

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM PENGUKURAN
KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL
(Studi Empiris Pada RSUD RAA Soewondo Pati)**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

RATNA DEWI HERNI LESTARI

B 200 110 302

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMET*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi Empiris Pada RSUD RAA Soewondo Pati)

Yang ditulis oleh :

RATNA DEWI HERNI LESTARI

B 200 110 302

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Maret 2015
Pembimbing

(Dr. Erma Setiawati, M.M.,Akt.,CA)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **RATNA DEWI HERNI LESTARI**
NIRM : **11.6.106.02030.50302**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMET*,
SISTEM PENGUKURAN KINERJA, SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL (Studi Empiris Pada RSUD RAA
Soewondo Pati)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Maret 2015

Yang bertanda tangan di bawah ini



(RATNA DEWI HERNI LESTARI)

MOTTO

“Jadikan sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya Allah beserta orang-orang sabar”

(QS. Al-Baqarah: 153)

“Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan dimuka bumi dengan angkuh sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri”

(QS. Luqman:18)

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai(dari suatu urusan), kerjakanlah sungguh-sungguh (urusan) yang lainnya. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al-Insyirah 6-8)

PERSEMBAHAN

Puji syukur hamba panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-nya yang telah ia berikan selama ini, sehingga setiap lembar skripsi ini dapat terselesaikan. Akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:

- *Bapak dan Ibuku tercinta, yang selalu memberi kasih sayang, dukungan, serta nasehat yang tiada henti kepadaku, curahan doa beliau selalu menjadi motivasi dalam hidupku.*
- *Adikku tersayang, terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini.*
- *Sahabat-sahabatku, terimakasih atas motivasi, dukungan, nasehat dan kebersamaan kita selama ini.*
- *Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah, serta inayah-Nya, shalawat dan salam yang senantiasa tercurah kepada junjungan kita, suri teladan kita Nabi Muhammad SWT atas petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMET*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi Empiris Pada RSUD RAA Soewondo Pati)”**.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil hingga terselesainya skripsi ini. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta untuk segala kekuatan, kemudahan, petunjuk dan untuk segala karunia-Nya dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Triyono, SE, Ak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Zulfikar, SE, M.Si selaku Ketua Program Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dr. Erma Setiawati, M.M.,Akt.,CA selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan pengarah, bimbingan dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Noer Sasongko, SE., M.Si., Ak., Dr selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulis.
6. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis, serta seluruh staf dan karyawan FEB UMS yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas dengan baik.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang telah banyak memberi kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan, motivasi, kepercayaan, pengalaman hidup yang berharga, rangkaian tasbih serta untaian doa yang selalu menemani di setiap langkah perjalanan hidupku.
8. Adikku Ilham Thoha Mushthofa tersayang, yang telah memberikan semangat, dukungan serta doa.
9. RSUD RAA Soewondo Pati yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian dan memberikan bantuan yang diperlukan sehingga terselesaikan skripsi ini.

10. Seluruh karyawan RSUD RAA Soewondo Pati.
11. Sahabatku Aan Widiyono yang selalu memberi motivasi, perhatian, dan bantuan dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
12. Kakak sepupuku Mustika Wardani dan sahabat terbaikku Etik Sulistyoningsih yang telah menemani dalam segala hal, baik susah dan senang.
13. Sahabatku Dwi Ariyani Murti yang telah menjadi teman seperjuangan dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Teman-temanku angkatan 2011 kelas H terima kasih atas motivasi, kebersamaan, dan bantuan kalian selama ini.
15. Semua teman-temanku kos “Putri Ayu 1” terima kasih atas keceriaan, canda tawa, dan kebersamaan kalian selama ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurna. Dengan segala kerendahan hati, penulis akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Maret 2015



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAKSI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan penelitian.....	7
D. Manfaat penelitian.....	7
E. Sistematika penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. Teori Agensi.....	10
2. Kinerja Manajerial.....	11

a. Pengertian Kinerja Manajerial.....	11
b. Kinerja Manajerial.....	12
c. Tingkatan Manajemen.....	14
3. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	15
a. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	15
b. Prinsip Utama Dalam <i>Total Quality Management (TQM)</i>	16
c. Unsur Utama Dalam <i>Total Quality Management (TQM)</i>	17
4. Sistem Pengukuran Kinerja.....	20
a. Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja.....	20
b. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	21
c. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	22
5. Sistem Penghargaan.....	22
a. Pengertian Sistem Penghargaan.....	22
b. Jenis-Jenis Penghargaan.....	24
c. Tujuan penghargaan.....	25
d. Manfaat Penghargaan.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Pengembangan Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel.....	34
C. Data dan Sumber Data.....	35

D. Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	36
F. Metode Analisis Data.....	39
1. Statistik Deskriptif.....	39
2. Pengujian Instrumen.....	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas.....	40
3. Uji Asumsi Klasik.....	40
a. Uji Normalitas.....	40
b. Uji Multikolinearitas.....	41
c. Uji Heteroskedastisitas.....	41
d. Uji Autokorelasi.....	42
4. Uji Hipotesis.....	42
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
b. Uji t.....	43
c. Uji F.....	44
d. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	44

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat RSUD RAA Soewondo Pati.....	46
B. Falsafah, Visi, Misi, Tata Nilai, Motto dan Tujuan Rumah Sakit.....	47
C. Hasil Pengumpulan Data.....	49
D. Analisis Deskriptif Statistik.....	51
1. Deskriptif Responden.....	51

2. Deskriptif Variabel Penelitian.....	54
E. Pengujian Instrumen.....	56
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Realibilitas.....	58
F. Pengujian Asumsi Klasik.....	59
1. Uji Normalitas.....	59
2. Uji Multikolinearitas.....	59
3. Uji Heteroskedastisitas.....	60
G. Pengujian Hipotesis.....	61
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
2. Uji t.....	63
3. Uji F.....	64
4. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	65
H. Pembahasan.....	66
1. Pengaruh <i>TQM</i> terhadap Kinerja Manajerial.....	66
2. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial	67
3. Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial.....	68
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	70
B. Keterbatasan Penelitian.....	70
C. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel IV.1 Kriteria Karyawan yang Menjadi Sampel.....	50
Tabel IV.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	51
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menduduki Jabatan....	54
Tabel IV.7 Statistik Deskriptif.....	55
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas	56
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel IV.10 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel IV.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61
Tabel IV.13 Hasil Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel IV.14 Hasil Uji t.....	63
Tabel IV.15 Hasil Uji F.....	64
Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2).....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 3 Data Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Output Uji SPSS
- Lampiran 5 Tabel Nilai Kritis of r Product-Moment
- Lampiran 6 Tabel Nilai t
- Lampiran 7 Tabel Nilai $F_{0,05}$
- Lampiran 8 Struktur Organisasi RSUD RAA Soewondo Pati
- Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian di RSUD RAA Soewondo Pati
- Lampiran 10 Surat Keterangan Penelitian di RSUD RAA Soewondo Pati
- Lampiran 11 Surat Keterangan Validasi

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada RSUD RAA Soewondo Pati)”. Adapun tujuannya untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada RSUD RAA Soewondo Pati.

Sampel yang digunakan adalah manajer tingkat menengah dan bawah. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang memenuhi kriteria sebanyak 43 responden. Metode analisis data menggunakan statistik deskriptif, pengujian instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial di RSUD RAA Soewondo Pati yang dibuktikan dengan nilai signifikansi tiga variabel tersebut kurang dari 0,05.

Kata kunci : *Total Quality Management (TQM)*, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, Kinerja Manajerial.