

Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Departemen Service PT. Astra International Tbk Toyota Auto 2000 Padang

Elita Kurnia Utama^{1*}, Agussalim², Delvianti³

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

²Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

³Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

*Corresponding Author: elitaelita1112@gmail.com

Abstrak: Tujuannya riset ini ialah untuk menilai bagaimana Kinerja Manajer Departemen Servis PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk Toyota Auto 2000 Padang dipengaruhi oleh Total Quality Management, Performance Measurement Systems, dan Rewards. Data kuantitatif dikumpulkan dengan memakai Uji Regresi Berganda, uji-t, dan uji-f, dengan tambahan informasi yang didapat melalui wawancara dan observasi di lapangan. Variabel Outcome Penelitian Managerial Output di Service Department PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk Toyota Auto 2000 Padang mengalami peningkatan yang nyata sebagai hasil penerapan Total Quality Management. Komponen Kerangka Evaluasi Kinerja Berkontribusi signifikan kepada keberhasilan Service Department Manager di PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk Toyota Auto 2000 Padang. Payout May Change Memiliki pengaruh yang baik dan nyata terhadap Kinerja Manajerial Departemen Pelayanan di PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk Toyota Auto 2000 Padang.

Kata Kunci : Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan (reward) terhadap Kinerja Manajerial.

Abstract: The aim of this research is to assess how the Performance of the Service Department Manager of PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk Toyota Auto 2000 Padang is influenced by Total Quality Management, Performance Measurement Systems, and Rewards. Quantitative data was collected using Multiple Regression Tests, t-tests, and f-tests, with additional information obtained through interviews and field observations. Managerial Output Research Outcome Variables in the Service Department of PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk Toyota Auto 2000 Padang experienced a real increase as a result of implementing Total Quality Management. Performance Evaluation Framework Components Contribute significantly to the success of the Service Department Manager at PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk Toyota Auto 2000 Padang. Payout May Change Has a good and real influence on the Managerial Performance of the Service Department at PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk Toyota Auto 2000 Padang.

Keywords: Total Quality Management, Performance Measurement System and Rewards for Managerial Performance

PENDAHULUAN

Kualitas sering dibahas dalam konteks pekerjaan yang menciptakan barang atau jasa di era persaingan global yang ketat sekarang. Hampir setiap segi keberadaan manusia dapat berubah sebagai konsekuensi langsung dari tuntutan perubahan lingkungan lokal dan global. Hal ini benar karena produk dibuat sebagai respons terhadap keinginan konsumen, yang berkembang seiring dengan kualitasnya. Manajer sekarang harus mampu bersaing dalam skala dunia, sehingga mereka tidak bisa hanya fokus pada isu-isu domestik atau regional. Korporasi hanya dapat menanggapi tantangan ini dengan satu cara: dengan menjalani perubahan internal dalam struktur organisasinya dan aksesnya ke sumber daya.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan yang bisa digunakan bisnis. Manajemen kualitas total digunakan oleh bisnis untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka, serta pelanggan dan lingkungan mereka, terpenuhi. Sistem pengendalian manajemen, di mana sistem pengukuran kinerja merupakan subset, sangat penting untuk mengukur kemandirian inisiatif strategis. I Made dan Yuniawati (2003) mendefinisikan pengukuran kinerja sebagai “suatu proses untuk perbaikan efektifitas tenaga kerja secara periodik”.

Karena efek psikologis dari menerima penghargaan atau ungkapan terima kasih, penerapan sistem penghargaan juga dapat meningkatkan hasil bisnis.

Kompensasi baik moneter (dalam bentuk gaji, upah, bonus, komisi, asuransi karyawan, bantuan sosial, atau cuti) dan non-moneter (dalam bentuk tugas yang menantang dan bermanfaat) tersedia (Muljani, dalam Afif, 2015).

Manajemen kualitas total (TQM) memungkinkan bisnis untuk mengevaluasi pengaruh inisiatif internal seperti penilaian kinerja dan program penghargaan pada motivasi dan output karyawan dan manajer. Ini memengaruhi efektivitas manajemen karena manajer bertanggung jawab untuk memastikan bahwa bisnis terpenuhi tujuannya dan terpenuhi kewajiban sosialnya.

Rumusan masalah

1. Apakah total quality management secara parsial berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
2. Apakah sistem pengukuran kinerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
3. Apakah penghargaan (reward) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
4. Apakah total quality management, sistem pengukuran kinerja dan penghargaan (reward) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Total Quality Management

Definisi Suprantina (2002) tentang *Total Quality Management* (TQM) menampilkan yaitu TQM adalah sebuah filosofi, sebuah konsep dengan seperangkat prinsip panduan yang berfungsi sebagai landasan bagi perusahaan yang berusaha untuk terus meningkatkan dan meningkatkan operasi layanan pelanggannya.

Dalam konsep TQM asli, bisnis berusaha untuk menciptakan kondisi di mana karyawan dapat berusaha dan mencapai hasil yang sempurna (tanpa cacat) sambil belajar dari dan memperbaiki kesalahan sebelumnya.

Karakteristik Total Quality Management

Fitur-fitur TQM yang diidentifikasi oleh Goetsch dan Davis dalam Nasution (2005), antara lain:

a. Fokus pada pelanggan

TQM didorong oleh konsumen internal dan eksternal. Konsumen internal memiliki dampak signifikan kepada kualitas orang, proses, dan lingkungan yang mendukung pengiriman barang dan jasa kepada pelanggan eksternal.

b. Obsesi terhadap kualitas

Kualitas ditentukan oleh konsumen internal dan eksternal dalam bisnis berbasis TQM. Dengan berfokus pada karakteristik ini, bisnis dapat memastikan bahwa mereka secara konsisten

c. Pendekatan Ilmiah dan Kerjasama Tim (Teamwork)

Dalam bisnis yang dikontrol dengan cara konvensional, memupuk persaingan antardivisi yang berbeda merupakan taktik umum untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas secara keseluruhan. Sementara itu, di perusahaan TQM, kolaborasi dan kepercayaan didorong tidak hanya di antara pekerja tetapi juga dengan pihak luar seperti vendor dan otoritas.

d. Komitmen Jangka Panjang

Budaya perusahaan yang segar juga diperlukan. Oleh karena itu, sangat penting untuk berkomitmen membuat perubahan budaya jangka panjang untuk memastikan kelancaran implementasi TQM.

e. Perbaikan Sistem Secara terus-menerus

Segala sesuatu yang kita beli atau gunakan adalah hasil campur tangan manusia dalam sistem lingkungan yang kompleks. Akibatnya, ada kebutuhan yang berkelanjutan untuk meningkatkan sistem sekarang untuk meningkatkan kualitas output.

f. Pendidikan dan Pelatihan

Setiap orang diharapkan, dan didesak untuk mengejar pendidikan seumur hidup. Setiap orang dalam organisasi memiliki kesempatan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan profesional mereka melalui pendidikan lebih lanjut.

Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja

Produktivitas dan efisiensi kerja bisa ditingkatkan dengan pengukuran kinerja, seperti dikemukakan Jusuf (2013: 637). Efektivitas bisa diukur melalui evaluasi kinerja. Sistem penilaian kinerja adalah teknik yang meningkatkan kemungkinan bahwa perusahaan akan melaksanakan rencananya secara efektif, seperti yang dinyatakan oleh Anthony dan Govindarojan (2009:169).

Indikator Sistem Pengukuran Kinerja

Beberapa indikator, termasuk yang di bawah ini, digunakan dalam pengukuran kinerja, menurut Mulyadi (dalam Sopiah & Etta, 2018).

1. Kondisi dan kapasitas fasilitas yang dimiliki, seperti gedung, peralatan, dan kelayakan mesin, harus diperhatikan.
2. Proses kerja, atau langkah-langkah dan proses yang membentuk tugas yang diberi.
3. Kompetensi sumber daya manusia, atau kapasitas untuk melakukan tanggung jawab pekerjaan secara efektif di dalam organisasi.
4. Keempat, inspirasi untuk bekerja. Sistem penghargaan yang menggabungkan insentif, bonus, dan penilaian pekerjaan diperlukan karena motivasi karyawan secara signifikan memengaruhi produktivitas sumber daya perusahaan.
5. Prosedur mengumpulkan dan menganalisis data untuk tujuan mengevaluasi kinerja pada pekerjaan disebut evaluasi berbobot.
6. Kriteria yang Digunakan untuk Menilai Kinerja Karyawan, termasuk tugas untuk mengukur hasil, keterampilan, dan pengembangan.

Pengertian Penghargaan (*reward*)

Penghargaan dibagi menjadi dua bagian, sebagaimana dikemukakan oleh Simamora (2006: 442):

1. Insentif intrinsik mencakup hal-hal seperti rasa kompetensi, rasa pencapaian, rasa tanggung jawab dan otonomi pribadi, dan rasa pengakuan informal, status, dan kepuasan kerja, dan diatur sendiri oleh perusahaan.
2. Kedua, kompensasi uang, tunjangan karyawan, pengakuan publik, status yang lebih tinggi di tempat kerja, lebih banyak interaksi sosial, kondisi kerja yang lebih baik, dan bonus adalah contoh insentif ekstrinsik.

Indikator Penghargaan (reward)

Menurut Nastiti (2013), faktor-faktor berikut berdampak pada struktur insentif:

1. Penghargaan yang diberi terpenuhi kebutuhan hidup
2. Bobot pekerjaan
3. Jam kerja
4. Wawasan
5. Penghargaan yang diberi merupakan kontribusi manajer atau karyawan yang bersangkutan
6. Pengukuran Reward

Pengertian Kinerja Manajerial

Pengertian Kinerja

Irham Fahmi (2014:21) mendefinisikan kinerja sebagai “hasil yang didapat suatu organisasi, baik organisasi itu berorientasi laba maupun tidak berorientasi laba, yang dihasilkan selama periode tertentu”.

Penilaian Kinerja

Manajemen, termasuk supervisor dan manajemen atas, dievaluasi seberapa baik mereka menjalankan tugasnya melalui proses yang disebut “penilaian kinerja”, seperti yang didefinisikan oleh Fahmi (2015: 89). Evaluasi ini akan memberikan umpan balik yang berguna untuk evaluasi kinerja di masa mendatang, yang memungkinkan pengembangan berkelanjutan. Selain itu, Fahmi (2015: 93) mengutip hal-hal berikut sebagai pembenaran untuk melakukan tinjauan kinerja:

1. Hasil penilaian kinerja bisa digunakan sebagai dasar keputusan kompensasi dan promosi.
2. Manajer dan pekerja dapat memakai informasi yang didapat dari ulasan kinerja untuk merefleksikan tindakan mereka sendiri, baik dan buruk, dan menyesuaikan pendekatan mereka sehingga mereka berkontribusi lebih baik pada evolusi budaya perusahaan secara keseluruhan.

Pengertian Kinerja Manajerial

Ada delapan komponen untuk mengelola kinerja yang sukses, seperti yang dijelaskan oleh Mahoney dan Narsa (2007:183):

a. Perencanaan

Penjadwalan, penganggaran, perancangan, dan pemrograman semuanya berada di bawah payung kata "perencanaan", yang menyiratkan kapasitas untuk menentukan tujuan, kebijakan, dan tindakan/implementasi.

b. Investasi

Kapasitas untuk menilai hasil, menentukan persediaan, dan memeriksa barang. Pengumpulan dan transmisi Data Investasi untuk akuntansi, pencatatan, pelaporan, dan tujuan lainnya.

c. Evaluasi

Mengevaluasi Proposal, Kinerja Karyawan, Pencatatan Hasil, Laporan Keuangan, dan Produk, serta Mengukur Kinerja Keuangan dan Melakukan Investigasi Produk.

d. Pengkoordinasi

Koordinasi Khususnya, kapasitas untuk berkomunikasi dengan orang lain dalam organisasi untuk menghubungkan dan memodifikasi program, menyiapkan divisi lain, dan membina hubungan dengan manajer lain.

e. Pengawasan (supervisi)

Pengawasan (supervision), atau kapasitas untuk mengawasi sekelompok pekerja, memberikan tugas, dan menangani karyawan yang melapor kepada pemimpin.

f. Pengaturan staff (*staffing*)

Kemampuan untuk merekrut, mewawancarai, dan memilih pekerja baru; menempatkan, mempromosikan, dan memindahkan pekerja; untuk mengelola staf bagian.

g. Negosiasi

Kapasitas untuk menegosiasikan persyaratan pembelian atau penjualan produk atau layanan,

Indikator Kinerja Manajerial

Alat ukur Agripa Fernando (2015:23) digunakan untuk mengukur Aspek-aspek kinerja manajemen dalam kajian sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja perusahaan bisa dievaluasi dengan seberapa baik karyawannya atau sumber daya lainnya melakukan tugas yang diberi sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja mengacu pada jumlah total pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu.

3. Pengetahuan terhadap pekerjaan

Ketiga, bakat kognitif seorang karyawan tercermin dalam pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yang mencakup kapasitas untuk mengidentifikasi, memahami, menyadari, dan menilai aktivitas atau pekerjaan tertentu.

4. Kreatifitas

Kapasitas untuk menghasilkan ide-ide baru, apakah ide-ide tersebut sepenuhnya orisinal atau hasil dari kombinasi baru dari unsur-unsur yang sudah ada sebelumnya.

5. Kerjasama tim

Kerja tim adalah sekelompok orang yang mengandalkan satu sama lain untuk menyelesaikan tugas dan berbagi hasilnya.

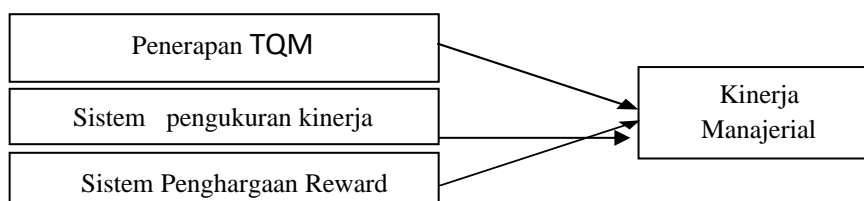
6. Inisiatif

Mengambil inisiatif untuk mencoba sesuatu yang baru adalah contoh dari inisiatif. Dengan kata lain, inisiatif adalah semacam kesadaran diri di pihak seseorang yang menyadari bahwa dia harus mengambil tindakan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya sendiri.

7. Fleksibilitas

Memiliki jadwal kerja yang fleksibel menyiratkan bahwa pekerja dapat memutuskan sendiri kapan, di mana, dan bagaimana mereka melakukan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

- H1 : Diduga Total Quality Management memengaruhi secara parsial dan simultan terhadap Kinerja Manajerial
- H2 : Diduga Sistem Pengukuran Kinerja memengaruhi secara parsial dan simultan terhadap Kinerja Manajerial.
- H3 : Diduga Penghargaan memengaruhi secara parsial dan simultan terhadap Kinerja Manajerial
- H4: Diduga Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan (reward) sama-sama memengaruhi secara parsial maupun simultan terhadap Kinerja Manajerial

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Istilah "penelitian lapangan" mengacu pada pemeriksaan mendalam tentang perusahaan yang sedang dipelajari oleh seorang peneliti. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dan berita yang dibutuhkan dengan mengajukan pertanyaan dan mendapatkan jawaban langsung dari orang yang bersangkutan.

Penelitian kepustakaan atau disebut juga dengan pengumpulan data sekunder dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku sangat berharga sebagai pedoman teoritis untuk melakukan penelitian lapangan serta mendukung dan menganalisis data.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
Secara khusus, mengumpulkan informasi melalui pengamatan langsung di lokasi yang dimaksud.
- b. Dokumentasi
Dengan kata lain, mengumpulkan informasi dengan menyusun file dan kertas dari perusahaan yang berkaitan dengan topik yang sedang dibahas.
- c. Kuesioner
Kuesioner adalah metode pengumpulan informasi dengan meminta responden menjawab serangkaian pertanyaan secara tertulis.

Populasi

Istilah "populasi" digunakan untuk merujuk pada seluruh kelompok, peristiwa, atau topik yang diminati.

Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang lebih besar yang mewakili kelompok yang lebih besar dalam hal ukuran dan fitur lainnya (Arikunto, 2013). Total sampling digunakan untuk analisis ini. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa dalam melakukan penelitian dengan jumlah sampel kurang dari seratus digunakan complete sampling. Dalam riset ini, 52 pekerja dari bagian pelayanan PT Astra International Tbk Toyota Auto 2000 Padang dijadikan sebagai sampel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Untuk melihat apakah residual atau variabel pengganggu dalam model regresi mengikuti distribusi normal, ahli statistik memakai uji Normalitas (Ghozali, 2015:160).

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara variabel bebas (independen) dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah residual suatu pengamatan memiliki varians yang berbeda dengan yang lain (Ghozali, 2015: 44).

Metode Analisis

Analisis Regresi Linier Berganda

Menganalisis kekuatan asosiasi dan dampak lebih dari dua variabel independen merupakan tujuannya analisis regresi linier berganda (Sugiono, 2014: 210). Persamaan untuk model regresi berganda (Sugiono, 2014:210):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : nilai prediksi dari Y

a : bilangan konstan

b_1, b_2, \dots, b_k : koefisien variabel bebas

X1 : *total quality management*

X2 : *sistem pengukuran kinerja*

X3 : *penghargaan (reward)*

e : Standar Error

Koefisien Determinasi (R^2)

Kekuatan penjelas model atas variabel dependen bisa dievaluasi memakai koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi mengambil nilai antara 0 dan 1.

Metode Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel independen dalam riset ini memberikan kontribusi dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2016).

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen model memengaruhi signifikan kepada variabel dependen (Ghozali, 2016).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Tabel 1. Uji Validitas

Soal	Batas validitas	X1	X2	X3	Y
1	0,266	0,600	0,548	0,855	0,723
2	0,266	0,836	0,503	0,748	0,584
3	0,266	0,784	0,434	0,441	0,599
4	0,266	0,552	0,395	0,808	0,699
5	0,266	0,811	0,711	0,745	0,750
6	0,266	0,740	0,572	0,552	0,714
7	0,266	0,504	0,658	0,843	0,724
8	0,266	0,635	0,684	0,736	0,650
9	0,266	0,694	0,666	0,489	0,620
10	0,266	0,762	0,631	0,772	0,595

Soal	Batas validitas	X1	X2	X3	Y
11	0,266	0,599	0,704	0,680	0,669
12	0,266	0,727	0,700	0,781	0,569
13	0,266	0,693	0,645	0,742	0,621
14	0,266	0,66	0,587	0,571	0,669
15	0,266	0,734	0,655	0,707	0,749
16	0,266	0,619	0,691	0,680	0,772
17	0,266	0,678	0,584	0,510	0,759
18	0,266	0,667	0,650	0,745	0,698
19	-	-	-	-	0,699
20	-	-	-	-	0,602
21	-	-	-	-	0,815

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual	
N	52	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.64537850
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.117
	Negative	-.088
Test Statistic	.117	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.074	

Sumber : Hasil olahan SPSS v24

Skor Asym.Sig (2-tailed) unstandardized residual adalah 0,074, seperti terlihat melalui Tabel 2. Skor Asym.Sig (2-tailed) pada riset ini berada di atas ambang batas signifikansi $\alpha = 0,05$, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil.

Uji Multikolinieritas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

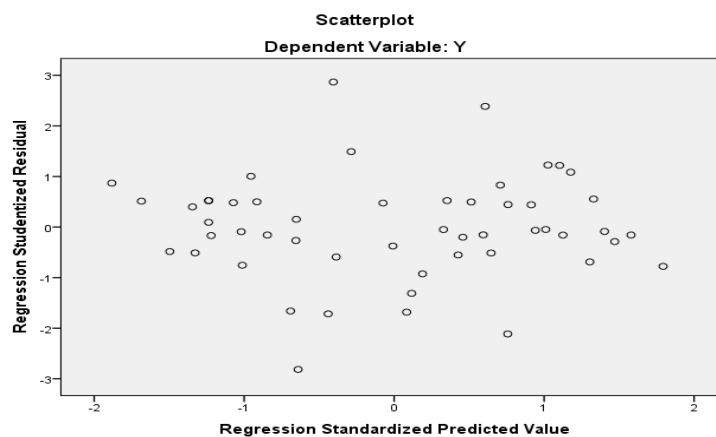
Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Total Management	Quality 0,305	3.284	Tidak Multikolinieritas
Sistem Kinerja	Pengukuran 0,405	2.470	Tidak Multikolinieritas
Penghargaan	0,212	4.719	Tidak Multikolinieritas

Sumber : Hasil olahan SPSS v24

Tabel 3 menunjukkan data olahan untuk uji multikolinieritas yang menampilkan yaitu nilai VIF (Variation Inflation Factor) untuk semua variabel independen kurang dari 10 dan nilai tolerance dari Collinearity Statistics mendekati 1.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat distribusi varians residual yang tidak merata dalam model regresi. Heteroskedastisitas tidak diinginkan dalam model regresi (Ghozali, 2013: 30).



Sumber : Hasil olahan SPSS v24
Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Plot pada Gambar 2 tersebar dan tidak mengikuti pola yang terlihat, menampilkan yaitu data didistribusikan dengan cara yang tidak terstruktur. Bahwa tidak ada contoh heteroskedastisitas dan penelitian dapat berjalan sesuai rencana adalah kesimpulan yang masuk akal untuk dibuat.

Analisis Data

Tabel 4. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	-.083	4.673
1 x1	.284	.099
x2	.354	.099
x3	.557	.116

Sumber : Hasil olahan SPSS v24

Berikut bisa menyimpulkan dari parameter persamaan regresi yang menggambarkan variabel-variabel yang memengaruhi PT ASTRA INTERNATIONAL TBK TOYOTA AUTO 2000 PADANG: berikut:

$$Y = -0,083 + 0,284 X_1 + 0,354 X_2 + 0,557 + e$$

1. Nilai konstanta sebanyak -0,083 yang berarti bahwa jika tidak ada variabel bebas yang terdiri *Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan* yang memengaruhi *Kinerja Manajerial*, artinya besarnya *Kinerja Manajerial* adalah -0,083
2. Variabel *Total Quality Management* (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap *Kinerja Manajerial*, dengan koefisien regresi *Total Quality Management* dari perhitungan linier berganda bisa dilihat sebanyak 0,284.
3. Variabel *Sistem Pengukuran Kinerja* (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap *Kinerja Manajerial*, dengan koefisien regresi sebanyak 0,354.
4. Variabel *Penghargaan* (X3) mempunyai pengaruh positif terhadap *Kinerja Manajerial*, dengan koefisien regresi sebanyak 0,557.

Uji Koefisien Determinan

Tabel 5. Uji Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.943a	.890	.883

Sumber : Hasil olahan SPSS v24

Tabel 5 menampilkan yaitu variabel independen TQM, sistem pengukuran kinerja, dan penghargaan menerangkan 88,3% variasi variabel dependen kinerja manajerial, sementara bersisa 0,117 atau 11,7% bisa dikaitkan dengan variabel perancu seperti komitmen, persepsi, dan budaya organisasi (yang semuanya berada di luar cakupan riset ini).

Pengujian Hipotesis

Uji t

Hasil menguji t dari riset ini bisa disajikan melalui Tabel 6.berikut ini.

Tabel 6. Hasil Uji t

Model	T	Sig.
(Constant)	-0.18	.986
1 x1	2.862	.006
x2	3.588	.001
x3	4.812	.000

Sumber : Hasil olahan SPSS v24

Temuan berikut dibuat sehubungan dengan tiga variabel independen yang termasuk dalam model regresi:

1) Uji t terhadap *Total Quality Management* (X1)

Hasil perhitungan variabel Total Quality Management menunjukkan signifikansi statistik pada nilai kurang dari ($0,000 < 0,05$), seperti yang ditunjukkan melalui Tabel 6. Nilai t hitung X1 adalah 2,862, sementara nilai t tabel adalah 2,010. Artinya t hitung lebih besar dari t tabel. Sehingga jika H1 diterima, artinya Kinerja Manajerial PT ASTRA INTERNATIONAL TBK TOYOTA AUTO 2000 Padang berkorelasi positif dengan variabel Total Quality Management.

2) Uji t terhadap *Sistem Pengukuran Kinerja* (X2)

Tabel 6 menampilkan nilai hitung untuk variabel Sistem Pengukuran Kinerja yang secara statistik signifikan pada level ($0,010 < 0,05$). Bisa ditunjukkan bahwa t hitung X2 = 3,588 lebih banyak dari t tabel ($3,588 > 2,010$). Jika kita menerima H2, artinya kita tahu bahwa Kinerja Manajerial Departemen Layanan di PT ASTRA INTERNATIONAL TBK TOYOTA AUTO 2000 Padang berkorelasi positif dengan variabel yang mewakili Sistem Pengukuran Kinerja.

3) Uji t terhadap *Penghargaan* (X3)

Tabel 6 menampilkan temuan yang dihitung untuk variabel Pendapatan, yang menunjukkan signifikansi statistik pada nilai di bawah ($0,030 < 0,05$). Sedangkan t hitung X3 = 4,812, t tabel adalah 2,010, hal ini menampilkan yaitu t hitung $>$ t tabel. Penerimaan H3 menghasilkan kesimpulan bahwa variabel reward memengaruhi positif terhadap kinerja manajemen pada bagian pelayanan PT ASTRA INTERNATIONAL TBK TOYOTA AUTO 2000 Padang.

Uji F

Hasil pengujian disajikan melalui Tabel 7.

Tabel 7. ANOVA

Model	F	Sig.
1 Regression	8876.751	.000b

Sumber : Hasil olahan SPSS v24

Tabel 7 menampilkan yaitu pada tingkat signifikansi 0,000 nilai estimasi F sebanyak 129,051. Karena 0,000 tidak melebihi 0,05, artinya H1 diterima, dan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel sebanyak 98.991 ($2,79 < 2,91$). Manajemen Kualitas Total, Sistem

Pengukuran Kinerja, dan Penghargaan Kinerja Manajerial di PT ASTRA INTERNATIONAL TBK TOYOTA AUTO 2000 Padang, tampaknya, adalah jalan yang harus ditempuh di sektor jasa.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial

Ambang batas signifikansi untuk variabel independen TQM dalam pengujian H1 adalah 0,006. Karena nilai ini kurang dari 0,006, artinya hipotesis nol (H_{a1}) diterima dan ditarik kesimpulan bahwa penerapan TQM memengaruhi kepada kinerja manajerial (Ghozali, 2013:98) karena variabel TQM memiliki tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05.

TQM adalah sistem yang meningkat dari waktu ke waktu dan secara konsisten memberikan layanan yang sangat baik kepada konsumen, yang keduanya memiliki pengaruh langsung pada efisiensi manajemen, asalkan TQM diterapkan dengan baik dan efektif di dalam perusahaan tersebut.

Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial

Pengujian hipotesis tahap kedua menampilkan yaitu variabel independen sistem penilaian kinerja secara statistik signifikan pada tingkat 0,001. Karena tingkat signifikansi variabel sistem pengukuran kinerja lebih besar dari 0,05 ($0,001 > 0,05$), artinya diterima hipotesis nol bahwa tidak ada pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial (Ghozali, 2013:98).

Efektivitas manajerial organisasi bisa ditingkatkan dengan menerapkan sistem pengukuran kinerja, dan sistem seperti itu akan terbukti berguna jika dan hanya jika menghasilkan wawasan yang bisa ditindaklanjuti tentang cara memotivasi dan mengarahkan karyawannya dengan lebih baik. Output manajerial akan dipengaruhi, namun hanya ketika sistem pemantauan kinerja yang ada mampu memberikan umpan balik yang bermanfaat.

Riset ini memberikan kepercayaan pada temuan dari karya Cynthia N. Kumentas, (2013), yang berpendapat bahwa sistem penilaian kinerja berdampak besar pada keluaran manajemen.

Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial

Sistem penghargaan variabel independen ditemukan memiliki tingkat signifikansi 0,000 pada putaran ketiga pengujian hipotesis. Mengingat bahwa tingkat signifikansi variabel sistem reward lebih besar dari tingkat signifikansi variabel kontrol (yaitu 0,01), artinya bisa dikatakan bahwa sistem reward memengaruhi kinerja manajerial (karena 0,000 > 0,05 tidak melebihi 0,05). (Ghozali, 2013:98) kurang dari 0,05.

Penelitian menampilkan yaitu sistem penghargaan memengaruhi kinerja manajerial, dan ini mungkin karena fakta bahwa sampel yang digunakan terdiri dari pekerja intelektual yang berpendidikan tinggi yang lebih peduli dengan metode penilaian kinerja mereka daripada penghargaan itu sendiri. Akibatnya, para pekerja dalam sampel tidak memakai sistem penghargaan sebagai panduan untuk meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja, melainkan memandang penghargaan sebagai produk sampingan dari kerja keras mereka. Temuan riset ini menguatkan temuan Raisa Shoffiani Jusuf (2013), yang menemukan bahwa insentif finansial berdampak besar pada produktivitas pekerja dalam peran manajemen.

Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial

Tabel 6 menampilkan yaitu nilai F adalah 129.051 pada tingkat signifikansi 0,000, dan karena nilai probabilitas kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), hipotesis nol tidak ada interaksi

bersignifikan antara variabel TQM, sistem pengukuran kinerja, dan penghargaan. (pahala) diterima.

Studi sebelumnya oleh Primadana et al. (2014), Jusuf (2013), Mintje (2013), dan Narsa (2007) memperkuat gagasan bahwa menerapkan TQM, sistem pengukuran kinerja, dan sistem insentif sekaligus memiliki dampak yang besar terhadap kinerja manajemen.

KESIMPULAN

1. Variabel *total quality management* memengaruhi bersignifikan kepada *kinerja manajerial* pada departemen service PT ASTRA INTERNATIONAL TBK TOYOTA AUTO 2000.
2. Variabel Sistem Pengukuran Kinerja memengaruhi bersignifikan kepada Kinerja Manajerial departemen service PT ASTRA INTERNATIONAL TBK TOYOTA AUTO 2000 Padang.
3. Variabel Penghargaan memengaruhi bersignifikan kepada Kinerja Manajerial departemen service PT ASTRA INTERNATIONAL TBK TOYOTA AUTO 2000 Padang.
4. *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, Penghargaan secara simultan memengaruhi bersignifikan kepada Kinerja Manajerial pada departemen service PT ASTRA INTERNATIONAL TBK TOYOTA AUTO 2000 Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Robert N. Dan Vijay Govindarajan. 2009. "Management Control System", Buku Kedua, Edisi Kesebelas, Salemba Empat, Jakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya:Bandung
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fahmi, Irham. 2014. "Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi". Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Freeman, R. E., J. S. Harrison, A. C. Wicks, B. L. Parmar, dan S. D. Colle. 2010. Stakeholder Theory. In The State of the Art. New York: Cambridge University Press.
- Ghozali, dan Chairiri. "Teori Akuntansi" Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2007.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.
- Goetsch & Davis, M.N, Nasution "Total Quality Management", 2009 Edisi revisi – Salemba Empat, Jakarta
- GRI. 2016. Sustainability Report Disclosure Standart.
- Hansen, Mowen. 2009. "Akuntansi Manajemen". Buku Pertama, Salemba Empat, Jakarta
- Hasanah, N. m., D. Syam, dan A. W. Jati. 2015. "Pengaruh Corporate Governance terhadap Pengungkapan Sustainability Report pada Perusahaan di Indonesia". Jurnal Reviu Akuntansi Keuangan, Vol.5, No.1, hlm: 771720.
- Jusuf, Raisa Shoffiani. 2013. "Analisis Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Reward terhadap Kinerja Manajerial", Jurnal EMBA, Volume 1, No.3, Hal. 634-644.
- Kumentas, Chynthia N. 2013. "Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial PT Pos Indonesia", Jurnal EMBA, Volume 1, No.3, Hal. 796-805.
- Mintje, Nastiti. 2013. "Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada PT Air Manado", Jurnal EMBA, Volume 1, No.3, Hal. 52-62.
- Mowen, Maryanne M., Don R. Hansen, and Dan L. Heitger. Cornerstone of Managerial Accounting. Fifth. USA: South-Western Cengage Learning, 2014.

- Mulyadi & Jhony Setyawan, 2001. “*Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*”. Edisi II, Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi. 2009.” *Akuntansi Manajemen*”. Salemba Empat, Jakarta.
- Narsa, I Made & Yuniawati, Rani Dwi. 2013. “*Pengaruh Interaksi antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial*”, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume 5, No. 1, 18-34.
- Narsa, I Made. 2007. “*Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan*”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 12, No.2, 185-194.
- Nasution. 2005. “*Manajemen Mutu Terpadu*”, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Primadana, Gede Heery Mera dkk. 2014 “*Pengaruh Partisipasi Dalam Penyusunan Anggaran, Kejelasan Sasaran Anggaran dan Struktur Desentralisasi terhadap Kinerja Manajerial SKPD dengan Pengawasan Internal sebagai Variabel Pemoderasi*”, *Jurnal Program S1*, Volume 2, No.1.
- Rini Rudyanto. 2020. The Effect of Stakeholder Pressure and Corporate governance on the Quality of Sustainability report. *International Journal of Ethics and Systems*.
- Simamora, Henry. 2012. “*Akuntansi Manajemen*”, Edisi Ketiga, Star Gate Publisher, Duri.
- Simanjutak, Payaman J, 2016, *Manajemen dan evaluasi kinerja*. Publisher, Jakarta: Fakultas Ekonomi UI
- Sugiono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 2014, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Suprantinegrum, Rr dan Zulaikha, “*Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial dengan Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (reward) sebagai Variabel Moderating*”, *Jurnal SNA VI*, 2003.
- www.google scholar.com Fernandez-Feijoo, B., S. Romero, dan S. Ruiz. 2012. "Effect of Stakeholders' Pressure on Transparency of Sustainability Reports within the GRI Framework". *Journals of Business Ethics*, Vol., No.122, hlm: 53-63.