

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado

Effect Of Total Quality Management (TQM) and Performance Measurement System On Managerial Performance at PT Ciputra Internasional Branch Manado

Arisna Jeliet Mantiaha¹, Ventje Ilat², Sonny Pangerapan³

^{1,2,3}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu Manado, 95115, Indonesia

E-mail :

[1](mailto:arisna.mantiaha@gmail.com)arisna.mantiaha@gmail.com, [2](mailto:Ventje_ilat@unsrat.ac.id)Ventje_ilat@unsrat.ac.id, [3](mailto:pangerapansonny@yahoo.com)pangerapansonny@yahoo.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan di PT Ciputra Internasional Cabang Manado dengan responden sebanyak 40 karyawan. Metode pemilihan sampel penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Metode penelitian yaitu kuantitatif, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *Total Quality Management* (TQM) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial, sedangkan Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial. Secara simultan *Total Quality Management* (TQM) dan Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial.

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

Abstract: This study aims to determine the effect of *Total Quality Management* (TQM) and *Performance Measurement System* on *Managerial Performance* either partially or simultaneously. This research was conducted at PT Ciputra Internasional Manado Branch with 40 employees as respondents. The method of selecting the sample in this study used *non-probability sampling*. The type of data used is primary data collected through a questionnaire. The research method is quantitative, while the analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that partially *Total Quality Management* (TQM) has no significant effect on *Managerial Performance*, while the *Performance Measurement System* has a significant effect on *Managerial Performance*. Simultaneously *Total Quality Management* (TQM) and *Performance Measurement System* have a significant effect on *Managerial Performance*.

Keywords : *Total Quality Management* (TQM), *Performance Measurement System*, *Managerial Performance*.

PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan mulai dari lokal hingga global, menyebabkan perubahan di hampir semua bidang kehidupan. Kebutuhan untuk menyesuaikan situasi dalam skala global membuat pengelola tidak hanya mengacu pada kondisi lokal, nasional, dan regional tetapi juga mampu bersaing secara internasional. Perusahaan hanya memiliki satu sikap untuk menghadapi situasi ini, yaitu perubahan struktur partisipasi dan sumber daya yang mereka miliki. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan sumber daya manusianya agar dapat bertahan dalam persaingan jangka panjang.

Kinerja manajerial adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan perusahaan. Kinerja manajerial merupakan kinerja anggota organisasi manajerial antara lain: perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervisi, pengaturan staf, negosiasi, dan representasi. Dengan adanya pelaksanaan kinerja manajerial secara maksimal maka diharapkan akan membawa keberhasilan bagi perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial adalah *total quality management* (tqm). *Total quality management* (tqm) adalah suatu pendekatan untuk terus meningkatkan kinerja di setiap tingkat operasional atau proses di setiap area fungsional organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. *Total quality management* (tqm) dapat memberikan improvisasi dalam mengelola kinerja, karena *total quality management* (tqm) merupakan sistem perbaikan terus-menerus dan konsisten melayani pelanggan dengan baik, yang diharapkan dapat berdampak positif terhadap kinerja manajerial,

Diterima: 02-03-2023; Disetujui untuk Publikasi: 20-03-2023

Hak Cipta © oleh Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum
p-ISSN: 24072-361X

yaitu perbaikan kinerja manajerial dari perusahaan yang menerapkannya.

Selain *total quality management* (tqm), terdapat sistem pengukuran kinerja yang berperan penting bagi karyawan karena digunakan untuk menginterpretasikan standar kinerja dan dapat memotivasi karyawan di masa yang akan datang. Pengukuran kinerja menginformasikan keputusan yang mempengaruhi kompensasi, promosi, pemberhentian, pelatihan transfer, dan kondisi kerja lainnya. Penerapan sistem pengukuran kinerja dalam suatu perusahaan membantu untuk memahami karakteristik dan kualitas kinerja dan untuk menentukan tindakan apa yang perlu diambil untuk meningkatkan pekerjaan. Semakin sering perusahaan melakukan pengukuran kinerja terhadap karyawannya maka akan semakin meningkatkan kinerja karyawannya, sehingga dengan semakin meningkatnya kinerja maka kualitas yang menjadi tujuan utama akan tercapai.

PT Ciputra Internasional Cabang Manado merupakan sebuah perusahaan di Sulawesi Utara yang bergerak di bidang properti di mana perusahaan ini cukup dikenal oleh masyarakat karena memiliki standar internasional untuk sebuah perusahaan properti. Oleh karena itu PT Ciputra Internasional perlu meningkatkan kinerja manajerialnya dengan menerapkan *total quality management* (tqm) dan sistem pengukuran kinerja dengan baik agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahfudz (2018) tentang *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan (*reward*), dan kinerja manajerial memperoleh hasil bahwa *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan (*reward*) berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Marthin dan Saebani (2022) tentang *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, komitmen organisasi, dan kinerja manajerial memperoleh hasil bahwa *total quality management*, dan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan uraian diatas terdapat perbedaan hasil dalam penelitian dikarenakan perbedaan objek penelitian dan jumlah responden yang berbeda. Oleh karena itu, setelah melihat penelitian yang tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya, maka pada penelitian ini penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado”.

1.1 Akuntansi

Akuntansi adalah proses mengidentifikasi, mengukur, mencatat, dan menyajikan informasi keuangan secara jelas dan sistematis dari data keuangan perusahaan atau perorangan yang dinyatakan dalam satuan mata uang untuk mengambil keputusan (Setiadi, 2019: 4). Menurut Supriyono (2016: 2) Akuntansi adalah disiplin ilmu atau teknik-teknik yang berfungsi untuk menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu mengenai kejadian-kejadian suatu entitas atau organisasi untuk membantu para pemangku kepentingan dalam pembuatan keputusan. Entitas atau organisasi dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu entitas privat (*privat*) yang disebut juga sektor privat dan entitas publik (*public*) yang disebut juga sektor publik. Dengan kata lain, akuntansi digunakan untuk sektor privat dan sektor publik

1.2 Akuntansi Manajemen

Secara garis besar akuntansi manajemen digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan mengenai masa depan, misalnya terkait perancangan, perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian serta evaluasi kinerja bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Kata “keputusan terkait masa depan” menjadi penciri aktivitas akuntansi manajemen dan merupakan pembeda dengan akuntansi keuangan yang lebih fokus pada perangkuman keadaan finansial untuk aktivitas-aktivitas yang telah terjadi (Subagyo,dkk, 2017: 9).

1.3 Total Quality Management (TQM)

Menurut Nasution (2015: 17) *Total Quality Management* (TQM) diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi dalam *Total Quality Management* (TQM) yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis dalam Nasution (2015:18) yaitu: (1) Fokus pada pelanggan; (2) Obsesi terhadap kualitas; (3) Pendekatan ilmiah; (4)

Komitmen jangka panjang; (5) Kerjasama (*Teamwork*); (6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan; (7) Pendidikan dan pelatihan; (8) Kebebasan yang terkendali; (9) Kesatuan Tujuan; (10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

1.4 Sistem Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan aktivitas manajerial yang bertujuan untuk mendorong implementasi strategi. Sistem pengukuran kinerja merupakan mekanisme yang meningkatkan kecenderungan organisasi untuk mengimplementasikan strateginya dengan sukses. Oleh karena itu, para manajer akan memilih ukuran yang terbaik sebagai representasi strategi dalam menjalankan aktivitasnya (Samryn, 2015: 267). Terdapat 6 kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja menurut Bernardin dalam Sudarmanto (2015:12) yaitu: (1) *Quality*; (2) *Quantity*; (3) *Timeliness*; (4) *Cost-Effectiveness*; (5) *Need for supervision*; (6) *Interpersonal impact*.

1.5 Kinerja Manajerial

Secara umum kinerja manajerial berarti kemampuan seorang manajer dalam melaksanakan sesuatu sesuai dengan tujuan perusahaan agar tujuan perusahaan tersebut dapat dicapai maka diperlukannya sistem pengendalian guna memastikan bahwa manajer tersebut mampu mewujudkan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan melalui perilaku yang diharapkan (Hansen dan Mowen, 2015: 40). Menurut Masni dan Zulfaidah (2021: 53) kinerja manajerial diukur dengan menggunakan instrumen *self rating* yang dikembangkan oleh Mahoney (1963). Kinerja manajerial yang diukur meliputi delapan dimensi yaitu: (1) Perencanaan; (2) Investigasi; (3) Pengkoordinasian; (4) Evaluasi; (5) Pengawasan (*Supervision*); (6) Pengaturan staf (*Staffing*); (7) Negosiasi; (8) Perwakilan (*Representative*).

1.6 Penelitian Terdahulu

Mahfudz (2018) dengan judul Pengaruh Implementasi *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Biro Perjalanan Wisata di Kota Semarang), hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial.

Krisdianto, Isharijadi, Sulistyowati (2018) dengan judul Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Puskesmas Tawarejo Kota Madiun, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) dan Penghargaan berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial.

Komara dan Eva (2017) dengan judul Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Penghargaan (*reward*) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Astra Daihatsu Cabang Sudirman Pekanbaru, hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pengukuran Kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial sedangkan TQM dan Penghargaan (*reward*) berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial.

Afrianto dan Erawati (2018) dengan judul Pengaruh Penerapan Informasi Akuntansi Manajemen, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Ritel Modern di Kota Jambi, hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Informasi Akuntansi Manajemen dan Sistem Penghargaan berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial, Sistem Pengukuran Kinerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial. Sedangkan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Manajerial.

Santika, Muhtarom Najiah, Ruswaji, Nurkholidah, Azizah, dan Isnawati (2020) dengan judul *Analysis Of Total Quality Management (TQM), Performance Measurement System, Reward System, and Organizational Commitment To Managerial Performance On Dealer Bonanza Motor Lamongan*, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial TQM, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial. Sedangkan Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial. Dan secara simultan TQM, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial.

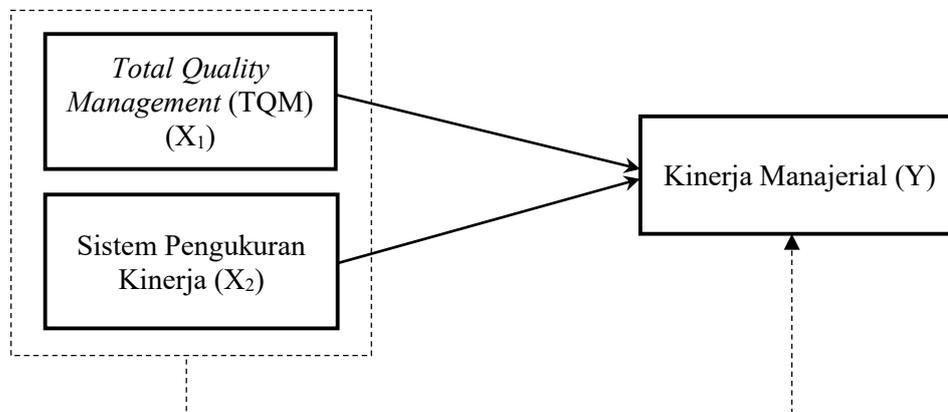
1.7 Hipotesis Penelitian

H₁ : *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial.

H₂ : Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial.

H₃ : *Total Quality Management* (TQM) dan Sistem Pengukuran Kinerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial.

1.8 Kerangka Konseptual Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Secara spesifik penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Sugiyono (2019:65) menyatakan bahwa asosiatif kausal adalah rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat.

2.2 Populasi, Sampel, dan Metode Sampling

Populasi adalah suatu objek atau subjek dengan ciri-ciri dan kualitas tertentu yang telah ditetapkan peneliti guna untuk diteliti dan dilakukan kesimpulan (Sugiyono, 2019:126). Populasi dalam penelitian ini adalah Manajer, Kepala Departemen, Kepala Divisi, dan Staf yang berperan penting dalam perbaikan dan peningkatan kinerja manajerial pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang responden. Penentuan sampel dilakukan dengan jenis *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* yang dipilih yaitu dengan sampling jenuh (*sensus*) yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel.

2.3 Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data

2.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif pada penelitian ini yaitu berupa skor/nilai pada jawaban dari pertanyaan/pernyataan yang ada di dalam kuesioner.

2.3.2 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui sumber asli dari pengisian kuesioner yang dilakukan responden yang dalam hal ini adalah Manajer, Kepala Departemen, Kepala Divisi, dan Staf Pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado.

2.3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan field research, yaitu berupa penelitian langsung dari pihak pertama (data primer), yaitu sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket).

2.4 Metode dan Proses Analisis

2.4.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness. Statistik deskriptif biasanya digunakan untuk menggambarkan profil data sampel sebelum memanfaatkan teknik analisis statistik yang berfungsi untuk menguji sampel.

2.4.2 Uji Kualitas Data

2.4.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen (kuesioner) penelitian. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan/pernyataan tersebut valid. Sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan/pernyataan tersebut tidak valid.

2.4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu tingkatan yang mengukur konsistensi hasil, jika dilakukan pengukuran berulang pada suatu karakteristik. Pengujian reliabilitas dapat menggunakan *Cronbach Alpha* dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu apabila koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka variabel tersebut dinyatakan reliabel. Sebaliknya apabila koefisien *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel.

2.4.3 Uji Asumsi Klasik

2.4.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi dua variabel yang ada yaitu variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi data yang normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Dengan kriteria jika *asympt, sig, (2-tailed)* $> \alpha$ (0,05) maka data berdistribusi normal dan jika *asympt, sig, (2-tailed)* $< \alpha$ (0,05) maka data tidak berdistribusi normal.

2.4.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi multikolinearitas. Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dapat digunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan $VIF \leq 10$ maka tidak terdapat gejala multikolinearitas. Namun jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$ dan $VIF \geq 10$ maka terdapat gejala multikolinearitas.

2.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara mengujinya adalah dengan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

2.4.4 Analisis Regresi linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

terikat apakah masing-masing variabel bebas berhubungan negatif atau positif. Model persamaan dari regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

2.4.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh variabel dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan.

2.4.6 Uji Hipotesis

2.4.6.1 Uji T (T-test)

Uji T (T-test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan kriteria jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan tingkat $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Namun jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2.4.6.2 Uji F (F-test)

Uji F (F-test) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Dengan kriteria jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, dan $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Namun jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, dan $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1. Tabel Statistik Deskriptif

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2022.

Berdasarkan tabel 1 statistik deskriptif diketahui bahwa jumlah pengamatan (N) dari penelitian ini

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total Quality Management	40	49	68	58,60	4,390
Sistem Pengukuran Kinerja	40	24	30	27,78	2,326
Kinerja Manajerial	40	36	45	41,70	2,997
Valid N (listwise)	40				

adalah sebanyak 40 data. Maka dapat dijelaskan bahwa variabel *total quality management*, sistem pengukuran kinerja dan kinerja manajerial memiliki hasil baik karena standar diviasi mencerminkan penyimpangan lebih rendah dari *mean*.

3.2 Hasil Uji Kualitas Data

3.2.1 Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan/ Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Total Quality Management (X₁)</i>	1	0,703	0,312	Valid
	2	0,657	0,312	Valid
	3	0,529	0,312	Valid

	4	0,604	0,312	Valid
	5	0,644	0,312	Valid
	6	0,523	0,312	Valid
	7	0,428	0,312	Valid
	8	0,319	0,312	Valid
	9	0,441	0,312	Valid
	10	0,691	0,312	Valid
	11	0,530	0,312	Valid
	12	0,453	0,312	Valid
	13	0,458	0,312	Valid
	14	0,480	0,312	Valid
Sistem Pengukuran Kinerja (X ₂)	1	0,725	0,312	Valid
	2	0,651	0,312	Valid
	3	0,736	0,312	Valid
	4	0,797	0,312	Valid
	5	0,666	0,312	Valid
	6	0,740	0,312	Valid
Kinerja Manajerial (Y)	1	0,694	0,312	Valid
	2	0,665	0,312	Valid
	3	0,682	0,312	Valid
	4	0,597	0,312	Valid
	5	0,742	0,312	Valid
	6	0,634	0,312	Valid
	7	0,699	0,312	Valid
	8	0,751	0,312	Valid
	9	0,759	0,312	Valid

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2022.

Berdasarkan tabel 2 hasil uji validitas diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan/pernyataan pada kuesioner memiliki r_{hitung} seperti yang ditunjukkan pada tabel diatas lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,312$), yang berarti masing-masing item dari variabel *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan kinerja manajerial adalah valid. Dengan demikian syarat validitas dari alat ukur terpenuhi.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Total Quality Management (TQM)	0,792	Reliabel
Sistem Pengukuran Kinerja	0,808	Reliabel
Kinerja Manajerial	0,863	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2022.

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka nilai dari setiap variabel dapat dikatakan reliabel. Dengan demikian syarat reliabilitas dari alat ukur terpenuhi.

3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

3.3.1 Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	40

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.01033992
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.048
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2022.

Berdasarkan tabel 4 diketahui hasil pengujian normalitas data dengan *one sample kolmogorov-smirnov test* diatas menunjukkan nilai *asymp.sig (2-tailed)* atau nilai signifikan sebesar $0,200 > 0,05$ artinya bahwa seluruh data dapat dikatakan berdistribusi normal.

3.3.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Total Quality Management	0,857	1,167	Tidak terjadi multikolinearitas
Sistem Pengukuran Kinerja	0,857	1,167	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2022.

Berdasarkan tabel 5 diketahui hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Hasil perhitungan nilai *VIF* juga menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai *VIF* lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11.302	6.387		1.770	.085
	Total Quality Management	-.100	.069	-.249	-1.446	.157
	Sistem Pengukuran Kinerja	-.121	.131	-.159	-.925	.361

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2022.

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa nilai probabilitas dari variabel *total quality management* sebesar 0,157 lebih besar dari 0,05 yang berarti bebas dari heteroskedastisitas, nilai probabilitas dari variabel *sistem pengukuran kinerja* sebesar 0,361 lebih besar dari 0,05 yang berarti bebas dari heteroskedastisitas.

3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.746	10.267		2.702	.010
	Total Quality Management	-.004	.111	-.006	-.035	.972
	Sistem Pengukuran Kinerja	.511	.210	.396	2.432	.020

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2022.

$$Y = 27,746 - 0,004 + 0,511$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda, masing-masing variabel menjelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 27,746 yang menunjukkan apabila semua variabel bebas dianggap konstan atau nol, maka nilai dari kinerja manajerial adalah 27,746.
2. Nilai koefisien regresi dari *total quality management* (X_1) sebesar -0,004, artinya variabel *total quality management* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja manajerial. Setiap terjadi kenaikan variabel *total quality management*, maka akan terjadi penurunan kinerja manajerial (Y) sebesar -0,004 satuan.
3. Nilai koefisien regresi dari sistem pengukuran kinerja (X_2) sebesar 0,511, artinya variabel sistem pengukuran kinerja memiliki pengaruh positif terhadap variabel kinerja manajerial. Setiap terjadi kenaikan variabel sistem pengukuran kinerja, maka akan terjadi peningkatan kinerja manajerial (Y) sebesar 0,511 satuan.

3.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.398 ^a	.159	.113	2.823

a. Predictors: (Constant), Sistem Pengukuran Kinerja, Total Quality Management

b. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2022.

Berdasarkan tabel 8 diketahui nilai koefisien determinasi sebesar adjusted $R^2 = 0,113$. Hal ini menandakan bahwa variabel dependen kinerja manajerial dapat dijelaskan oleh variabel independen *total quality management* dan sistem pengukuran kinerja sebesar 11,3% sedangkan sisanya yaitu 88,7% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Uji T (t-test)

Tabel 9. Hasil Uji T

Model	t	Sig.
-------	---	------

1	(Constant)	2.702	.010
	Total Quality Management	-.035	.972
	Sistem Pengukuran Kinerja	2.432	.020

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2022.

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa *total quality management* mempunyai nilai $t_{hitung} -0,035 < t_{tabel} 2,026$, selain itu dapat diketahui besarnya nilai $\alpha 0,972 >$ tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan variabel *total quality management* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Sedangkan sistem pengukuran kinerja mempunyai nilai $t_{hitung} 2,432 >$ nilai $t_{tabel} 2,026$, selain itu dapat diketahui besarnya nilai $\alpha 0,020 <$ tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan variabel sistem pengukuran kinerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

3.6.2 Uji F (f-test)

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.603	2	27.802	3.489	.041 ^b
	Residual	294.797	37	7.967		
	Total	350.400	39			

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

b. Predictors: (Constant), Sistem Pengukuran Kinerja, Total Quality Management

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2022.

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 3,489 $>$ nilai $f_{tabel} 3,245$, selain itu dapat diketahui besarnya nilai $\alpha 0,041 <$ tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan variabel *total quality management* dan sistem pengukuran kinerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Pembahasan

3.7 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial untuk hipotesis pertama (H_1) variabel *total quality management* memiliki t_{hitung} sebesar -0,035 dengan tingkat signifikan sebesar 0,972 yang berada lebih tinggi dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_1 ditolak, dan ini berarti variabel *total quality management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santika,dkk., (2020) dimana variabel *total quality management* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Namun hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisdianto (2018) yang menyatakan bahwa *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

3.8 Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial untuk hipotesis kedua (H_2) dapat diketahui variabel sistem pengukuran kinerja memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,432 dengan tingkat signifikan sebesar 0,020 yang berada lebih rendah dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_2 diterima, dan hal ini berarti variabel sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2017) dan Mahfudz (2018) menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Namun hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Komara dan Eva (2017) yang menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

3.9 Pengaruh Total Quality Management dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan untuk hipotesis ketiga (H_3) variabel *total quality manajemen* dan sistem pengukuran kinerja memiliki f_{hitung} 3,489 dengan tingkat signifikan sebesar 0.041 yang berada lebih rendah dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_3 diterima dan ini berarti variabel *total quality manajemen* dan sistem pengukuran kinerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santika,dkk., (2020) dan Afriantoni dan Erawati (2018) dimana variabel *total quality management* dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hipotesis 1 (H_1) ditolak, *total quality management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado.
2. Hipotesis 2 (H_2) diterima, sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado.
3. Hipotesis 3 (H_3) diterima, *total quality management* dan sistem pengukuran kinerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk PT Ciputra Internasional Cabang Manado kiranya dapat menjaga serta terus meningkatkan penerapan *total quality management* dan sistem pengukuran kinerja pada perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja manajerial dan mencapai sasaran dan tujuan perusahaan.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambah variabel-variabel lain diluar penelitian ini sehingga dapat terus memperbaharui faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat memperluas lingkungan objek penelitian pada kabupaten/kota yang lain sehingga dapat memperkuat hasil penelitian yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriantoni dan Misni Erwati. 2018. *Pengaruh Penerapan Informasi Akuntansi Manajemen, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Ritel Modern Di Kota Jambi*. Jurnal Riset Akuntansi Terpadu. Vol. 12, No.1, 83-95.
- Hansen, Don R dan Mowen, Maryanne M. 2015. *Akuntansi Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Komara, Asmara Hendra dan Sari Eva. 2017. *Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Astra Daihatsu Cabang Sudirman Pekanbaru*. Jurnal KURS. Vol. 2, No.2, 217-226.
- Krisdianto, D., I. Isharijadi., dan N. Sulistyowati. 2018. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun*. Prosiding FIPA Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi Vol. 6, No. 2.
- Mahfudz, R. N. 2018. *Pengaruh Implementasi Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada Biro Perjalanan Wisata di Kota Semarang)*. Jurnal Studi Manajemen Organisasi 15, 41-50.
- Masni dan Zulfaidah. 2021. *Kinerja Manajerial: Ditinjau Dari Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen, Activity Based Management, Desentralisasi*. Gorontalo: CV. Cahaya Arsh Publisher & Printing.
- Nasution, N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Samryn, L. M. 2015. *Akuntansi Manajemen: Informasi Biaya Untuk Mengendalikan Aktivitas Operasi Dan Investasi, Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Santika, Eva dkk. 2020. *Analysis Of Total Quality Management (TQM), Performance Measurement System, Reward System And Organizational Commitment To Managerial Performance On Dealer Bonanza Motor Lamongan*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sosial. Vol. 3, No. 1, 26-44.
- Setiadi, I. O. 2019. *Seri Pengayaan Pembelajaran Ekonomi: Akuntansi*. Surakarta: PT Aksarra Sinergi Media.
- Subagyo, M. N. 2017. *Akuntansi Manajemen Berbasis Desain*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM, Edisi tiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, R. 2016. *Akuntansi Keperilakuan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.