

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine that each of the management control function (goal, feedback, incentive) effect on the performance of managers, to obtain evidence that motivation has an influence about performance of managers at PT. Telkom Indonesia.*

*This study uses a quantitative approach, the data collected by using questionnaire that will be tested with statistical methods. The population in this study is the manager and employee in PT. Telkom Indonesia which is located in Bandung. Sample selection method used is purposive sampling. To obtain the data, the authors distributing questionnaires to 30 respondents.*

*Analysis of the data used in this study is multiple regression analysis, t test and F test.*

*Based on data analysis results : 1) simultaneously, management control and motivation have significant effect on manager performance; 2) control management has a positive significant effect on manager performance; 3) partially, motivation has no significant effect on manager performance.*

*Keywords: function of management control (goal, feedback, incentive), motivation, performance of managers PT. Telkom Indonesia*

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS FUNGSI PENGENDALIAN MANAJEMEN (GOAL, FEEDBACK, INCENTIVE) TERHADAP MOTIVASI DAN KINERJA MANAJER PADA PT. TELKOM INDONESIA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa masing-masing komponen fungsi pengendalian manajemen (*goal, feedback, incentive*) berpengaruh terhadap kinerja manajer serta memperoleh bukti bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja manajer di PT. Telkom Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang terkumpul dalam bentuk angka-angka yang akan diuji dengan metode statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah manajer dan karyawan serta karyawan pada PT. Telkom Indonesia yang berlokasi di Bandung. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Untuk memperoleh data, penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 responden.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, uji t dan uji F.

Dari analisis data, diperoleh hasil bahwa : 1) dari analisis pengaruh simultan, fungsi pengendalian manajemen dan motivasi memberikan pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kinerja manajer; 2) secara signifikan fungsi pengendalian manajemen memiliki pengaruh terhadap kinerja manajer; 3) secara parsial motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja manajer namun tidak signifikan.

**Kata kunci :** Fungsi pengendalian manajemen (*goal, feedback, incentive*), motivasi, kinerja manajer, PT. Telkom Indonesia

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	6
1.6. Metode Penelitian .....	7
1.6.1. Jenis Penelitian .....	7
1.6.2. Objek Penelitian .....	7
1.6.3. Teknik Pengumpulan Data .....	7
1.6.4. Sumber Data .....	8

1.6.5. Variabel Penelitian .....	8
1.6.6. Metode Analisis Data .....	8
1.7. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Konsep Pengendalian Manajemen (SPM) .....	11
2.1.1. Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) ..	11
2.1.2. Fungsi Pengendalian Manajemen .....	14
2.1.3. Kualitas .....	16
2.1.4. Sasaran Kualitas, Umpan Balik Kualitas dan insentif Kualitas Sebagai Awal dari Kinerja Kualitas .....	17
2.1.5. Motivasi .....	20
2.1.6. Kinerja .....	28
2.1.7. Kepuasan Pelanggan dan Kinerja Keuangan Sebagai Ukuran Kinerja Kualitas Perusahaan .....	30
2.1.8. Teori Motivasi Untuk Mencapai Keselarasan Tujuan ( <i>Goal Congruence</i> ) .....	35
2.2. Telaah Teoritis .....	42
2.2.1. Teori-Teori Yang Relevan .....	42
2.2.2. Penelitian Terdahulu .....	44
2.2.3. Ringkasan Dari Beberapa Penelitian Sebelumnya Mengenai Kualitas Kinerja .....	48
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	49

2.4. Pengembangan Hipotesis .....	52
2.4.1. Pengaruh Kualitas Fungsi Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajer .....	52
2.4.2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Manajer Perusahaan .....	55

### BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian .....	64
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	64
3.1.2. Populasi Dan Sampel .....	70
3.2. Metode Penelitian .....	70
3.2.1. Jenis Penelitian .....	71
3.3. Teknik Analisis .....	71
3.3.1. Pengujian Hipotesis .....	72
3.3.1.1. Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Secara Parsial .....	72
3.3.1.2. Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Secara Simultan .....	73
3.3.1.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	73

### BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	75
4.1.1. Aspek Fungsi Pengendalian Manajemen (X1) .....	75
4.1.2. Aspek Motivasi .....	82

4.1.3. Aspek Kinerja Manajer (Y) .....	87
4.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	94
4.2.1. Analisis Koefisien Korelasi .....	95
4.2.2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	96
4.2.3. Analisis Koefisien Determinasi .....	98
4.2.4. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F) .....	99
4.2.5. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t) .....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan .....	105
5.2. Saran .....	106
DAFTAR PUSTAKA .....	107
LAMPIRAN .....	108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULIM VITAE) .....	115

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	50
Gambar 4.1. Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang Variabel Fungsi Pengendalian Manajemen ( $X_1$ ) .....	77
Gambar 4.2. Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang Variabel Motivasi ( $X_2$ ) .....	84
Gambar 4.3. Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang Variabel Kinerja Manajer ( $Y$ ) .....	88
Gambar 4.4. Kurva Uji-t Dua Pihak .....	101
Gambar 4.5. Kurva Uji-t Dua Pihak .....	102
Gambar 4.6. Kurva Uji-t Dua Pihak .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Regression .....	109
Lampiran B. Hasil Validitas Dan Reliabilitas .....	110
Lampiran C. Kuesioner.....	112
Lampiran D. Daftar Riwayat Hidup Penulis .....	115