



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PERBANKAN DI TEMBILAHAN

SKRIPSI



OLEH :

DEDE AGUSTINNUR

NIM : 102131010005

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
TEMBILAHAN
2020**



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PERBANKAN DI TEMBILAHAN

NAMA : DEDE AGUSTINNUR

N I M : 102131010005

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I

Pembimbing II

BADEWIN, SE., M.Si

NIDN. 101 410 7201

YUSRIWARTI, SE., M.Si

NIDN. 102 607 6801

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
DEKAN

KETUA PROGRAM STUDI
AKUNTANSI

ZAINAL ARIFIN, SE., ME

NIDN. 101 303 8002

RANTI MELASARI, SE., M.Si NIDN.

101 004 8705



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PERBANKAN DI TEMBILAHAN

NAMA : DEDE AGUSTINNUR

N I M : 102131010005

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

TIM PENGUJI:

KETUA

BADEWIN, SE., M.Si
NIDN. 101 410 7201

SEKRETARIS

YUSRIWARTI, SE., M.Si
NIDN. 102 607 6801

ANGGOTA

IRA GUSTINA, SE., M.Si
NIDN. 103 108 8501

HERDA NENGSY, SE., M.Ak
NIDN. 102 604 8605

RANTI MELASARI, SE., M.Si
NIDN. 101 004 8705



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi*) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/ atau doktor), baik di Universitas Islam Indragiri maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah/ Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Tembilahan, Januari 2020

Yang membuat pernyataan,

DEDE AGUSTINNUR

NIM. 102131010005



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

ABSTRAK

DEDE AGUSTINNUR. 2020, Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating Pada Perbankan Di Tembilahan, di bawah bimbingan Bapak Badewin, SE, M.Si sebagai Pembimbing I dan Ibu Yusriwati, SE, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh Untuk mengetahui dan mendapat bukti empiris *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating secara simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Perbankan di Tembilahan. Populasi dalam penelitian ini adalah manajer dan kepala staf perbankan dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 36 orang yang mengisi kuesioner yang telah disebar.

Metode Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan pengujian uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas data, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas. Pengujian hipotesa uji simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi (R^2). Statistik deskriptif digunakan untuk membantu menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,435 atau sebesar 43,5%. Hal ini berarti 43,5% variabel Kinerja Manajerial dipengaruhi oleh *Total Quality Management* dengan variabel moderasi Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan. Sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 43,5\% = 56,5\%)$ dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diteliti. Uji secara parsial bahwa Variabel *Total Quality Management* (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Manajerial. Variabel Sistem Pengukuran Kinerja (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Manajerial. Variabel Sistem Penghargaan (X_3) memberikan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Manajerial. Variabel Moderating 1 yang merupakan interaksi antara X_1 dan X_2 bahwa variabel Sistem Pengukuran Kinerja tidak merupakan variabel moderating antara *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial. Variabel Moderating 2 yang merupakan interaksi antara X_1 dan X_3 bahwa variabel Sistem Penghargaan tidak merupakan variabel moderating antara *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial. Uji Simultan nilai F_{hitung} sebesar 9,986 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,90 dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, mengindikasikan bahwa Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan memoderasi *Total Quality Management* secara simultan terhadap Kinerja Manajerial pada Perbankan di Tembilahan.

Kata Kunci : *Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, Kinerja Manajerial.*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PERBANKAN DI TEMBILAHAN”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat mengikuti ujian *Oral Comprehensive* guna mencapai gelar Sarjana ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indragiri Tembilahan.

Dengan melalui berbagai hambatan dan keterbatasan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai jadwal yang telah ditentukan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran-saran demi kesempurnaan skripsi tersebut.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus dipersembahkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Najamuddin, Lc., MA. Selaku Rektor Universitas Islam Indragiri Tembilahan.
2. Bapak Zainal Arifin, SE, ME. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indragiri Tembilahan.
3. Ibu Ranti Melasari, SE, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indragiri Tembilahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

4. Bapak Badewin, SE, M.Si Selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Yusriwati, SE, M.Si. Selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing penulisan pekerjaan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Pengajar dan Karyawan/i Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indragiri Tembilahan.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua dan keluarga serta teman-teman seperjuangan.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah kepada kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, khususya penulis dan pembaca pada umumnya.

**Tembilahan, Januari
2020**

Penulis

DEDE AGUSTINNUR

NIM. 102131010005



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	6
1.4. Sistematika Penulisan	8
 BAB II: TELAAH PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Teoritis	11
2.1.1. Total Quality Management	11
2.1.2. Kinerja Manajerial	20
2.1.3. Sistem Pengukuran Kinerja	26
2.1.4. Sistem Penghargaan	30
2.1.5. Interaksi	35
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Pemikiran	41



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

2.4. Hipotesa	43
---------------------	----

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	45
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	45
3.3. Populasi dan Sampel	45
3.4. Prosedur dan Pengumpulan Data	46
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
3.6. Teknik Analisa Data	49
3.6.1. Statistik Deskriptif	49
3.6.2. Uji Kualitas Data	49
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	50
3.6.4. Uji Hipotesa	52

BAB IV:

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2. Hasil Penelitian	62
4.2.1. Statistik Deskriptif	62
4.2.2. Uji Kualitas Data	63
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	68
4.2.4. Pengujian Hipotesa	71
4.3. Pembahasan	78
4.3.1. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (X_1) terhadap Kinerja Manajerial (Y)	78
4.3.2. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja (X_2) Terhadap Kinerja Manajerial (Y)	79
4.3.3. Pengaruh Sistem Penghargaan (X_3) terhadap Kinerja Manajerial (Y)	80
4.3.4. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (X_3) terhadap Kinerja Manajerial (Y) dengan variabel moderating Sistem pengukuran Kinerja	81



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

4.3.5. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (X_3) terhadap Kinerja Manajerial (Y) dengan variabel moderating Sistem Penghargaan	83
---	----

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	85
5.2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA





DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

4.1. Nama –Nama Bank Yang Dijadikan Sampel	60
4.2. Distribusi Kuesioner	61
4.3. Karakteristik Responden	61
4.4. Analisis Deskriptif	62
4.5. Hasil Uji Validitas <i>Total Quality Management</i> (X_1).....	64
4.6. Hasil Uji Validitas Sistem Pengukuran Kinerja (X_2).....	64
4.7. Hasil Uji Validitas Sistem Penghargaan (X_3)	65
4.8. Hasil Uji Validitas Kinerja Manajerial (Y)	66
4.9. Hasil Uji Reliabilitas Data	67
4.10. Hasil Uji Normalitas	69
4.11. Hasil Uji Multikolinearitas	70
4.12. Hasil Uji Regresi Sederhana	71
4.13. Hasil Uji Regresi Moderating	72
4.14. Hasil Uji Regresi Moderating	74
4.15. Hasil Uji Secara Parsial	75
4.16. Uji Hipotesis Secara simultan	77
4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	43
---------------------------------------	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 2	Rekapitulasi Tanggapan Responden	97
Lampiran 3	Uji Kualitas Data	98
Lampiran 4	Output SPSS.....	105
Lampiran 5	Tabel r	110
Lampiran 6	Tabel t ($\alpha = 0,05$)	115
Lampiran 7	Tabel F ($\alpha = 0,05$)	121

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

LEMBAR PERSETUJUAN

OUTLINE

Nama : DEDE AGUSTINNUR
N I M : 102131010005
Program Studi : Akuntansi
Judul : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating Pada Perbankan Di Tembilahan

DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I

Pembimbing II

BADEWIN, SE, M.Si
NIDN. 101 410 7201

YUSRIWARTI, SE, M.Si
NIDN. 102 607 6801

Mengetahui :
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indragiri

RANTI MELASARI, SE, M.Si
NIDN. 101 004 8705