

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), SISTEM PENGHARGAAN
DAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL PADA PT. PLN (Persero) CABANG ENDE
(Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) Cabang Ende)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH :

CANDRA ALIM

NIM : 2016440682

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2021


LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : CANDRA ALIM
Nim : 2016440682
**Judul : PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*,
SISTEM PENGHARGAAN DAN SISTEM PENGUKURAN
KINERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA
PT. PLN (Persero) CABANG ENDE.**

Ende, 12 Februari 2021

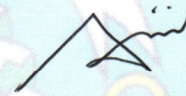
Telah Diuji di Depan Dewan Penguji

Pembimbing, I



Falentina Lucia Banda, SE., M.Sc
NIDN. 0806057203

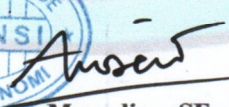
Pembimbing, II



Nuraini Ismail, SE., M.Aks
NIDN. 0827038302

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Flores




Apriana Marselina, SE., M.Sc
NIDN. 0801048202

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterimah dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada:

Hari : Jumad

Tanggal : 12 Februari 2021

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc
NIDN : 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi



Apriana Marselina, SE., M.Sc
NIDN : 08 0104 8202

Dewan Penguji:

- | | | | |
|------------|--|----|--|
| Ketua | : <u>Dr. Laurentius D, Gadi Djou, Akt</u>
NIDN : 0622016701 | 1. | |
| Sekretaris | : <u>Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc</u>
NIDN : 0826037001 | 2. | |
| Anggota | : <u>Apriana Marselina, SE., M.Sc</u>
NIDN : 08 0104 8202 | 3. | |
| Anggota | : <u>Falentina Lucia Banda, SE., M.Sc</u>
NIDN : 0806057203 | 4. | |
| Anggota | : <u>Nuraini Ismail, SE., M.Aks</u>
NIDN : 0827038302 | 5. | |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **pengaruh total quality manajemen (tqm), sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada pt. pln (persero) cabang ende.** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 12 Februari 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Universitas batal saya terima.

Ende, 12 Februari 2020



Candra Alim
Nim : 2016440682

MOTTO

*Yakini Dengan IMAN, Usahakan
Dengan ILMU, Sampaikan Dengan
AMAL.*

(HMI – YAKUSA)

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat.

Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa menyertai penulis dalam hidup ini dan Baginda Nabi Besar Muhammad SAW sang suri tauladan sejati.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Tono Wadja dan Ibu Nurhayati H. Ishak Do'a yang telah melahirkan saya ke dunia ini dengan penuh kasih sayang serta yang telah bersabar membesarkan, mendidik serta bersusah payah dalam membiayai saya selama berada di bangku pendidikan dan yang selalu setia menanti keberhasilanku.
3. Abang Iros, Abang Bahrin, Kakak Ros dan Ipar Gasim yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing Ibu Falentina Lucia Banda, SE., M.Sc dan Ibu Nuraini Ismail, SE., M.Aks yang sudah membimbing serta memberikan masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat seperjuangan Amry Muhammad, Asis, Hasbullah, Khairani, Nova, Yanti, Sry, Indri, Hety, Nely, Fara dan Yunita.

6. Sahabat Jonda Rewo Jenol Squarepants, Zihad Ddkl, Barong Ghito dan Rival Adam
7. Senior HMI Cabang Ende Kakanda Septian Adi Saputra, Didin, dan Ayunda Enyi Syaitri.
8. Rekan-rekan seperjuangan Program Study Akuntansi angkatan 2016 yang senantiasa mendukung.
9. Kepada semua teman-teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk semua.
10. Almamaterku Tercinta Universitas Flores.
11. Agama, Nusa dan Bangsa.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti berhasil menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada PT. PLN (Persero) Cabang Ende”**.

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada perguruan tinggi ini.
2. Dekan dan para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi serta semua Dosen yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
4. Para Pegawai Program Studi Akuntansi yang telah membantu penulis selama menjalani masa perkuliahan.
5. Ibu Falentina Lucia Banda, SE.,M.Sc sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Nuraini Ismail, SE.,M.Aks sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing, memotivasi dan memberikan pengetahuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepala kantor PT. PLN (Persero) Cabang Ende dan pegawai-pegawai yang telah memberikan ijin dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Ende, 12 Februari 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Maanfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kinerja Manajerial	11
2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	13
2.2.1 <i>Pengertian Total Quality Management (TQM)</i>	13
2.2.2 <i>Karakteristik Total Quality Managemen (TQM)</i>	14
2.2.3 <i>Konsep Total Quality Management (TQM)</i>	18
2.2.4 <i>Prinsip Total Quality Management (TQM)</i>	19
2.2.5 <i>Manfaat Penerapan Total Quality Management (TQM)</i>	21

2.2.6	Elemen Pendukung <i>Total Quality Management</i> (TQM)	22
2.3	Sistem <i>Reward</i> (Penghargaan)	25
2.3.1	Pengertian <i>Reward</i> (Penghargaan)	25
2.4	Sistem Pengukuran Kinerja	29
2.4.1	Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja	29
2.5	Penelitian Terdahulu	33
2.6	Kerangka Berpikir	38
2.7	Hipotesis Penelitian	39
2.7.1	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial	39
2.7.2	Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial	40
2.7.3	Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial	41
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Jenis Penelitian	43
3.2	Lokasi Penelitian	43
3.3	Definisi Operasional Variabel	43
3.3.1	Variabel Dependen (Y) Kinerja Manajerial	44
3.3.2	Variabel Independen (X)	45
3.4	Populasi Dan Sampel	48
3.4.1	Populasi	48
3.4.2	Sampel	49
3.5	Jenis dan Sumber Data	50

3.5.1 Jenis Data	50
3.5.2 Sumber Data	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data	50
3.7 Uji Instrumen	51
3.7.1 Uji Validitas	52
3.7.2 Uji Reliabilitas	52
3.8 Uji Asumsi Klasik	53
3.8.1 Uji Normalitas	53
3.8.2 Uji Multikolinearitas	53
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda	54
3.10 Uji Hipotesis	55
3.10.1 Uji Statistik t	55
3.10.2 Uji Statistik F	55
3.10.3 Koefisien Determinasi (R^2)	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
4.1.1 Sejarah Singkat PT. PLN Flores bagian Barat.....	57
4.1.2 Visi dan Misi PLN	58
4.1.3 Motto PLN	58
4.1.4 Bagan Struktur Organisasi.....	59
4.2 Karakteristik Responden	60
4.3 Statistik Deskriptif.....	61

4.4 Uji Instrumen.....	62
4.4.1 Uji Validitas.....	63
4.4.2 Uji Reliabilitas	65
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.5.1. Uji Normalitas	67
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	67
4.5.3 Uji Multikolinieritas	68
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	69
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	69
4.6.2 Uji t	71
4.6.3 Pengujian Koefisien Regresi Simultan (Uji Statistik-F)	73
4.6.4 Uji Koefisien Determinan (R^2)	74
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Gangguan dan Keluhan Pelanggan	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Sampel	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	60
Tabel 4.2 Penyebaran Kuesioner	61
Tabel 4.3 Deskriptif Kuantitatif.....	61
Tabel 4.4 Hasil Validitas <i>Total Quality Management</i> (TQM) (X1).....	64
Tabel 4.5 Hasil Validitas Sistem Penghargaan (X2)	64
Tabel 4.6 Hasil Validitas Sistem Pengukuran Kinerja (X3)	65
Tabel 4.7 Hasil Validitas Kinerja Manajerial (Y)	65
Tabel 4.8 Hasil Reliabilitas	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Glesjer</i>	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.12 Uji Hipotesis Berganda.....	69
Tabel 4.13 Uji t.....	71
Tabel 4.14 Uji F.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. PLN Ende.....	59

ABSTRAK

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Penghargaan, dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. PLN (Persero) Cabang Ende

(Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) Cabang Ende)

Candra Alim

Email.Candraalim48@gmail.com

No. Hp. 082144510992

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Penghargaan, dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial. Populasi dalam penelitian ini mencakup Manager, Astiten Manager dan Supervisor yang berjumlah 33 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah Sampel Jenuh, maka seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden atau sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 33 orang.

Untuk variabel (Y) dari penelitian ini adalah Kinerja Manajerial. Untuk variabel (X1) yaitu Total Quality Management, (X2) Sistem Penghargaan, dan (X3) Sistem Pengukuran Kinerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda yang pengolahannya melalui *IBM SPSS Statistic ver25*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja Manajerial. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai koefisien regresi variabel *Total Quality Management* (TQM) sebesar 0,058 dengan nilai $t_{hitung} 4,273 > 1,69913$ dengan tingkat signifikan $0,007 < 0,05$. (2) Sistem Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Manajerial. Hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien regresi variabel Sistem Penghargaan sebesar 0,030 dengan nilai $t_{hitung} 5,155 > 1,69913$ dan tingkat signifikan $0,008 < 0,05$. (3) Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Manajerial. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai koefisien regresi variabel Sistem Pengukuran Kinerja sebesar 0,660 dengan nilai $t_{hitung} 5,753 > 1,69913$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Secara simultan variabel *Total Quality Management* (TQM), Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh terhadap kinerja Manajerial sebesar 53%. Sedangkan sisanya sebesar 47% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian ini.

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