

---

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM), SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN PENGHARGAAN TERHADAP KARYAWAN PADA PT. SINAR GALESONG MANDIRI DI MANADO**

Megawati Salendu<sup>1</sup>, Jenny Morasa<sup>2</sup>, Victorina Z. Tirayoh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu, Manado, 95115, Indonesia

E-mail: [megamariataetae@gmail.com](mailto:megamariataetae@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Management performance can be assessed within the administrative management framework in control framework assistance to work on the nature of their performance. For this reason, organizational leaders must be able to address each division to help control the framework of assistance provided by representatives and requests to work on the nature of their performance. The method in this study is the multiple regression analysis method which is used to examine the relationship between the dependent variable and the independent variable in processing the data using a questionnaire with computer assistance through the SPSS 20 program. The population in this study were all 40 employees who worked at PT. Sinar Galesong Mandiri In Manado. The sample in this study is the head of the branch, marketing, sales, spare parts/warehouse, and service. The results of the study show that partially the variables TQM, performance measurement systems, and reward on Employees and reward on Employees have a significant effect while TQM on managerial performance and performance measurement systems on Employees have no significant effect.*

*Keywords: Total Quality Management, Performance Measurement System, Reward, Employees and SPSS (Statistical Program for Social Science).*

**1. PENDAHULUAN**

Persaingan global yang sedang berlangsung memberi pelanggan banyak keputusan, di mana mereka semakin sadar biaya dan sadar harga dalam meminta produk dan layanan terbaik. Kunci utama dari sebuah organisasi yang dibuat adalah memiliki sistem manajemen yang baik. Sistem akuntansi manajemen sebagai perkiraan kinerja dan pemberian penghargaan. Dalam sebuah organisasi sangat penting untuk menilai kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan kualitas karyawan dapat mempengaruhi nilai sebuah perusahaan menjadi lebih unggul dengan menilai dari kualitas, produktifitas dan pelayanan terhadap pelanggan yang mengarah pada pencapaian pelayanan klien.

Dengan berbagai isu yang dilihat oleh organisasi, para pekerja, terutama pimpinan, harus membuat lompatan-lompatan strategi ke depan untuk memajukan organisasi. Di sini pelanggan meminta perluasan dalam kualitas barang dan jasa. *Total Quality Management (TQM)* memberikan jawaban kepada organisasi untuk memutuskan tingkat pencapaian organisasi dan untuk mengetahui konsekuensi positif dan negatif dari strategi fungsional yang diambil.

PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado yang merupakan organisasi penjual kendaraan roda dua dengan manajemen penjualan, suku cadang, dan *support/service* sepeda. Karyawan dapat lebih mudah mempertanggungjawabkan setiap tugas karyawan sesuai devisi yang di tangani. Saat ini, setiap organisasi diharapkan memberikan bantuan terbaik dengan memperluas tingkat kinerja karyawan.

Indikator karyawan adalah alat untuk mengukur sejauh mana kinerja representatif dicapai penilaian kerja terkait tepat waktu, bertanggungjawab, kuantitas dari hasil pekerjaan, kualitas pekerjaan, kehadiran, karakter, perilaku, dan inisiatif. *Total Quality Management*

(TQM) memberikan jawaban kepada organisasi untuk memutuskan tingkat pencapaian organisasi dan untuk mengetahui konsekuensi positif dan negatif dari strategi fungsional yang diambil. TQM bertujuan untuk meningkatkan kualitas, dan mengidentifikasi ukuran kualitas terbaik sesuai harapan pelanggan dalam hal layanan, produk, dan pengalaman pelanggan. Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Akuntansi

Pengertian Akuntansi berasal dari kata asing “accounting” dalam bahasa Indonesia adalah menghitung atau pertanggungjawaban. Kata Akuntansi tersebut digunakan dalam berbagai kegiatan yang berbeda, baik itu kegiatan harian maupun kegiatan bisnis yang penggunaannya untuk mengambil keputusan atau menyampaikan pesan, sehingga sering disebut sebagai bahasa bisnis.

Akuntansi adalah informasi keuangan yang terdiri dari tiga aktivitas dasar, yaitu mengidentifikasi, mencatat, dan mengkomunikasikan peristiwa ekonomi suatu organisasi kepada pengguna yang berkepentingan Kieso *et al* (2018:3). Akuntansi manajemen adalah laporan keuangan yang disusun untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pihak internal perusahaan atau manajemen yang digunakan untuk pengambilan keputusan, informasi tersebut dapat berupa kebijakan-kebijakan yang tidak di publikasikan untuk pihak eksternal (Hariyani, 2018:3).

### 2.2 Akuntansi Manajemen

Akuntansi manajemen (*Management Accounting*) ialah suatu proses identifikasi, pengukuran, akumulasi, analisa, penyiapan, penafsiran, dan komunikasi tentang informasi yang membantu masing-masing eksekutif untuk memenuhi suatu tujuan organisasi (Charles Horngren, 2018). Hansen dan Moewan (2013) menyatakan bahwa akuntansi manajemen yang memiliki proses yaitu mengidentifikasi, mengumpulkan, mengukur, serta mengklasifikasi informasi-informasi yang sekiranya bermanfaat bagi pihak internal perusahaan dalam proses pengambilan keputusan.

Sadeli (2014) mendefinisikan bahwa akuntansi merupakan sebuah proses dalam mengidentifikasi, mengukur serta melaporkan informasi-informasi ekonomi yang berguna dalam pertimbangan guna mengambil keputusan yang tepat untuk pemakai dari laporan keuangan. Menurut Artkinson *et al.*, (2009) akuntansi manajemen menghasilkan sebagai informasi yang sangat akurat bagi manajer sehingga mudah membuat keputusan yang baik.

### 2.3 Total Quality Management

TQM (Total Quality Management) adalah strategi suatu pendekatan bisnis dalam menjalankan usaha yang bertujuan untuk memaksimalkan daya saing produktivitas organisasi melalui peningkatan berkelanjutan dari produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan (Sulijaya & Bangun, 2017). *Total Quality Management* (TQM) diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *team work*, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan” (Windi & Suhartuti, 2017). TQM merupakan tujuan yang harus dicapai oleh organisasi saat ini dalam rangka meningkatkan kualitas produk, menurunkan biaya produksi, dan meningkatkan produktivitas. Total quality management (TQM) merupakan alat strategis yang dipakai pelaku bisnis dalam melibatkan semua orang agar fokus pada kualitas sehingga dapat membantu organisasi membangun keunggulan bersaing (Deviesa, 2019:23).

Ibrahim dan Rusdiana (2021) menyatakan bahwa ada beberapa karakteristik TQM, khususnya sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan
2. Obsesi terhadap kualitas
3. Pendekatan ilmiah
4. Komitmen jangka panjang
5. Kerja sama tim
6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan
7. Perbaikan sistem secara berkesinambungan
8. Kebebasan yang terkendali
9. Kebebasan yang terkendali
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Quality Management (TQM) Juharni (2017:8), menyatakan bahwa Total Quality Management atau manajemen mutu terpadu adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Manfaat berdasarkan sistem alur kerja dari program Total Quality Management yang memprioritaskan pada perbaikan berkelanjutan yang mencakup berbagai jenis pemborosan dan peningkatan kepuasan pelanggan. Kedua faktor tersebut pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan (Tjiptono dan Diana, 2016). Penerapan unsur dalam TQM sesuai dengan pelaksanaan manajemen perusahaan yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem kesinambungan, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan pemberdayaan karyawan, yang memberikan pengaruh atau dampak positif terhadap pencapaian kinerja (Dione, Novi, dan Lidia, 2021).

#### **2.4 Sistem Pengukuran Kinerja**

Menurut Kaswan (2017: 278) kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi pada tujuan organisasi. Menurut Menurut Rismawati dan Mattalata (2018:2), kinerja adalah suatu keadaan yang perlu dipahami dan dikonfirmasi kepada pihak - pihak terkait untuk mengetahui tingkat hash rate suatu instansi tertentu dalam kaitannya dengan visidiemban suatu perusahaan tertentu. atau perusahaan, serta dampak positif dan negatif dari setiap kebijakan operasional yang diberikan. Sutrisno (2018:123), menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan berdasarkan kualitas, kuantitas, jam kerja, dan kerjasama tim. Perusahaan perlu membuat sistem kinerja yang tepat untuk mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan-tindakan yang dapat diambil dalam upaya meningkatkan produktifitas kinerja karyawan (Desy E. Sari, 2018).

Kriteria sistem pengukuran kinerja menurut Armstrong dan Baron dalam yang dikutip oleh Wibowo (2011: 233) yaitu :

1. Dikaitkan dengan tujuan strategis dan mengukur apa yang secara organisasional penting dan mendorong kinerja bisnis.
  2. Relevan dengan sasaran dan akuntabilitas tim dan individu yang berkepentingan.
  3. Memfokuskan pada output yang terukur dan penyelesaian tugas dan bagaimana orang bertindak dan bagaimana tingkah laku mereka.
  4. Mengindikasikan data yang akan tersedia sebagai dasar pengukuran.
  5. Dapat didiversifikasi, dengan mengusahakan informasi yang akan menginformasikan tingkat seberapa jauh harapan dapat dipenuhi.
  6. Menjadi setepat mungkin dalam hubungan dengan maksud pengukuran dan ketersediaan data.
  7. Mengusahakan dasar untuk umpan balik dan tindakan.
  8. Bersifat Komprehensif, mencakup semua aspek kinerja.
  - 9.
-

---

## 2.5 Penghargaan

Menurut Irham Fahmi (2016:64), penghargaan adalah suatu jenis pembayaran yang diberikan kepada seorang pekerja sebagai pengakuan atas kinerjanya, baik berupa finansial maupun non-finansial. Sistem atau program yang disebut penghargaan adalah salah satu yang digunakan oleh manajemen organisasi untuk memberikan insentif kepada karyawan atau manajer untuk meningkatkan produktivitas (Setyani, 2015:20). Sebuah sistem yang disebut penghargaan berdasarkan kinerja bertujuan untuk membantu karyawan meningkatkan kapasitas mereka untuk semangat agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Penghargaan dapat dibagi menjadi dua kategori, masing-masing intrinsik dan ekstrinsik.

1. Penghargaan Intrinsik, gayangan pekerjaan, tanggungan, partisipasi dalam keputusan tertulis, dan bisnis lainnya, dapat digunakan untuk meningkatkan nilai intrinsik dan memotivasi individu untuk menjadi versi terbaik dari diri mereka sendiri.
2. Penghargaan Ekstrinsik (Farla, 2019)
  - a. Kompensasi finansial, bonus, insentif, dan gaji pokok dan pembayaran premi asuransi, pembayaran premi asuransi kesehatan.
  - b. Kompensasi non finansial, Kompensasi yang berkaitan dengan kepuasan kerja yang diberikan oleh perusahaan.

### 2.6.1 Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Mink (1993:76) mengemukakan pendapatnya bahwa individu yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki beberapa karakteristik, yaitu diantaranya: berorientasi pada prestasi, memiliki percaya diri, berpengendalian diri, dankompetensi. Hasil kerja yang baik dilakukan organisasi akan menimbulkan berbagai bentuk kepuasan dan ketidakpuasan bagi karyawan.

Untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator mengenai kriteria kinerja yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, dll. Indikator inilah yang akan menjadi patokan dalam mengukur kinerja karyawan. Undang-Undang No.13 tahun 2003, kinerja karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja. Managerial performance is one of the factors that can increase the effectiveness of organizational performance (Lubis & Aprilia, 2021).

Tugas karyawan diantaranya:

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi.
4. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan (Soedarjadi, 2009:15)

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif ini lebih menitikberatkan pada suatu topik atau masalah yang terjadi sesuai fakta dan keadaan yang terjadi pada saat penelitian dilakukan. Penelitian dilakukan dengan dengan kuisioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Penelitian ini dilakukan pada PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado.

## **3.2 Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data**

### **3.2.1 Jenis Data**

Data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dapat berbentuk kata, kalimat, narasi, ekspresi wajah, gerak tubuh, bagan atau skema serta gambar atau foto (Sugiyono, 2019:9). Data kualitatif yang digunakan meliputi berupa data jawaban responden dari pernyataan yang akan ditabulasi kedalam bentuk angka-angka yang akan diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*), sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan.

### **3.2.2 Sumber Data**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber dan bersifat mentah atau belum diolah. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang langsung diisi oleh karyawan PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado. Jawaban dari kuisisioner selanjutnya diolah dan diuji untuk memperoleh hasil penelitian. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang menerbitkan dan bersifat siap pakai. Data sekunder dalam penelitian ini berupa hasil studi dokumentasi yang diperoleh peneliti dari PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado berupa gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, maupun informasi-informasi lisan yang menyangkut kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan.

### **3.3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, kuisisioner, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk mendapatkan data mengenai sejarah dan gambaran umum perusahaan serta gambaran umum mengenai penerapan total quality management (TQM), sistem pengukuran kinerja, penghargaan dan kinerja karyawan PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado. Kuisisioner dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup, kuisisioner dibagikan kepada para karyawan perusahaan untuk memperoleh data tentang persepsi manajer terhadap total quality management (TQM), sistem pengukuran kinerja, penghargaan dan kinerja karyawan PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado. Dan Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dan mempelajari dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner tertutup, kuesioner dibagikan kepada para karyawan untuk memperoleh data tentang persepsi manajer terhadap total quality management (TQM), sistem pengukuran kinerja, penghargaan dan kinerja karyawan PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado.

## **3.4 Metode dan Proses Analisis Data**

### **3.4.1 Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif menggambarkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah pengumpulan dan pencatatan data, dilakukan analisis data.

### **3.4.2 Proses Analisis Data**

Metode Analisis data yang digunakan pada riset ini yakni Analisis Regresi Linear Berganda (Multiple Regression Analysis) dengan menggunakan alat bantu Statistical Product and Service Solution (SPSS) 20. Terdapat beberapa tahapan pengujian yaitu, pertama uji kualitas data, kedua melakukan uji asumsi klasik, ketiga uji hipotesis, dan yang terakhir uji koefisien determinasi.

## **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil penelitian**

#### **4.1.1 Hasil Statistik data**

Statistik deskriptif memberikan gambaran suatu kedudukan data yang sangat penting dalam penelitian ini merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai

penelitian hipotesis. Kuisioner sebagai instrument yang baik harus mampu menyatakan dua pernyataan yaitu valid dan reliabel.

**Tabel 1 Descriptive Statistics**

	N Statistic	Range Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean		Std. Deviation Statistic
					Statistic	Std. Error	
X1	40	11.00	32.00	43.00	36.6250	.34098	2.15653
X2	40	5.00	19.00	24.00	21.4250	.23989	1.51721
X3	40	7.00	23.00	30.00	25.0250	.23612	1.49336
Y	40	13.00	26.00	39.00	30.6750	.44055	2.78630
Valid N (listwise)	40						

Sumber : Data olah. 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas, menjelaskan secara deskriptif Variabel-variabel pada penelitian ini. Variabel TQM (X1) yang terjadi rata-ratanya adalah 36.6250 dengan standar deviasi 2.15653, nilai maksimum 43 dan minimum 32. Variabel Sistem Pengukuran Kinerja (X2) yang terjadi rata-ratanya adalah 21.4250 dengan standar deviasi 1.51721, nilai maksimum 24 dan minimum 19. Variabel Sistem Penghargaan (X3) yang terjadi rata-ratanya adalah 25.0250 dengan standar deviasi 1.49336, nilai maksimum 30 dan minimum 23. Dan Variabel Kinerja Manajerial (Y) yang terjadi rata-ratanya adalah 30.6750 dengan standar deviasi 2.78630, nilai maksimum 39 dan minimum 26.

#### 4.1.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda mengetahui adanya pengaruh yang signifikan maka digunakan model regresi linear berganda (Multiplier linear regression method), yang dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

**Tabel 2 Hasil Regresi Linear Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	4.337	8.740
1 TQM	.101	.207
Sistem Pengukuran Kinerja	-.029	.290
Penghargaan	.929	.282

Sumber : Data olah. 2023

Berdasarkan tabel 2, maka hasil persamaan regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = 4.337 + 0.101X_1 - 0.029X_2 + 0.929X_3$$

Interprestasi persamaan dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut.

1. Konstanta dari persamaan linear berganda pada tabel 2 adalah 4.337 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa jika Total Quality Managemen, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Penghargaan nilainya adalah 0 (nol), maka besarnya kinerja karyawan adalah 4.337.
2. Nilai  $\beta_1$  (koefisien regresi) Total Quality Managemen adalah positif sebesar 0.101 hal ini mengindikasikan bahwa variabel Total Quality Managemen berpengaruh positif dalam hal ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada Total Quality Managemen sementara Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan diasumsikan tetap, maka besarnya kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0.101.
3. Nilai  $\beta_2$  (koefisien regresi) Sistem Pengukuran Kinerja adalah negatif sebesar 0.029 hal ini mengindikasikan bahwa variabel Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh positif dalam

hal ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada Sistem Pengukuran Kinerja sementara Total Quality Managemen dan Penghargaan diasumsikan tetap, maka besarnya kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0.029.

4. Nilai  $\beta_3$  (koefisien regresi) Penghargaan adalah positif sebesar 0.929 hal ini mengindikasikan bahwa variabel Penghargaan berpengaruh positif dalam hal ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada Penghargaan sementara Total Quality Managemen dan Sistem Pengukuran Kinerja diasumsikan tetap, maka besarnya kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0.929.

#### 4.1.3 Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersamaan (simultan) terhadap variabel terkait.

**Tabel 3 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	81.341	3	27.114	4.408	.010 <sup>b</sup>
	Residual	221.434	36	6.151		
	Total	302.775	39			

Sumber : Data olah, 2023

Dari tabel 3 diketahui bahwa nilai  $f_{hitung}$  adalah 4408 pada tingkat signifikasi 0.010 atau lebih kecil dari 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil ini maka Total Quality Managemen, Sistem Pengukuran Kinerja. dan Penghargaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

#### 4.1.4 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh signifikan variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

**Tabel 4 Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	4.337	8.740		.496	.623
1	TQM	.101	.207	.077	.490	.627
	Sistem Pengukuran Kinerja	-.029	.290	-.016	-.100	.921
	Penghargaan	.929	.282	.498	3.290	.002

Sumber : Data olah, 2023

Berdasarkan tabel 4, maka berikut ini adalah hasil interpretasi data hasil uji untuk masing-masing variabel.

- a. Variabel X1 (Total Quality Management)

Dapat dilihat dalam tabel 4 nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Total Quality Management adalah 0.490 dengan nilai probabilitas signifikan  $0.627 > 0.05$  dapat disimpulkan bahwa  $H_{01}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X1 (Total Quality Management) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) yang ada pada PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado.

- b. Variabel X3 (Sistem Pengukuran Kinerja)

Dapat dilihat dalam tabel 4 nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Sistem Pengukuran Kinerja adalah -0.100 dengan nilai probabilitas signifikan  $0.921 > 0.05$  dapat disimpulkan bahwa  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X2 (Sistem Pengukuran Kinerja) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) yang ada pada PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado.

- c. Variabel X3 (Penghargaan) Dapat dilihat dalam tabel 4 nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Penghargaan adalah 3.290 dengan nilai probabilitas signifikan  $0.002 < 0.05$  dapat disimpulkan bahwa  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa

variabel X3 (Penghargaan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (Kinerja karyawan) yang ada pada PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado.

#### 4.1.5 Koefisien Korelasi (R)

Koefisien Korelasi (R) bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak.

**Tabel 5 Koefisien Korelasi (R)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.518 <sup>a</sup>	.269	.208	2.48011

*Sumber : Data olah, 2023*

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa koefisien korelasi linear nilai R yang diperoleh antara total quality management, sistem pengukuran kinerja, penghargaan terhadap kinerja karyawan dengan nilai 0.518. Angka ini menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y memiliki hubungan lemah, dengan hasil yang positif yang berarti bahwa hubungan kedua variabel searah.

#### 4.1.6 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh nilai r square sebesar 0.269. Angka ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan secara simultan antara variabel total quality management, sistem Pengukuran kinerja, penghargaan terhadap kinerja karyawan sebesar 2.29%. sedangkan sisanya sebesar 97.71 % disebabkan oleh faktor-faktor lain atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0.627 pada signifikansi sebesar  $> 0.05$  yang berarti tidak berpengaruh signifikan karena berada di atas nilai signifikansi yaitu 0.05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management tidak berpengaruh pada Kinerja Karyawan.

Dalam penelitian ini bahwa TQM dalam suatu organisasi belum berjalan sempurna sesuai dengan karakteristik-karakteristik TQM yang ada, sehingga tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan. Meskipun pada hasil statistik menunjukkan bahwa TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi bukan berarti TQM tidak berpengaruh sama sekali terhadap kinerja karyawan, hanya saja pengaruh yang ada kurang realibel melalui hasil penelitian menggunakan SPSS sehingga untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk peneliti menggunakan indikator yang lain yang dapat meningkatkan kinerja Karyawan yang dibangun dalam perusahaan. Selaras dengan penelitian Vera Saragi (2020) yaitu Total Quality Management (TQM) adalah konsep memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus.

### 4.7.2 Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0.921 pada signifikansi sebesar  $> 0.05$  yang berarti tidak berpengaruh signifikan karena berada di atas nilai signifikansi yaitu 0.05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Karyawan tidak berpengaruh signifikan.

Hal ini didasarkan persepsi manajer yang kinerjanya dinilai oleh masing-masing responden terhadap dirinya sendiri dan pengembangan kompetensi karyawan dan kompetisi

---

total dari perusahaan tidak cukup dalam pelaksanaan sistem pengukuran kinerja yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

#### **4.7.3 Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0.002 pada signifikan sebesar  $< 0.05$  yang berarti berpengaruh signifikan karena berada di bawah nilai signifikansi yaitu 0.05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Muh. Ridwan (2019), penghargaan dapat menarik perhatian karyawan dan memberikan informasi kepada mereka akan pentingnya sesuatu yang diberikan penghargaan dibandingkan dengan yang lain. Dengan demikian, antara penghargaan dan kinerja Karyawan yang jika di hubungkan dengan pekerjaan mendukung meliputi penilaian kerja, informasi yang merata, dan keamanan kerja pada perusahaan. Selaras dengan penelitian Ni Made Nurcahyani dan dewi (2016) bahwa penghargaan/ kompensasi yang adil terhadap kinerja karyawan akan menciptakan hubungan yang baik antara karyawan.

#### **4.7.4 Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai signifikan untuk total quality management, sistem pengukuran kinerja, penghargaan secara simultan terhadap terhadap kinerja karyawan yang diketahui bahwa tingkat signifikansi 0.010 atau lebih kecil dari 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil ini maka total quality managemen, sistem pengukuran kinerja, dan penghargaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado.

Berdasarkan hasil ini maka total quality managemen, sistem pengukuran kinerja, dan penghargaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Galesong Mandiri di Manado karena pencapaian yang diterima karyawan terpenuhi oleh imbalan yang diberikan perusahaan sehingga karyawan terdorong untuk dapat bekerja lebih baik lagi dengan memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan yang datang. Selaras dengan penelitian Magdalena Wahani (2021) bahwa keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha meningkatkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Total Quality Manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Namun bukan berarti Total Quality Manajemen tidak berpengaruh sama sekali terhadap Kinerja karyawan hanya saja pengaruh yang ada kurang realibel.
2. Sistem Pengukuran Kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini didasari dengan pengembangan pencapaian hasil kerja dalam kompetensi karyawan dan kompetensi total dari perusahaan tidak cukup dalam pengukuran kinerja karyawan.
3. Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam hal ini, penghargaan menjadi daya tarik bagi karyawan dengan diberikannya penghargaan atas kompetensi yang dicapai kinerjanya.
4. Total Quality Manajemen, Sistem Pengukuran Kinerja, Penghargaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Di Manado. Karena pencapaian karyawan terpenuhi dan dorongan yang diterima karyawan lebih banyak.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis mengajukan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Perlu adanya penyesuaian karakteristik Total Quality Manajemen dalam perusahaan dengan menjaga mengatur sikap karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Perlu adanya pertimbangan pemberian kompetensi bagi karyawan agar mencapai kompetensi kinerja yang baik sehingga akan ada peningkatan dalam kinerja yang menurun dari kerja karyawan.
3. Perlu adanya lebih banyak lagi dorongan dari perusahaan agar mencapai pelayanan yang terbaik dengan diberikan training atau seminar kerja tentang cara pandang karyawan dalam perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atkinson A. A., Kaplan R., Matsumura E., & Young M. (2009). Akuntansi Manajemen, Edisi Kelima Jilid 1: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Charles T. Horngren. (2018). Akuntansi Biaya, Jilid 1. New York : Pierson Education
- Kartika D. E., Surachman & Kusuma R. (2018). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja., Karyawan Dengan mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 5(1). 11-25 doi: <http://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2313>
- Devie D. (2019). Akuntansi Manajemen. Yogyakarta: Penerbit Andi. Hariyani, D.S., 2018. Akuntansi Manajemen. Malang: Aditya Media Publishing
- Hondro D. L., Budiarmo N., & Mawikere L., (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial pada PT. BUMI Selaras Asri (Golden Spring dan Meeting Point) Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*. 16(1), 86-94 doi: <https://doi.org/10.32400/gc.16.1.35906.2021>
- Hansen., & Mowen. (2013). Akuntansi Manajerial. Jakarta: Salemba Empat
- Ibrahim., & Rusdiana. (2021). Manajemen Mutu Terpadu. Bandung: Yrama Widya
- Juharni M. S. (2017). Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management., Jakarta: Sah Media
- Kieso D., Weygandt J., & Warfield T. (2019). Intermediate Accounting 17<sup>th</sup> Edition. United States of America: Wiley
- Magdalena M. W., Pangemanan S., Pinatik S. (2021). Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu. *Jurnal LPPM ekososbudkum*. 5(1) Retrieved from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lpplekososbudkum/artikel/view/37001/34486>
- Mulyadi. (2017). Sistem Informasi Akuntansi. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat
- Made N., & Adnyani D. (2016). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 5(1). 500-532 Retrieved from: <http://ojs.unud.ac.id/index.php/mamajemen/artikel/view/16159>
- Sadeli., & Lili. (2014). Dasar-Dasar Akuntansi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Samryn L. M. (2017). Akuntansi Manajemen. Jakarta : Prenada Media
- Sugiono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Edisi kedua. Bandung: Alfabeta.
- Saragi V. S. (2020). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai mediasi pada PT. Senator Internasional Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*. 10(2). Doi: <https://doi.org/10.35968/m-pu.v10i2.438>
- Wibowo. (2011). Manajemen Kinerja. Jakarta Utara: Rajagrafindo Persada.