

PENGARUH TQM, SISTEM PENGHARGAAN DAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT. AIR MANADO

Oleh:
Nastiti Mintje

Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi
Universitas Sam Ratulangi Manado
e-mail: yurinastiti@gmail.com

ABSTRAK

Persaingan perusahaan di pasar global menyebabkan persaingan yang ketat antar perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus mengelola bisnis secara efektif dan efisien melalui peningkatan kinerja, disamping peningkatan kualitas produk dan jasa. Rumusan masalah dari penelitian ini bagaimana pengaruh sistem penghargaan, Total Quality Management, sistem pengukuran kinerja, dan pengaruh sistem penghargaan, TQM, sistem pengukuran kinerja secara bersama-sama terhadap kinerja manajerial. Hipotesis yang diajukan apakah sistem penghargaan, Total Quality Management, sistem pengukuran kinerja, dan ketiga variabel secara bersama berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuisisioner dengan skala Likert. Responden adalah karyawan level manajerial dari PT. Air Manado, dengan sampel sekitar 43 responden. Analisis pengaruh menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan secara bersama Total Quality Management, sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dari olahan data dengan hasil berupa angka yang signifikan, artinya hipotesis ini diterima yaitu sistem penghargaan, TQM dan sistem pengukuran kinerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Sedangkan total quality management tidak positif terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dari olahan data dengan hasil berupa angka yang tidak signifikan.

Kata kunci: *Total Quality Management, Sistem Penghargaan, Pengukuran kinerja, Kinerja Manajerial*

ABSTRACT

Competitions companies in global market makes high competition for each companies Therefore, companies must manage business effectively and efficiently through improved performance, in addition to improving the quality of products and service. The formulation of the problem of this research is how the influence of the reward system, Total Quality Management, performance measurement systems, and the effect of the reward system, TQM, performance measurement systems together on managerial performance. The hypothesis of whether the reward system, Total Quality Management, performance measurement system, and the three variables simultaneously affect managerial performance. In facing global competition market era, each company shall be confront tight competition among companies from all the world. Therefore company must be managing each business effectively and efficient through performance improvement. In fact PT Air Manad in recently last years having net profit that cause change in performance. The data used in this study is primary data in the form of questionnaire with Likert scale. The respondents were managerial level employees of PT. Water Manado, with a sample of about 43 respondents. Analysis of the effect using multiple linear regression analysis. The analysis revealed simultaneously Total Quality Management, reward systems and performance measurement system has [possitive efect on managerial performance. This is demonstrated by the results of the data processed in the form of significant figures, this hypothesis means that the system received an award, TQM and performance measurement system jointly positive effect on managerial performance. While total quality management is not positive on managerial performance. This is demonstrated by the results of the processed data is a number that is not significant.

Keywords: *total quality management, award system, performance measurement, managerial performance*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sebagai bagian dari perekonomian nasional yang perkembangannya sangat dipengaruhi oleh perekonomian dunia, manajemen PT. Air Manado dituntut untuk mengelola perusahaan dan unit-unit usahanya secara efisien melalui peningkatan kinerja disamping peningkatan kualitas produk dan jasa. Manajemen dalam perusahaan dituntut untuk selalu mempelajari teknik baru yang digunakan untuk memotivasi pegawai agar dapat meningkatkan pelaksanaan kinerja mereka dan menciptakan lingkungan yang harmonis antara manusia dan pelaksana kerjanya serta memaksimalkan efektifitas setiap individu.

Salah satu pendekatan dalam menghadapi era globalisasi karena persaingan regional dan global yang semakin ketat ini ialah dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) dalam industri manufaktur dan jasa serta strategi mempersiapkan diri dengan mengembangkan kualitas karyawan dan manajer dengan tujuan meningkatkan kualitas proses produksi dan produktivitas secara optimal dan berkelanjutan.

Implikasi teknik TQM harus diikuti pula dengan penerapan komplemen-komplemen dari sistem akuntansi manajemen. Adapun komplemen-komplemen tersebut adalah sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja. Sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan merupakan alat pengendalian penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memotivasi karyawan agar mencapai tujuan perusahaan dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Dengan diterapkannya sistem penghargaan di dalam perusahaan tersebut maka kualitas kinerja dari para individu sendiri akan semakin terpacu apabila mereka diberikan penghargaan baik berupa fisik maupun non fisik yang layak atas hasil kerjanya. Sehingga para manajer maupun karyawan akan lebih giat lagi dalam melaksanakan kerjanya.

Begitu pula dengan pengukuran kinerja memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu di waktu selanjutnya. Dengan adanya sistem pengukuran kinerja, manajemen puncak memperoleh umpan balik tentang pelaksanaan wewenang yang akan dilakukan oleh manajemen dibawahnya. Komunikasi antara manajer dengan bawahan dalam hal bertukar informasi sangat menunjang bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas serta kinerja organisasi. Hal ini didukung oleh teori motivasi yang menganggap bahwa kebutuhan orang bergantung pada apa yang telah mereka miliki. Dalam pengertian suatu kebutuhan yang telah terpenuhi bukan faktor motivator. Kebutuhan manusia tersusun dalam hirarki kepentingan yaitu fisiologis, keamanan, rasa memiliki, penghargaan dan aktualisasi diri sesuai dengan teori Maslow dalam Griffin dan Ebert (2005).

Tuntutan perusahaan terhadap kinerja manajerial yang baik adalah untuk menjaga eksistensi atau keberlangsungan hidup perusahaan. Pelanggan sebagai bagian yang tak terpisahkan dari pertumbuhan perusahaan, menuntut untuk adanya kinerja pelayanan yang maksimal dari PT. Air Manado. Adanya keluhan-keluhan dari pengguna jasa air bersih yang diberikan membuat perusahaan semakin tinggi dalam berupaya untuk memperbaiki performa kualitas pelayanan demi keberlangsungan pencapaian perusahaan dalam kurun waktu kedepan. Beberapa hal yang sudah dilakukan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan. Sesuai dengan penelitian Horngren dan Foster dalam Handoko (2001 : 138-139) menyebutkan bahwa sistem pengukuran kinerja dalam suatu perusahaan harus dapat bermanfaat bagi para pemakainya dalam pengambilan keputusan yang akan berdampak pada kinerja manajerial, semakin tinggi respon umpan balik yang dilakukan perusahaan akan semakin baik pula kinerja suatu perusahaan tersebut.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Sim dan Killough dalam Narsa (2007 : 5) menyatakan bahwa kinerja yang tinggi dapat dicapai jika praktik TQM digunakan bersamaan dengan program kinerja yang dipakai sebagai dasar dalam pemberian insentif atau *performance contingent incentive plants*. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan TQM secara bersamaan dengan program kinerja dapat memotivasi karyawan dalam meningkatkan kualitas kerjanya.

Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial.
- Untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial.
- Untuk mengetahui pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial.
- Untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan, TQM dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial.

TINJAUAN PUSTAKA

Akuntansi Manajemen

Sistem informasi akuntansi manajemen adalah sistem informasi yang menghasilkan keluaran (*output*) dengan menggunakan masukan (*input*) dan memprosesnya untuk mencapai tujuan khusus manajemen (Hansen dan Mowen, 2006 : 9).

Dalam Nasional *Association of Accounting*, akuntansi manajemen merupakan suatu proses identifikasi, pengukuran, pengumpulan, analisis, persiapan dan proses komunikasi dari seluruh informasi keuangan yang diperlukan/dibutuhkan oleh manajemen untuk perencanaan, evaluasi dan pengawasan jalannya perusahaan dan untuk mengetahui dan memastikan apakah faktor-faktor produksi sebagai sumber ekonomis yang langka tersebut telah digunakan dan dipertanggungjawabkan secara memadai. Akuntansi manajemen juga tidak hanya diperlukan oleh pihak manajemen intern perusahaan tetapi juga ada berbagai pihak yang berkepentingan antara lain para pemegang saham, para kreditor, aparat pemerintah, dan untuk perpajakan.

Dari pendapat-pendapat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem akuntansi manajemen merupakan suatu mekanisme kontrol organisasi dan alat yang efektif dalam menyediakan informasi yang bermanfaat guna memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi dari berbagai aktivitas yang dapat dilakukan.

Kinerja Manajerial

Kinerja manajerial adalah kinerja para individu (manajer) dalam kegiatan manajerial (Retno Kurnianingsih dan Indriantoro, 2001). Kegiatan personal dari kinerja manajerial meliputi delapan dimensi, yaitu:

1. Evaluasi
2. Investigasi
3. Negosiasi
4. Perencanaan
5. Pengkoordinasian
6. Pengawasan
7. Pengaturan staff (*staffing*)
8. Perwakilan (*representatif*)

Seorang yang memegang posisi manajerial diharapkan mampu menghasilkan suatu kinerja manajerial. Manajer mengandalakan kinerja dengan mengarahkan bakat dan kemampuan serta usaha beberapa orang lain yang berbeda didalam daerah wewenangnya.

Pekerjaan seorang manajer harus selalu berdasarkan tugas yang diperlukan untuk mencapai sasaran perusahaan. Pekerjaan itu harus tampak nyata. Pekerjaan yang memberikan sumbangan yang kelihatan jika mungkin dapat ditukar demi keberhasilan perusahaan. Kinerja adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Adapun indikator-indikator untuk mengukur kinerja manajerial antara lain Kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan terhadap pekerjaan, kreatifitas, kerjasama tim, inisiatif dan fleksibilitas (Mulyadi, 2007 : 336).

Total Quality Management (TQM)

TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Nasution, 2005 : 22)

Tjiptono dan Diana (2003:15), dalam penerapan TQM ada sepuluh unsur utama yang dikembangkannya yaitu sebagai berikut:

1. Fokus kepada pelanggan
2. Obsesi terhadap kualitas
3. Pendekatan ilmiah
4. Komitmen jangka panjang
5. Kerjasama Tim (*Teamwok*)
6. Perbaikan sistem yang secara berkesinambungan
7. Pendidikan dan pelatihan
8. Kebebasan yang terkendali

9. Kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Sistem Penghargaan

Penghargaan adalah segala bentuk pengembalian baik finansial maupun non finansial yang diterima karyawan karena jasa yang disumbangkan ke perusahaan. Kompensasi dalam bentuk finansial dapat berupa gaji, upah, bonus, komisi, tunjangan, libur, atau cuti tetapi dibayar dan sebagainya. Sedangkan dalam bentuk non finansial dapat berupa tugas yang menarik, tantangan tugas, tanggungjawab tugas, peluang, pengakuan, pencapaian tujuan serta lingkungan pekerjaan yang menarik. Adapun indikator-indikator yang mempengaruhi antara lain, penghargaan yang diberikan memenuhi kebutuhan hidup, bobot pekerjaan, jam kerja, wawasan karyawan, penghargaan yang diberikan merupakan kontribusi manager atau karyawan yang bersangkutan dan frekuensi. Dalam Mulyadi (2007 : 358), penghargaan menghasilkan dua macam manfaat, antara lain:

- a. Memberikan informasi
Penghargaan dapat menarik perhatian personel dan memberi informasi atau mengingatkan mereka tentang pentingnya sesuatu yang diberi penghargaan dibandingkan dengan hal yang lain.
- b. Memberikan motivasi
Penghargaan akan meningkatkan motivasi personel terhadap ukuran kinerja, sehingga membantu personel dalam memutuskan bagaimana mereka mengalokasikan waktu dan usaha mereka.

Sistem Pengukuran Kinerja

Sistem pengukuran kinerja merupakan Suatu Mekanisme yang mempengaruhi kemungkinan bahwa organisasi tersebut akan mengimplementasikan strateginya dengan berhasil (Anthony dan Govindarajan, 2011:169).

Pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi dan personelnya, berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang ditetapkan sebelumnya (Mulyadi, 2007 : 359)

Sistem pengukuran kinerja merupakan proses dimana organisasi-organisasi menilai kinerja karyawan untuk memperbaiki pengambilan keputusan dalam perusahaan. Dari definisi diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa sistem pengukuran kinerja merupakan mekanisme perbaikan secara periodik terhadap keefektifan tenaga kerja dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan berdasarkan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu agar berhasil dalam menerapkan strategi perusahaan dan memperbaiki dalam pengambilan keputusan. Adapun indikator-indikatornya adalah meningkatkan kinerja karyawan, pengharapan kinerja, menilai kinerja dengan tepat, penilaian yang berbobot, dilakukan dengan cara yang adil, landasan penentuan reward, landasan untuk mengikuti latihan, sistem pengukuran kinerja dilakukan secara berkala, evaluasi kelayakan. Mulyadi (2007 : 360), tujuan pengukuran kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Memotivasi personel yang lalai mencapai sasaran organisasi dan lalai mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi.
- b. Untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan untuk merangsang serta menegakkan perilaku yang semestinya diinginkan, melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya serta penghargaan.

Penelitian Terdahulu

Lastanto (2010), Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Garam (Persero). Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu dilakukan pada perusahaan manufaktur, sedangkan penelitian sekarang pada perusahaan jasa.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menurut tujuan penelitiannya termasuk dalam penelitian deskriptif yaitu menjelaskan aspek-aspek yang relevan dengan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan, TQM dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial. Berdasarkan permasalahan yang diangkat, penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat kausal. Penelitian kausalitas merupakan penelitian yang menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, disamping mengukur kekuatan hubungannya (Kuncoro, 2009 : 15)

Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Kuncoro, 2009:118). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan dalam level manajerial, yang meliputi kepala unit, kepala bagian, dan kepala seksi yang telah bekerja minimal 1 tahun di PT. Air Manado dengan jumlah 43 orang.

Sampel adalah suatu himpunan bagian (subset) dari unit populasi (Kuncoro, 2009:118). Pada penelitian ini keseluruhan anggota populasi dijadikan sampel penelitian dengan jumlah 43 orang.

Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam skala numerik (angka). Variabel penelitian terdiri dari tiga variabel independen yaitu X1 (sistem penghargaan), X2 (TQM), X3 (sistem pengukuran kinerja) dan satu variabel Y (kinerja manajerial).

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu kuisisioner dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan kepada responden yang nantinya akan diberi nilai atau scoring. Kuisisioner tersebut diberikan atau dibagikan kepada pihak yang berkepentingan yang secara langsung berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan batas waktu yang ditetapkan oleh peneliti. Instrumen yang digunakan menggunakan bantuan program SPSS 20 dengan uji statistik *Cronbach Alpha (α)*.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas dan Reabilitas
Menguji apakah suatu alat ukur atau instrument penelitian (dalam hal ini data dari kuisisioner) sudah *valid* dan *reliable*.
2. Analisa Regresi Berganda
Digunakan untuk mencari pemecahan penelitian. Penggunaan analisa agar bisa mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dan variabel terikat
3. Uji Asumsi Klasik
Diperlukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak. Dalam penelitian ini yaitu:
 - a. Uji Heteroskedastisitas
Adalah variabel residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi ketidaksamaan variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak random (acak).
 - b. Uji Multikolinearitas
Multikolinearitas dapat dideteksi pada model regresi apabila variabel terdapat pasangan variabel bebas yang saling berkorelasi kuat satu sama lain.
 - c. Uji Autokorelasi
Autokorelasi adalah korelasi antara sesama urutan pengamatan dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui adanya autokorelasi, biasanya memakai uji Durbin-Watson dengan kriteria keputusan :
 1. Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
 2. Angka D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.
 3. Angka D-W di atas 2 berarti ada autokorelasi.
 - d. Uji Normalitas

Menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model distribusi data normal atau mendekati normal.

e. Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikansi < 0.05 , maka variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

2. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikansi < 0.05 , maka suatu variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

3. Uji Koefisien korelasi (R) dan determinan (R^2)

4. Nilai R digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dalam hal ini mengukur kuat lemahnya hubungan sistem penghargaan (X1), TQM (X2) dan sistem pengukuran kinerja (X3) dengan kinerja manajerial pada (Y).

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel independen. Nilai R^2 adalah antara nol dan satu, di mana nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan informasi yang diperlukan dalam memprediksi variasi variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

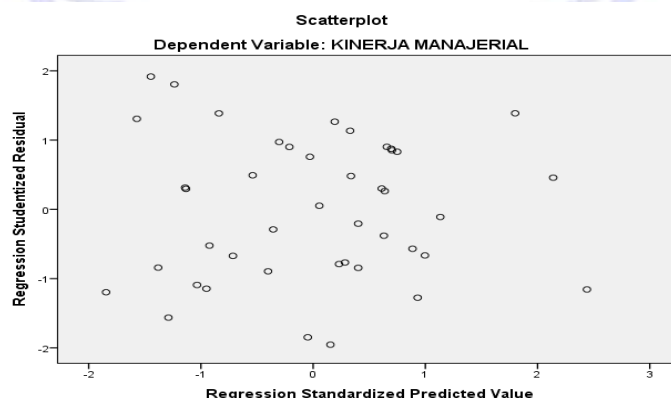
Uji Validitas dan Realibilitas

Berdasarkan tabel hasil olahan data menggunakan SPSS 20, dapat diketahui bahwa korelasi antara masing-masing indikator variabel X terhadap total skor Y menunjukkan hasil yang signifikan karena nilai signifikansi $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator variabel X adalah valid. Pada Uji Realibilitas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* ketiga variabel lebih besar dari *Alpha* 0.600, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel adalah reliable.

Uji Asumsi Klasik

Uji Heteroskedastitas

Gambar 1



Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

Berdasarkan gambar *scatterplot*, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat *heteroskedastisitas* pada model di atas karena:

1. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

2. Titik-titik data menyebar di sekitar angka 0 dan Titik-titik data menyebar, tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

Uji Multikolinearitas

Tabel 1. Uji Multikolinearitas

Coefficients a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance
(Constant)	.883	4.758		.186	.854	
1 REWARD	.581	.193	.404	3.017	.004	.911
TQM	.136	.202	.090	.674	.504	.911
SPK	.211	.068	.398	3.101	.004	.996

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

Nilai VIF untuk X1 menunjukkan angka sebesar 1.098 ; X2 sebesar 1.097 ; X3 sebesar 1.004, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi karena semua nilai VIF yang dihasilkan oleh variabel X1, X2, X3 <10

Uji Autokorelasi

Tabel 2. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.601 ^a	.362	.313	1.59368	1.715

a. Predictors: (Constant), SPK, TQM, REWARD

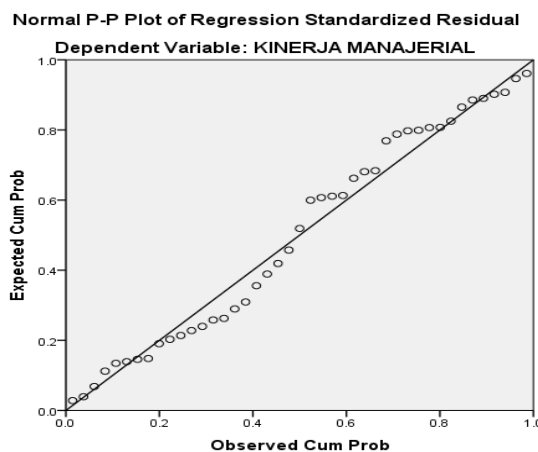
b. Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

Nilai Durbin-Watson (DW) yang didapatkan sebesar 1.715 maka disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

Uji Normalitas

Gambar 2



Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

Pada Gambar Normal P-P Plot, data pada kinerja manajerial dinyatakan terdistribusi normal karena gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

Hasil Uji regresi Linear Berganda

Tabel 3. Uji regresi linear berganda
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics
		VIF
1	(Constant)	
	REWARD	1.098
	TQM	1.097
	SPK	1.004

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti tabel di atas, maka dapat dilihat "coefficient" bahwa model regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = 0,883 + 0,581 X1 + 0,136 X2 + 0,211 X3 + e$$

Menggambarkan bahwa variabel bebas (independen) sistem penghargaan, TQM dan sistem pengukuran kinerja dalam model regresi tersebut dapat dinyatakan, jika suatu variabel independen berubah sebesar 1 (satu) dan lainnya konstan, maka perubahan variabel terikat (dependen) adalah sebesar koefisien (β) dari nilai variabel independen tersebut. Jika β_1 yang merupakan koefisien korelasi dari variabel perencanaan (X1) sebesar 0,581 mempunyai arti bahwa jika variabel sistem penghargaan bertambah 1 satuan, maka kualitas informasi akuntansi juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,581 satuan. Seterusnya dengan TQM dan sistem pengukuran kinerja. Dengan demikian dapat diketahui bahwa setiap kali terjadi perubahan sistem penghargaan, TQM dan sistem pengukuran kinerja maka akan mempengaruhi kinerja manajerial.

Koefisien korelasi (R) dan Koefisien Determinan (R²)

Tabel 4. Koefisien Korelasi (R)

Correlations

		KINERJA MANAJERIAL	REWARD	TQM	SPK
Pearson Correlation	KINERJA MANAJERIAL	1.000	.447	.195	.411
	REWARD	.447	1.000	.294	.040
	TQM	.195	.294	1.000	-.036
	SPK	.411	.040	-.036	1.000
Sig. (1-tailed)	KINERJA MANAJERIAL	.	.001	.105	.003
	REWARD	.001	.	.028	.398
	TQM	.105	.028	.	.409
	SPK	.003	.398	.409	.
N	KINERJA MANAJERIAL	43	43	43	43
	REWARD	43	43	43	43
	TQM	43	43	43	43
	SPK	43	43	43	43

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

Koefisien korelasi linear yang dihasilkan antara X1 dengan Y adalah 0,447 artinya hubungan antara variabel X1 dengan Y bersifat positif. Koefisien korelasi linear yang dihasilkan antara X2 dengan Y adalah 0,195 artinya hubungan antara variabel X2 dengan Y adalah bersifat positif. Koefisien korelasi yang dihasilkan variabel X3 dengan Y adalah sebesar 0,411 artinya hubungan antara variabel X3 dengan Y bersifat positif.

Tabel 5. Koefisien Determinan (R^2)*Model Summary^b*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.601 ^a	.362	.313	1.59368	1.715

a. Predictors: (Constant), SPK, TQM, Reward

b. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

Koefisien determinan (R^2) adalah sebesar 0,362 ini memberikan pengertian bahwa besarnya kinerja manajerial pada PT. Air Manado dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu sistem penghargaan, TQM, dan sistem pengukuran kinerja adalah sebesar 36,2% sementara sisanya 63,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (F & t)**Tabel 6. Uji F***Anova^a*

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	56.110	3	18.703	7.364	.001 ^b
Residual	99.053	39	2.540		
Total	155.163	42			

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

b. Predictors: (Constant), SPK, TQM, Reward

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

Hasil analisis regresi menggunakan $F_{hitung} = 7,364 > F_{tabel} = \dots$ dengan tingkat signifikan p-value = 0,01^b < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa sistem penghargaan, TQM dan sistem pengukuran kinerja bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Air Manado.

Tabel 7. Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance
(Constant)	.883	4.758		.186	.854	
1 REWARD	.581	.193	.404	3.017	.004	.911
TQM	.136	.202	.090	.674	.504	.911
SPK	.211	.068	.398	3.101	.004	.996

a. Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL

sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20.

Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa $X_1 t_{hitung} = 3,017 > t_{tabel} = 2,837$ dan signifikansi p-value = 0,004 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_0 atau sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Air Manado. Dari hasil uji t, dapat dilihat bahwa $X_2 t_{hitung} = 0,674 > t_{tabel} = 2,837$ dan signifikan p-value = 0,504 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau TQM tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Air Manado. Dari hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa $X_3 t_{hitung} = 3,101 > t_{tabel} 2,837$ dan signifikansi p-value = 0,004 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_0 atau sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Air Manado.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil analisis regresi berganda

variabel	koefisien	keterangan
X1 (sistem penghargaan)	0,004	signifikan
X2 (TQM)	0,504	tidak signifikan
X3 (sistem pengukuran kinerja)	0,004	signifikan

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

Pembahasan

Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil pengujian hipotesis pengaruh variabel sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial menunjukkan bahwa variabel sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dari signifikansi sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial $0.004 > 0.05$, yang artinya hipotesis ini diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurnianingsih dan Indriantoro (2001) yang menunjukkan adanya interaksi antara variabel sistem pengukuran kinerja dan sistem reward mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial artinya perusahaan yang menerapkan teknik TQM secara langsung dapat meningkatkan kinerja manajerial.

Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil pengujian hipotesis pengaruh variabel TQM terhadap kinerja manajerial menunjukkan bahwa variabel TQM tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dari signifikansi TQM terhadap kinerja manajerial $0.504 < 0.05$, yang artinya hipotesis ini ditolak. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurnianingsih dan Indriantoro (2001), yang menyatakan bahwa apabila perusahaan menerapkan TQM maka dapat mengurangi biaya operasi dan dapat meningkatkan kinerja manajerial.

Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil pengujian hipotesis pengaruh variabel sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial menunjukkan bahwa variabel sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dari signifikansi sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial $0.004 > 0.05$, yang artinya hipotesis ini diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuniawati dan Narsa (2003), yang menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja akan bermanfaat apabila hasilnya dapat menyediakan umpan balik untuk melakukan perbaikan kinerja lebih lanjut.

Pengaruh Sistem Penghargaan, TQM, Sistem Pengukuran Kinerja Secara Bersamaan Terhadap Kinerja Manajerial.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sistem penghargaan, TQM dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dari tingkat signifikansi $0.001 < 0.05$ yang artinya hipotesis ini diterima yaitu sistem penghargaan, TQM dan sistem pengukuran kinerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil, sebagai berikut :

1. Sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Air Manado.
2. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Air Manado.
3. Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Air Manado.

4. Sistem Penghargaan, TQM dan Sistem Pengukuran Kinerja secara bersamaan berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial PT. Air Manado.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis mengajukan saran penelitian yaitu :

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan uji variabel yang sama atau juga ditambahkan dengan variabel yang lain pada perusahaan jasa dan diusahakan untuk dilakukan penelitian lebih dari satu perusahaan.
2. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan uji interaksi untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan dan TQM terhadap kinerja manajerial, serta pengaruh TQM dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial.
3. Untuk PT. Air Manado disarankan untuk lebih memperhatikan penerapan TQM pada perusahaan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kinerja manajerial agar lebih produktif, efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Govindarajan. 2011. *Management Control System*. Salemba Empat. Jakarta.
- Dwi, Yuniawati., Narsa Made. 2003. Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Study Empiris pada PT. Telkom Drive V Surabaya). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol V No 1, Mei hal 18-23). Universitas Airlangga, Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Griffin, Ricky W., Ebert, Ronald J. 2005. *Bisnis*. PT. Indek, kelompok Gramedia. Jakarta
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya*. BPF. Yogyakarta. <http://definisisimu.blogspot.com/2012/08/definisi-kinerja.html>
- Hansen, Mowen. 2006. *Akuntansi Manajemen (Buku 1)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kurnianingsih, R., Indriantoro, Nur. 2001. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Keefektifan TQM. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia* hal 28-43. STIE YKP., Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Kuncoro, Mujarad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Lastanto, Y. K. 2010. Pengaruh TQM, Sistem Reward, dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial. *Skripsi*. STIE Perbanas. Surabaya.
- Narsa, Made. 2007. Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan dan Kinerja Manajerial. *Majalah Ekonomi Tahun XVII, No.2, Agustus 2007*. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat. Jakarta.
- Tjiptono., Diana. 2003. *TQM (Total Quality Management)*. Andi. Yogyakarta.