

ABSTRACT

The service company is a market that deal with specific competition due to the difference in quality between one company to another. In this case the service company needs to give priority to consistency through the development of a system that can support the performance of its workers. There is one system that can help an organization to maintain productivity and quality of products and services produced, namely Total Quality Management (TQM). TQM is a system that can be developed into the approaches to doing business to maximize the organization's competitiveness through continuous improvement of products, services, employee, and environmental processes. TQM also related to the performance, the assessment of managerial performance can be viewed on the basis of managerial activity in the management functions are measured in terms of: planning, inquiry or investigation, coordinating, evaluating, supervising, staffing, negotiation, and representation. This is related to performance measurement as a tool to motivate employees to achieve organizational goals.

Accordingly, this study tries to analyze the influence of Total Quality Management (TQM) on managerial performance, and analyze the influence of Total Quality Management (TQM) on managerial performance as moderated by performance measurement. The analytical tool used in this research is regression with $n = 105$ and significance level 0.05. The TQM variables affect managerial performance by 47.5% and the remaining 52.5% influenced by other factors, while performance measurement is not a moderating variable this can be seen from the value of sig. it amounted to 0482.

Keywords: *Total Quality Management, managerial performance, performance measurement, moderating*

ABSTRAK

Perusahaan jasa merupakan pasar yang menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini perusahaan jasa perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja para pekerjanya. Terdapat salah satu sistem yang dapat membantu suatu organisasi mempertahankan produktivitas dan kualitas dari produk dan jasa yang dihasilkan, yaitu *Total Quality Management* (TQM). TQM ini merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, karyawan, proses dan lingkungannya. TQM berkaitan pula dengan kinerja, penilaian kinerja manajerial dapat dilihat berdasarkan aktivitas manajerial pada fungsi-fungsi manajemen yang diukur berdasarkan: perencanaan, penyelidikan atau investigasi, mengkoordinir, mengevaluasi, mengawasi, susunan kepegawaian, negosiasi, dan representasi. Hal ini berkaitan dengan pengukuran kinerja sebagai suatu alat untuk memotivasi karyawan mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini mencoba menganalisis pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial, dan menganalisis pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial ketika dimoderasi oleh pengukuran kinerja. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi dengan $n = 105$ dan tingkat signifikansi sebesar 0.05. Secara variabel TQM mempengaruhi kinerja manajerial sebesar 47.5% dan sisanya 52.5% dipengaruhi oleh faktor lainnya, sedangkan pengukuran kinerja bukan merupakan variabel moderasi hal ini dapat dilihat dari nilai sig. nya sebesar 0.482.

Kata-kata kunci: *Total quality management*, kinerja manajerial, pengukuran kinerja, moderasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRAC</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penulisan	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Kerangka Pengukuran Kinerja	6
2.1.1.1 Pengertian	6

2.1.1.2 Manfaat dan Tujuan Pengukuran Kinerja	7
2.1.1.3 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja yang Efektif	9
2.1.2 Total Quality Management (TQM)	10
2.1.2.1 Pengertian TQM	10
2.1.2.2 Komponen-komponen TQM	12
2.1.2.3 Manfaat TQM	15
2.1.2.4 Prinsip Utama TQM	16
2.1.2.5 Penerapan TQM di Indonesia	17
2.1.3 Kinerja Manajerial	19
2.1.4 Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja sebagai variabel Moderasi	21
2.2 Model Analisis dan Hipotesis	22
2.2.1 Model Analisis	22
2.2.2 Hipotesis	22
 BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Metode Penelitian	24
3.2.1 Variabel	24
3.2.1.1 Variabel Penelitian	24
3.2.1.2 Operasionalisasi Variabel	25

3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.2.2.1 Populasi	28
3.2.2.2 Sampel	28
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3 Teknik Analisis Data	30
3.3.1 Uji Asumsi Klasik	30
3.3.2 Uji Outliers	34
3.3.3 Uji Validitas	35
3.3.4 Uji reliabilitas	36
3.3.5 Uji Regresi	37
3.3.5.1 Uji Regresi Sederhana	37
3.3.5.2 Uji Regresi berganda (Moderasi)	37
3.4 Pengujian Hipotesis	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan	40
4.2 Uji Asumsi Klasik	41
4.2.1 Uji Normalitas	42
4.2.2 Uji Multikolinearitas	44
4.2.3 Uji Otokorelasi	46

4.2.4 Uji Heterokedastisitas	47
4.3 Uji Outliers	48
4.4 Uji Validitas	49
4.5 Uji Reliabilitas	50
4.6 Uji Regresi Sederhana	51
4.7 Uji Regresi Berganda (Moderasi)	53
4.8 Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Manajerial	54
4.9 Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Manajerial Ketika Dimoderasi Oleh Sistem Pengukuran Kinerja	55
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran	56
 DAFTAR PUSTAKA	58
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Operasional Variabel	24
Tabel 2	Model Summary (Multikolinearitas)	44
Tabel 3	Coefficient (Multikolinearitas)	44
Tabel 4	Correlations (Multikolinearitas)	44
Tabel 5	Durbin-Watson (Otokorelasi)	45
Tabel 6	Mahalanobis Distance	48
Tabel 7	Validitas	48
Tabel 8	Reliabilitas	49
Tabel 9	Model Summary (Regresi Sederhana)	51
Tabel 10	Coefficient (Regresi Sederhana)	51
Tabel 11	Coefficient (Moderasi)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1	Model Penelitian	21
Gambar	2	Uji Otokorelasi	32
Gambar	3	Variabel Moderasi	37
Gambar	4	Grafik Distribusi t	38
Gambar	5	Kurva Normal Total Quality Management	41
Gambar	6	Kurva Normal Kinerja Manajerial	42
Gambar	7	Kurva Normal Pengukuran Kinerja	43
Gambar	8	Scatterplot	46