

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),  
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM  
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL  
PADA PT WAHYU WIJAYA SENTOSA SLEMAN**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Akuntansi

**Peminatan:**

**Akuntansi Manajemen**



Diajukan oleh:

**MUHAMMAD ZAKY RAHMAWAN**

NIM. 2022100019

**FAKULTAS EKONOMI DAN PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS WIDYA DHARMA**

**KLATEN**

**JUNI 2024**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),  
SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM  
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL  
PADA PT WAHYU WIJAYA SENTOSA SLEMAN**

Diajukan oleh:

**MUHAMMAD ZAKY RAHMAWAN**

NIM. 2022100019

Telah disetujui Pembimbing untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji  
Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas

Widya Dharma Klaten

Pada tanggal: 6 Juni 2024

Pembimbing Utama



Dandang Setyawanti, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN. 0619076801

Pembimbing Pendamping



Titik Purwanti, S.E., M.Si., Ak., CA., CAPM  
NIDN. 0605127603

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Agung N.J., S.E., M.Si., M.Pd., Ak., CA.  
NIDN. 0620017001

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),  
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM  
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL  
PADA PT WAHYU WIJAYA SENTOSA SLEMAN**

Diajukan oleh:

**MUHAMMAD ZAKY RAHMAWAN**

NIM. 2022100019

Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

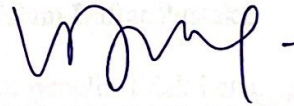
Pada tanggal: 6 Juni 2024

Ketua



Dr. Arif Julianto Sri N., S.E., M.Si.  
NIDN. 0610077201

Sekretaris



Dr. Agung N.J., S.E., M.Si., M.Pd., Ak., CA.  
NIDN. 0620017001

Penguji Utama



Dandang Setyawanti, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN. 0619076801

Penguji Pendamping



Titik Purwanti, S.E., M.Si., Ak., CA., CAPM  
NIDN. 0605127603

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Psikologi



Dr. Arif Julianto Sri N., S.E., M.Si.  
NIDN. 0610077201

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Muhammad Zaky Rahmawan

NIM : 2022100019

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Psikologi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman”** adalah benar-benar merupakan karya peneliti sendiri dan bebas dari plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya peneliti dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan peneliti tidak benar, peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan ijazah dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh dari skripsi ini.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenar-benarnya.

Klaten, 6 Juni 2024

Yang menyatakan



Muhammad Zaky Rahmawan

## **MOTTO**

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

**(Q.S Al-Baqarah 2:286)**

Janganlah engkau mengucapkan perkataan yang engkau sendiri tidak suka  
mendengarnya jika orang lain mengucapkan kepadamu.

**(Ali bin Abi Thalib)**

Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat bukan hanya diingat.

**(Imam Syafi'i)**

Selalu ada harapan bagi orang yang berdoa, selalu ada jalan bagi orang yang  
sering berusaha dan selalu ada kesuksesan bagi orang yang yakin dan percaya.

**(Muhammad Zaky Rahmawan)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan memanjatkan rasa Syukur kehadiran Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada berikut ini.

1. Bapak Jamaludin dan Ibu Endang Sri Murtini tercinta yang sudah mendidik dan membesarkanku dengan sepenuh hati serta selalu mendoakanku di setiap langkah kakiku.
2. Kakakku Aldi Eka Pratama dan Ambar Puspitasari yang selalu memberikan dukungan kepadaku.
3. Almamater Universitas Widya Dharma Klaten.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman”.

Penelitian ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada berikut ini.

1. Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd., selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Dr. Arif Julianto S.N, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten, Bapak Dr. Agung Nugroho Jati, S.E., M.Si., M.Pd., Ak., CA.
4. Ibu Dandang Setyawanti, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku pembimbing I yang dengan sabar, ikhlas serta bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini

5. Ibu Titik Purwanti, S.E., M.Si., Ak., CA., CAPM., selaku pembimbing II yang dengan sabar dan ikhlas dalam memberikan bimbingan kritik dan ide—ide yang bersifat membangun sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Psikologi khususnya Program Studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada peneliti.
7. Bapak Krisnawan Widi Nugroho selaku Direktur Utama PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman yang telah memberikan izin kepada peneliti, terima kasih atas waktu dan perhatiannya selama penulis melakukan penelitian, memberikan informasi serta masukan dalam penelitian.

Skripsi ini jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti miliki. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi semua pihak yang terkait dan bagi pembaca pada umumnya.

Klaten, 6 Juni 2024  
Peneliti

Muhammad Zaky Rahmawan



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kinerja Manajerial.....	11
2. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	15
3. Sistem Pengukuran Kinerja .....	19
4. Sistem Penghargaan .....	22
B. Kerangka Pemikiran .....	25
C. Pengembangan Hipotesis dan Hipotesis Penelitian .....	27
1. Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap Kinerja Manajerial .....	27
2. Pengaruh Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial ..	29
3. Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial..	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	31
A. Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
B. Jenis dan Sumber Data .....	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Studi Kepustakaan.....	32
2. Metode Dokumentasi .....	33
3. Kuesioner .....	33
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34

E. Metode Analisis Data .....	36
1. Uji Statistik Deskriptif.....	36
2. Uji Instrumen Penelitian .....	36
3. Uji Asumsi Klasik .....	37
a. Uji Normalitas Data .....	37
b. Uji Multikolinearitas .....	38
c. Uji Heteroskedastisitas .....	38
4. Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
1. Sejarah Perusahaan.....	41
2. Saham Perusahaan.....	41
3. Lokasi Perusahaan.....	41
4. Visi dan Misi Perusahaan .....	42
5. Motto Perusahaan.....	42
6. Hari Kerja dan Jumlah Karyawan .....	42
7. Struktur Organisasi Perusahaan .....	43
B. Hasil Pengumpulan Data .....	46
1. Pengumpulan Data .....	46
C. Hasil Penelitian .....	47

1. Uji Statistik Deskriptif.....	47
2. Uji Validitas Data.....	49
3. Uji Asumsi Klasik .....	52
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
5. Pengujian Hipotesis .....	56
D. Pembahasan.....	60
1. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Manajerial .....	60
2. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial .....	60
3. Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial..	61
BAB V PENUTUP .....	62
A. Simpulan .....	62
B. Saran .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Sampel .....	31
Tabel 4. 1 Ringkasan Pembagian dan Pengembalian Kuesioner .....	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Stastik Deskriptif .....	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas TQM .....	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Sistem Pengukuran Kinerja.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Sistem Penghargaan.....	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kinerja Manajerial.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 8 Uji Normalitas .....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
Tabel 4. 11 Uji Regesi Linier Berganda .....	55
Tabel 4. 12 Tabel Uji F (Simultan).....	57
Tabel 4. 13 Uji t (Parsial) .....	58
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	43

## **DAFTAR LAMPRAN**

Lampiran 1 Kata Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Data Responden

Lampiran 4 Data Kuesioner

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Tabel T

Lampiran 8 Tabel f

Lampiran 9 Surat Keterangan Mengadakan Penelitian

Lampiran 10 Kuesioner yang Diisi

## ABSTRAK

**Muhammad Zaky Rahmawan, 2022100019. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Widya Dharma Klaten. Judul Skripsi: Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh TQM, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman.

Metode pengumpulan data menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 35 sampel, dengan menggunakan metode total sampel (seluruh populasi dijadikan sampel). Data yang digunakan berupa data primer (kuesioner) yang bersumber dari sampel sejumlah 35 karyawan.

Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan TQM, sistem kinerja manajerial, dan sistem penghargaan secara simultan mempengaruhi penerapan kinerja manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman. Secara Parsial disimpulkan bahwa variabel TQM berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial, sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial, dan sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial.

**Kata Kunci: *total quality management*, sistem kinerja manajerial, sistem penghargaan, kinerja manajerial**



## **ABSTRACT**

**Muhammad Zaky Rahmawan, 2022100019. Accounting Study Program, Faculty of Economics and Psychology, Widya Dharma University Klaten. Title of thesis: The Influence of Total Quality Management (TQM), Performance Measurement Systems, and Reward Systems on Managerial Performance at PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman.**

*This research aims to determine the influence of TQM, performance measurement systems, and reward systems on managerial performance at PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman.*

*The data collection method uses primary data. The population in this study was 35 samples, using the total sampling method (the entire population was sampled). The data used in primary data (questionnaire) sourced from a sample of 35 employees.*

*The analysis used is multiple linear regression analysis. This results of the analysis show that TQM, the managerial performance system, and the reward system simultaneously influence the implementation of managerial performance at PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman. Partially it is concluded that the TQM variable has positive effect on managerial performance, the performance measurement system has no effect on managerial performance, and the reward system has a positive effect on managerial performance.*

**Keywords: total quality management, performance measurement system, reward system, managerial performance**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi revolusi teknologi telah menyebar luas di segala aspek kehidupan manusia. Khususnya dalam dunia bisnis, globalisasi dapat menyebabkan perubahan yang menarik dalam persaingan pemasaran dan pengelolaan sumber daya manusia. Globalisasi mengakibatkan terjadinya persaingan antara perusahaan-perusahaan dapat menyebabkan persaingan yang luas dalam dunia bisnis. Timbulnya persaingan dalam dunia bisnis memberikan banyak pilihan ke konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya dan sadar nilai dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan tersebut, perusahaan harus menciptakan *value* bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa pelayanan yang berkualitas sehingga perusahaan juga memperoleh nilai. Keberhasilan organisasi bisnis pada era persaingan, tergantung dari kesiapan suatu perusahaan ketika menghadapi tantangan dan ancaman yang muncul dengan meningkatkan faktor-faktor kinerja manajerial seperti *Total Quality Management (TQM)*, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan di dalam perusahaan. Perusahaan diharapkan untuk bisa memanfaatkan kemampuan yang dimilikinya agar memenangkan persaingan global. Keunggulan daya saing yang diciptakan perusahaan dapat dicapai dengan meningkatkan kinerja manajerial. Apabila perusahaan memiliki kinerja efektif maka perusahaan optimis akan dapat mencapai keberhasilan yang dikehendaki.

Menurut Arsono & Muslichah (2002) kinerja manajerial merupakan menentukan efektivitas operasional suatu perusahaan dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya secara periodik. Tujuan pokok kinerja ini adalah memotivasi dalam mencapai sasaran perusahaan dan mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar menghasilkan tindakan yang diinginkan melalui umpan balik. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial, diantaranya TQM, sistem pengukuran kerja, dan sistem penghargaan.

Perusahaan diharap untuk bisa memanfaatkan kemampuan yang dimilikinya agar dapat memenangkan persaingan global (Damayanti dkk., 2015). Keunggulan daya saing yang diciptakan oleh perusahaan, khususnya dalam jasa konstruksi dapat dicapai dengan cara yaitu, meningkatkan kinerja manajerialnya. Dengan adanya ASEAN Free Trade Area (AFTA), menyebabkan perusahaan di setiap negara khususnya di wilayah ASEAN dihadapkan pada situasi persaingan global. Persaingan global yang ketat menuntut perusahaan untuk meningkatkan produktivitas. Dalam persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya (*cost conscious*) dan sadar nilai (*value conscious*) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Pada era globalisasi manajemen dituntut untuk lebih berhati-hati dalam melakukan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, serta pengawasan atau pengendalian terhadap bawahan dalam rangka mencapai tujuan entitas (Narsa dan Yuniawati, 2003). Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan konsistensi

melalui pengembangan kinerja manajerialnya supaya mencapai tujuan perusahaan.

TQM merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha guna memaksimalkan daya saing organisasi melalui pengembangan secara terus menerus atas produk, jasa tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan memberikan manfaat meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan, penerapan TQM terencana dan terarah diharapkan mampu membantu dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan (Poernomo, 2006).

Setelah TQM diimplementasikan, kinerja manajerial diukur untuk kemampuan menguji manajer dalam mendukung strategi perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Efendi (2022) dan Aryani (2020) menyimpulkan bahwa TQM berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Menurut Aryani (2020) konsumen menjadi titik fokus perusahaan melibatkan keikutsertaan aktif pekerja, dan perbaikan kualitas yang bertujuan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen. Dilakukan berbagai hal untuk meningkatkan kualitas pada produk, pelayanan, dan manajemen perusahaan yang dikenal dengan TQM. Untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan, perusahaan memerlukan sebuah sistem yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan sistem tersebut adalah TQM di mana semua peran bekerja sama untuk membangun mutu ke dalam produk atau jasa perusahaan. Penerapan TQM yang tepat pada perusahaan mengakibatkan peningkatan kinerja manajerial perusahaan.

Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kumentas (2013) menyimpulkan bahwa TQM berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial. TQM tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial PT Pos Indonesia, karena PT Pos Indonesia merupakan Badan Umum Milik Negara (BUMN) dimana pusat yang mengendalikan semua keputusan. Karena kurangnya komitmen dari pusat terhadap penerapan TQM secara konsisten menyebabkan TQM tidak diterapkan dengan baik di PT Pos Indonesia. Buruknya kualitas pelayanan yang ada pada PT Pos Indonesia disebabkan karena sumber daya manusia pada PT Pos Indonesia masih berusaha mendapatkan pelayanan, padahal seharusnya merekalah yang memberikan pelayanan kepada konsumen maka dengan penerapan TQM dapat mempengaruhi kinerja manajerial pada PT Pos Indonesia. Berdasarkan perbedaan hasil penelitian tersebut, sehingga penulis tertarik meneliti pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial.

Sistem pengukuran kinerja merupakan mekanisme perbaikan secara periodik terhadap keefektifan tenaga kerja dalam melaksanakan aktivitas perusahaan berdasarkan standar yang telah ditentukan terlebih dahulu agar berhasil dalam menerapkan strategi perusahaan dan memperbaiki dalam pengambilan keputusan (Kumentas, 2013).

Sistem pengukuran kinerja menurut Hansen dan Mowen (2004) pengukuran kinerja dibagi menjadi dua, yaitu tradisional dan kontemporer. Pengukuran kinerja tradisional dilaksanakan dengan membandingkan kinerja aktual dan kinerja yang dianggarkan atau biaya standar sesuai karakteristik pertanggungjawabannya. Sedangkan pengukuran kinerja kontemporer

menggunakan aktivitas sebagai pondasinya, ukuran kinerja dirancang untuk menilai seberapa baik aktivitas dilakukan dan dapat mengidentifikasi apakah telah dilakukan perbaikan yang berkesinambungan.

Sistem pengukuran kinerja ini memberikan berbagai manfaat diantaranya memberikan mekanisme penting kepada karyawan dalam menjelaskan tujuan dan dasar-dasar kinerja. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maulida (2019) menyimpulkan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Dengan diterapkannya sistem pengukuran kinerja dalam manajemen kontemporer, maka sistem pengukuran kinerja dapat dimanfaatkan secara ekstensif dan intensif teknologi informasi dalam bisnis untuk pemberian informasi pada manajer dalam unit organisasi yang dipimpin mengenai kualitas dalam aktivitas perusahaan. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan yang dilakukan Afriantoni dan Erawati (2019) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial. Hal tersebut menyatakan bahwa pada perusahaan ritel modern di kota jambi, tidak mempunyai pengaruh sistem pengukuran kinerja yang diberikan terhadap peningkatan kinerja manajerial. Sistem penghargaan merupakan segala bentuk finansial maupun non finansial yang diterima karyawan karena jasa yang disumbangkan ke perusahaan (Mintje, 2013). Sistem penghargaan menurut Simamora (2006) menyatakan bahwa penghargaan dibagi menjadi dua, yaitu penghargaan intrinsik (*intrinsic reward*), berupa: perasaan kompetisi diri, perasaan pencapaian dalam dirinya, tanggung jawab dan otonomi pribadi, perasaan pengakuan informal, status, dan kepuasan kerja. Penghargaan ekstrinsik (*extrinsic reward*), berupa:

gaji, tunjangan karyawan, sanjungan dan pengakuan, pengakuan formal, promosi jabatan, hubungan sosial, lingkungan kerja, pembayaran insentif.

Sistem penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi para karyawan untuk tetap bersama perusahaan. Semakin besar perusahaan memperhatikan kebutuhan karyawannya, maka perusahaan tersebut akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dalam kinerja manajerial. sebelumnya ada peneliti yang membahas hal yang sama, namun memiliki hasil yang berbeda. Mintje (2013) menyimpulkan bahwa sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. melalui penerapan sistem penghargaan di dalam perusahaan, maka kualitas kinerja seseorang akan semakin meningkat ketika mereka diberikan penghargaan baik berupa fisik maupun non fisik yang sesuai atas hasil kinerjanya. Sehingga manajer dan karyawan akan lebih produktif dalam meningkatkan kinerja manajerial perusahaan.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aryani (2020) yang menyimpulkan bahwa sistem penghargaan berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial pada PT Nagamas Surya Kencana. Tinggi rendahnya nilai sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap peningkatan maupun penurunan kinerja manajerial. sistem penghargaan yang diterapkan perusahaan tidak sebanding dengan usaha yang telah dilakukan oleh karyawan, sehingga tujuan perusahaan untuk meningkatkan kinerja manajerial perusahaan dengan sistem penghargaan tidak tercapai. Hasil penelitian ini sejalan dengan sistem penghargaan yang dilakukan sebelumnya oleh Kumentas (2013) dan Maulida (2019).

PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang Konstruksi yang mengerjakan proyek-proyek nasional. Perusahaan ini perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap mampu bersaing di tengah lingkungan bisnis yang ketat persaingannya, dengan diterapkannya TQM yang tepat pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman, maka perbaikan yang terus menerus terhadap produk dan jasa dapat meningkatkan kinerja manajerial pada perusahaan tersebut.

PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman yang diminta untuk selalu efektif dan efisien dalam jasa pelayanan kepada konsumen agar menciptakan tingkat kepercayaan pelanggan yang tinggi. Dengan diterapkannya sistem pengukuran kinerja yang tepat pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman, maka, perbaikan secara periodik terhadap keefektifan tenaga kerja dalam melaksanakan operasional perusahaan agar berhasil dalam menerapkan strategi perusahaan dan memperbaiki dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja manajerial pada perusahaan tersebut.

PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman dengan fokus utama pelayanan jasa, dengan memperhatikan mutu dan kualitas pelayanan akan mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi kepada konsumen. Diterapkannya sistem penghargaan pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman yang sesuai dengan kinerja yang dilakukan karyawan dapat memotivasi untuk meningkatkan kinerja manajerial perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya masih ditemukan perbedaan hasil dan tidak konsisten dari setiap variabel yang diuji. Adanya



ketidak konsistenan tersebut membuat peneliti menjadi tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial. Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aryani (2020), dengan judul Pengaruh Desentralisasi, TQM dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Nagamas Surya Kencana Kantor Cabang Pedan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen dan objek penelitian. Peneliti mengganti variabel independen desentralisasi menjadi variabel independen pengukuran kinerja dan melakukan penelitian pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman. Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul: **”Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (*Reward*) terhadap Kinerja Manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian yang akan diuji adalah sebagai berikut ini.

1. Apakah TQM berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman?
2. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman?
3. Apakah sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut ini.

1. Untuk menguji apakah TQM berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman.
2. Untuk menguji apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman.
3. Untuk menguji apakah sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak yang berkepentingan. Secara terperinci manfaat penelitian adalah sebagai berikut ini.

1. Bagi PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk menentukan langkah yang tepat dalam meningkatkan kinerja manajerial dengan faktor TQM, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan yang peneliti lakukan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa, serta bahan kajian lebih lanjut untuk penelitian lain yang sejenis.

## 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang kinerja manajerial perusahaan yang bergerak di bidang kontraktor, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial tersebut, seperti TQM, pengukuran kinerja dan penghargaan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Setelah dilakukannya penelitian dari judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 0.147. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 14.7% kinerja manajerial (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh faktor TQM, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan. Sisanya sebesar 85.3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan uji t parsial TQM diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar 2.797 > 1.695. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel TQM berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial maka  $H_1$  diterima, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
3. Berdasarkan uji t parsial pada sistem pengukuran kinerja diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu sebesar  $-1.754 < 1.695$ . Hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel sistem kinerja manajerial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial maka  $H_2$  ditolak, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

4. Berdasarkan uji t parsial pada sistem penghargaan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $3.281 > 1.695$ . Hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial maka  $H_3$  diterima, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut ini.

### **1. Bagi Perusahaan**

Secara parsial, hanya variabel TQM dan sistem penghargaan yang berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT Wahyu Wijaya Sentosa Sleman. Perusahaan sebaiknya terus meningkatkan TQM dan sistem penghargaan agar kualitas yang dihasilkannya semakin meningkat, serta agar para manajer lebih semangat dalam bekerja dengan adanya sistem penghargaan yang jelas.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk bisa memperluas lingkup penelitian, sehingga hasil dari penelitian lebih memungkinkan untuk disimpulkan.

### **3. Bagi Peneliti**

Meskipun peneliti menginginkan ketepatan dalam penyusunan penelitian ini, akan tetapi kenyataannya masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki oleh peneliti. Hal ini terjadi dikarenakan masih minimnya pengetahuan peneliti. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan untuk dijadikan bahan evaluasi kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriantoni, A., & Erawati, M. (2019). Pengaruh Penerapan Informasi Akuntansi Manajemen, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Ritel Modern di Kota Jambi. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 12(1).
- Algifari. (2000). Analisis Teori Regresi. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Amstrong, M., & Baron, A. (1998). *Performance Management*. Institute Of Personal and Development. New York.
- Arsono & Muslichah. (2002). Pengaruh Teknologi Informasi, Saling Ketergantungan, Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi*, 4(2).
- Aryani. (2020). Pengaruh Desentralisasi, *Total Quality Management*, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial pada PT Nagamas Surya Kencana Kantor Cabang Pedan. Skripsi.
- Audina, O. T., Kristianto, D., & Harimurti, F. (2018). Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus pada PT Telkom Surakarta). *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*. 14(3).
- wsDamayanti, P. E., Sujana, E., & Werastuti, D. N. (2015). Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Desentralisasi, dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Hotel Se-Kabupaten Buleleng. *E-Journal*. 3(1).
- Efendi, A. M. (2022). Pengaruh *Total Quality Management*, Pengendalian Personal, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada Rsud Padang Pariaman Kabupaten Padang Pariaman).Repository.uin-suska.ac.id.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2004). Akuntansi Manajemen. Edisi 7. Salemba Empat. Jakarta.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2012). *The Study Focused Organization How Balanced Scorecard Companies Thrive In The New Buisness Environment*. Harvard Business School Press. Massachusetts.
- Kumentas, C. N. (2013). Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial PT Pos Indonesia. *Jurnal EMBA*. 1(3).

- Lynch, R. L., & Cross, K. (1993). *Performance Measurement System, Handbook Of Cost Managemen*. Warren Gorham Lamont. New York.
- Maulida, S. (2019). Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (*Reward*) terhadap Kinerja Manajerial Dinas Kesehatan Kota Medan. repository.uma.ac.id.
- Mintje, N. (2013). Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA*. 1(3).
- Narsa, I. M., & Yuniawati, R. D. (2003). Pengaruh Interaksi antara *Total Quality Management* dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada PT. Telkom Divre V Surabaya. *Jurnal Akuntansi*, 5(1).
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu: *Total Quality Management*. Edisi 2. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Nawawi, H. (1999). Manajemen Sumber Daya Manusia. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Poernomo, E. (2006). Pengaruh Kreativitas dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Manajer pada PT Jesslyn K Cakes Indonesia Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 6(2).
- Robert, H. H., & Anthony, R. S. (2001). Akuntansi Manajemen. Salemba Empat. Jakarta.
- Senduk, J. M., Ilat, V., & Tirayoh, V. (2017). Pengaruh Desentralisasi, Strategi Bisnis dan Pemanfaatan Informasi Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial pada PT Bank Mandiri di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(01).
- Sianipar, R. D. (2013). Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem *Reward* terhadap Kinerja Manajerial. *E-Journal*.
- Simamora, H. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN. Yogyakarta.
- Simamora, H. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN. Yogyakarta
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno, H. (2004). Metodologi *Research*. Andi Offset. Edisi 1. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wibowo. (2011). Manajemen Kinerja. Edisi 3. Raja Grafindo Persada. Jakarta.