

## **PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP HUBUNGAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DENGAN KINERJA MANAJERIAL**

**Fitria\***

Dosen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia  
e-mail: fitriaedwar85@gmail.com

### **Abstrak**

Zaman globalisasi telah menggapai berbagai aspek hidup. Organisasi bisnis yang pertama bersaing hanya pada suatu tingkatan lokal dan nasional saja. Sekarang dengan berubahnya waktu semua perusahaan bersaing di seluruh bumi, oleh karena itu perusahaan harus membuat peningkatan yang secara terus-menerus. Dengan penggunaan TQM kita dapat meningkatkan mutu perusahaan tersebut. Di sini kita akan lihat pengaruh pengukuran kinerja dan TQM terhadap kinerja managerial. Perusahaan perbankan masih lebih sedikit yang menerapkan TQM. Di (dalam) riset ini menunjukkan TQM itu dan capaian di manajemen produksi mempunyai pengaruh penting. Riset [yang] kita menyelenggarakan pada BRI [di mana/jika] ditempatkan; terletak Payakumbuh, Padang Dan Bukittinggi. 0.0 [di mana/jika] lebih kecil dibanding 0.05 [alat/ makna] ada mempengaruhi.

**Kata kunci:** kinerja managerial; sistem pengukuran kinerja; dan TQM;

### **Abstract**

*The era of globalization reach out to various aspects of life. Business organization first compete on a local level and national only. Where the moment is all companies competing around the world, therefore the company must make improvements continuously. By using TQM we can improve the quality of the company. Here we will look at the influence of managerial performance against TQM. TQM Does by manufactory companies while banking is still less that apply. In this research show that TQM and the performance at the production Management has significant influence. The research we conducted at BRI where located in Payakumbuh, Padang and Bukittinggi. 0.0 where smaller than 0.05 means there are influences between variable.*

**Keywords:** managerial performance; performance measurement system; and TQM;

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi berbagai aspek kehidupan mengalami persaingan. Organisasi yang dulu bersaing hanya pada tingkat lokal, nasional, kini harus pula bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh penjuru dunia.

Semua pekerja harus memberikan kontribusi nilai sesuai dengan apa yang mereka ketahui dan dengan informasi yang mereka berikan. Perusahaan perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu system yang dapat mendukung kinerja para pekerja tersebut.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu system yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Tjiptono 2001).

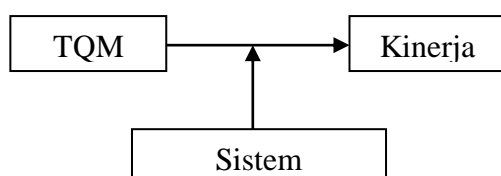
Penerapan teknik TQM yang tinggi dengan system pengukuran kinerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja manajerial, begitu juga sebaliknya. Jika pengukuran kinerja yang tinggi dalam bentuk informasi yang diperlukan yang memberikan umpan balik untuk perbaikan dan pembelajaran. Selain itu pemberian kompensasi yang lebih baik kepada manajemen juga memotivasi dalam peningkatan kinerja.

Beda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini dilakukan pada menejer tingkat menengah dan staf Bank BRI.

## METODE PENELITIAN

**H** : Interaksi pengukuran kinerja dan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial

**Gambar 1. Model Pengaruh Interaksi Pengukuran Kinerja dan TQM terhadap Kinerja Manajerial**



## Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah manajerial tingkat menengah yang bekerja di bank BRI. Sampel pada penelitian ini adalah manajer tingkat menengah pada bank BRI Bukittinggi, Padang dan Payakumbuh.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu peneliti melakukan survey langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Kuisisioner disebarkan dengan cara mendatangi langsung (*Contact Person*). Kuisisioner disebarkan sebanyak 100 kuisisioner.

## Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.

Variabel Independen Total Quality Management (TQM).

Variabel TQM dalam penelitian ini diukur dengan memasukkan elemen utama manajemen kualitas yang orientasi proses, elemen manusia, serta budaya kualitas.

## Variabel Dependen Kinerja Manajerial

Variabel kinerja manajerial merupakan kinerja individu dalam kegiatan-kegiatan manajerial yang diukur menggunakan instrument self rating yang dikembangkan Mahoney (1963). Setiap sampel diminta untuk menukur kinerjanya sendiri dengan membandingkan dengan kinerja rekannya. Kinerja manajerial diukur dengan delapan dimensi yaitu perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pemilihan staf, negosiasi, perwakilan dan satu dimensi pengukuran kinerja seorang manajer secara keseluruhan.

## Variabel pemoderasi Sistem Pengukuran Kinerja

Sistem pengukuran kinerja disini merupakan pemberi informasi pada manajer unit organisasi yang dipimpin mengenai kualitas dalam aktivitas operasional perusahaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Teknik Pengujian Data

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Kaiser dan Rice (1974), untuk menunjukkan construct validity dari masing-masing variable maka Mayer Olkin Measure of sampling Adequency (KMO-MSA) diatas 0,5. Selain itu nilai ekuivalennya harus lebih dari 1 dan masing-masing butir pertanyaan dari setiap variable diharapkan memiliki factor loading lebih besar dari 0,40 (Riyanto, 1997).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha, instrument dianggap reliable apabila Cronbach Alpha lebih tinggi dari ,05 (Mardiyah dan Gudono, 2001).

#### Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji data dengan berbagai uji asumsi klasik agar dapat dihasilkan suatu kesimpulan.

Adapun uji asumsi klastik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Normalitas.

Untuk mendeteksi normalitas model regresi dapat dilakukan pengujian dengan metode grafik deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (*Santoso, 2001*)

#### Deskriptif Statistik

Variabel Total Quality Management memiliki cut off sebesar 22,96 dengan standar deviasi sebesar 5.073. variable ini memiliki nilai kisaran actual antara 12 sampai 33 dengan kisaran teoritis antara 12 sampai 60. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai jawaban responden maka Total Quality Management responden akan semakin tinggi, dan semakin rendah nilai jawaban responden maka Total Quality Management responden semakin rendah.

Variabel sistem pengukuran kinerja memiliki cut off sebesar 15,39 dengan standar deviasi sebesar 3,522, variabel ini memiliki nilai kisaran aktual antara 8

sampai 23 dengan kisaran teoritis antara 28 sampai 40. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai jawaban responden maka sistem pengukuran kinerja responden akan semakin tinggi, dan semakin rendah nilai jawaban responden maka sistem pengukuran kinerja responden semakin rendah.

Variable kinerja manajerial memiliki cut off sebesar 15.81 dengan standar deviasi sebesar 3.755, variable ini memiliki nilai kisaran actual antara 8 sampai 29 dengan kisaran teoritis antara 8 sampai 40. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai jawaban responden maka kinerja manajerial responden akan semakin tinggi, dan semakin rendah nilai jawab responden maka kinerja manajerial responden semakin rendah.

#### Pengujian Instrumen

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa koefisien Cronbach's Alpha dari Total Quality Management, dan kinerja manajerial adalah sebesar 0,728. Hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk kedua variable tersebut cukup handal (reliable) karena memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas, 0,5.

Selanjutnya jika dilihat nilai Kaiser Meyer Olkin-Measure of Sampling Adequency (KMO – MSA) dari ketiga variabel yang berada diatas, 05 yaitu secara berturut-turut adalah sebesar 0.666 , 0.660 dan 0.584. hal ini memberikan arti bahwa item-item dari variable tersebut valid dan diuji.

#### Uji Normalitas

Hasil pengujian tersebut memperlihatkan bahwa untuk variable Total Quality Management dan kinerja manajerial memiliki nilai Asymp.Sig (2-tailer) lebih besar dari alpha yaitu 0.0250 dan 0.470. Sehingga dapat diratik kesimpulan bahwa data berdistribusi mengikuti distribusi norma, artinya uji asumsi klasik untuk regresi berganda terpenuhi.

Untuk melihat interaksi sistem pengukuran kinerja dan Total Quality Manajemen terhadap kinerja menejrial

signifikan pada nilai 0.000 dimana lebih kecil dari 0.05. Berarti hipotesis diterima interaksi pengukuran kinerja dan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. TQM secara individual dapat efektif jika perusahaan telah mengimplementasikan cara perbaikan kualitas secara berkesinambungan, dibandingkan dengan operasi lainnya yang mengadakan improvement dengan tidak menggunakan teknik TQM.

### SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh Total Quality Management dengan kinerja manajerial. Populasi dalam penelitian ini adalah manajerial tingkat menengah yang bekerja di bank BRI. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan alat analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil uji R<sup>2</sup> sebesar 0,967 artinya variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 96,7%. Sedangkan sisanya sebesar 3,3% dijelaskan oleh variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Hasil Uji F (Uji Anova) sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05, berarti terdapat pengaruh total quality management dan pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial.
3. Interaksi pengukuran kinerja dan Total Quality Manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh untuk variabel interaksi sistem pengukuran kinerja dan Total Quality Manajemen terhadap kinerja manajerial signifikan pada nilai 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Berarti hipotesa yang diajukan dapat diterima dimana interaksi pengukuran kinerja dan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

### DAFTAR PUSTAKA

- Banker, R.D., G. Potter and R. G. Schroeder. 1993. "Reporting Manufacturing Performance Measures to Workers: An Empirical Study," *Journal of Management Accounting Research* 5 (fall): 33-55
- Chenhall R.H. 1997. "Reliance of Manufacturing Performance Measures, Total Quality Management and Organizational Performance". *Management Accounting Research* 8:16-35
- Chia, Y.M 1995. "Decentralization, Management Accounting System (MAS) Information Characteristic and Their Interaction Effects on Managerial Performance: A Singapore Study" *Journal of Business Finance and Accounting* (September): 811-830.
- Drucker, P.3. 1993. "The Emerging Theory of Manufacturing", *Harvard Business Review* (May/ June): 221-247.
- Halim, A. and H. Tjahjono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen, Edisi Revisi*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Ittner, C. D. and D.F. Larcker. 1995. "Total Quality Management and the Choice of Information and Reward System," *Journal For Accounting Research* (Supplement): 1-34
- Mathis, R.I., Jackson, J.H. 2006, : "Human Resource Management," Edisi 10, Salemba Empat.
- Milgrom, P., and Roberts, "The Economic of Modern Manufacturing: Technology, Strategy, and Organization", *the American Economic Review* (June, 1990): 511-528.
- Nasution (2001), "Manajemen Mutu Terpadu," Jakarta: Ghalia Indonesia.

Riyanto, Bambang. 1997. *Strategi Implementation: The Effect of Attitude, Decentralization, and Participant on Performance*, Unpublished Working Paper.

Santoso,S. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Simamora, Hendry (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bina Rupa Aksara

Tjiptono, Diana (2001), *Prinsip-prinsip Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.