

## **ABSTRACT**

*The objective of this research is to examine whether there is a significance influence of performance measurement system and reward system on the effectiveness implementation of total quality management. Research method that was used in this study is descriptive and verification method with case study approach. Data were collected from questionnaires that were distributed to the 60 employee in PT. Vastex Prima Industries. Sampling is conducted by cluster sampling. Data were examined with validity and reliability test. To meet the requirement of using the multiple linier regression analysis, method of successive interval was used to change the ordinal scale into interval scale and classic assumption test. Hypotheses were tested with the *F* test statistic for simultaneous testing and the *t* statistic for partial testing by significant level of 5%. Based on calculation and test of hypothesis which use *F* test the result shows that performance measurement system and reward systems have significant influences on the effectiveness implementation of total quality management. The *t* test results didn't have influences from performance measurement system on the effectiveness implementation of total quality management, but there is have influences from reward system on the effectiveness implementation of total quality management.*

*Keyword: performance measurement system, reward system, and Total Quality Management (TQM).*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap keefektifan penerapan *total quality management*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan terhadap 60 orang karyawan di PT. Vastex Prima Industries. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *cluster sampling*. Data responden kemudian diuji kualitas datanya dengan uji validitas dan reliabilitas. Setelah dilakukan uji kualitas data, dilakukan penaikan skala dari ordinal menjadi interval dan uji asumsi klasik untuk memenuhi syarat pengolahan data dengan menggunakan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dengan statistik uji F untuk pengujian simultan dan uji t untuk pengujian parsial dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Berdasarkan perhitungan dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap keefektifan penerapan *total quality management*. Sedangkan dengan uji t, tidak mengindikasikan pengaruh dari sistem pengukuran kinerja terhadap keefektifan penerapan *total quality management*, tetapi mengindikasikan terdapat pengaruh dari sistem penghargaan terhadap keefektifan penerapan *total quality management*.

Kata kunci: sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan *Total Quality Management (TQM)*.

## DAFTAR ISI

|                                        | Halaman |
|----------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                     | i       |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                | ii      |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii     |
| KATA PENGANTAR.....                    | iv      |
| <i>ABSTRACT</i> .....                  | vii     |
| ABSTRAK.....                           | viii    |
| DAFTAR ISI.....                        | ix      |
| DAFTAR GAMBAR.....                     | xiii    |
| DAFTAR TABEL.....                      | xiv     |
| DAFTAR GRAFIK.....                     | xv      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                   | xvi     |

### BAB I PENDAHULUAN

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang .....      | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah .....     | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | 6 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian ..... | 6 |

### BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

#### PENGEMBANGAN HIPOTESIS

|                                                  |   |
|--------------------------------------------------|---|
| 2.1 Sistem Pengukuran Kinerja .....              | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja ..... | 8 |

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.2 Tujuan dan Kegunaan Sistem Pengukuran Kinerja.....                 | 9  |
| 2.1.3 Syarat-syarat Suatu Sistem Pengukuran Kinerja.....                 | 11 |
| 2.1.4 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja yang Efektif .....         | 12 |
| 2.1.5 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja yang Tidak Efektif.....    | 14 |
| 2.2 Sistem Penghargaan.....                                              | 15 |
| 2.2.1 Definisi Sistem Penghargaan.....                                   | 15 |
| 2.2.2 Tujuan Penghargaan .....                                           | 16 |
| 2.2.3 Jenis-jenis Penghargaan.....                                       | 16 |
| 2.2.4 Karakteristik Sistem Penghargaan.....                              | 18 |
| 2.3 Total Quality Management .....                                       | 19 |
| 2.3.1 Definisi Kualitas .....                                            | 19 |
| 2.3.2 Budaya Kualitas Sebagai Penunjang Daya Saing .....                 | 20 |
| 2.3.3 Definisi Total Quality Management.....                             | 20 |
| 2.3.4 Latar Belakang Perlunya TQM .....                                  | 21 |
| 2.3.5 Prinsip dan Karakteristik Utama TQM.....                           | 22 |
| 2.3.5.1 Prinsip TQM .....                                                | 22 |
| 2.3.5.2 Karakteristik Utama TQM.....                                     | 23 |
| 2.3.6 Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kegagalan TQM .....           | 26 |
| 2.4 Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan dan Efektifitas TQM .. | 28 |
| 2.5 Kerangka Pemikiran .....                                             | 30 |

### BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 3.1 Objek Penelitian.....      | 36 |
| 3.1.1 Sejarah Perusahaan ..... | 36 |

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....                             | 37 |
| 3.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....                | 38 |
| 3.1.3.1 Struktur Organisasi .....                               | 38 |
| 3.1.3.2 Uraian Tugas .....                                      | 40 |
| 3.2 Metode Penelitian .....                                     | 42 |
| 3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan .....                    | 42 |
| 3.2.2 Operasionalisasi variabel .....                           | 43 |
| 3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....                                | 48 |
| 3.2.3.1 Jenis Data .....                                        | 48 |
| 3.2.3.2 Sumber Data.....                                        | 48 |
| 3.2.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....               | 49 |
| 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....                              | 50 |
| 3.2.6 Pengujian Instrumen Data.....                             | 51 |
| 3.2.6.1 Uji Validitas .....                                     | 51 |
| 3.2.6.2 Uji Reliabilitas .....                                  | 52 |
| 3.2.7 Transformasi Data.....                                    | 53 |
| 3.2.8 Rancangan Pengujian Hipotesis.....                        | 54 |
| 3.2.8.1 Penetapan Hipotesis .....                               | 54 |
| 3.2.8.2 Pemilihan Tes Statistik untuk Pengujian Hipotesis ..... | 55 |
| 3.2.8.3 Penetapan Tingkat Signifikansi .....                    | 63 |
| 3.2.8.4 Penarikan Kesimpulan .....                              | 64 |

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

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 4.1 Hasil Penelitian ..... | 65 |
|----------------------------|----|

|                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.1 Hasil Pengujian Instrumen Data .....                                           | 65  |
| 4.1.1.1 Uji Validitas .....                                                          | 65  |
| 4.1.1.2 Uji Reliabilitas .....                                                       | 67  |
| 4.1.2 Hasil Transformasi Data .....                                                  | 68  |
| 4.2 Analisis Regresi Linier Berganda dan Pengujian Hipotesis .....                   | 71  |
| 4.2.1 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....                                           | 76  |
| 4.2.2 Pembentukan Model Baru.....                                                    | 79  |
| 4.3 Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi Berganda.....                        | 81  |
| 4.4 Pembahasan.....                                                                  | 82  |
| 4.4.1 Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Keefektifan<br>Penerapan TQM ..... | 84  |
| 4.4.2 Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Keefektifan<br>Penerapan TQM .....        | 85  |
| <br>BAB V SIMPULAN DAN SARAN                                                         |     |
| 5.1 Simpulan.....                                                                    | 86  |
| 5.2 Saran.....                                                                       | 86  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                 | 88  |
| LAMPIRAN.....                                                                        | 90  |
| RIWAYAT HIDUP .....                                                                  | 111 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran .....                        | 35 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Vastex Prima Industries ..... | 39 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....                                            | 45 |
| Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap<br>Koefisien Korelasi ..... | 63 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Sistem Pengukuran Kinerja.....                         | 65 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Sistem Penghargaan .....                               | 66 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Keefektifan Penerapan TQM .....                        | 67 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....                                                | 68 |
| Tabel 4.5 Hasil Transformasi Data .....                                              | 69 |
| Tabel 4.6 Variabel penelitian dalam skala pengukuran interval .....                  | 69 |
| Tabel 4.7 Nilai Koefisien Regresi.....                                               | 72 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji F).....                                            | 74 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Residu $ e_i $ .....                                  | 76 |
| Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Korelasi $ e_i $ dengan variabel bebas .....            | 79 |
| Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Model Regresi Tahap II .....                            | 80 |
| Tabel 4.12 Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi .....                            | 81 |

## **DAFTAR GRAFIK**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Grafik 4.1 Grafik Histogram dari Hasil Pengujian Normalitas .....  | 77 |
| Grafik 4.2 Grafik Normal Plot dari Hasil Pengujian Normalitas..... | 77 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                                                                    |     |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 | Surat Keterangan dari PT Vastex Prima Industries .....                             | 90  |
| Lampiran 2 | Kuesioner Penelitian.....                                                          | 91  |
| Lampiran 3 | Tabulasi Data.....                                                                 | 94  |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                         | 100 |
| Lampiran 5 | Hasil Transformasi Data Ordinal ke Interval<br>dengan menggunakan <i>MSI</i> ..... | 102 |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Asumsi Klasik.....                                                       | 107 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis .....                          | 109 |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis(Model<br>Baru/Tahap II).....   | 110 |