

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SISTEM  
PENGUKURAN KINERJA, SISTEM PENGHARGAAN  
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL  
(STUDI EMPIRIS PADA PERUSAHAAN FINANCE DI PEKANBARU)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.1) pada  
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Riau*



**OLEH**

**MHD. SHARIZAL  
NPM : 145310150**

**Program Studi Akuntansi S-1**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2019**



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS EKONOMI**

JalanKaharuddinNasution KM.11 No. 113 MarpoyanPekanbaru

Telp : (0761) 674681 Fax : (0761) 674834

Pekanbaru 28284

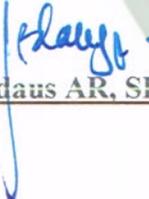
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : MHD SHARIZAL  
NPM : 145310150  
JURUSAN : AKUNTANSI S-1  
FAKULTAS : EKONOMI  
JUDUL : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL ( STUDY EMPIRIS PADA PERUSAHAAN FINANCE DI PEKANBARU)

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

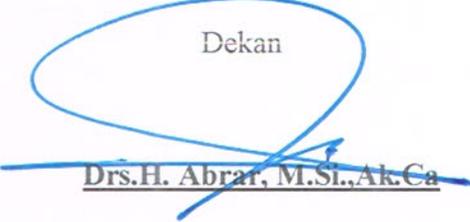
  
Dr. Firdaus AR, SE.,M.Si.,Ak.

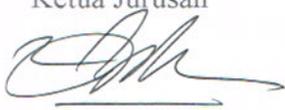
  
Dina Hidayat, SE,Msi.,Ak., CA

Disetujui Oleh :

Dekan

Ketua Jurusan

  
Drs.H. Abrar, M.Si.,Ak.Ca

  
Dra. EnyWahyuningsih, M.Si.,Ak.,CA

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SISTEM  
PENGUKURAN KINERJA, SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL  
(STUDI EMPIRIS PADA PERUSAHAAN FINANCE DI PEKANBARU)**

**A B S T R A K**

**Oleh**

**Mhd Sharizal**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *total quality management*, sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial Perusahaan *finance* di Pekanbaru. Penelitian ini melibatkan beberapa rriteria responden dengan menggunakan kuisisioner yang disebarakan kepada 27 perusahaan *finance* di Pekanbaru, yang terdaftar di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru selama akhir tahun 2017. Prosedur penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dimana semua anggota populasi diteliti dengan jumlah pengamatan sebanyak 81 orang. Dengan pertimbangan sekurang-kurangnya 1 (satu) manajer keuangan, 2 (dua) staff bagian akuntannya . Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif dan kuantitatif. Program SPSS juga di butuhkan dalam menganalisis data.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa uji parsial variabel sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan *finance* di Kota Pekanbaru. Sedangkan *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan *finance* di Kota Pekanbaru.

**EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT, MEASUREMENT  
SYSTEM  
PERFORMANCE, THE AWARD SYSTEM  
MANAGERIAL PERFORMANCE  
(EMPIRICAL STUDY ON FINANCE COMPANIES IN PEKANBARU)**

**A B S T R A K**

**By**

**Mhd Sharizal**

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of total quality management, reward systems and performance measurement systems on the managerial performance of finance companies in Pekanbaru. This study involved a number of respondents using a questionnaire distributed to 27 finance companies in Pekanbaru, which were registered at the Department of Industry and Trade of Pekanbaru City during the end of 2017. The sampling procedure used in this study was the purposive sampling method, which is taking a sample in which all members the population was studied with 81 observations. With the consideration of at least 1 (one) financial manager, 2 (two) accounting staff. Data analysis methods used are descriptive and quantitative. The SPSS program is also needed in analyzing data.

Based on the results of the study note that the partial test of performance measurement system variables and the reward system does not affect managerial performance in finance companies in Pekanbaru City. Whereas total quality management influences managerial performance in finance companies in Pekanbaru City.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selain itu selawat beriring salam juga dikirimkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliah kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini, penulis membuat skripsi yang berjudul **“Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perusahaan finance di Pekanbaru)”**. Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian oral comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau di Pekanbaru.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari penulisan skripsi ini, penulisan banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian,

pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Kepada kedua orang tua ku, Ayahnda Sanapiah (Alm) dan Ibunda Mustika Dewi serta adekku Afiful Abadi dan Nur Syila Sandy, terima kasih yang tak terhingga atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, bantuan baik moril maupun materil dan segala-galanya kepada ananda selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulsi dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.
3. Bapak Drs. Abrar, MSi, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIR
4. Ibu Dra. Eny Wahyuningsih, M.Si. Ak. CA, Selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi UIR
5. Bapak Dr. Firdaus AR, SE, M.Si, Ak. CA, selaku dosen pembimbing I yang tak pernah lelah meberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini selesai.
6. Ibu Dina Hidayat, SE, M.Si, Ak. CA, selaku dosen pembimbing II yang tak henti-hentinya memberikan motivasi, memperbaiki dan menyempurnakan sehingga penulisan karya ilmiah ini dapat diselesaikan pada waktunya.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi

UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar dikampus.

8. Pimpinan beserta staff karyawan Perusahaan finance di Pekanbaru yang digunakan dalam penelitian ini, yang telah bersedia memberi kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2014 di Fakultas Ekonomi UIR dan teman-temanku lainnya yang tidak bisa dijelaskan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan support selama ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Juli 2019

Penulis

**MHD SHARIZAL**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>		<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>		<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>		<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>		<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>		<b>viii</b>
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Perumusan Masalah	7
	C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
	D. Sistematika Penulisan	9
<b>BAB II</b>	<b>TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b>	<b>12</b>
	A. Telaah Pustaka	12
	1. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	12
	2. Karakteristik TQM	13
	3. Konsep <i>Total Quality Management</i>	15
	4. Prinsip-Prinsip TQM	16
	5. Sistem Penghargaan	16
	6. Jenis Penghargaan	17
	7. Karakteristik Sistem Penghargaan yang Efektif	18
	8. Kinerja Manajerial	21
	9. Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja manajerial	24
	10. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial	25
	11. Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial	26
	12. Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial	27
	13. Model Penelitian	28

	B. Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
	A. Lokasi Penelitian.....	29
	B. Operasional Variabel.....	29
	C. Populasi dan Sampel .....	31
	D. Jenis dan Sumber Data .....	33
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
	F. Analisis Data .....	33
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM BPR DI KOTA PEKANBARU .....</b>	<b>39</b>
	A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	39
	B. Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
	C. Aktivitas Perusahaan <i>Finance</i> .....	46
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
	A. Deskripsi Responden.....	47
	B. Deskriptif Statistik.....	49
	C. Uji Kualitas Data .....	50
	D. Uji Asumsi Klasik .....	52
	E. Koefisien Determinasi .....	55
	F. Analisis Data .....	56
	G. Pengujian Hipotesis .....	57
	H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
	A. Kesimpulan .....	64
	B. Saran.....	65
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1.	Daftar Sampel.....	32
Tabel V.1.	Jumlah responden dan tingkat pengembalian.....	47
Tabel V.2.	Karakteristik Responden pada Perusahaan Finance di Kota Pekanbaru .....	48
Tabel.V.3.	<i>Descriptive Statistics</i> .....	50
Tabel.V.4.	Hasil Uji <i>Validitas</i> Data.....	51
Tabel V.5	Hasil Uji <i>Reliabilitas</i> Data.....	51
Tabel V.6	Hasil Uji Multikolinearitas .....	55
Tabel V.7	<i>Coefficients</i> .....	56
Tabel V.8	<i>Model Summary</i> .....	57
Tabel V.9	<i>Coefficients</i> .....	59

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar. II.1 Model Penelitian.....	28
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Perusahaan <i>Finance</i> .....	40
Gambar. V.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	52
Gambar. V.2 Pengujian <i>Heterokedastisitas</i> .....	53



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perubahan lingkungan dari lokal ke global telah menyebabkan perubahan di hampir semua bidang kehidupan. Terlihat jelas di antaranya adalah perusahaan asuransi. Banyaknya perusahaan asuransi di Pekanbaru, baik untuk asuransi jiwa dan asuransi kecelakaan, mengharuskan perusahaan untuk lebih dapat mengambil manfaat dari perkembangan pasar di sektor keuangan.

Kinerja adalah prasyarat yang harus diketahui dan diperbarui di beberapa tempat untuk menentukan tingkat pencapaian hasil organisasi terkait dengan visi organisasi dan untuk mengetahui efek baik dan buruk dari kebijakan bisnis yang diambil. dan akhirnya, kinerja sebagai moderator manajemen untuk menilai dan memantau progres yang telah di targetkan sejauh ini atau selama periode jangka yang di tetapkan.

Persaingan yang kuat antara semua perusahaan mengharuskan setiap perusahaan untuk melakukan segala hal yang mungkin untuk meningkatkan kinerjanya, perusahaan juga harus dapat mengatasi semua hambatan yang dapat menghambat pertumbuhan perusahaan untuk memastikan kelangsungan hidup perusahaan. Kepemimpinan adalah kunci keberhasilan mengimplementasikan TQM dalam skala besar, para pemimpin mengidentifikasi kebutuhan dan membentuk visi.

Pengukuran kinerja juga dilakukan untuk menekan perilaku yang tidak pantas dan untuk merangsang dan menegakkan perilaku yang diinginkan melalui umpan balik awal dan kinerja

yang memuaskan, baik intrinsik maupun ekstrinsik. Mulyadi (2009: 419) memberikan definisi tentang penilaian kinerja, yaitu Penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah

Sistem pengukuran kinerja di perusahaan perlu merencanakan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan dan kinerja yang ditetapkan. Dengan mengukur kinerja, manajer juga dapat menentukan apakah tujuan telah terpenuhi, sehingga mereka dapat segera dianalisis untuk kelemahan yang terjadi.

dua faktor yaitu: keyakinan manajer terhadap kemungkinan kinerja mendatangkan penghargaan dan nilai penghargaan.

Penelitian ini dilakukan perusahaan *finance* yang ada di Kota Pekanbaru. menyebabkan defisit pada Perusahaan Finance karena anggota internal nya sendiri yang melakukan kecurangan pada Perusahaan Finance tersebut. Penelitian ini merupakan representasi dari studi sebelumnya oleh Rian Angelina (2012) yang meneliti dampak Total Quality Management, sistem penghargaan, dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajer di rumah sakit Pekanbaru. Dalam penelitian ini peneliti mengganti salah satu variabel dan objek penelitian. Alasan penelitian ingin meneliti judul ini karena penelitian-penelitian terdahulu memiliki hasil yang berbeda-beda terhadap hubungan antar variabelnya. Dalam situasi ekonomi yang sangat berkembang pesat saat ini. Mulyanti (2014), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa “sistem pengukuran kinerja dengan TQM dan interaksi antara sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial”. Mardiyah dan Sudiono (2016), melakukan penelitian menunjukkan bahwa “TQM dan sistem pengukuran kinerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja manajerial, TQM dan sistem reward berpengaruh terhadap kinerja manajerial dan tidak ada pengaruh TQM dan profit center terhadap kinerja manajerial”.

Dari latar belakang dan fenomena masalah yang telah diuraikan di atas, maka hal ini menjadi alasan bagi peneliti untuk mengambil judul :“ **Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perusahaan finance di Pekanbaru)**”.

## **B. Perumusan Masalah**

di tinjau dari apada yang di sampaikan di atas, penulis menyajikan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Manajemen Kualitas Total Mempengaruhi Kinerja Manajemen Perusahaan Pembiayaan di Pekanbaru?
2. Apakah sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial Perusahaan finance di Pekanbaru ?
3. Apakah *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan dan system pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja Manajerial Perusahaan *finance*?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial Perusahaan *finance*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial Perusahaan *finance*
- c. Untuk mengetahui pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial Perusahaan *finance*.

- d. Untuk mengetahui dampak manajemen kualitas secara keseluruhan terhadap kinerja manajemen perusahaan pembiayaan.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

- a. Dapat memberikan pengetahuan tambahan yang bermanfaat tentang Manajemen Kualitas Total, Sistem Penghargaan dan sistem pengukuran kinerja di suatu agensi atau perusahaan dan dapat diterapkan ke dunia kerja
- b. Perusahaan  
dari uraian di atas sehingga dapat menambahkan saran dan pendapat kepada perusahaan tentang pentingnya menerapkan TQM dan sistem akuntansi, di mana dalam penelitian ini sistem pengukuran kinerja adalah salah satu alat strategis yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan. Peneliti selanjutnya
- c. Peneliti selanjutnya  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan penelitian selanjutnya terutama mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial

## D. Sistematika Penulisan

karya ilmiah ini terdapat VI (enam) bab, dimana susunannya sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan yang memaparkan latar belakang masalah, perumusan masalah, sistematika penulisan, dan tujuan dan manfaat penelitian

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Merupakan bab tinjauan pustaka tentang total quality management, sistem penghargaan dan kinerja manajerial, sistem pengukuran kinerja, pengembangan hipotesis penelitian, penelitian-penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran teoritis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode penelitian, yaitu objek penelitian, populasi dan sampel, operasi variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan analisis data yang digunakan

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menceritakan sekilas sejarah perusahaan, aktivitas kantor finance

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan karya hasil dan penjelasan yang dilakukan, mengoreksi hasil penelitian tersebut, menganalisis dan menguraikan

### **BAB VI : PENUTUP**

berisikan bab tentang penutup yaitu kesimpulan dan saran.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### A. Telaah Pustaka

##### 1. Pengertian *Total Quality Management*

*Total Quality Management* (TQM) merujuk pada penekanan kualitas yang meliputi organisasi keseluruhan, mulai dari pemasok hingga pelanggan. TQM menekankan komitmen manajemen untuk mendapatkan arahan yang terus menerus ingin dicapai dan keunggulan dalam semua aspek produk dan jasa yang penting bagi pelanggan (Heizer, 2010:41).

Menurut Tjiptono dan Diana (2010:4) TQM merupakan :

suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia proses dan lingkungannya.

TQM menurut Nasution (2009: 22) juga diartikan sebagai :

perpaduan semua fungsi manajemen meliputi semua bagian dari satu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas dan kepuasan pelanggan.

Tujuan utama TQM adalah perbaikan mutu pelayanan yang secara terus menerus. TQM merupakan suatu sistem yang saat ini mulai diterapkan oleh perusahaan-perusahaan karena dianggap mampu mendukung kinerja manajerialnya. TQM juga dikenal dengan manajemen mutu terpadu.

Menurut Purwanto (2009: 7) :

TQM pada dasarnya merupakan upaya untuk menciptakan diantara para karyawan dengan menerapkan berbagai teknik pemecahan permasalahan secara kelompok dengan memusatkan perhatian pada kepuasan *customer*.

Menurut Purnama (2010:51), TQM adalah :

sistem tersruktur dengan serangkain alat, teknik dan filosofi yang didisain untuk menciptakan budaya perusahaan yang memiliki fokus terhadap konsumen, meilbatkan partisipasi aktif pekerja, dan perbaikan kualitas terus menerus dengan tujuan agar sesuai dengan harapan konsumen.

Hitt, Ireland dan Hoskisson (2012:223) mengatakan TQM adalah :

Inovasi manajerial yang menekankan komitmen total organisasi kepada pelanggan dan untuk terus menerus melakukan perbaikan setiap proses melalui penggunaan pendekatan pemecahan masalah, digerakkan oleh data, didasarkan pada pemberdayaan kelompok-kelompok dan tim-tim karyawan.

## 2. Karakteristik TQM

Adapun 10 karakteristik TQM menurut Nasution (2011:22), yaitu :

1. Fokus Pada Pelanggan, dalam TQM, pelanggan internal dan pelanggan eksternal adalah driver. anggota custome luar daerah memilih kualitas produk atau jasa, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2. Obsesi Terhadap Kualitas, penetapan sumber daya atas pelanggan internal dan eksternal dengan nilai yang di pilih itu, kelompok tersebut Harus berusaha agar tujuan kelompok itu harus tercapai dengan kinerja yang efisien.
3. Pendekatan Ilmiah, pendekatan ilmiah di terapkan atas dasar penerapan variable TQM, awal mulanya membentuk kegiatan serta menemukan titik puncak resolusi, yang menyangkut dengan kegiatan di bentuk tersebut. begitu adanya data yang di gunakan kemudian dalam menata titik temu, meninjau kegiatan, dan melaksanakan perbaikan.
4. Komitmen Jangka Panjang, TQM adalah gagasan baru dalam meninjau kegiatan operasional. oleh karena itu di butuhkan kebiasaan perusahaan yang mesti baru juga. demikian juga ketetapan prinsip dalam suatu organisasi sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat di jalankan sesuai dengan visi dan misi.
5. Kerjasama Team, Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.
6. Perbaikan Sistem Secara berkelanjutan, setiap produk atau jasa dihasilkan dengan menggunakan cara-cara atas apa yang telah di tetapkan di dalam suatu sistem organisasi tersebut. oleh demikian itu, sistem yang sudah di jalankan tahap demi tahap akan menjadi suatu progress mendasar bagi customer dan bagi ruang lingkup organisasi itu sendiri.

### **3. Konsep *Total Quality Management***

Menurut (Nasution, 2011:28) TQM merupakan :

Sistem manajemen yang berfokus pada semua orang/tenaga kerja, bertujuan untuk terus-menerus meningkatkan nilai yang diberikan bagi pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah daripada nilai suatu produk.

TQM ini membutuhkan komitmen semua anggota organisasi untuk meningkatkan semua bidang kelola manajer. Pada dasarnya, konsep TQM mengandung tiga unsur (Bounds *et al.* dalam Nasution, 2011:28), yaitu berikut ini:

1. Strategi Nilai Pelanggan Nilai pelanggan merupakan kegunaan yang bisa di dapat customer dari menggunakan barang / jasa yang diproduksi pada organisasi atau perusahaan dan membebaskan ke customer untuk meraihnya. Strategi ini adalah planning usaha yang memberikan kualitas kepada pelanggan, termasuk fitur produk, metode layanan, dan sebagainya.
1. struktur Organisasional struktur organisasi berfokus agar bisa menyampaikan skor pada customer . struktur ini meliputi sumber daya, bahan, teknologi mesin / proses, metode kerja dan metode aplikasi, alur kerja, aliran informasi, dan pengambilan keputusan.
2. kualitas data teruji terutama apa yang sukai dan pada customer, hal ini di liht dari hasil kerjanya selama berada di perusahaan. Semua orang tahu tes keselamatan dalam kualifikasi yang harus diikuti., lalu yakin bahwa perusahaan akan menginginkan klien.

#### **4. Prinsip-Prinsip TQM**

Menurut Hensler and Brunell dalam Nasution (2011:30), ada empat prinsip utama dalam TQM, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan Menawarkan kepuasan dengan kebutuhan pelanggan dalam semua aspek, termasuk harga, keamanan, dan aktualitas. Karena itu, semua kegiatan perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan.
2. Penghargaan untuk semua orang Dalam perusahaan kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki bakat dan kreativitas yang unik. Dengan demikian, karyawan adalah sumber daya paling berharga dari organisasi. Karena itu, setiap orang di organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan..
3. Manajemen berbasis fakta Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, setiap keputusan berdasarkan data, dengan mengacu pada konsep prioritas dan variasi, bukan hanya perasaan.
4. Peningkatan berkelanjutan Peningkatan berkelanjutan harus dilakukan secara sistematis sehingga perusahaan dapat sukses. Konsep yang digunakan adalah siklus yang terdiri dari tahapan perencanaan, implementasi rencana, verifikasi hasil implementasi rencana dan tindakan korektif menuju hasil yang diperoleh.

#### **5. Sistem Penghargaan**

Penghargaan didefinisikan sebagai (Tohardi, 2012:317) :

Hadiah ditawarkan untuk memotivasi karyawan agar memiliki produktivitas tinggi. Hadiah adalah insentif yang menghubungkan pembayaran berdasarkan peningkatan produktivitas karyawan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif (Simamora, 2009:514).

Program penghargaan penting bagi organisasi karena mengidentifikasi upaya organisasi untuk melindungi sumber daya manusia sebagai elemen inti dan merupakan komponen biaya yang paling penting. Terlepas dari pertimbangan ini, evaluasi juga merupakan aspek penting bagi karyawan, karena bagi individu atau karyawan, nilai hadiah mencerminkan nilai pekerjaan mereka di antara karyawan itu sendiri, keluarga mereka dan komunitas mereka. (Sulistiyani dan Rosidah, 2009)

## 6. Jenis Penghargaan

Menurut Robbins (2014:276) ada dua jenis penghargaan, sebagai berikut:

1. Penghargaan Intrinsik yaitu penghargaan yang diterima oleh perorangan untuk personal anggota mereka sendiri.
2. feedback dari luar adalah penghargaan yang diterima oleh perorangan yang disediakan oleh organisasi.
  - a. Komvensasi Langsung
  - b. Komvensasi Tidak Langsung
  - c. Penghargaan Non financial

di lihat dari isu di atas dimana pendapat yang akan di lampirkan di atas merupakan suatu yang bisa mendapat pikiran baik bagi anggota dan memberikan data dan mengingatkan betapa berharganya suatu yangdiberi cap positif di bandingkan dengan yang tidak di beri cap positif. Penghargaan jugameningkatkan motivasi karyawan terhadap ukuran kinerja, kemudian membantukaryawan agar anggota mengalokasikan waktu dan usaha mereka. Sistem penghargaan

dapat menyinggung perilaku anggota agar meraihtujuanorganisasi. Organisasi akan menyampaikan aspirasi pada para anggota organisasi jika kinerja mereka sesuai dengan apa yang di atrgetkan perusahaan.

## 7. Karakteristik Sistem Penghagaan yang Efektif

Sistem penghargaan menurut Sculers dan Jakson (2010:80) dapat digunakan untuk:

1. Dikombinasikan dengan upaya rekrutmen, rencana kompensasi yang baik dapat membantu mendapatkan orang yang potensial atau berkualitas sesuai dengan apa yang dibutuhkan perusahaan. Ini karena orang yang berkualitas baik akan merasa tertantang untuk melakukan pekerjaan, dengan kompensasi yang dianggap tepat dan cukup baik.
2. Jika rencana kompensasi dianggap adil secara internal dan kompetitif dari luar, karyawan yang baik (yang ingin dipertahankan oleh perusahaan) akan puas. Sebaliknya, jika kompensasi dianggap tidak adil, itu akan menyebabkan frustrasi sehingga karyawan yang baik akan meninggalkan perusahaan. Oleh karena itu, untuk mempertahankan karyawan yang baik, rencana kompensasi dirancang sedemikian rupa sehingga karyawan potensial merasa dihargai dan bersedia untuk tetap berada di perusahaan.
3. mendapatkan *planing* kompensasi yang benar dan tepat merupakan peluang perusahaan untuk mengetahui bagaimana jumlah kompensasi masih biaya yang signifikan untuk melanjutkan bisnis dan serta mencapai keunggulan kompetitif. Jika di rasa tidak efisien, seharusnya perusahaan segera mengganti menggunakan sistem elektronik dan mengurangi jumlah karyawan
4. di terapkan program kompensasi yang dirasakan adil, jadi karyawan akan merasa senang dan sebagai efeknya akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

5. Dalam hal ini, tunjangan yang diberikan kepada pejabat harus sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Misalnya, sesuai dengan peraturan pemerintah, upah minimum yang berlaku saat ini sama dengan upah minimum (upah minimum regional).

6. Memudahkan sasaran strategis Suatu perusahaan mungkin ingin menjadi tempat kerja yang menarik, sehingga dapat menarik pelamar-pelamar terbaik. Kompensasi dapat digunakan oleh perusahaan untuk mencapai sasaran ini dan dapat juga dipakai untuk mencapai sasaran strategis lainnya, seperti pertumbuhan yang pesat, kelangsungan hidup dan inovasi.

7. di bantu dengan skema kompensasi dapat mengidentifikasi struktur organisasi yang meliputi status, orang-orang di posisi tertentu dapat memengaruhi orang-orang di posisi lain. Tujuan dari kompensasi saling berhubungan, yang berarti bahwa jika kompensasi itu mengundang masyarakat potensial untuk bergabung dengan dan membuat karyawan yang baik tetap di perusahaan

### **8. Kinerja Manajerial**

Kinerja manajerial ditafsirkan sebagai salah satu elemen terpenting dalam perusahaan, karena peningkatan kinerja manajerial diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja manajerial yang diperoleh manajer juga merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas perusahaan. Kinerja manajerial dalam pengelolaan kegiatan bisnis, yang tentu saja selalu terkait dengan pengambilan keputusan, menunjukkan kemampuan manajemen (Widarsono, 2010:289).

Menurut Donnelly, Gibson, dan Cerich dalam Rivai (2014:15) :

Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”. Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Kinerja menurut Lubis dalam Sari (2012:21) dapat diartikan sebagai :

Penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu perusahaan dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Nurfitriana (2010:49) :

Kinerja adalah hasil kerja yang bisa dicapai oleh seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja dihasilkan dengan mengarahkan bakat dan kemampuan seseorang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Seseorang yang memegang posisi manajerial diharapkan mampu menghasilkan suatu kinerja manajerial.

## **9. Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja manajerial**

Total Quality Management (TQM) bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan dengan melakukan perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan karyawan. TQM merupakan salah satu alat manajemen strategi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja manajerial. Penerapan TQM ini seringkali dibarengi dengan sistem akuntansi manajemen, seperti sistem penghargaan dan kepuasan kerja yang diyakini bisa meningkatkan kinerja manajerial. Sistem Penghargaan dan Kepuasan kerja digunakan bersama TQM untuk melihat apakah dengan pemberian penghargaan yang sesuai dan kepuasan kerja setiap perusahaan dapat memperkuat pengaruh TQM terhadap peningkatan kinerja manajerial.

Pada penelitian Narsah Yuliawaty (2013) memberikan bukti empiris bahwa “praktik *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial”. kemudian di nyatakan pada penelitian Suprantih nhingrum dan Zhulaika (2014), memberikan bukti bahwa “TQM berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial”.

#### **10. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial**

Sistem pengukuran kinerja adalah identifikasi dampak operasi dari suatu organisasi, bagian dari organisasi, dan karyawan berdasarkan tujuan, standar dan standar yang telah ditetapkan secara tidak benar. (Mulyadi, 2010: 419). (Mulyadi, 2010: 422). Pada peneltian Mauikere (2010) dengan judul penelitian dampak sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial. Hasilnya adalah bahwa sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh pada kinerja manajerial.

#### **11. Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial**

merupakan sikap etis baik dari segi materi atau no materi atas sumbangan kinerja yang meraka lakukan selama bekerja pada perusahaan tersebut. *Reward* juga reward juga bisa di vbberika secara langsung atau tidak langsung kemudian di serahkan secara bentuk atau tidak berbentuk, di beri dengan terbuka atau pun tetrtutup, sengaja atau tidfak sengaja, dengan demikian segala hak dan kewajiban perusahaan jelas atas apa yang di hasilkan anggota perusahaan terhadap perusahaan selama masa ia bekerja dn menjadi contoh bagi setiapo anggota lainnya yang terangsang dengan sistem yang di terapak perusahaan tersebut.

“Sistem penghargaan berbasis kinerja merupakan salah satu alat pengendalian penting yang digunakan perusahaan untuk membangkitkan motivasi dari dalam personel agar mencapai

tujuan perusahaan (bukan tujuan personel secara individual) dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja manajerial” (Mulyadi dan Setyawan, 2010)

Pada penelitian Kurnianingsih dan Indriantoro (2011) yang menunjukkan “adanya interaksi antara variabel sistem pengukuran kinerja dan sistem reward mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial artinya perusahaan yang menerapkan teknik TQM secara langsung dapat meningkatkan kinerja manajerial”.

## 12. Penelitian Terdahulu

demikian dalam beberapa penelitian terdahulu, sebagai berikut :

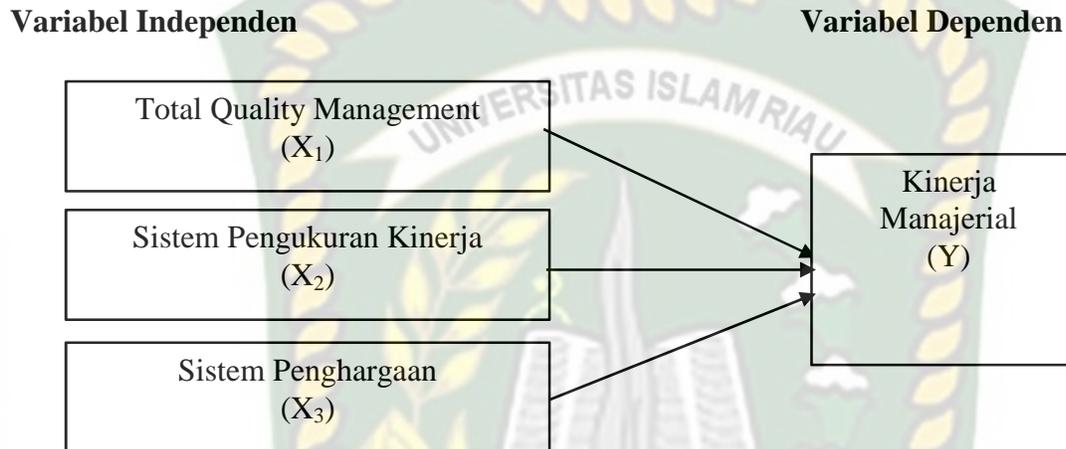
**Tabel II.1.  
Penelitian Terdahulu**

<b>Nama dan Tahun Peneleitian</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Meidiyana Rutiyangsi h (2014)	Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap kinerja manajerial dengan sistem penghargaan(reward) sebagai variabel moderating pada PT Inka (Persero) Madiun	Hasil Penelitian ini Total Quality Management (TQM) berpengaruh Positif
Dika Ayu Wulandari (2016)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> , Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus pada Perusahaan Batik Danar Hadi)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>total quality management</i> , sistem penghargaan, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial, sedangkan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
Eka Ayu Kusuma (2016)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> , Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. “X” DI SURABAYA	Berdasarkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini hanya ada satu varietas, yaitu, sistem pengukuran kinerja berdampak pada kinerja manajerial. ketika dua switch.

### 13. Model Penelitian

Adapun model penelitian ini terlihat dalam gambar berikut :

**Gambar II.1.  
Model Penelitian**



#### B. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini antara lain yaitu :

- H1 : *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial
- H2 : Sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial
- H3 : Sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial
- H4 : Total Quality Management, sistem pengukuran kinerja dan Sistem Penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pada 27 perusahaan *finance* di Pekanbaru, yang terdaftar di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru selama akhir tahun 2017. Masalah yang diteliti adalah dampak manajemen mutu secara keseluruhan, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial

#### B. Operasionalisasi Dan Pengukuran Variabel

pada penelitian biasanya telah di paparkan bahwa indicator variabel yang di bawa selalu sama . Kedua variabel tersebut adalah :

##### 1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2010 : 33). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari 3 yaitu :

1. TQM adalah pendekatan dalam mengelola bisnis yang memaksimalkan daya saing organisasi melalui peningkatan produk, fungsi, proses, dan orang-orangnya secara berkelanjutan. diberikan untuk mengukur variasi *Total Quality Management*. Sistem pengukuran kinerja merupakan mekanisme untuk meningkatkan lingkungan organisasi agar berhasil dalam menerapkan strategi bisnis (Halim, dkk 2009:207). Sistem pengukuran kinerja diukur menggunakan sembilan indikator tidak hanya sistem pengukuran kinerja meningkatkan kinerja manajemen, sistem pengukuran kinerja dapat secara akurat mengukur hasil kinerja, sistem pengukuran kinerja secara teratur

dilaksanakan oleh perusahaan, evaluasi kinerja ukuran kinerja, pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar pemberian penghargaan, adil, prosesnya jelas dilaksanakan, dapat digunakan sebagai dasar untuk pelatihan, ekspektasi kinerja, dan evaluasi metrik. Variasi pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yang berkisar dari 1 hingga 5. Semakin tinggi nilai skala untuk instrumen yang meresponsnya akan menunjukkan semakin tinggi penerapan sistem pengukuran kinerja di perusahaan, validitas pertanyaan ini dikonfirmasi oleh penelitian sebelumnya.

2. Hadiah untuk memenangkan persaingan dalam negosiasi terkait dengan pembayaran uang (Simamora, 2009:514). Sistem penghargaan sangat terbebani oleh delapan indikator, hadiah mengubah kebutuhan hidup, penghargaan mencerminkan keterampilan manajerial, jam kerja, bobot kerja dan gaji. Pengukuran varietas ini dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yang berkisar dari 1 hingga 5. Skor maksimum untuk instrumen yang merespons akan menunjukkan aplikasi yang tinggi dari sistem penghargaan di perusahaan. Alat untuk pertanyaan ini telah diadopsi dari penelitian sebelumnya.

## **2. Variabel Dependen**

Variabel dependen pada penelitian Kinerja manajerial adalah suatu kecakapan manajer dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan manajerial antara perencanaan, investigasi, koordinasi, supervisi, pengaturan staf, negosiasi dan representasi.

## **C. Populasi dan Sampel**

Populasi ini adalah para manajer di 27 perusahaan finance. Karena perusahaan tidak sampai dari target, maka peneliti menjadikan seluruh bidang kegiatan sebagai sampel (*total sampling*). jawabannya merupakan manajer keuangan, manajer administrasi dan manajer finance.

*Sampling Purposive* adalah Teknik pengambilan sampel yang digunakan, dimana cara pengambilan sampel di lakukan dengan mendatangi satu persatu pihak yang bisa di temui baik secara langsung atau pun tidak langsung dalam penelitian lapangan. Adapun beberapa pernyataan bisa merubah pendapat seseorang di karenakan ragu menjawab atau pihak tersebut baru berada dalam ruang lingkup situasi tersebut. ini di ketahui langsung oleh penulis di karenakan penulis langsung mendapat respon ketika melihatnya.

**Tabel III.1**  
**Daftar Nama Perusahaan Finance Di Pekanbaru**

NO	NAMA PERUSAHAAN	KUISIONER YANG DIBAGIKAN
1	BII Finance Center	3
2	BFI Finance	3
3	Cilipan Finance Indonesia	3
4	Bima Finance kc Pekanbaru	3
5	Radana Finance	3
6	Finance PT Toyota Astra Fc	3
7	PT.Adira Dinamika Multi Finance	3
8	Magna Finance	3
9	Mega Central Finance	3
10	Axa Financial	3
11	Sun Life Financial	3
12	Bussan Auto Finance	3
13	Buana Finance	3
14	Adira Finance	3
15	PT.Reksa Finance	3
16	Surya Artha Nusantara Finance	3
17	Tifa Finance	3
18	Sinar Mas Multi Finance	3
19	Armada Finance	3
20	Federal Iinternational Finance	3
21	PT.Artha Prima Finance	3
22	Arthasia Finance	3
23	Permata Finance Indonesia	3
24	PT.Cilipan Finance	3
25	Central Santosa Finance	3
26	Cs Finance	3
27	Wom Finance Tbk	3

	<b>Jumlah</b>	<b>81</b>
--	---------------	-----------

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang disebar secara langsung ke masing-masing perusahaan finance di Pekanbaru.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara mengantar langsung kuesioner ke alamat responden, demikian pula pengembaliannya dijemput sendiri sesuai dengan janji yang ditentukan sebelumnya. perusahaan yang menjadi objek penelitian hanya dalam satu daerah Pekanbaru, kemudian teknik berikut memungkinkan bisa terjadi efek yang positif bagi responden.

#### **F. Analisis Data**

Analisis data digunakan sebagai bukti ketika data yang lain di satukan untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan apa yang kita teliti. dengan menganalisis data yang akurat di harapkan dapat menemukan hasil yang terpercaya dan akurat karena sistem spss yang di gunakan merupakan bagian dari alat bantu dalam penelitian ini kemudian di harapkan dapat menemukan titik masalah.

##### **1. Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif adalah yang berbentuk uraian dari hasil penelitian yang didukung oleh teori dan data yang telah ditabulasi kemudian diikhtisarkan. Analisis ini digunakan untuk memperkuat analisis kuantitatif dengan menginterpretasikan hasil-hasil yang diperoleh dari analisis kuantitatif (Sugiyono : 2010).

Pada dasarnya, penelitian adalah proses mentransfer data penelitian ke meja, sehingga mudah dipahami dan ditafsirkan. Tujuannya adalah untuk menemukan basis data atau basis data

yang dianggap sebagai rata-rata, standar deviasi, virus maksimum, minimum”Ghozali, 2010 : 16).

## **2. Uji Kualitas Data**

Sebelum menguji hipotesis penelitian, pengujian kualitas data akan dilakukan terlebih dahulu. Pengujian kualitas data perlu dilakukan karena validitas tes hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang termasuk dalam tes. Ini berarti bahwa jika data kurang dapat diandalkan dan valid, penelitian akan memberikan hasil lisan. Ketika kualitas data survei ditentukan oleh kualitas alat yang digunakan untuk mengumpulkan data

### **a. Uji Validitas**

Uji fakta adalah analitik Latin untuk mengetahui apakah kuesioner itu valid. jika kuesioner dapat disetujui ketika pernyataan pada kuesioner dapat menentukan apa yang harus dievaluasi dalam pernyataan itu. jika instrumen diucapkan dengan benar, maka instrumen akan mengukur sesuai dengan apa yang sedang diukur. dengan kata lain instrumen dapat dibuat sesuai dengan yang kita inginkan.

Eksperimen aktual dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis metode gabungan Pearson. Jika korelasi antara masing-masing gambar variabel dengan pembuat variabel menunjukkan nilai positif dan hasil yang signifikan, maka itu diverifikasi dengan benar. Dalam hal ini signifikansi berada pada level 0,01

### **b. Uji Reliabilitas**

Jika respons seseorang terhadap pernyataan itu menyita waktu atau dipertanyakan, kuesioner yang andal atau andal disebut (Ghozali, 2010:132). Pengujian konsisten internal penelitian ini menggunakan koefisien *cronbach alpha* Cronbach's alfa adalah teknik pengujian yang menunjukkan ketahanan keandalan di antara barang-barang populer dan menunjukkan

ketahanan keandalan yang sempurna. Jika koefisien alfa yang dihasilkan lebih besar dari 0,60 maka instrumen kemungkinan, sebaliknya jika koefisien alfa instrumen kurang dari 0,60 maka instrumen tidak mungkin (Ghozali : 2010).

### **3. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas Data**

instrument analisis yang bisa digunakan untuk menganalisis serta untuk memeriksa input yang dimasukkan dalam peluang dasar penelitian. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat melihat grafik normal P-*P Plot of Regression Standardized Residual*. Deteksi dengan melihat penyebaran data ( titik ) pada sumbu diagonal dari grafik (Santoso, 2013 : 284).

#### **b. Uji Multikolinearitas**

tujuan dari penelitian hanya untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antara variabel independen. Jika demikian, itu berarti ada keanekaragaman. Model regresi yang baik tidak harus dikoordinasikan antara variabel (Santoso : 2013). Multikolinearitas dapat ditentukan dengan melihat VIF (faktor inflasi varian) dan nilai Toleransi. Jika nilai VIF > 10 atau nilai *Tolerance* < 0,10, berarti terdapat multikolinearitas (Ghozali, 2010 : 57)

#### **c. Uji Autokorelasi**

Tujuan dari uji autokorelasi adalah untuk menguji dalam model regresi linier jika ada kesalahan penyusup selama t-1 (sebelum) pada t-t dan kesalahan penyusup pada t-1. Jika ada hubungan, itu berarti ada otonomi. Otomasi sering muncul dalam data deret waktu. Nomor

Durbin Watson (uji DW) dapat digunakan untuk mendeteksi autisme. Secara umum, kriteria dapat diambil:

Jika DW dibawah -2, berarti ada autokorelasi positif

Jika DW diantara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi

Jika DW diatas +2, berarti terdapat autokorelasi negatif.

#### **d. Uji Heteroskedastisitas**

Tujuan uji ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi perbedaan jenis dari residual satu pengamatandengan hasil lainnya. Tidak ada model regresi heteroskedastisitas yang baik. Salah satu cara untuk menentukan ada atau tidaknya heteroseksualitas adalah dengan melihat bagian-bagian yang tersebar. jika pola tertentu ditetapkan menjadi teratur (bergelombang dan kemudian digelapkan), maka heteroskedastisitas telah terjadi, jika jika titik-titik ini tersebar secara ilegal (pola tidak bertanda) di atas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka heteroskedastisitas akan terjadi.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Tujuan pengujian hipotesis untuk menentukan apakah jawaban teoritis yang terkandung dalam pernyataan hipotesis didukung oleh fakta yang dikumpulkan dan dianalisis dalam proses pengujian data. Untuk menguji hipotesis penelitian ini peneliti menggunakan metode statistik regresi berganda (*multiple regression*) Dimana dalam persamaan regresinya yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y : Kinerja Manajerial

a : Konstanta (*intercept*)

- $b_1$  : Koefisien regresi TQM
- $b_2$  : Koefisien regresi Sistem Pengukuran Kinerja
- $b_3$  : Koefisien regresi Sistem penghargaan
- $b_4$  : Koefisien regresi Sistem Informasi Manajemen
- $X_1$  : TQM
- $X_2$  : Sistem Pengukuran Kinerja
- $X_3$  : Sistem Informasi Manajemen
- $e$  : Tingkat Kesalahan Pengganggu (*error term*)

#### **5. Pengujian signifikansi variabel secara parsial (uji t)**

Uji parsial dilaksanakan menggunakan menguji nilai konstan pada tiap variabel independen. Dengan menggunakan rumus uji t *statistic*, maka akan diperoleh nilai t hitung masing-masing variabel bebas untuk dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata (*level of significant*).

#### **6. Pengujian signifikansi variabel secara simultan (uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh kemajuan teknologi informasi, persaingan pasar yang tajam, penetapan organisasi dan sistem pengendalian manajemen terhadap kebutuhan informasi akuntansi manajemen. Keputusan menurut banding yaitu:

- Jika probabilitas (*p-val*)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima,  $H_A$  ditolak;
- Jika probabilitas (*p-val*)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_A$  diterima.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. Sejarah Singkat Perusahaan

kantor leasing awalnya hanya memfokuskan usahanya pada pada bidang penyewaan jasa yang mensupoort bermacam proyek industri, selain dari pada itu sector usaha pelayanan customer. diserahkan kepada instrument yang menggunakan mobilitas seperti mesin, alat usaha dan perlengkapan lainnya. si samping itu sector indutri yang di paparkan adalah pelayanan anggota yang merupakan dampak dari pengelolaan personal maupun inpersonal cara pelunasan berkala, customer adslash prioritas yang harus di uatamakn dalam kemampuan pelunasan.

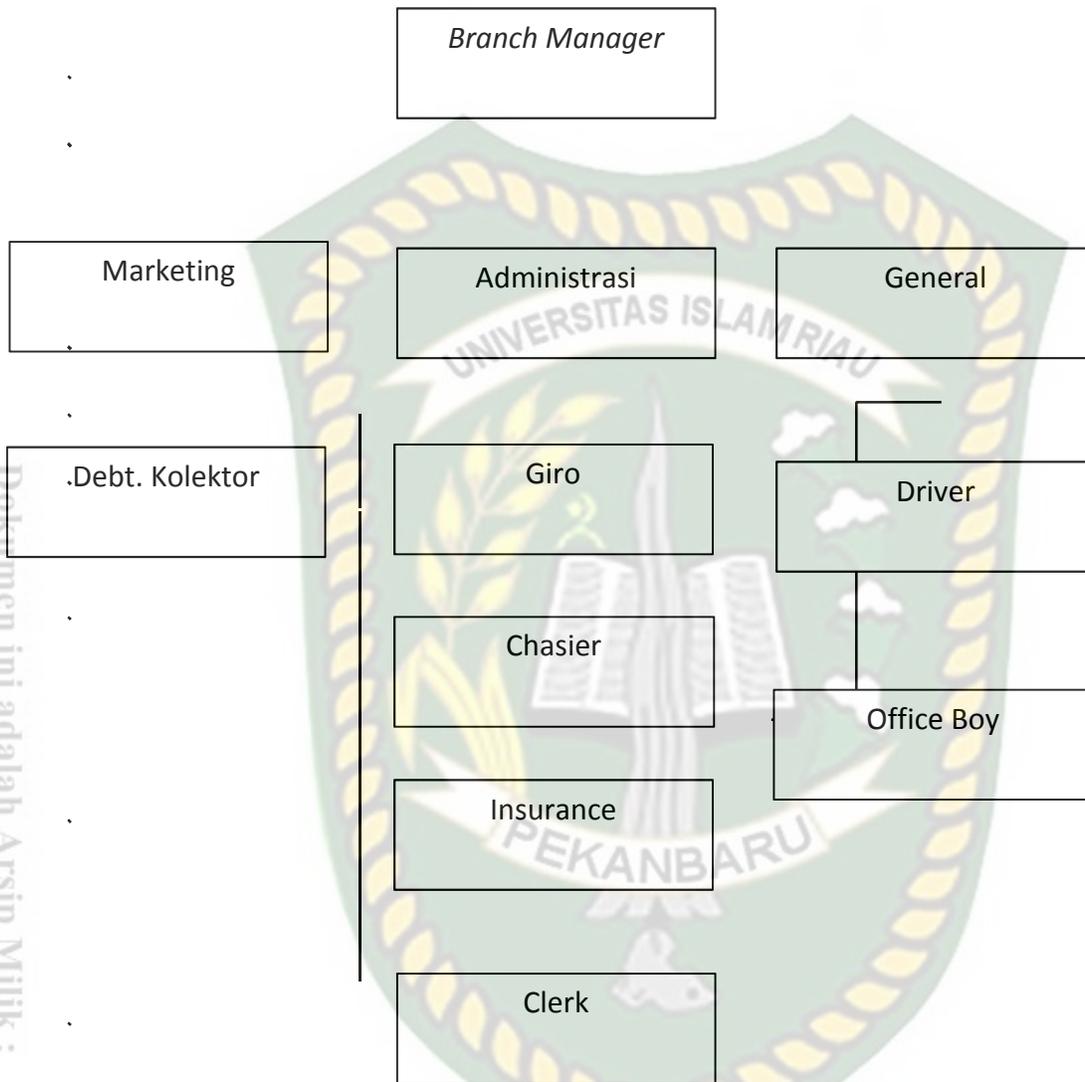
#### B. Struktur Organisasi Perusahaan

merupaka urutan kerangka yang sesuai dengan target organisasi, kualitas anggota dan kualitas infrastruktur lainnyta. bagan organisasi susunan perwujudan bentuk suatu hubungan

Struktur organisasi terlalu kompleks untuk disajikan secara verbal, kemudian harus memaparkan bagan organisasi agar mengarahkan bagan keanggotaan. struktur keanggotaan biasanya di paparkan dalam bagan kotak kotak , kemudian di sambungkan satu dengan yang lainnya menggunakan garis yang menunjukkan sambungan perintah dan jalur komunikasi seperti gambar berikut :

Gambar IV.1

Struktur Organisasi Perusahaan *Finance*



di lihat dari kerangka organisasi tersebut maka kepada siapa diberikan tugas anggota ketika di bebaskan fungsinya dalam keanggotaan. bagian-bagian yang ada pada kerangka struktur keanggotaan dalam perusahaan yaitu :

Eksekutif Branax memiliki tanggung jawab dan tanggung jawab berikut:

- a. mendesain dan melakukan tugas-tugas anggota dan mengatur jam kerja mereka.

- b. Mengembangkan kebijakan perusahaan (program kerja) dan mengawasi karyawan sepenuhnya.
- c. Membuat ketentuan final.
- d. Membuat rencana pengembengan usaha.
- e. Membina dan mengarahkan staff/bawahannya supaya dapat mencapai tugas dan sasaran yang telah ditentukan.
- f. menetapkan pengambilan staf dengan seleksi tinggi agar ketika di letakkn posisi di cabang bisa di pantau dalam jangka waktu teretntu sehingga tidak terjadi kewalahan pada divisi pengelolaan .

## 2. Manejer Pemasaran (*Marketing Manger*)

manejer pemasaran mempunyai tanggung jawab sebagai berikut :

- a. menjadi beban aktif atas apa-apa usaha yang di jalankan
- b. mengatur data pemasok Calon konsumen target pemasaran
- c. Menyusun rencana agar tercapai nya target yang di tetapakn perusahaan .
- d. Siapkan anggaran untuk kegiatan manajemen dan administrasi di daerahnya dan mendaftar ke cabang.
- e. memantau jalur ekonomi di sekitara sertamemberi laporan kepada pihan kepala cabang agar dip roses .
- f. Mewakili perusahaan dalam memasarkan produk perusahaan
- g. memenuhi target penjualan yang di tugaskan.

## 3. *Account Receivable Controlling Officer/Collector*

meme;liki tugas yaitu :

- a. menyusun dan melampirkan kwitansi yang lewat jatuh tempo.

- b. melaksanakan kewajiban sebagai penagih piutang kepada debitur.
- c. Laporan penagihan untuk kedua faktur yang disediakan dan laporan pekerjaan dengan itikad buruk.
- d. Cari metode penagihan dan pembayaran yang baik, dan bisnis yang dapat menjauhkan perusahaan dari dialek.

#### 4. Manajer Administrasi (*Administration Manager*)

tanggung jawab sebagai berikut :

- a. menjaga instrument admistrasi dengan segenap perangkat yang ada
- b. memberi kepercayaan informasi dan realibilitas organisasi
- c. bertugas menjaga perangkat anggota dn customer .

#### 7. Asuransi (*insurance*)

tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Lihatlah detail pertanggungan asuransi Anda.
- b. perusahaan memiliki nama yang diasuransikan untuk kendaraan asuransi pengiriman.
- c. Menyiapkan laporan kepada perusahaan untuk membayar premi asuransi untuk cusotmer.
- d. Jika Anda memiliki polis asuransi mobil, Anda harus memeriksa polis asuransi Anda dan kemudian melaporkan setiap perubahan pada polis asuransi mobil Anda..
- e. Buat laporan premi asuransi bulanan untuk dikirim ke kantor pada akhir setiap bulan.

#### 8. Clerk

*Clerk* itu adalah tugas dan tanggung jawab keuangan untuk menulis, yaitu, penyediaan properti untuk kendaraan bermotor.

#### 9. General/ Umum

ada beberapa bagian di dalam bagian umum :

a. *Driver/Sopir*

1. bertugas pada kegiatan mobilitas agar pantauan kelapangan untuk kendaraan bagi pimpinan cabang, marketing maupun kolektor.
2. Menjaga ketertiban , keamanan dan kelayakan kendaraan kantor sebagai sarana transportasi.
3. langsung terlibat dalam kegiatan administrasi perkantoran agar berjalan dengan lancar.

b. *Office boy*

1. Menjaga keindahan, kerapian dan kebersihan secara keseluruhan.
2. memantau ruangan kantor agar selalu bersih dan rapi.
3. menyusun dokumen-dokumen di ruangan khusus
4. menyediakan dokumen untuk registrasi customer baru .
5. ambil alih dalam kegiatan perkantoran agar dapat berjalan dengan lancar.

C. menjaga keamanan di setiap ruang administrasi yang di tugaskan

**D. Aktivitas Perusahaan *Finance***

pada aktivitas perusahaan finance ini paling dominan dalam melaksanakan kegiatan usaha-usaha adalah bagian pemasaran. kemudian bagian pemasaran lah yang beban aktif untuk untuk mendata customer baru dalam mencapai omset. Marketing di bebaskan dalam tugasnya dari penjualan penjualan kredit, sebenarnya tugas ini tanggung jawab penting dari kolektor. apabila telah melakukan banyak penjualan kredit, marketing harus memperhatikan atau menyusun strategi agar hasil dari penjualan kredit tersebut dapat lancar pembiayaan atau penagihannya.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Responden

pada kasus ini penulis memberikan pernyataan dengan jumlah 81 sampel. Data di diambil dengan memberikan kuesioner d 27 perusahaan finance. adalah Staf Bagian Akuntansi merupakan responden dari penelitian ini, kolektor dan kasir pada perusahaan finance di Kota Pekanbaru perusahaan finance. di berikan kuisioner mulai dari tanggal 09 sampai 24 Januari 2019. keseluruhan yang berikan adalah 81 kuesioner (100%), kepada setiap perusahaan di berikan 3 kuesioner. jumlah keseluruhan dikembalikan 51 kuesioner (62.96%), jumlah yang dapat dianalisis 51 kuesioner, sebanyak 30 (32%) kuesioner tidak kembali sehingga tidak dapat di analisis. Tabel di bawah ini dapat ditemukan untuk informasi lebih lanjut:

**Tabel V.1**  
**Jumlah responden dan tingkat pengembalian**

Keterangan	Jumlah	Persentase
n kuesioner yang dikirim	81	100%
n kuesioner yang kembali	51	68%
n kuesioner yang tidak kembali	30	32%
n kuesioner tidak dapat dianalisis	-	-
n kuesioner yang dapat dianalisis	51	68%

**Sumber : Data Olahan, 2019**

dimana karakteristik responden di setiap perusahaan finance dapat ditemukan untuk informasi lebih lanjut:

**Tabel V.2****Karakteristik Responden pada Perusahaan Finance di Kota Pekanbaru**

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	1. Laki-laki	21 orang	41.18%
	2. Perempuan	30 orang	58.82%
	Total	51 orang	100%
2.	Latar Belakang Pendidikan		
	1. lainnya	25 orang	50.98%
	2. ekonomi/Akuntansi	26 orang	49.02%
	Total	51 orang	100%
3.	Pendidikan Terakhir		
	1. SMA	11 orang	21.57%
	2. D3	8 orang	7.84%
	3. S1	24 orang	54.91%
	4. S2	8 orang	15.68%
	Total	51 orang	100%
4.	Jabatan		
	1. Staff bagian akuntan	8 orang	29.41%
	2. Kasir	33 orang	45.10%
	3. Kolektor	10 orang	25.49%
	Total	51 orang	100%
5.	Lama Bekerja		

1. 1-6 tahun	18 orang	23.53%
2. 6-10 tahun	12 orang	35.29%
3. >10 tahun	21 orang	41.18%
Total	51 orang	100%

**Sumber : Hasil Penelitian, 2019**

di lihat dari tabel V menandakan jika dari 51 perntaaan total responden laki-laki berjumlah 21 respon atau sekitar 41.18% sama dengan jumlah pernyataan perempuan berjumlah 30 total atau sekitar 59.81%.

di lihat dari tabel menandakan mayoritas latar belakang pendidikan yang beirsi latar belakang pendidikan ekonomi sebanyak 26 respoden sektar 50.88% untk latar belakng penddikan lainnya sebanyak 26 respondin atau sekitar 48.03%.

Berdasarkan tabel V lihat kembali setiap pelatihan perusahaan bahwa pendidikan terakhir SMA berjumlah 21 responden sektar 27.67%, untuk Diploma 3 (D3) yaitu berjumlah 6 respuonden sekitar 8.74% dan bergelar Strata 1 (S1) yaitu berjumlah 29 responden atau 57.97% dan pesentase bergela Pascaarjana (S2) berjumlah 9 respuonden sekitar 25.78%.

Berdasarkan table di atas, menandakan respuonden pada bidang akuntansi 15 responden 9.41%, sebanyak 23 respuonden atau 4.56% pada anggota bagian admin. Sebanyak 13 responden atau 25.49%. merupakan karyawan bagan kolektor yaitu

di lihat dari tabel V.8 menadkan 15 responden atau 26.56% telah bekerja selama 1-6 tahun, sebanyak 17 orang atau 37.27% telah lama bekerja 6-10 tahun dan teranyak yaitu berjumlah 27 respinden atau 46.19% yang lebih dari 11 tahun

## B. Statistik Deskriptif

Statistik yang ditentukan dimaksudkan untuk memastikan bahwa semua aspek penelitian ini dapat digunakan untuk pengendalian internal, kepatuhan terhadap peraturan, asimetri informasi, keadilan struktural, keadilan prosedural, dan sikap organisasi terhadap kesalahan akuntansi di perusahaan keuangan.. Menurut hasil kuesioner, tabel statistik hasil memberikan hasil sebagai berikut:

**Tabel V.3**

**Descriptve Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KM	33.5294	4.85532	51
TQM	36.1176	5.93177	51
SPK	22.3529	3.26695	51
SP	30.1373	4.40009	51

Sumber: SPSS, 2019

Menurut tabel di atas, ini ditunjukkan ketika ada 3 variabel independen dalam penelitian ini, yaitu manajemen kualitas umum, sistem pengukuran kinetik dan sistem penghargaan. maka satu variabel yang relevan adalah kinerja manajerial di perusahaan keuangan.

## C. Uji Kualitas Data

kualitas data diuji dengan validitas dan reliabilitas data yang digunakan Ghozali (2005) menunjukkan bahwa kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dinilai dengan uji reliabilitas dan validitas. Pengujian yang benar digunakan untuk memvalidasi

atau memvalidasi kuesioner. Ketika kepercayaan adalah ukuran dari masalah, itu adalah indikator variabel. Jika jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan bersifat konsisten atau mungkin tidak akurat, maka kuesioner tersebut dikatakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

## 1. Uji Validitas

Integritas data biasanya dicapai ketika pengukuran kinerja baik, maka instrumen tersebut dapat diberi tahu lembaga seperti apa seharusnya dan tujuan apa yang ingin dicapai. Tes sebenarnya dari penelitian ini digunakan untuk menentukan apakah pertanyaan pada kuesioner yang mungkin ada dapat menjadi parameter ukuran yang akan diukur. Hasil uji validitas dapat ditemukan dalam tabel berikut:

**Tabel V.4**  
**Hasil Uji Validitas Data**

Variabel	<i>Pearson correlation</i>	Kesimpulan
Total Quality Management	0,541** -0,893**	Valid
Sistem Pengukuran Kinerja	0,462** -0,698**	Valid
Sistem Penghargaan	0,323** -0,775**	Valid
Kinerja Manajerial	0,441** -0,824**	Valid

**Sumber : Data SPSS, 2019**

berdasarkan hasil di atas validitas yang di paparkan pada tabel V.4 dapat diketahui bahwa nilai setiap jenis dan skor total menandakan hubungan signifikan pada level 00,01 sehingga setiap kuesioner dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

diuji menggunakan teknologi analisis reliabilitas di mana instrumen dapat dipanggil jika re-label memiliki cronbach atau mitra negatif  $>0,60$  tidak reliabel sedangkan  $<0,60$  reliabel.

oleh karena itu hasil probabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Data**

Variabel	Jmlh Item	Cronbach alpha	Kesimpulan
Total Quality Management	10	0,867	Reliabel
Sistem Pengukuran Kinerja	6	0,798	Reliabel
Sistem Penghargaan	13	0,893	Reliabel
Kinerja Manajerial	8	0,791	Reliabel

**Sumber : Data SPSS, 2019**

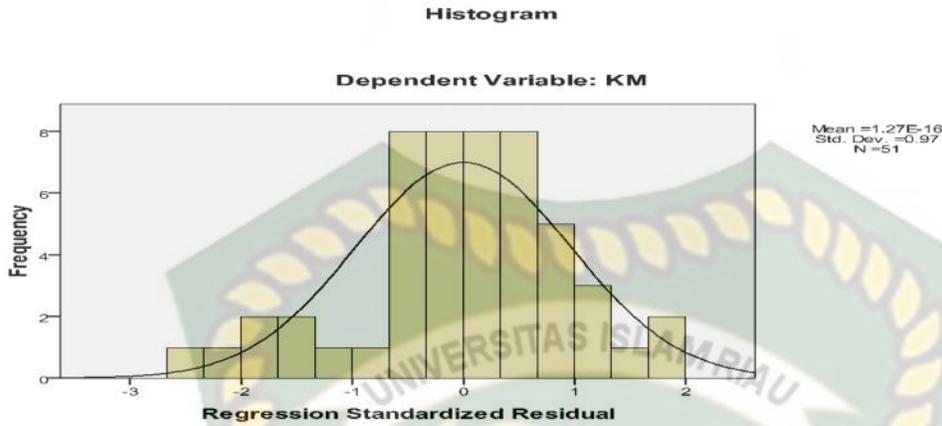
dari uji hasil reliabilitas yang dapat disajikan pada tabel menunjukkan bahwa tidak ada koefisien *cronbach alpha* yang kurang dari 0,60, sehingga instrumen tersebut reliabel untuk digunakan.

#### **D. Uji Asumsi Klasik**

##### **1. Uji Normalitas**

Tes ini bertujuan untuk menguji apakah regresi, variabel dependen dan independen diklasifikasikan sebagai variabel alami atau tidak. Tes normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah grafik teater histogram, studi yang ditunjukkan pada gambar. V.1 berikut:

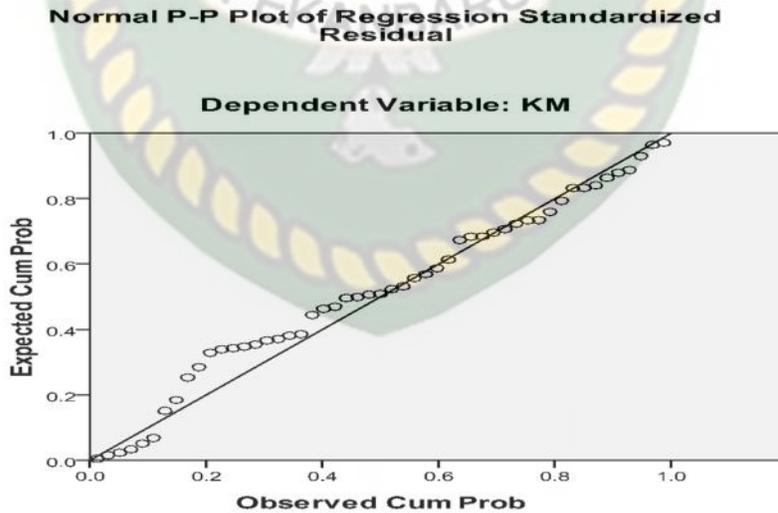
**Gambar V.1**



Sumber : Data Output SPSS, 2019

telah menemukan posisi nominal dalam sejarah histogram, di mana posisi tersebut tidak dicerminkan dan akibat wajar adalah perkembangan yang benar, dengan pernyataan bahwa varian penelitian ini disebarluaskan., dapat dilihat pada gambar V.2 berikut :

**Gambar V.2**

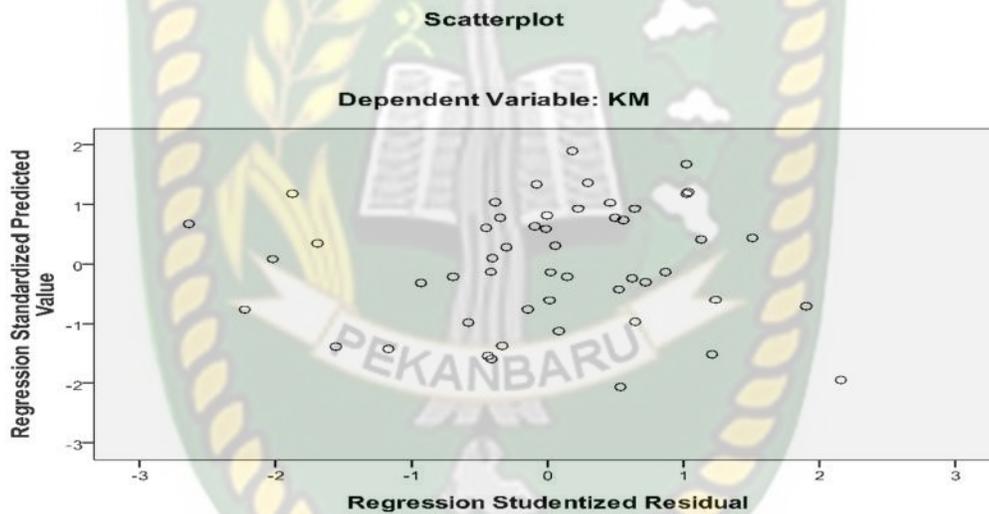


Sumber : data Output SPSS, 2019

seperti yang ditunjukkan pada Gambar V.2, perlu untuk mengikuti distribusi diagonal data berdasarkan alat estimasi, menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi estimasi kandidat.2. Uji Heteokedstisitas

Untuk mempelajari hasil heterokenastisitas, ada desain dalam grafik sebar. Jika kriteria yang diberikan ditetapkan, itu menghasilkan heteroskedastisitas dan ketika titik tidak pasti, dan titik-titik di atas dan di bawah tersebar di tanah, di mana heterokeastisitas tidak terjadi. Penguian dapat dilihat pada Gambar V3

**Gambar V.3**



**Suber : Datta SPPSS, 2019**

ditemukan dari Gambar V.3 dan memiliki alasan dan berada di sekitar garis deteksi dan konsisten dengan garis deteksi, sehingga pengamat penelitian ini membuat perkiraan normaitas.

### 3. Uji Multikolinieritas

Dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 17.0, output Multicollinearity dapat dinyatakan sebagai nilai Variant Inflation Factor (VIF). Jika nilainya mendekati 1 dan nilai VIF sekitar 1 maka tidak ada hubungan. biasanya metode spesifik digunakan untuk melakukan multiklinearitas jika nilai toleransi di bawah 01 atau dengan nilai  $VF > 10$  maka dapat disimpulkan bahwa multiklinearitas terjadi. Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat ditemukan pada tabel V.6 berikut:

**Tabel V.6**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Total Quality Management	0.253	3.952	Tidak terjadi multikolinieritas
Sistem Pengukuran Kinerja	0.375	2.664	Tidak terjadi multikolinieritas
Sistem Penghargaan	0.346	2.889	Tidak terjadi multikolinieritas

**Sumber:** Data Olahan, 2019

Berdasarkan tabel data dapat ditemukan dengan hasil tes multikolinieritas variabel Total Quality Management mempunyai nilai VF 3.52 dan nilai toleransi

0.253; variabel Sistem Pengukuran Kinerja memiliki nilai VF 2.64 dan nilai toleransi 0.375 dan variabel Sistem Penghargaan memiliki nilai VIF 2.889 dan nilai toleransi 0.346. Dari ketiga variabel yang di uji maka independen nilai toleransi berada di atas atau 0,1, dan nilai VF dibawah atau 10. maka pengaruh multikolinieritas terapat pada model regresi bebas.

## E. Analisis Data

untuk mengetahui Dampak dari manajemen kualitas secara keseluruhan, sistem pengukuran kinerja dan sistem pertahanan pada kinerja manajemen di perusahaan keuangan. analisis regresi multivariat dilakukan. Hasil ini dapat dilihat pada tabel:

**Tabel V.7**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.526	2.631		2.480	.017
	TQM	.617	.117	.753	5.278	.000
	SPK	.032	.174	.021	.181	.857
	SP	.134	.135	.121	.993	.326

a. Dependent Variable: KM

**Sumber : Data Output SPSS, 2019**

Berdasarkan tabel di atas, hasil pemeriksaan adalah sebagai berikut:

$$Y = 6.56 + 0.61X_1 + 0,02 X_2 + 0.14 X_3$$

Hasil dan pembahasan regresi di atas adalah:

- Nilai konstan ( ) adalah 6,56, yang berarti bahwa jika manajemen kualitas total, sistem pengukuran kinerja dan sistem keamanan adalah nol, maka kinerja keuangan perusahaan keuangan adalah 6.526 unit.
- Nilai regresi koefisien variabel total quality management (X) bernilai 0.61 yang dapat dikatakan bahwa setiap total quality management sebesar 1 maka akan terjadi peningkatan kinerja

manajerial yang di teliti pada perusahaan finance di Kota 0.67 dengan asumsi sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan adalah konstanta

- c. Nilai perubahan dari sistem pengukuran kinerja ( $X_2$ ) adalah 0,032 yang dapat dikurangkan ketika setiap kenaikan dalam sistem pengukuran kinerja adalah sebesar 1, oleh karena itu akan berada dalam perusahaan keuangan dengan kinerja manajemen 0,032 dengan sistem dalam pikiran. ada hadiah permanen.
- d. Nilai wajar dari berbagai sistem penghargaan ( $X$ ) adalah 0,34, yang berarti bahwa setiap peningkatan dalam sistem imbalan adalah 1, di mana akan ada peningkatan kinerja manajemen di perusahaan pembiayaan yang diperiksa oleh 0,134 dengan total estimasi kualitas manajemen. dan sistem pengukuran kinerja yang berkelanjutan..

## **F. Uji Hipotesis**

### **1. Uji Simultan (Uji F)**

untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen maka dilakukan uji yaitu kinerja manajerial pada perusahaan finance. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel V.6

**Tabel V.8**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	893.168	3	297.723	49.006	.000 <sup>a</sup>
	Residual	285.538	47	6.075		
	Total	1178.706	50			

Sumber : DataSPSS, 2019

tes ini apakah dapat ditemukan memiliki nilai signifikan. Nilai ambang adalah 0,0 yang signifikan pada tingkat probabilitas 0,05 yang berarti bahwa variabel independen dapat diimplementasikan dalam memprediksi variabel terkait.

Signifikansi 0,000 dianggap signifikan karena probabilitas kurang dari 0,05, karena telah disimpulkan bahwa manajemen kualitas umum, perubahan independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan keuangan.

Uji Parsial (Uji t-test)

- a. Kemudian, uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap sensitivitas perhitungan jantung. jika nilai signifikansi adalah 0,5, maka hipotesis akan diabaikan, maka efek antara berbagai variabel independen, yang mungkin sesuai pada variabel yang relevan, dapat ditentukan oleh diskusi berikut
- b. Uji variabel total quality management

menurut dari data yang di olah, dapat diperoleh hasil uji yang di gunakan untuk menguji signifikansi konstant dan variabel independen. Untuk variabel total quality management ( $X_1$ ) nilai signifikannya adalah  $0.000 > 0.05$ . dari uraian di atas dapat di Uji variabel sistem pengukuran kinerja ( $X_2$ )

untuk diperoleh hasil uji t maka variable independent yang diperlukan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel independen. Untuk variabel sistem pengukuran kinerja ( $X_2$ ) nilai signifikannya adalah  $0.877 < 0.05$ . Hasilnya menandakan bahwa sistem pengukuran kinerja ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan finance Uji variabel sistem penghargaan ( $X_3$ ).

menurut hasil yang di olah, dapat diperoleh hasil uji yang di gunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel independen. Untuk variabel sistem penghargaan ( $X_3$ ) skor signifikannya adalah  $0.336 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa sistem penghargaan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan finance tersebut .

#### d. Koefisien Determinasi

Uji perbandingan berpasangan digunakan untuk mengukur variabel dalam variabel independen untuk dapat menjelaskan variabel padat bersama-sama..

**Tabel V.9**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Ajusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durin-Watsn
1	.870 <sup>a</sup>	.758	.742	2.46481	1.668

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

#### Sumber : Data Output SPSS, 2019

di lihat dari gambit di atas dapat terangkan byaitu kofisien krelasi (R) sebesar 0.86 menekati nilai makna korelasi antara variabel *total quality mangement*, sistem pengukuran kierja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manjerial pada perusahaan *fnance* terseutsanghat intens.

sebesar 0.758 Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendadakan yaitu 0.768 atau 75.8% makanya pengaruh variable independen terhadap variable dependen pada perusahaan finance tersebut kemudian nilai sebesar 25.2% bisa di jelaskan bersama variabel lain atau yang tidak di libatkan dalam mdel atau persmaan reresi ini.

## G. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial

pengolahan data dari variabel *idnependen* terhadap vaariabel dependen menadakan yaitu variabel independen mempunyai pengaruh yang sangat ketat terhadap variable dipenden . pernyataan ini di kaitkan dengan data deskriptif yang mengarah skor umu terbawah pada pernyataan. Pendidikan dan pengajaran memotivasi untuk mengembangkan ide-ide baru. Pernyataan di atas adalah bahwa pendidikan dan pelatihan jarang diberikan dan dilaksanakan oleh perusahaan.

pada setiap perusahaan, manajer manajer sangat penting di butuhkan oleh perusahaan dalam mencapai target perusahaan. di sisi lain dalam variable *Total Quality Management* di utamakan bisa memperbaiki kualitas produk secara kontiniu agar bisa menghasilkan apa yang capai perusahaan perusahaan. *Total Quality Mangement* meruakan variabl utama untuk mengubah perilaku anggota dalam perusahaan terseburt. intinya semakin bagus pengelolaan *Total Quality Manaement* maka semakin bagus hasilnya dalam kinerja yang akan di capai, dan pada ujungnya dapat meningkatkan kinerja manjerial perusaaan akan seakin tigggi pula.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan sekarang Adiya, Amirdan Linda (2014) yang menyatakan bahwa Total Quality Management memiliki pengaruh signifikan, tetapi tidak signifikan, pada kinerja manajer dengan penelitian yang dilakukan oleh Narsa Mintje (2013) yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial”.

## **2. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial**

varabel sistem pengukuran kinerja di hasilkan terhadap kinerja manajerial menyatakan yaitu varibel sistem penukuran kinerja tidak memiliki pengaruh yang ketat terhadap variable dependen. yaitu di bantu engan data deskriptif yang menyatakan skor umum tertinggi keadaan sistem pengukuran kinerja terdpat pada pernyataan “para personel merasa kesulitan untuk meraih target kerja yang diharapkan perusahaan”. pernyataan tersebut menyakatakn bahwa semua semua anggota tidak bertanggung jawab kepada tugas yagn di bebankan perusahaan terhadap anggota tersebut. di lihat dari data pengujian ini dapat disimpulkan jika semakin sistem pengukuran kinerja dapat secara tepat dan benar maka dapat meningkatkan kinerja anggota dalam perusahaan

Hasil pengujian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Renata, A. Y (2013) yang memperoleh hasil bahwa “sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial perusahaan”.

## **3. Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manjerial**

variabel sistem penghargaan kepada kinerja manajerial mnyatakan apabila variabel sistem penghargaan mendapatkan hasil bahwa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial secara parsial pada variable sistem penghargaan. pernyataan tersbut di damping

dengan data deskriptif yang menyatakan skor terendah untuk sistem penghargaan pada pernyataan “kontribusi perusahaan tidak sesuai dengan penghargaan yang diterima”. pernyataan tersebut menyatakan jika kurangnya kompensasi yang di serahkan perusahaan kepada setiap anggota ketika anggota tersebut telah melaksanakan tugas nya untuk perusahaan sehingga *feedback* yang serahkan perusahaan kepada hasil kerja anggota tidak sesuai dengan apa yang telah di berikan kepada perusahaan selama menjalankan tuafs kepada perusahaan.



## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang pengaruh total quality management, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manjerial pada perusahaan *finance*, maka hasil pernyataan nya di bawah ini :

1. Dari hasil uji F diketahui skor nya yaitu 0.000 di sebabka skor lebih kecil dari 0.05 maka dapat di mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas manajemen pada perusahaan *finance*
2. Dari hasil uji t diketahui untuk variabel sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan *finance* di Kota Pekanbaru. Sedangkan *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan *finance*.
3. kemudian 0.758 atau 75.8% artinya pengaruh sebesar 24.2% dapat dijelaskan oleh variabel lain atau faktor lain yang tidak di paparkan dalam jenis atau persmaan penelitian ini.

#### B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil teorri analisa diatas, penulis hendak menyampaikan masukan juga untuk perusahaan *finance* di Kota Pekanbaru karya ilmiah yang kedepanya bisa menjadi lebh baik lagi . berikut adalah masukan-masukan yang bisa menjadi tambahan bagi penulis :

1. sadar dengan sistem yang di berikan tidak berfungsi dngan baik atau tidak berjalan sesuai

dengan target ketika anggota sudah melaksanakan tugas dengan baik dan benar

2. melakukan pengukuran kinerja pada perusahaan sudah dilakukan secara efisien dan tepat saran agar dapat membantu sistem pengukuran kinerja lebih ditingkatkan lagi.
3. diharapkan sistem penghargaan bisa membantu secara efisien dalam member reward sesuai dengan apa yang anggota alaksanakan atau telah anggota capai dalam tugas, serta tidak mementingkan urusan pribadi di bandingkan dengan urusan kantor dan lebih perhatian kepada anggota staf lainnya sehingga terjadi hubungan yang dapat menenangkan situasi perusahaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Atkinson, Anthony A, et al. 2009. Akuntansi Manajemen. Edisi 5. Jilid 1. Terjemahan oleh Miranti Kartika Dewi . Jakarta: PT.Indeks.
- Farchan dan Sunarto. 2010. Pengaruh Informasi Akuntansi terhadap Kapitalisasi Pasar di Bursa Efek Jakarta. Fokus Ekonomi, Vol. 1, No. 1, April 2010.
- Garrison, Noreen H dan Eric W.Noreen. 2010. Management Accounting. Diterjemahkan oleh Totok Budisantoso. Jakarta,Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2010. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketiga. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gaol, L, Jimmy. 2009. Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi. Jakarta : Penerbit PT Grasindo.
- Ginting, Jihen. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Medan: Universitas Negeri Medan.
- Ginting, Jihen dan Syafrizal Helmi Situmorang. 2008. Filasafat Ilmu dan Metode Riset. Medan: Usu Press.
- Ginting. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kebutuhan Informasi Akuntansi Manajemen pada Perusahaan Industri di Kawasan Industri Medan (KIM). Universitas Sumatra Utara.
- Hall, James A., 2009. Accounting Information System. Jakarta: Salemba Empat.
- Hansen, Don R, Maryanne M Mowen. 2012. Management Accounting, 7th. Diterjemahkan oleh Tim Penerjemah Penerbit Salemba. Akuntansi Manajemen, Edisi 8. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Horngren,Charles T., et al. 2010. Akuntansi Biaya. Edisi 7. PT INDEKS kelompok GRAMEDIA: Jakarta.
- Kasmir. 2010. Pengantar Manajemen Keuangan. Jakarta: Kencana. Prenada Media Group.
- Mulyadi. 2010. Sistem Akuntansi. Jakarta : Salemba Empat.
- Rudianto. 2010. Akuntansi Manajemen. Jakarta: PT Gramedia.
- Santoso, Slamet. 2013. Stasistika Ekonomi plus Aplikasi SPSS, Ponorogo : Umpo Press.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

*Supomo, Bambang dan Nur Indriantoro, 2012, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan. Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.*

Widjajanto, Nugroho, 2011. Sistem Informasi Akuntansi, Jakarta: Erlangga.

Wilkinson, Joseph W. 2009. Sistem Akuntansi dan Informasi, diterjemahkan oleh Marianus Sinaga, Jakarta: Erlangga.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau