



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT, REWARD SYSTEM, DAN ORGANIZATION
CULTURE* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : ADITYA PRADHANA OCTAVIA

NIM : 125080547

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2014

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ADITYA PRADHANA OCTAVIA
NO. MAHASISWA : 125080547
JURUSAN : AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL*
QUALITY MANAGEMENT, REWARD SYSTEM,
DAN ORGANIZATION CULTURE TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL

Jakarta, 30 Januari 2014

Pembimbing

Dra. Nurainun Bangun, M.M., Ak

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI

NAMA : ADITYA PRADHANA OCTAVIA
NO. MAHASISWA : 125080547
JURUSAN : AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL*
QUALITY MANAGEMENT, REWARD SYSTEM,
DAN ORGANIZATION CULTURE TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL

TANGGAL : 30JANUARI 2014

KETUA PENGUJI :

(Drs. Jonnardi, M.M., Ak., CPA.)

TANGGAL :30 JANUARI 2014

ANGGOTA PENGUJI :

(Dra. Nurainun Bangun, M.M., Ak)

TANGGAL : 30JANUARI 2014

ANGGOTA PENGUJI :

(EstralitaTrisnawati, S.E., M.Si., Ak., BKP.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

- (A) Aditya Pradhana Octavia (125080547)
- (B) PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*,
REWARD SYSTEM, DAN *ORGANIZATION CULTURE* TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL
- (C) xii + 80 halaman; 2014; 10 gambar; 31 tabel; 5 lampiran
- (D) Sistem Pengendalian Manajemen
- (E) Penelitian ini adalah sebuah penelitian empiris dengantujuan untuk mengetahui dan menguji hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh implementasi *total quality management*, *reward system*, dan *organization culture* terhadap kinerja manajerial baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan data primer yang bersumber dari kuesioner. Objek penelitian ini adalah PT Griyarona Andalan Pratama. Responden adalah seluruh karyawan dan anggota PT Griyarona Andalan Pratama. Sebanyak 45 kuesioner dibagikan kepada seluruh anggota perusahaan dan 43 yang kembali untuk dijadikan data penelitian. Hasil pengujian menyatakan telah menerima H_{a1} , H_{a2} , H_{a3} , dan H_{a4} dalam penelitian ini. Pengujian telah membuktikan bahwa *total quality management*, *reward system*, dan *organization culture* berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial di PT Griyarona Andalan Pratama, baik secara parsial maupun simultan. Hal itu berarti, penerapan *total quality management*, *reward system*, dan *organization culture* di PT Griyarona Andalan Pratama sudah dilakukan dengan baik.
- (F) Daftar Acuan : 1994 - 2013
- (G) Dra. Nurainun Bangun, M.M., Ak

Kata Kunci : *Total Quality Management (TQM)*, *Reward System*,
Organization Culture, Kinerja Manajerial

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

- (A) Aditya Pradhana Octavia (125080547)
- (B) *PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT, REWARD SYSTEM, DAN ORGANIZATION CULTURE TERHADAP KINERJA MANAJERIAL*
- (C) *xii + 80pages; 2014; 10 pictures; 31 tables; 5 attachments*
- (D) *Management Control System*
- (E) *This study is an empirical research with the aim to find out and test hypotheses related to the effect of the implementation of total quality management, reward systems, and organization culture on managerial performance either partially or simultaneously. This study was conducted with a quantitative approach and using primary data sourced from the questionnaires. The object of research is PT Griyarona Andalan Pratama. The questionnaire respondents were all employees and members of PT Griyarona Andalan Pratama. A total of 45 questionnaires were distributed to all companies member and 43 were returned to be used as research data. The test results said it had autorhized H_{a1} , H_{a2} , H_{a3} , and H_{a4} in this study. The hypothesis test proved that total quality management, reward systems, and organization culture significantly influence managerial performance on PT Griyarona Andalan Pratama, either partially or simultaneously. That means, the implementation of total quality management, reward systems, and organization culture on PT Griyarona Andalan Pratama has been done well.*
- (F) *Reference Lists : 1994 - 2013*
- (G) *Dra. Nurainun Bangun, M.M., Ak*

Key word : Total Quality Management, Organizational Commitment, Reward System, Managerial Performance

KATA PENGANTAR

Syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Tarumanagara.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap waktu, kemampuan, dan hal-hal lain yang dimiliki dan dikerjakan semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan penulis. Penulis menyadari skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik guna menyempurnakan skripsi ini akan sangat diterima oleh penulis.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi cukup banyak kesulitan. Berkat bimbingan, bantuan, motivasi, dorongan semangat dan kebaikan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Nurainun Bangun, M.M., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasihat, pengarahan, perhatian dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

2. Ibu Sriwahyuni, S.E., M.Si., Ak, selaku Ketua Program Studi S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Seluruh dosen, asisten dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan pelajaran, bantuan, bimbingan, dan dukungan yang sangat berguna bagi penulis selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Manajer dan karyawan perusahaan yang turut berpartisipasi dalam pengisian kuisioner dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh keluarga tercinta, Papi, Mami, Agra yang telah memberikan dukungan dan dorongan baik moral maupun material kepada penulis sedari awal masuk universitas, masa belajar, hingga tiba saatnya saat-saat menjelang kelulusan dengan penyusunan skripsi ini sampai selesai.
7. Theodora Sitinjak, S.H., Stefani ,S.E., M.M., Florence Saraswati, S.E., M.Ak., Asrenti Naibaho, S.E., Muhammad Yudha Gozali, S.E., M.M., Achmad Subono, Tessa Handra, S.E., M.T., Natasya Serepina Parhusip, S.H., M.H., Yulia Damaiyanti, Sutiah, dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, masukan, waktu, dan dorongan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang turut serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat turut serta dalam menyumbang pengetahuan dan memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Jakarta.

Jakarta, Januari 2014

Penulis

Aditya Pradhana Octavia

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Ruang Lingkup	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka.....	10
1. Sistem Manajemen.....	9
Pengertian Sistem Manajemen.....	9

2. Sistem Pengendalian Manajemen.....	9
a. Pengertian Komitmen Organisasi	9
b. Enam karakteristik sistem pengendalian manajemen... 11	
3. <i>Total Quality Management</i>	12
a. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	12
b. <i>TQM</i> dengan <i>Total Quality Approach</i>	14
c. Aspek <i>Total Quality Management</i>	14
4. <i>Reward System</i>	15
a. Terminologi-terminologi <i>Reward System</i>	15
b. Kegunaan kompensasi.....	16
5. <i>Organization Culture</i>	18
a. Klasifikasi budaya.....	18
b. Pengertian budaya.....	19
c. Pengertian <i>Organization Culture</i>	19
6. Sistem Pengukuran Kinerja.....	20
Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja.....	20
7. Kinerja Manajerial	
a. Pengertian kinerja.....	20
b. Pengertian Kinerja Manajerial.....	20
c. Delapan dimensi Kinerja Personel.....	21
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	28

BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Obyek Penelitian	29
B.	Teknik Penarikan Sampel	29
1.	Populasi	29
	Pengertian Populasi.....	29
2.	Sampel.....	30
	Pengertian Sampel.....	30
C.	Variabel Penelitian.....	31
1.	Operasionalisasi variable	31
2.	Pengertian variabel penelitian	32
D.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	32
1.	Jenis Data.....	32
2.	Teknik pengumpulan data	33
E.	Teknik Pengolahan Data	34
	Tahap-tahap teknik Pengolahan Data	34
1.	Statistik Deskriptif	35
2.	Pengujian Instrumen Pengumpulan Data	35
	a. Uji Validitas.....	35
	b. Uji Realibilitas.....	36
3.	Pengujian Asumsi Klasik	36
	a. Uji Normalitas.....	36
	b. Uji Heterokedastisitas.....	37

c. Uji Multikolinearitas.....	38
F. Teknik Pengujian Hipotesis	38
1. Analisis Regresi Linear Berganda	38
2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	39
3. Uji T	39
4. Uji F (<i>Anova</i>)	40

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
B. Analisis dan Pembahasan	42
1. Statistik Deskriptif	42
a. Statistik Deskriptif Kuesioner	42
b. Statistik Deskriptif Responden	43
c. Statistik Deskriptif Data	52
2. Hasil Pengujian Instrumen Pengumpulan Data	56
a. Uji Validitas	56
b. Uji Reliabilitas	60
3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	62
a. Uji Normalitas	62
b. Uji Heterokedastisitas	63
c. Uji Multikolinearitas	64
4. Hasil Pengujian Hipotesis	65
a. Analisis Regresi Linear Berganda	68

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	68
c. Uji T	68
d. Uji F (<i>Anova</i>)	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	77
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 4.1 Sampel penelitian.....	43
Tabel 4.2 Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
Tabel 4.3 Frekuensi responden berdasarkan rentang umur.....	45
Tabel 4.4 Frekuensi responden berdasarkan rentang lama bekerja.....	46
Tabel 4.5 Frekuensi responden berdasarkan jabatan	48
Tabel 4.6 Frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	50
Tabel 4.7 Rangkuman karakteristik responden	51
Tabel 4.8 Statistik deskriptif pernyataan <i>Total Quality Management (X₁)</i> ..	52
Tabel 4.9 Statistik deskriptif pernyataan <i>Reward System (X₂)</i>	53
Tabel 4.10 Statistik deskriptif pernyataan <i>Organization Culture (X₃)</i>	54
Tabel 4.11 Statistik deskriptif pernyataan Kinerja Manajerial (Y).....	55
Tabel 4.12 Hasil pengujian validitas variabel <i>Total Quality Management (X₁)</i>	56
Tabel 4.13 Hasil pengujian validitas variabel <i>Reward System (X₂)</i>	58
Tabel 4.14 Hasil pengujian validitas variabel <i>Organization Culture (X₃)</i>	59
Tabel 4.15 Hasil pengujian validitas variabel Kinerja Manajerial (Y).....	60
Tabel 4.16 Hasil pengujian reliabilitas variabel <i>Total Quality Management (X₁)</i>	60
Tabel 4.17 Hasil pengujian reliabilitas variabel <i>Reward System (X₂)</i>	61

Tabel 4.18 Hasil pengujian reliabilitas variabel <i>Organization Culture</i> (X_3)....	61
Tabel 4.19 Hasil pengujian reliabilitas variabel Kinerja Manajerial (Y).....	61
Tabel 4.20 Hasil uji multikolinearitas	64
Tabel 4.21 Hasil uji regresi linear berganda.....	65
Tabel 4.22 <i>Model Summary</i>	66
Tabel 4.23 <i>Model Summary</i> (X_1 dan Y).....	69
Tabel 4.24 Hasil uji regresi linear <i>Total Quality Management</i> dan Kinerja Manajerial (X_1 dan Y).....	70
Tabel 4.25 <i>Model Summary</i> (X_2 dan Y).....	71
Tabel 4.26 Hasil uji regresi linear <i>reward system</i> dan Kinerja Manajerial (X_2 dan Y).....	71
Tabel 4.27 <i>Model Summary</i> (X_3 dan Y).....	73
Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Linear Komitmen Organisasi dan Kinerja Manajerial	74
Tabel 4.29 Hasil uji Anova (X_1, X_2, X_3 dengan Y).....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema kerangka pemikiran	26
Gambar 2.2 Skema perumusan hipotesis	28
Gambar 4.1 Pie chart frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
Gambar 4.2 Pie chart frekuensi responden berdasarkan rentang umur.....	46
Gambar 4.3 Pie chart frekuensi responden berdasarkan rentang lama bekerja.....	47
Gambar 4.4 Pie chart frekuensi responden berdasarkan jabatan	49
Gambar 4.5 Pie chart frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir	50
Gambar 4.6 Tabel <i>t</i> & <i>r product moment</i>	57
Gambar 4.7 Uji normalitas variabel - <i>Normal Probability Plot</i>	62
Gambar 4.8 Uji heterokedastisitas – <i>Scatterplot</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data responden
- Lampiran 3. Jawaban responden
- Lampiran 4. Hasil *output IBM SPSS 21*
- Lampiran 5. Tabel *t & r product moment*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menghadapi era seperti sekarang, semua perusahaan harus bersaing ketat dengan perusahaan lain. Hal ini menuntut kita untuk selalu memperhatikan dan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan para pesaing. Untuk itu, perusahaan harus memiliki komoditi yang berkualitas, agar perusahaan dapat menghasilkan laba yang kontinyu. Hal ini membuat manajemen mengacu kepada perubahan organisasional, mulai dari struktur organisasi, tujuan, sistem pemanufakturan, peran manajer, dan peran karyawan. Tentunya perubahan yang terjadi diharapkan dapat meningkatkan *performance* perusahaan, karena dengan meningkatnya *performance* maka perusahaan akan lebih kompeten.

Escrig-Tena, (2004) dalam Samat *et al.* (2006), *TQM has also been conceived by as the most global and advanced approach in the area of quality. With TQM's main objective being to establish a management system and corporate culture to ensure that customer satisfaction is enhanced, which involves a systematic method for continuous improvement of organizational processes, resulting in high quality products and services* (Waldman, 1994) dalam Samat *et al.* (2006), *quality systems like TQM could also lead to better service quality and organizational performance* (Cook and Verma, 2002) dalam Samat *et al.* (2006).

Pentingnya kualitas adalah perhatian utama untuk banyak perusahaan, baik yang umum dan tertutup. Di Indonesia, sebagian besar perusahaan sudah memulai untuk mempertimbangkannya sebagai bagian penting dari rencana bisnis mereka untuk menghadapi tantangan dari lingkungan global yang selalu bergerak dan terus berubah. Dari semua praktek kualitas, perusahaan yang sedang berkembang banyak berfokus pada *TQM*. *TQM* adalah sebuah pendekatan peningkatan kualitas dengan menggunakan banyak aspek dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kinerja kualitas, produktivitas, dan profitabilitas.

Manfaat *TQM* dapat dirasakan oleh tiga pihak. Bagi pelanggan, dapat terpuaskan oleh produk atau pelayanan dan pelanggan lebih diperhatikan,. Bagi institusi adalah di antaranya: peningkatan kualitas produk dan pelayanan, staf lebih termotivasi, produktivitas naik, biaya dapat ditekan, produk cacat berkurang, dan permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat. Bagi staf organisasi adalah: pemberdayaan, lebih terlatih dan berkemampuan, lebih dihargai dan diakui. Manfaat lain dari implementasi *TQM* yang mungkin dapat dirasakan oleh institusi di masa datang adalah: membuat perusahaan sebagai pemimpin (*leader*) dan bukan hanya sekedar pengikut (*follower*), membantu terciptanya *teamwork*, membuat perusahaan lebih sensitif terhadap kebutuhan pelanggan, membuat perusahaan siap dan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan, dan hubungan antara staf departemen yang berbeda lebih mudah (dalam Insani, 2011).

Organisasi merupakan suatu unit sosial yang dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Anthony dan Govindarajan (1995) dalam Sawitri (2007)

mengungkapkan, sistem pengendalian organisasi yang juga biasa disebut sebagai sistem pengendalian *administrative* atau birokratis, didesain untuk mengarahkan atau mengatur aktivitas anggota organisasi agar sesuai dengan yang dikehendaki oleh pimpinan organisasi. Hofstede *et al.* (1990) dalam Sawitri (2007) menemukan bahwa sistem pengendalian akan berbeda untuk organisasi yang berbeda terutama bila ditinjau dari kultur organisasional (budaya perusahaan) atau lebih tepatnya ia menunjukkan bahwa perbedaan kultur organisasional dipengaruhi oleh faktor-faktor organisasional, antara lain : *size*, tipe kepemilikan (swasta-pemerintah), struktur organisasional, sistem pengendalian dan profil karyawan. Budaya perusahaan yang dominan mempunyai pengaruh kuat terhadap anggota organisasi, dengan demikian berarti budaya akan mendukung keberhasilan manajemen dalam mengimplementasi strategi perusahaan karena budaya perusahaan mengarahkan perilaku anggota organisasi dalam mencapai sasaran perusahaan dengan cara meningkatkan koordinasi dan pengendalian dalam perusahaan (Hofstede *et al.* 1990) dalam Sawitri (2007)

Sistem penghargaan (*reward*) penting diterapkan di perusahaan agar memotivasi para karyawannya karena penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi para karyawan untuk tetap bersama organisasi atau mencari pekerjaan lainnya. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja (Narsa dan Yuniawati, 2003:19) dalam Hasanah (2013). Menurut Siagian (1995) dalam Hasanah (2013), pihak perusahaan juga berharap bahwa kepuasan yang

dirasakan oleh karyawan akan mampu memotivasi karyawan tersebut untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Apabila hal ini dapat terwujud, sebenarnya bukan hanya tujuan perusahaan yang tercapai, namun kebutuhan karyawan juga akan terpenuhi.

Sistem *reward* atau kompensasi selain dapat meningkatkan kinerja manajerial, juga dapat menurunkan kinerja manajerial apabila mereka merasa bahwa kompensasi yang mereka terima tidak sebanding dengan hasil kerja mereka dan tujuan untuk meningkatkan kinerja manajerial tidak tercapai. Kompensasi yang diterima dapat berupa finansial yaitu bentuk gaji, upah, bonus, komisi, asuransi karyawan, bantuan sosial, tunjangan libur atau cuti maupun bentuk non finansial seperti tantangan tugas, tanggung jawab tugas, peluang serta lingkungan pekerjaan yang menarik (Muljani, 2002:109) dalam Hasanah (2013).

Kinerja manajerial juga merupakan aspek yang penting dalam perusahaan karena karyawan yang bekerja di perusahaan harus ditatar dan diatur oleh manajer. Di samping itu manajemen bertugas untuk membuat kebijakan-kebijakan yang bertujuan untuk kelangsungan usaha perusahaan. Dengan kinerja manajerial yang baik, setidaknya kita sudah meningkatkan satu aspek penting dalam perusahaan. Banyak perusahaan di Indonesia yang peran manajerialnya masih kurang baik. Bahkan ada yang dapat dikatakan sangat buruk, secara otomatis hal itu berimbas pada seluruh proses kegiatan perusahaan sampai ke karyawan.

Dengan adanya latar belakang penelitian di atas, maka saya angkat penelitian ini dengan judul “Pengaruh implementasi *Total Quality Management, Reward System, dan Organization Culture* terhadap Kinerja Manajerial.”

B. Identifikasi masalah

Kemajuan perusahaan pada era sekarang ini saat ini sangatlah pesat, tidak terkecuali perkembangan persaingan perusahaan dalam merebut hati konsumen dengan produk mereka. Saat ini kualitas merupakan salah satu kriteria yang menjadi tolak ukur masyarakat dalam memilih produk yang ia beli. Untuk dapat memenuhi keinginan masyarakat, perusahaan harus mencapai kualitas produk yang optimal. Atas keberhasilan yang diperoleh, perusahaan harus memberikan penghargaan kepada karyawannya. Untuk dapat melakukan itu perusahaan perlu harmonis dan menjaga budaya organisasi yang baik demi kelangsungan umur usaha. Hal itupun tak lepas dari kinerja manajerial. Untuk itu penulis ingin membuat penelitian tentang produk perusahaan memiliki kualitas yang baik, dengan *reward* sepadan, suasana kerja baik serta kinerja manajerial mumpuni.

C. Ruang Lingkup

Pada karya ilmiah saya ini, ruang lingkup yang akan saya bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membahas masalah pengaruh *TQM* terhadap kinerja manajerial pada PT Griyarona Andalan Pratama
2. Variabel *TQM* dari penelitian ini adalah fokus pada obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan dan perbaikan kinerja karyawan
3. Variabel *Reward System* dalam penelitian ini adalah upah, gaji, dan insentif

4. Variabel *Organization Culture* dalam penelitian ini adalah Kerjasama tim/menghormati orang lain dan Inovasi
5. Variabel Kinerja Manajerial dalam penelitian ini adalah perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, pengawasan, pemilihan staf, negosiasi, dan perwakilan.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, didapat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *TQM* berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial pada PT Griyarona Andalan Pratama?
2. Apakah *Reward System* berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial pada PT Griyarona Andalan Pratama?
3. Apakah *Organization Culture* berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial pada PT Griyarona Andalan Pratama?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *TQM* terhadap kinerja manajerial pada PT Griyarona Andalan Pratama
2. Untuk mengetahui mengetahui signifikansi pengaruh *Reward System* terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Griyarona Andalan Pratama
3. Untuk mengetahui mengetahui signifikansi pengaruh *Organization Culture* terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Griyarona Andalan Pratama

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, diharapkan dapat :
 - a. Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Tarumanagara Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Program Studi S1
 - b. Sebagai sarana untuk menerapkan dan mengaplikasikan teori – teori yang telah saya dapatkan selama masa studi
 - c. Dapat memperluas wawasan ilmiah di bidang sistem pengendalian manajemen dan hal ini akan sangat berguna bila kelak terjun ke masyarakat
 - d. Meningkatkan pengetahuan mengenai *Total Quality Management* khususnya mengenai pengaruhnya terhadap kinerja karyawan

2 Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk memberikan kontribusi untuk perusahaan terkait dalam menerapkan *TQM* yang efektif dan lebih mengetahui pengaruh antara implementasi *TQM*, *Reward System*, *Organization Culture* terhadap Kinerja Manajerial

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat disumbangkan dan digunakan bagi peneliti sebagai acuan untuk meneliti yang berkaitan dengan masalah ini di masa datang

I. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab dan setiap sub bab akan dibahas secara bertahap dengan urutan sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II. Landasan Teori

Bab ini menjelaskan pengertian *TQM*, *Reward System*, *Organization Culture*, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, Kinerja Manajerial, penyajian kerangka konseptual, dan penyajian hipotesis.

Bab III. Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang obyek/ proses/ waktu penelitian, metode penarikan sampel (populasi dan teknik pengumpulan sampel serta operasionalisasi variabel), teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data yang terdiri dari statistik deskriptif, pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik, dan teknik pengujian hipotesis

Bab IV. Hasil Penelitian

Bab ini menyajikan analisa dan pembahasan yang terdiri dari statistik deskriptif, hasil uji kualitas data, hasil uji asumsi klasik (uji normalitas, heterokedastisitas, multikolinearitas), dan hasil pengujian hipotesis (analisis regresi linear berganda, analisis koefisien R^2 , uji T dan uji F)..

Bab V. Kesimpulan dan saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran untuk pihak perusahaan ataupun pihak-pihak lainnya yang membutuhkan, untuk menjadi referensi yang juga dapat dijadikan acuan demi perbaikan di masa datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andani, K.W., Bangun, Nurainun., dan Muchlis, Munawar. (2013). *Pengaruh praktek total quality management terhadap kinerja operasional dan budaya organisasi sebagai variabel antisenden*. Penelitian diajukan ke LPPI. Jakarta
- Anderson, Chris. (2005). *How to build effective management systems*. Bizmanualz, Clayton, Missouri, USA.
- Anthony, R. dan Govindarajan, V. (2007). *Management control systems*. New York: Mc-Graw-Hill.
- Anthony, R. dan Young, D. (1999). *Management control in nonprofit organizations*, Boston: McGraw-Hill.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Chenhall, R. (2003). *Management control system design within its organizational context: Findings from contingency-based research and directions for the future*, *Accounting, Organizations and Society*, 28(2-3), 127-168.
- Hasanah, Hikmah. (2013). *Pengaruh total quality management (TQM) terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan (reward) sebagai variabel moderating (Studi empiris pada staf akuntansi perusahaan jasa di wilayah Jakarta dan Tangerang)*. Skripsi S1 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Horngren, C., Sundem, G. dan Stratton, W. (2005). *Introduction to Management Accounting*, New Jersey: Pearson.

- Ichwan (2010). *Definisi, unsur, prinsip, manfaat program total quality management (TQM)*. Wordpress.
- Indriyati, Dewi Retno. (2010). *Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien (Studi pada puskesmas Gunungpati Semarang)*. Skripsi S1 Universitas Diponegoro, Semarang.
- Insani, N.M. (2011). *Analisis pengendalian kualitas produk akhir dengan metode stastitical process control (SPC). Studi pada perusahaan T-shirt in Tee-shirt Yogyakarta*. Skripsi S1 Universitas Sebelas Maret. Surabaya.
- Krajewski, J. Lee dan P. R. Larry. (2003). *Operations management strategy and analysis, 5th Ed.* USA: Addison-Wesley Publising Company.
- Kurniawan, David. (2009). *Pengaruh sistem pengendalian manajemen dan pembelajaran organisasi terhadap kinerja pada PT Garam (Persero) di Surabaya*. Skripsi S1 STIE Perbanas. Surabaya.
- Maciariello, J. dan Kirby, C. (1994). *Management control systems - using adaptive systems to attain control*. New Jersey: Prentice Hall.
- Narsa, I Made & Rani, Dwi Yuniawati. (2003). *Pengaruh interaksi antara total quality manajemen dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial*. Jurnal akuntansi keuangan Vol. 5 No.1, Mei 2003.

- Otley, D. (1994). *Management control in contemporary organizations: towards a wider framework*. *Management Accounting Research*, 5, 289-299.
- Poerwati, Tjahjaning. (2001). *Pengaruh partisipasi penyusunan anggaran terhadap kinerja manajerial: budaya organisasi dan motivasi sebagai variabel moderating*. Thesis S2 Universitas Diponegoro. Semarang
- Powell, T.C. (1995). *Total quality management as competitive advantage: A review and empirical study*. *Strategic management journal*, Vol. 16, 15-37.
- Putro, Suryati. (2010). *Pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial dengan sistem reward sebagai variabel moderasi*. *Jurnal media mahardhika*.
- Reza, Regina Aditya. (2010). *Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara*. Skripsi S1 Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rutoto, Sabar. (2007). *Pengantar metodologi penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus
- Sawitri, Peni. (2007). *Interaksi budaya organisasi dengan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja unit bisnis industri manufaktur dan jasa*. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, Vol 13 no 2.
- Simons. (1995). *Levers of control*. Boston: Harvard Business School Press, p. 5.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA, cv.

- Suparmo, P. (2007). *Uji ketergunaan situs web jaringan perpustakaan asosiasi perguruan tinggi Katolik di Indonesia (APTIK) bagi mahasiswa yang sedang menulis skripsi pada tahun akademik 2006/2007 di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*. Tesis, Universitas Indonesia, Jakarta
- Supranto, J., M.A. (2009). *Statistik teori dan aplikasi*. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga
- Suprayogi, Yogi. (2010). *Pengaruh karakteristik sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial*. Skripsi S1 Universitas Pasundan. Bandung.
- Sutrisni. (2010). *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, desain produk, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan indosat im3 pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Skripsi S1 Universitas Diponegoro, Semarang.
- Tjiptono, Fandi dan Diana, Anastasia. (2001). *Total quality management*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuni, Fitri. (2013). *Pengaruh profitabilitas terhadap harga saham*. Skripsi S1 Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.