

**TEKNOLOGI INFORMASI, SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN  
PENGHARGAAN SEBAGAI PEMODERASI HUBUNGAN  
ANTARA TQM DENGAN KINERJA MANAJERIAL**

**Oleh:**

**Nama : Linda Kurniawan**

**NIM : 36090129**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi  
Konsentrasi Akuntansi Manajemen



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**JULI 2013**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

## PENGESAHAN

# TEKNOLOGI INFORMASI, SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN PENGHARGAAN SEBAGAI PEMODERASI HUBUNGAN ANTARA TQM DENGAN KINERJA MANAJERIAL

Diajukan Oleh

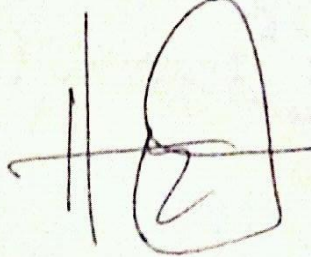
Nama : Linda Kurniawan

NIM : 36090129

Jakarta, 16 Juli 2013

Disetujui Oleh:

Pembimbing



( Dr. Hanif Ismail, M.M., Ak., M. Ak. )

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2013

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE  
SCHOOL OF BUSINESS

## ABSTRAK

**Linda Kurniawan / 36090129 / 2013 / Teknologi Informasi, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan sebagai pemoderasi hubungan antara TQM dengan Kinerja Manajerial / Akuntansi Manajemen / Pembimbing : Hanif Ismail, Dr.**

Perbaikan yang berkesinambungan menjadi syarat fundamental untuk mencapai kesempurnaan dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu perusahaan. Penelitian ini menguji pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial perusahaan-perusahaan yang berhubungan dengan Food and Beverage, dengan menggunakan variabel pemoderasi teknologi informasi, sistem pengukuran kinerja dan penghargaan.

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melauli perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. TQM sering digunakan oleh perusahaan-perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerjanya. Selain itu TQM juga dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan dan produktivitas. Kuat lemahnya pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial, dipengaruhi oleh teknologi informasi, sistem pengukuran kinerja dan penghargaan.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi ganda yang di dalamnya terdapat uji signifikansi yaitu uji F, uji t, uji koefisien determinasi dan uji koefisien regresi. Setelah itu dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolonieritas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial; (2) teknologi informasi sebagai pemoderasi TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial; (3) sistem pengukuran kinerja sebagai pemoderasi TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial; (4) sistem penghargaan sebagai pemoderasi TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



## ABSTRACT

**Linda Kurniawan / 36090129 / 2013 / Information Technology, Performance measurement system and award as relation moderator between TQM with Managerial Performance / Management Accounting / Advisor : Hanif Ismail, Dr.**

Continuous improvement becomes fundamental condition to achieve perfection in order to maintain a company's existence. This research tests influence of total quality management (TQM) as managerial performance of companies related to Food and Beverage, using information technology, performance measurement system and award as moderation variables.

TQM is an approach in running a business to maximize organization competitive power through continuous improvement on its products, services, human, process and environment. TQM usually uses by companies in order to improve their performance. Other than that TQM can also assist in increasing customer satisfaction, employee satisfaction and productivity. The strength of TQM influence to managerial performance, is influence by information technology, performance measurement system and award.

Instrument of analysis that is used in this research is regression, in it includes significant tests, which is F test, t test, coefficient determination test and regression coefficient test. After that classic assumption in held, which in normality test, autocorrelation test, heteroscedastisty test and multikolinierity test.

The result of this research shows that: (1) TQM significantly influences managerial performance; (2) information technology as TQM moderation does not influences managerial performance significantly; (3) performance measurement system as TQM moderation does not influences managerial performance significantly; (4) award system as TQM moderation does not influences managerial performance significantly.





## KATA PENGANTAR

©

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat pertolongan dan rahmat-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Teknologi Informasi, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan sebagai Pemoderasi Hubungan antara TQM dengan Kinerja Manajerial” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S1) di Kwik Kian Gie *School of Business*.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini, yaitu:

1. Bapak Hanif Ismail, selaku dosen pembimbing dalam proses penyusunan skripsi ini yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu dan membimbing serta memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie *School of Business* yang telah bersedia untuk diajak berkonsultasi dan bertukar pikiran serta memberikan solusi yang terbaik ketika penulis menemui kesulitan-kesulitan selama proses penyusunan skripsi ini serta para staff Kwik Kian Gie *School of Business* yang telah banyak membantu dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Perpustakaan Kwik Kian Gie *School of Business* yang telah memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung.
4. Mama dan Papa yang sangat penulis sayangi yang telah merawat dan mendidik penulis hingga seperti sekarang ini dan selalu memberikan dukungan dan perhatian terhadap penulis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Teman-teman angkatan 2009 yang telah banyak memberikan *support* dan memori-memori indah dalam hubungan persahabatan yang telah kita bina selama hampir 4 tahun ini baik dalam suka maupun duka.

6. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu dan memberikan *support* kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penting bagi perbaikan di kemudian hari. Akhir kata penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan selama proses penyusunan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Juni 2013

Penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik IBI KKG (Institute of Business and Informatica Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Abstrak .....	v
Abstract .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah – <i>Problem</i> .....	5
C. Rumusan Masalah Penelitian – <i>Research Problem</i> .....	5
D. Rumusan Pertanyaan Penelitian – <i>Research Question</i> .....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>8</b>
A. Pengantar .....	8
B. Telaah Pustaka .....	8
1. Definisi Kinerja Manajerial .....	8
2. Definisi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	13





3. Definisi Teknologi Informasi .....	25
4. Definisi Sistem Pengukuran Kinerja .....	28
5. Definisi Penghargaan .....	30
C. Penelitian Terdahulu .....	36
D. Kerangka Pemikiran .....	39
E. Hipotesis Penelitian.....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Pengantar .....	42
B. Desain Penelitian .....	42
C. Obyek Penelitian .....	43
D. Variabel Penelitian .....	43
E. Metode Pengumpulan Data .....	46
F. Teknik Pengambilan Sampel .....	49
G. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A. Pengantar .....	57
B. Analisis Karakteristik Responden atau Deskripsi Data .....	57
C. Hasil Penelitian .....	57
1. Uji Validitas .....	57
2. Uji Reliabilitas .....	59
3. Uji Asumsi Klasik .....	60
a. Uji Normalitas Residual .....	61
b. Uji Autokorelasi .....	61

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

c. Uji Heteroskedastisitas .....	62
d. Uji Multikolinieritas .....	64
4. Uji Persamaan Regresi .....	64
D. Pembahasan .....	66
<b>BAB KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	69
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	71
Daftar Pustaka .....	72

## DAFTAR TABEL

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Tabel 1	Tabel GAP .....	5
Tabel 1	Uji d Durbin Watson .....	54
Tabel 1	Tabel Validitas Kinerja Manajerial .....	58
Tabel 2	Tabel Validitas Total Quality Management (TQM) .....	59
Tabel 3	Tabel Validitas Teknologi Informasi.....	59
Tabel 4	Tabel Validitas Sistem Pengukuran Kinerja.....	59
Tabel 5	Tabel Reliabilitas Kuesioner .....	60
Tabel 6	Tabel Descriptive Statistics .....	61
Tabel 7	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	65

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Uji Normalitas Residual .....	61
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas .....	62

© **Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	74
Lampiran 2.....	79
Lampiran 3.....	85

### Ⓢ Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

### **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

