003025  
JURUSAN : AKUNTANSI  
MATA KULIAH : AKUNTANSI MANAJEMEN  
JUDUL PROPOSAL SKRIPSI : Pengaruh *Total Quality Mangement* (TQM),  
Sistem Reward, dan Sistem Pengukuran  
Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada  
Astra Motor di Palembang

**PEMBIMBING SKRIPSI**

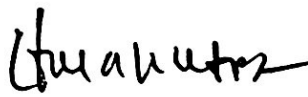
TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal :

11/5/13

Ketua:




H. Dewa Saputra, S.E., M.M., Ak

NIP. 196205071995121001

Tanggal : 26 April 2013

Anggota:



Emilya Yuniartie, S.E., M.Si., Ak

NIP. 197106021995032002

## DAFTAR PUSTAKA

- Bekka Muhammad Jaffar. 2007. *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial pada Industri Kayu Olahan di Kota Palu*. Jurnal Transaksi Edisi 4/ Tahun II/ Juli-Desember 2007 Halaman 440-446.
- Dewi Florentina NS dan Wiwik Sunarni. 2009. *Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen pada Kinerja Manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat wilayah Yogyakarta dan sekitarnya*. Jurnal Modus Vol 21 No 1. Halaman 12-22.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management*. Vinchristo Publication. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate bagi Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Kurnianingsih, Retno. 2000. *Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Keefektifan Penerapan Teknik Total Quality Management: Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia*. Simposium Nasional Akuntansi III, 5 September 2000. Halaman 28-43.
- Mardiyah Aida Ainul dan Listianingsih. 2005. *Pengaruh Sistem Kinerja, Sistem Reward, dan Profit Center terhadap hubungan antara Total Quality Management dengan Kinerja Manajerial*. Simposium Nasional Akuntansi VIII, 15-16 September 2005. Halaman 565-585.
- Mulyadi dan Johny Setyawan. 2001. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta.
- Narsa, Made dan Rani Dwi Yuniawati. 2003. *Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial: Study Empiris pada PT. Telkom Drive V Surabaya*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol V No 1. Mei 2005. Halaman 18-23.

Nurfitriana, Ina., Grahita Chandrarin, & Hanif Ismail. 2005. *Teknologi nformasi, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai pemoderasi hubungan antara Total Quality Management dengan Kinerja Manajerial*. Jurnal Akuntabilitas Vol V No 1. September 2005. Halaman 17-34.

Sudarmadi. 2011. *Menggerakkan Inovasi Melalui Konvensi*. <http://swa.co.id/business-strategy/menggerakkan-inovasi-melalui-konvensi>

Suprantiningrum, R. 2002. *Pengaruh Total Quality Manajemen terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai Variabel Moderating*. Tesis. Universitas Diponegoro.

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management edisi revisi*. Yogyakarta.

Wijayanti Elly. 2007. *Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Pengukuran Penghargaan terhadap Keefektifan penerapan Total Quality Manajemen*. Jurnal Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional. Halaman 1-22.

