

## **Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu**

### ***The Influence of Total Quality Management (TQM) and Reward System on Employee Performance at PT PLN (Persero) Unit Implementation Service Customer Kotamobagu***

Magdalena M. Wahani<sup>1</sup>, Sifrid S. Pangemanan<sup>2</sup>, Sherly Pinatik<sup>3</sup>

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia

Email: [monicawahanimagdalena@gmail.com](mailto:monicawahanimagdalena@gmail.com)<sup>1</sup>; [sifridp\\_s@unsrat.ac.id](mailto:sifridp_s@unsrat.ac.id)<sup>2</sup>; [sherlee79@yahoo.co.id](mailto:sherlee79@yahoo.co.id)<sup>3</sup>

**Abstrak:** Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha meningkatkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan untuk diikuti dengan peningkatan kinerja keuangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *total quality management* (X1) dan sistem reward (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Data dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner dan data sekunder didapat dari perusahaan atau pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh dimana pengambilan sampel adalah semua pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu yang berjumlah 53 orang responden. Hasil penelitian yang dilakukan secara parsial menunjukkan bahwa *total quality management* (TQM) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian secara simultan hasil penelitian menunjukkan bahwa *total quality management* (TQM) dan sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci:** *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan, Kinerja Karyawan

**Abstract:** The success of an organization is influenced by employee performance, for that every company will try to improve the performance of its employees in achieving organizational goals that have been set to be followed by improving financial performance. The purpose of this study was to determine the effect of total quality management (X1) and reward system (X2) on employee performance (Y) at PT PLN (Persero) Unit Implementing Service Customer Kotamobagu. This research is a type of quantitative research using multiple linear regression analysis techniques. The data in this study used the types of primary data and secondary data. In this study, primary data was obtained directly from respondents through questionnaires and secondary data was obtained from companies or parties related to this research. The sampling technique in this study uses a saturated sample technique where the sampling is all employees of PT PLN (Persero) Unit Implementing Service Customer Kotamobagu, totaling 53 respondents. The results of research conducted partially indicate that total quality management (TQM) has no significant effect on employee performance while the reward system has a significant effect on employee performance. Then simultaneously the research results show that total quality management (TQM) and the reward system have a significant effect on employee performance.

**Keyword :** *Total Quality Management*, Rewards System, Employee Performance

## **PENDAHULUAN**

Munculnya pandemi covid-19 membuat perusahaan dalam berbagai jenis usaha dihadapkan pada kondisi pertumbuhan ekonomi yang berkontraksi parah dan tidak terkecuali juga bagi seluruh BUMN yang mengalami situasi perekonomian makin bertambah buruk mengingat pendapatan hampir seluruh BUMN menjadi tergerus. Hal ini dialami oleh PT PLN (Persero) yang mengalami

penurunan pertumbuhan penjualan listrik akibat rendahnya konsumsi listrik per kapita. Menurunnya pertumbuhan penjualan listrik menyebabkan menurunnya kinerja keuangan dari PT PLN (Persero) secara keseluruhan (Alam, 2020).

Pengendalian menjadi unsur penting dalam mencapai efektivitas perusahaan, seperti pengendalian manajemen perusahaan serta pengendalian dan pengawasan terhadap biaya-biaya yang dikeluarkan dalam kegiatan produksi dan pemasaran produk tersebut sehingga dapat menghasilkan laba yang sesuai dengan apa yang menjadi harapan dan tujuan perusahaan. Perkembangan perusahaan dan pencapaian laba menjadi alat ukur terhadap keberhasilan perusahaan dalam menjalankan usahanya. Berikut ini disajikan gambaran laba perusahaan yang terdapat pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu dari tahun 2017-2020 pada Tabel berikut:

Tabel 1. Data Perbandingan Laba Bersih Tahun 2017-2020

<b>Tahun</b>	<b>Labarugi (Rp)</b>
2017	293.864.931.974
2018	-288.799.754.974
2019	-414.198.079.454
2020	-402.307.066.550

Sumber: PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu, 2021

Salah satu cara dalam mengatasi permasalahan ini adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan agar diikuti dengan kinerja keuangan yang ikut meningkat.

Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya, salah satu alat yang biasa digunakan oleh seluruh perusahaan adalah *Total Quality Management (TQM)* yang bermanfaat untuk meningkatkan laba perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut, maka manajemen perusahaan perlu mengadakan perbaikan atas kualitas barang yang diproduksi untuk mengurangi kerusakan atau produk cacat agar dapat memperbaiki posisi persaingan yang semakin ketat sehingga pangsa pasarnya semakin besar. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus maka perusahaan harus melakukan pengendalian atas seluruh biaya-biaya yang dikeluarkan demi mendapatkan laba sesuai dengan target yang direncanakan.

Semua kegiatan yang berhubungan dengan kualitas adalah kegiatan yang dilakukan karena mungkin atau telah dihasilkan suatu barang yang memiliki kualitas yang kurang baik. Untuk melakukan segala aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan oleh perusahaan sehubungan dengan pengembangan kualitas suatu barang yang dihasilkan, perusahaan harus mengeluarkan biaya-biaya untuk melakukan aktivitas-aktivitas kualitasnya, yang disebut biaya kualitas. Klasifikasi biaya-biaya yang perlu dikendalikan perusahaan dalam perbaikan kualitas yaitu biaya pencegahan (biaya diklat, biaya pelatihan, biaya operasional, biaya pemeliharaan dalam keadaan bertegangan), biaya penilaian (biaya pelaporan mutu, bonus, penilaian kinerja), dan biaya kegagalan internal (biaya perbaikan teknik, biaya susut, pemadaman), serta biaya kegagalan eksternal (penanganan keluhan pelanggan, biaya yang dikeluarkan untuk tenaga listrik dan alat penghubung & pembatas, biaya kelompok gardu distribusi, biaya kelompok JTR).

Agar perusahaan dapat mengendalikan biaya yang dikeluarkannya dan dapat memaksimalkan pendapatan sehingga dapat mencapai tujuannya yaitu untuk meningkatkan laba, maka manajemen perusahaan perlu mengadakan perbaikan atas kualitas barang yang diproduksi agar dapat memperbaiki posisi persaingan sehingga pangsa pasarnya semakin besar. Oleh karena itu, perbaikan kualitas atas produk harus dilakukan untuk mengurangi kerusakan atau produk cacat. Dengan demikian upaya peningkatan kualitas yang dilakukan perusahaan akan berujung pada

peningkatan laba perusahaan. Perusahaan harus terus-menerus melakukan perbaikan agar produk makin berkualitas.

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang optimal dalam suatu perusahaan, seringkali dalam penerapannya diikuti dengan penerapan sistem akuntansi manajemen, salah satunya adalah sistem penghargaan yang diyakini bisa meningkatkan kinerja karyawan. Sistem penghargaan sebagai teknik pemotivasian dalam mempengaruhi kinerja karyawan dengan berupaya untuk melaksanakan berbagai cara yang akan meningkatkan kesejahteraan karyawan dan perusahaan. Oleh karena itu, pengendalian penghargaan atau kompensasi menitikberatkan perhatiannya terhadap motivasi dan peningkatan kinerja individual dan kelompok dalam setiap perusahaan yang dicapai melalui kesesuaian antara tujuan dan aktivitas perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh Total Quality Management dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu”.

### 1.1. *Pengertian Akuntansi*

Menurut *Accounting Principles Board Statement No.4* dikutip dalam Siallagan (2020 : 5) Akuntansi adalah suatu kegiatan jasa, yang berfungsi untuk menyediakan informasi yang pada dasarnya bersifat keuangan, tentang kesatuan-kesatuan ekonomi yang dimaksudkan informasi tersebut bermanfaat dalam pembuatan keputusan ekonomi dengan cara memilih diantara beberapa alternatif yang mengarah pada tindakan. Akuntansi berasal dari kata *Accountancy/Accounting/Constituency* yang berarti sebuah aktivitas atau proses dalam mengidentifikasi, mencatat, mengklasifikasi, mengolah, dan menyajikan data yang berhubungan dengan keuangan atau transaksi agar udah dimengerti dalam pengambilan keputusan yang tepat (Darya, 2019 : 2-3).

### 1.2. *Pengertian Akuntansi Manajemen*

Akuntansi manajemen merupakan salah satu bagian dari ilmu akuntansi yang menitikberatkan permasalahannya pada organisasi serta berkaitan dengan penyajian informasi yang diperlukan pihak internal perusahaan atau manajemen untuk mempertahankan tindakan dalam organisasi dan untuk memfasilitasi dan meningkatkan pengambilan keputusan, untuk meningkatkan efisiensi perusahaan, serta memungkinkan manajemen akan lebih siap dalam pengelolaan dan melakukan fungsi kontrol (Cahyono, 2020 : 45). Akuntansi manajemen adalah laporan keuangan yang disusun untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pihak internal perusahaan atau pihak manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan dan informasi tersebut dapat berupa kebijakan-kebijakan perusahaan yang tidak dipublikasikan untuk pihak eksternal perusahaan (Hariyani, 2018 : 3).

### 1.3. *Pendekatan Kontinjensi Pada Sistem Akuntansi Manajemen*

Sesuai dengan pendekatan kontinjensi Otley dikutip dalam M Rahmi (2019 : 24), pendekatan kontinjensi akuntansi manajemen didasarkan premis bahwa tidak ada sistem akuntansi manajemen secara universal selalu tepat digunakan seluruh organisasi, namun akuntansi manajemen hanya sesuai (*fit*) untuk suatu konteks atau kondisi tertentu saja dan efektivitas desain sistem akuntansi manajemen tergantung eksistensi perpaduan antara organisasi dengan lingkungannya. Dengan didasarkan pada pendekatan kontinjensi maka pentingnya desain sistem akuntansi manajemen sebagai faktor kontinjensi dalam upaya peningkatan kinerja, dengan memasukkan faktor kontinjensi yaitu sistem penghargaan terhadap keefektifan teknik *total quality management* akan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### 1.4. *Total Quality Management*

Manajemen Mutu Terpadu merupakan perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Manajemen Mutu Terpadu merupakan sistem yang mengangkat mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen Mutu Terpadu adalah suatu pendekatan untuk menjalankan bisnis yang berusaha untuk memaksimalkan persaingan sebuah organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas mutu produk, jasa, orang, dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana dikutip dalam Ibrahim dan Rusdiana, 2021 : 11). *Total quality management* merupakan alat strategis yang dipakai pelaku bisnis dalam melibatkan semua orang untuk berfokus pada kualitas. *TQM* dapat membantu organisasi membangun keunggulan bersaing. Organisasi yang berhasil menerapkan *TQM* mampu meningkatkan tingkat kualitas dan menurunkan biaya yang akan dikeluarkan perusahaan. Kualitas dan biaya saling berhubungan dimana makin tinggi kualitas maka akan menurunkan biaya dan meningkatkan laba (Deviesa, 2019 : 23).

Menurut Ibrahim (2017 : 162-164) kualitas produk sering digunakan sebagai salah satu strategi untuk memenangkan persaingan. Kualitas memang merupakan salah satu atribut sebuah produk yang dapat menarik perhatian para pelanggan. Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk. Jadi, biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan kerusakan. Pengukuran biaya kualitas dapat meningkatkan profitabilitas melalui 2 cara, yaitu meningkatkan permintaan pelanggan, dan menurunkan biaya. Biaya kualitas dapat dikelompokkan menjadi 4 golongan, yaitu :

- a. Biaya Pencegahan (*Prevention Cost*)
- b. Biaya Deteksi/Penilaian (*Detection/Appraisal Cost*)
- c. Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*)
- d. Biaya Kegagalan Eksternal (*External Failure Cost*)

#### 1.5. *Sistem Penghargaan*

Sistem penghargaan membantu dalam memberi penguatan terhadap nilai-nilai kunci organisasi serta memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi. Penghargaan dimaksudkan sebagai balas jasa (*reward*) perusahaan terhadap pengorbanan waktu, tenaga, dan pikiran yang telah diberikan mereka kepada perusahaan (Sutrisno, 2017 : 181). Penghargaan merupakan bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan yang diperlukan suatu kegiatan pengorganisasian, perencanaan, penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien (Handoko, dikutip dalam Kentjana dan Nainggolan, 2018 : 976).

#### 1.6. *Kinerja Karyawan*

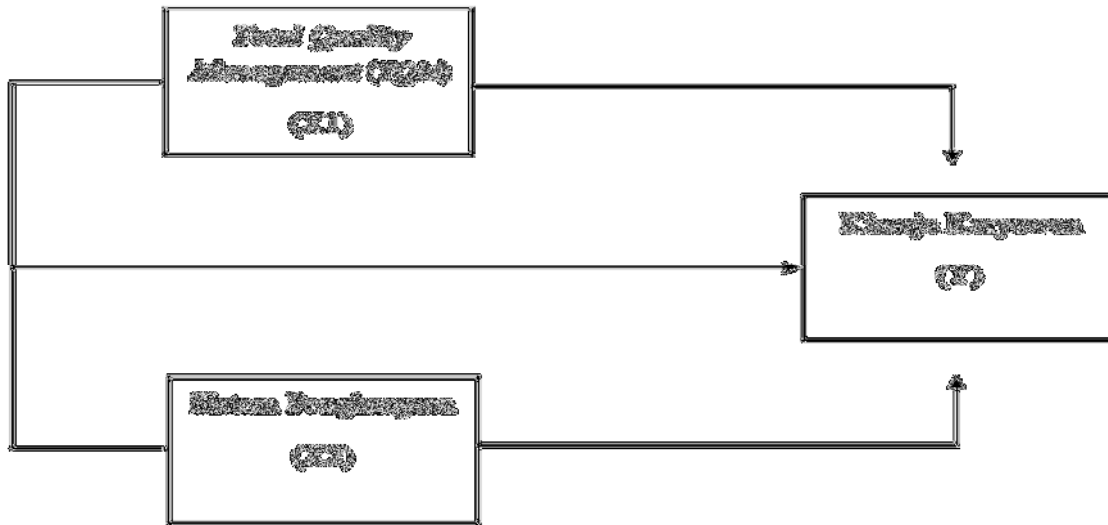
Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja (Larasti, 2018 : 195). Menurut Rivai dan Basri, dikutip dalam Chairunnisa, Habibi dan Pamungkas (2020 : 167) mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil atau tingkat keberhasilan seseorang yang dinilai selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dengan membandingkannya melalui standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama.

#### 1.7. *Hipotesis*

H1 : *Total quality management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN

- (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu  
 H2 : Sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu  
 H3 : *Total quality management* dan sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu

1.8. Kerangka Konseptual Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

**METODE PENELITIAN**

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk pada jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Ghazali dikutip dalam Ismail dan Sudarmadi (2019 : 8) menjelaskan bahwa analisis regresi linier berganda adalah model analisis yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel. Dalam penelitian ini model analisis yang digunakan adalah model analisis regresi berganda yaitu apabila pengaruh antar variabel melibatkan lebih dari satu variabel independen.

2.2. Populasi, Sampel, dan Metode Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono dikutip dalam Ismail dan Sudarmadi (2019 : 6). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang berjumlah 53 orang responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana pengambilan sampel adalah semua pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu (Sugiyono dikutip dalam Ismail dan Sudarmadi (2019 : 6).

### 2.3. Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data

#### 2.3.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah skor dari jawaban kuesioner yang diajukan kepada responden dan daftar banyaknya karyawan yang bersumber dari PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu.

#### 2.3.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder :

1. Data Primer, pada penelitian ini data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner dengan menggunakan daftar pernyataan. Sumber data dalam penelitian ini adalah skor masing-masing indikator variabel yang diperoleh dari pengisian kuesioner yang telah dibagikan kepada responden.
2. Data Sekunder, dalam penelitian ini data sekunder didapat dari perusahaan atau pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 2.3.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data-data pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui penelitian lapangan, yaitu dilakukan dengan menyebarkan kuesioner.

### 2.4. Metode dan Proses Analisis

#### 2.4.1. Statistik Deskriptif

Metode ini merupakan metode analisis data yang memberikan gambaran data secara menyeluruh variabel-variabel penelitian yang akan diteliti.

#### 2.4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 2.4.2.1. Uji Validitas

Uji Validitas, digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , selain dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dapat juga dilihat nilai signifikan dimana jika nilai  $\alpha < 0,05$  maka dapat dikatakan valid.

##### 2.4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas, digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif konsisten atau tidak berbeda jika diukur ulang pada subjek yang sama, sehingga dapat diketahui konsistensi atau kestabilan alat ukur (kuesioner). suatu variabel dikatakan *reliable* jika *cronbach's alpha* menghasilkan nilai  $> 0,70$ .

#### 2.4.3. Uji Asumsi Klasik

##### 2.4.3.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas, digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data dari variabel yang akan digunakan berdistribusi normal atau tidak, untuk mendeteksi normalitas data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kolmogorov-smirnov test. Dengan kriteria jika nilai  $\alpha < 0,05$  maka data terdistribusi tidak normal, dan jika nilai  $\alpha > 0,05$  maka data dinyatakan terdistribusi normal.

##### 2.4.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas, digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara

untuk mengujinya adalah dengan uji glejser. Uji glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Model regresi dikatakan tidak mengandung heteriskedastisitas jika probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% atau > 0,05.

2.4.3.3.Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas, digunakan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel independen saling berhubungan (berkorelasi) secara linier. Dengan kriteria jika nilai *VIF* <10 dan nilai *tolerance* >0,10 menunjukkan tidak terdapat multikolinieritas

2.4.4. Pengujian Hipotesis

2.4.4.1.Uji Regresi Linier Berganda

Uji persamaan regresi digunakan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai apakah *Total Quality Management (TQM)* dan Sistem Penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu, maka digunakan model regresi linier berganda yang dirumuskan sebagai berikut :  $\gamma = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$

2.4.4.2.Uji T (T-test)

Uji T (T-test), digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan kriteria jika nilai *t* hitung > *t* tabel atau tingkat signifikansi ( $\alpha < 0,05$ ) maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

2.4.4.3.Uji F (F-test)

Uji F (F-test), digunakan untuk mengukur apakah semua variabel independen dalam suatu model penelitian mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dengan kriteria jika *f* hitung > *f* tabel atau  $\alpha < 0,05$  maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

2.4.4.4.Uji Koefisien Determinasi

Digunakan untuk menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil penelitian**

3.1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2. Tabel Statistik Deskriptif

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total Quality Management	53	90	125	109.23	8.814
Sistem Penghargaan	53	107	150	129.55	10.876
Kinerja Karyawan	53	109	150	125.42	10.567
Valid N (listwise)	53				

Sumber : Data olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 2 statistik deskriptif diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengamatan (N) dari penelitian ini adalah sebanyak 53 data. Maka dapat dijelaskan bahwa variabel *total quality management*, sistem penghargaan, dan kinerja karyawan memiliki hasil baik karena standar deviasi mencerminkan penyimpangan lebih rendah dari *mean*

3.2. Hasil Uji Kualitas Data

3.2.1. Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item	Variabel X1		Variabel X2		Variabel Y		Ket
	Pearson Correlation (r hitung)	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation (r hitung)	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation (r hitung)	Sig. (2-tailed)	
1	0,762	0,000	0,668	0,000	0,375	0,006	Valid
2	0,626	0,000	0,573	0,000	0,565	0,000	Valid
3	0,684	0,000	0,541	0,000	0,651	0,000	Valid
4	0,609	0,000	0,554	0,000	0,719	0,000	Valid
5	0,655	0,000	0,664	0,000	0,571	0,000	Valid
6	0,597	0,000	0,541	0,000	0,437	0,001	Valid
7	0,629	0,000	0,313	0,022	0,699	0,000	Valid
8	0,626	0,000	0,485	0,000	0,598	0,000	Valid
9	0,703	0,000	0,570	0,000	0,697	0,000	Valid
10	0,612	0,000	0,684	0,000	0,644	0,000	Valid
11	0,631	0,000	0,762	0,000	0,478	0,000	Valid
12	0,671	0,000	0,586	0,000	0,655	0,000	Valid
13	0,727	0,000	0,540	0,000	0,482	0,000	Valid
14	0,653	0,000	0,676	0,000	0,616	0,000	Valid
15	0,477	0,000	0,597	0,000	0,682	0,000	Valid
16	0,638	0,000	0,705	0,000	0,573	0,000	Valid
17	0,720	0,000	0,662	0,000	0,607	0,000	Valid
18	0,593	0,000	0,574	0,000	0,518	0,000	Valid
19	0,649	0,000	0,819	0,000	0,624	0,000	Valid
20	0,711	0,000	0,670	0,000	0,528	0,000	Valid
21	0,557	0,000	0,717	0,000	0,329	0,016	Valid
22	0,719	0,000	0,620	0,000	0,616	0,000	Valid
23	0,677	0,000	0,806	0,000	0,558	0,000	Valid
24	0,810	0,000	0,717	0,000	0,532	0,000	Valid
25	0,716	0,000	0,752	0,000	0,638	0,000	Valid
26	-	-	0,734	0,000	0,627	0,000	Valid
27	-	-	0,574	0,000	0,760	0,000	Valid
28	-	-	0,775	0,000	0,714	0,000	Valid
29	-	-	0,652	0,000	0,602	0,000	Valid
30	-	-	0,503	0,000	0,588	0,000	Valid

Sumber : Data olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa seluruh item instrumen variabel X1, X2, dan Y mempunyai nilai  $r_{hitung}$  (Pearson Correlation) > nilai  $r_{tabel}$  (0,270), selain itu dapat diketahui besarnya nilai signifikan (2-tailed) dimana seluruh item memiliki nilai  $\alpha < 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas.



3.2.2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Total Quality Management	0,944	Reliabel
Sistem Penghargaan	0,949	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,917	Reliabel

Sumber : Data olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 4 didapatkan nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel menunjukkan angka > 0,70. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

3.3.1. Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.38071264
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.091
	Positive	.058
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data olahan, 2021.

Pada tabel 5 tampak bahwa besarnya angka asymp sig (2-tailed) menunjukkan nilai 0,200 > 0,05 artinya bahwa seluruh data dapat dikatakan berdistribusi normal.

3.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-15.997	7.600		-2.105	.040
	Total Quality Management	.013	.102	.025	.126	.900
	Sistem Penghargaan	.157	.082	.380	1.910	.062

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data olahan, 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai  $\alpha$  dari masing-masing variabel adalah sebesar 0,900 untuk variabel *total quality management* dan 0,062 untuk variabel sistem penghargaan. Dari hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Hal ini dikarenakan nilai  $\alpha$  dari masing-masing variabel  $> 0,05$ .

3.3.3. Uji Multikolinieritas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Total Quality Management	0,424	2,356	Tidak terjadi multikolinieritas
Sistem Penghargaan	0,424	2,356	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data olahan, 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan bahwa tidak ditemukan adanya variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 sehingga tidak ada korelasi antar variabel independen, dan pada perhitungan nilai *VIF* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *VIF* kurang dari 10. Jadi dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen pada model regresi sehingga model regresi tersebut telah memenuhi uji multikolinieritas.

3.4. Hasil Pengujian Hipotesis

3.4.1. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	28.274	13.585		2.081	.043
	Total Quality Management	.345	.182	.288	1.897	.064
	Sistem Penghargaan	.459	.147	.472	3.117	.003

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data olahan, 2021.

$$y = 28,274 + 0,345 + 0,459 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa variabel *Total Quality Management* dan Sistem Penghargaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kinerja Karyawan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel *Total Quality Management* maka akan mempengaruhi Kinerja Karyawan sebesar 0,345 dan 0,459.

3.4.2. Uji T(t-test)

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa *Total Quality Management (TQM)* mempunyai nilai  $t_{hitung} 1.897 < \text{nilai } t_{tabel} 2,008$  , selain itu dapat diketahui besarnya nilai  $\alpha 0,064 > \text{tingkat signifikansi } 0,05$ . Hal ini variabel *Total Quality Management (TQM)* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan Sistem Penghargaan mempunyai nilai  $t_{hitung} 6,821 > \text{nilai } t_{tabel} 2,008$  , selain itu dapat diketahui besarnya nilai  $\alpha 0,000 < \text{tingkat signifikansi}$

0,05. Hal ini menunjukkan variabel Sistem Penghargaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

3.4.3. Uji F(f-test)

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2974.172	2	1487.086	26.249	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2832.696	50	56.654		
	Total	5806.868	52			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan  
 b. Predictors: (Constant), Sistem Penghargaan, *Total Quality Management*

Sumber : Data olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa Sistem Penghargaan mempunyai nilai  $f_{hitung}$  26,249 > nilai  $f_{tabel}$  3,18, selain itu dapat diketahui besarnya nilai  $\alpha$  0,000 < tingkat signifikansi 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa Hipotesis 3 diterima yang artinya terdapat pengaruh *Total Quality Management* (X1) dan Sistem Penghargaan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) secara signifikan.

3.4.4. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.716 <sup>a</sup>	.512	.493	7.527	

a. Predictors: (Constant), Sistem Penghargaan, *Total Quality Management*

Sumber : Data olahan, 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R square atau nilai koefisien determinan sebesar 0,512. Hal ini berarti bahwa variabel dependen kinerja karyawan mampu dijelaskan oleh variabel independen TQM dan sistem penghargaan sebesar 51,2% dan selebihnya 48,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

**Pembahasan**

3.5. Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh bahwa *Total Quality Management* (TQM) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu belum diterapkan secara baik sehingga belum dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Hasil ini disebabkan oleh tinggi rendahnya penerapan sistem manajemen kualitas dalam proses operasional perusahaan. Oleh karena itu, agar kinerja karyawan dapat meningkat diperlukan penerapan *total quality management* yang baik dalam perusahaan yang diharapkan dapat meningkatkan dan memotivasi karyawan, sehingga karyawan mampu memberikan mutu pelayanan

yang luar biasa serta dapat meningkatkan penjualan dan laba perusahaan.

### 3.6. Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis data, maka dinyatakan Sistem Penghargaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan, yang berarti bahwa besar kecilnya penghargaan yang diterima karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil ini disebabkan oleh besarnya penghargaan yang diterima oleh karyawan sesuai dengan kinerja yang diberikan kepada perusahaan. Oleh karena itu, pemberian penghargaan yang tepat dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, semakin tinggi sistem penghargaan dalam perusahaan maka semakin tinggi kinerja karyawan yang akan berdampak pada peningkatan laba perusahaan dan akan ditunjukkan dengan kinerja keuangan yang meningkat.

### 3.7. Pengaruh Total Quality Management dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis data, maka dinyatakan *Total Quality Management* dan Sistem Penghargaan secara simultan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, yang berarti bahwa tinggi rendahnya penerapan sistem manajemen kualitas dalam proses operasional perusahaan maka penerapan *TQM* mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan melakukan perbaikan-perbaikan dalam seluruh sektor manajemen, dan juga besar kecilnya penghargaan yang diterima karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, apabila terdapat kesesuaian tujuan terhadap penerapan *TQM* dan mampu memotivasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehari-hari, maka kesesuaian pemberian penghargaan dengan *TQM* mempengaruhi kinerja karyawan yang pada akhirnya bisa meningkatkan laba perusahaan sebagai *feedback* dari kinerja yang membaik.

## PENUTUP

### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat dianalisis adalah:

1. Secara parsial menyatakan bahwa Hipotesis 1 (H1) ditolak, yang artinya *Total Quality Management (TQM)* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu.
2. Secara parsial menyatakan bahwa Hipotesis 2 (H2) diterima yang berarti Sistem Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu.
3. Secara Simultan menyatakan bahwa Hipotesis 3 (H3) yang berarti *Total Quality Management (TQM)* dan Sistem Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu.

### 4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penelitian ini dapat memberikan saran kepada peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan evaluasi atas penelitian ini, beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yaitu agar peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini sehingga dapat mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian, lebih dari satu perusahaan dengan menambahkan jumlah responden dan wilayah penelitian sehingga menambah sebuah penelitian yang lebih baik lagi.
3. Perlu dilakukan pengembangan instrumen penelitian yang disesuaikan dengan kondisi dan lingkungan dari objek yang akan diteliti.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alam, D. (2020). Pembangunan Infrastruktur Dan Utang BUMN. Detik News. 29 September. Jakarta. <https://news.detik.com/kolom/d-5192198/pembangunan-infrastruktur-dan-utang-bumn> Diakses pada 19 Februari 2021.
- Cahyono, D. (2020). *Pengantar Akuntansi Keperilakuan* (Edisi Pertama, Cetakan Pertama). Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Chairunnisa, C., Habibi, P., & Pamungkas, N. T. (2020). Pengaruh Reward (Penghargaan) dan Punishment (Hukuman) terhadap Kinerja Karyawan di PT Jamkrindo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. 10(2), 162-180. <https://doi.org/10.24252/assets.v10i2.18597> Diakses pada 03 Maret 2021.
- Darya, I. G. P. (2019). *Akuntansi Manajemen*, Cetakan Pertama. Ponorogo : Uwais Inspirasi Indonesia.
- Deviesa, D. (2019). *Akuntansi Manajemen Strategis dan Praktis* (Edisi Pertama). Yogyakarta : ANDI.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariyani, D. S. (2018). *Akuntansi Manajemen*, Cetakan Pertama. Madiun : Aditya Media Publishing.
- Ibrahim, H. T., & Rusdiana, H. A. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Cetakan Pertama). Bandung : Yrama Widya.
- Ibrahim, I. (2017). *Akuntansi Manajemen Implementasi dalam Kasus Indonesia* (Edisi Pertama, Cetakan Pertama). Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Kentjana, P. M. N., & Nainggolan, P. (2018). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT Bank Central Asia Tbk. *Proceeding: National Conference Of Creative Industry Universitas Bunda Mulia*. 973-990. <http://dx.doi.org/10.30813/ncci.v0i0.1310> Diakses pada 03 Maret 2021.
- Larasti, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- M, R. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Ketidakpastian Lingkungan, Human Capital terhadap Kinerja Manajerial pada PT Bosowa Berlian Motor Makasar. *Bongaya Journal for Research in Accounting*. 2(2), 22-31. <https://doi.org/https://doi.org/10.37888/bjra.v2i2.191> Diakses pada 03 Maret 2021.

Siallagan, H. (2020). *Teori Akuntansi*, Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Medan : LPPM UHN Press.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sutrisno, H. E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama. Cetakan Ke-9. Jakarta : Kencana.