

ABSTRACT

The purpose of this study was to assess the effectiveness of the implementation of Total Quality Management in trading company PT. Trans Retail Kiaracandong (carefour) with system performance measurement and reward systems as independent variables. The object of research there are 300 people, with 75 people sampled in the study. Based on the analysis conducted at PT. Trans Retail Kiaracandong found that the performance measurement system implemented is good, because it is considered to have a significant influence on the implementation of Total Quality Management. But the reward system implemented has not gone well, where employees are not fully focused on customer satisfaction, but the pursuit of a target that is based on personal needs.

Keywords: Performance measurement system, award system, and total quality management.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai efektifitas penerapan Total Quality Management di perusahaan dagang PT. Trans Retail Kiaracandong (carefour) dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel Independennya. Objek penelitian terdapat 300 orang, dengan 75 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada PT. Trans Retail Kiaracandong didapat bahwa sistem pengukuran kinerja yang diterapkan sudah baik, karena dinilai dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penerapan Total Quality Management. Namun dari sistem penghargaan yang diterapkan belum berjalan dengan baik, dimana para karyawan tidak berfokus penuh pada kepuasan pelanggan melainkan mengejar target yang dilandasi oleh kebutuhan pribadi.

Kata-kata kunci: Sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan *total quality management*.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan penelitian.....	4

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.1 Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.2 Tujuan Dan Kegunaan Sistem Pengukuran Kinerja	7
2.1.3 Syarat dan Kriteria Sistem Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.4 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja Efektif.....	11

2.1.5 Manfaat Sistem Pengukuran Kinerja.....	12
2.2 Sistem Penghargaan	13
2.2.1 Definisi Sistem Penghargaan.....	14
2.2.2 Tujuan Penghargaan.....	15
2.2.3 Jenis-Jenis Penghargaan.....	17
2.2.4 Karakteristik Sistem Penghargaan.....	18
2.3 <i>Total Quality Management</i>	19
2.3.1 Definisi Kualitas.....	20
2.3.2 Budaya Kualitas Sebagai Penunjang Daya Saing.....	20
2.3.3 Definisi <i>Total Quality Management</i>	22
2.3.4 Latar Belakang Perlunya TQM.....	22
2.3.5 Prinsip Dan Unsur Pokok TQM.....	23
2.3.5.1 Prinsip TQM.....	23
2.3.5.2 Unsur Pokok TQM.....	24
2.3.6 Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kegagalan TQM	28
2.4 Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Efektivitas TQM.....	30
2.5 Kerangka Pemikiran.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	33
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	33
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	34
3.1.3 Proses Bisnis dan Struktur Organisasi Perusahaan	34

3.2 Metode Penelitian	35
3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	35
3.2.2 Operasional Variabel.....	36
3.2.3 Jenis Sumber Data.....	39
3.2.3.1 Jenis Data.....	39
3.2.3.2 Sumber Data.....	39
3.2.4 Populasi dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	40
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.6 Pengujian Instrumen Data.....	42
3.2.7 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	42
3.2.7.1 Penerapan Hipotesis.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Hasil Pengujian Instrumen	44
4.1.1.1 Uji Validitas.....	44
4.1.1.2 Uji Reliabilitas	46
4.1.2 Transformasi Data	47
4.2 Analisis Regresi Linier Berganda dan Pengujian Hipotesis.....	49
4.2.1 Pengujian Asumsi Klasik Berganda	54
4.3 Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi Berganda	57
4.4 Pembahasan.....	60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
DAFTA RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.....	31
Gambar 2	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	44
Tabel 4.2	45
Tabel 4.3	46
Tabel 4.4	47
Tabel 4.5	47
Tabel 4.6.....	50
Tabel 4.7.....	52
Tabel 4.8.....	55
Tabel 4.9.....	56
Tabel 4.10.....	57
Tabel 4.11.....	57