

## Pengaruh total quality management (TQM) dan penghargaan (reward) terhadap kinerja manajerial (studi empiris pada kredit plus kantor cabang palangka raya)

Sisilia Cincing

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya

### Abstrak

**Tujuan**, - Tujuan penelitian ini menganalisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Rewards (Penghargaan) terhadap Kinerja Manajerial pada Credit Plus Kantor Cabang Palangka Raya.

**Desain/Methodologi/Pendekatan** - Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (positivis), pengumpulan data dilakukan dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel adalah sampling populasi karena jumlahnya relatif sedikit, yaitu 58 responden. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Credit Plus Kantor Cabang Palangka Raya. Metode analisis data dalam pengujian hipotesis adalah Partial Least Square (PLS).

**Temuan penelitian** - Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Total Quality Management (TQM) dan Rewards (Penghargaan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajemen pada Credit Plus Kantor Cabang Palangka Raya, Implikasi praktis penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman bagi karyawan dan pimpinan dalam meningkatkan kinerja manajemen melalui peningkatan TQM dan penerapan penghargaan yang sesuai

**Kata kunci:** TQM, Reward, Kinerja Manajerial

**Jenis artikel:** Artikel penelitian

## The influence of total quality management (TQM) and reward (reward) on managerial performance (empirical studies on credit plus palangka raya branch office)

### Abstract

**Purpose**, - The purpose of this study analyzed the Effect of Total Quality Management (TQM) and Rewards (Rewards) on Managerial Performance on Credit Plus Palangka Raya Branch Office.

**Design/methodology/approach** - This research uses a quantitative (positivist) approach, data collection is done by survey method. Sampling technique is population sampling because the number is relatively small, which is 58 respondents. Respondents in this study were all employees at Credit Plus Palangka Raya Branch Office. The method of data analysis in hypothesis testing is Partial Least Square (PLS).

**Findings** - The results of this study show that Total Quality Management (TQM) and Rewards (Rewards) have a significant effect on the performance of management on Credit Plus Palangka Raya Branch Office, The practical implications of this study can provide knowledge and understanding for employees and leaders in improving the performance of management through increased TQM and the implementation of appropriate rewards.

**Keywords:** TQM, Reward, Manajerial Performancree

**Paper type:** Research Paper

Received 2 Februari 2022

Revised 20 Maret 2022

Accepted 27 Maret 2022

## 1. Pendahuluan

Perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan. Adanya keharusan untuk penyesuaian situasi secara global, membuat manajer tidak hanya mengacu pada situasi lokal, nasional ataupun regional, namun harus mampu bersaing secara internasional. Sikap perusahaan untuk menghadapi hal ini hanya ada satu, yaitu ikut mengalami perubahan baik secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki. Salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya manusia yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang (Samuel, 2013:73).

Peningkatan kinerja tidak hanya pada kinerja sumber daya manusianya saja, perusahaan juga dituntut untuk peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing dalam persaingan global. Dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa, perusahaan harus melakukan peningkatan dari segi kualitas, inovasi, kreatifitas, dan produktifitas secara konsisten agar dapat menghasilkan produk akhir yang bernilai positif lebih tinggi serta jasa yang pelayanannya lebih baik sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggan. Peningkatan kualitas dalam aspek produk dan jasa serta aspek manajemen dapat membawa organisasi mampu bertahan di lingkungan bisnis global (Tjiptono dan Diana, 2011:64).

Munculnya ekonomi global ini juga mendorong setiap perusahaan untuk mengubah cara mereka dalam menjalankan bisnis. Kondisi persaingan yang dihadapi semakin memanas, sehingga bila mereka tidak sanggup bersaing, maka jalan menuju kebangkrutan terbentang luas. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Penerapan TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan (Ismunawan, 2010:27).

Pada awalnya, konsep perkembangan mutu terpadu pada mulanya sebagai suatu sistem perkembangan di Amerika Serikat. Sebuah konsep tentang mutu di prakasai oleh F.W. Taylor (1856-1915). Seorang insiyur yang mengembangkan satu seri konsep yang merupakan dasar dari pembagian kerja (*division of work*). Analisis dengan pendekatan gerak dan waktu (*time and motion study*) untuk pekerjaan manual. Beliau memperoleh gelar “Bapak Manajemen Ilmiah” (*The Father of Scientific Management*). Dalam bukunya tersebut Taylor menjelaskan beberapaelemen tentang teori manajemen, yaitu: 1) Setiap orang harus mempunyai tugas yang jelas dan harus diselesaikan dalam satu hari 2) Pekerjaan harus memiliki peralatan yang standar untuk menyelesaikan tugas yang menjadi bagiannya 3) Bonus dan intensif wajar diberikan kepada yang berprestasi maksimal 4) Penalti yang merupakan kerugian bagi pekerjaan yang tidak mencapai sasaran yang telah ditentukan (*personal loss*). Dalam hal ini, Taylor memisahkan perencanaan dari perbaikan kerja. Dengan demikian, dia memisahkan pekerjaan dari tanggung jawab untuk memperbaiki kinerja (Natha, 2018:2).

Sistem penghargaan (*reward*) penting diterapkan di perusahaan agar memotivasi para karyawannya karena penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi para karyawan untuk tetap bersama organisasi atau mencari pekerjaan lainnya. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja (Narsa dan Yuniawati, 2003:19).

## 2. Kajian Teori

TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2011:4). TQM juga diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen meliputi semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas dan kepuasan pelanggan (Ishikawa dalam Nasution, 2015: 22).

Menurut *International Organization for Standardization* (ISO), TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan

masyarakat. Tujuan utama TQM adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus-menerus. Banyak para ahli yang mengemukakan pendapat mengenai pengertian dan konsep mengenai TQM.

Hansen dan Mowen (2009:17) mengemukakan bahwa TQM adalah suatu perbaikan berkelanjutan yang mana hal ini adalah sesuatu yang mendasar sifatnya bagi pengembangan proses manufaktur yang sempurna. Memproduksi produk dan pengurangan pemborosan yang sesuai dengan standar merupakan dua tujuan umum perusahaan. Filosofi dari TQM sebenarnya yaitu dimana sebuah perusahaan berusaha menciptakan suatu lingkungan yang memungkinkan pekerjanya menghasilkan produk atau jasa yang sempurna (*zero-defect*), dan mencoba memperbaiki kesalahan dimasa lalu. Penekanan pada kualitas juga telah menciptakan kebutuhan akan adanya suatu sistem akuntansi manajemen yang menyediakan informasi keuangan dan non keuangan tentang kualitas. TQM juga diterjemahkan sebagai pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi.

Proses TQM memiliki *input* yang spesifik (keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan), mentransformasi (memproses) *input* dalam organisasi untuk memproduksi barang atau jasa yang pada gilirannya memberikan kepuasan kepada pelanggan (*output*). Tujuan utama *total quality management* adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus-menerus (Natha, 2008:4).

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan sebuah pendekatan yang menekankan peningkatan proses produksi secara terus menerus melalui eliminasi pemborosan, peningkatan kualitas, serta mengurangi biaya produksi. Dengan demikian, tujuan akhir dari konsep TQM adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan dan upaya mengurangi suatu kesalahan/ketidaktepatan barang atau jasa yang dihasilkan.

Sistem penghargaan (*reward*) pada dasarnya dapat saling menggantikan istilah kompensasi. Menurut Simamora (2014:445) terminologi-terminologi dalam kompensasi adalah sebagai berikut:

a) Upah dan Gaji

Upah biasanya berhubungan dengan tarif gaji perjam yang kerap digunakan bagi pekerja-pekerja produksi dan pemeliharaan. Sedangkan gaji pada umumnya berlaku untuk tarif bayaran mingguan, bulanan, atau tahunan terlepas dari lamanya jam kerja yang digunakan bagi karyawan-karyawan manajemen, staf profesional dan klerikal.

b) Insentif

Insentif adalah tambahan-tambahan kompensasi diatas atau diluar gaji atau upah yang diberikan oleh organisasi. Tujuan utama program insentif adalah mendorong peningkatan produktivitas karyawan dan efisiensi biaya. Sistem *reward* berfungsi sebagai pemotivasi dalam mewujudkan tujuan organisasi dengan perilaku yang diharapkan oleh organisasi. *Reward* dapat menarik perhatian personel dan memberi informasi atau mengingatkan mereka tentang pentingnya sesuatu yang diberi penghargaan dibandingkan dengan yang lain.

Sistem penghargaan berbasis kinerja (Mulyadi dan Setyawan, 2011:352) merupakan salah satu alat pengendalian penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memotivasi personel agar mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Sistem ini dibutuhkan perusahaan jika perusahaan memasuki lingkungan bisnis yang menuntut diperkerjakannya *knowledge workers* yaitu tenaga kerja dan alat produksinya terpadu menjadi satu dalam diri tenaga kerja. Penghargaan atas kinerja personil dilandasi oleh informasi yang dihasilkan dari penilaian atas kinerja personil.

Hipotesis yang disusun dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: Penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

H2: Sistem *reward* berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

### 3. Metode

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Suharsimi, 2006). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007). Jadi, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan perusahaan Kredit Plus Finance Kantor Cabang Palangka Raya berjumlah 58 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila dalam menentukan jumlah sampel yang diteliti subjeknya kurang dari 100 (seratus), maka sampel tersebut lebih baik

diambil semua (Suharsimi, 2006). Sehingga penelitian tersebut merupakan penelitian populasi. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh.

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2001). Jadi, sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 58 orang karyawan perusahaan Kredit Plus Finance Kantor Cabang Palangka Raya.

Pada penelitian ini, yang menjadi subyek penelitian adalah karyawan pada Kredit Plus Finance Kantor Cabang Palangka Raya dan dilakukan dengan penyebaran kuesioner mengenai penerapan TQM dan indikator-indikator, sistem penghargaan (*reward*) dan kinerja perusahaan dengan teknik *personally administered questionnaires*, yaitu kuesioner disampaikan dan dikumpulkan langsung oleh peneliti (Indriantoro dan Supomo, 2012:154).

#### 4. Hasil penelitian

Penelitian ini menggunakan program SmartPLS dalam melakukan pengujian model penelitian. Evaluasi model persamaan struktural dilakukan melalui pengolahan data penelitian. Terdapat dua tahapan dalam analisis menggunakan PLS pada penelitian ini yakni:

- Evaluasi model pengukuran atau *outer model* untuk mengetahui validitas dan reliabilitas indikator-indikator yang mengukur variabel laten. Kriteria pengujian *outer model* diantaranya: *discriminant validity*, *convergent validity*, dan *composite reliability*.
- Menilai model struktural atau *inner model* guna melihat hubungan antar konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Pengujian *inner model* dengan PLS dilakukan melalui *resampling bootstrap*.

##### Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran diuji dengan tujuan guna menilai variabel indikator yang merefleksikan sebuah konstruk (variabel laten). Secara empiris analisis ini bertujuan memvalidasi model dan reliabilitas konstruk yang mencerminkan parameter-parameter pada indikator serta variabel laten yang dibangun berdasarkan teori dan kajian empiris.

Pengukuran dalam evaluasi model pengukuran indikator reflektif menggunakan validitas *convergent*, *validitas discriminant* dan reliabilitas. Berikut akan disajikan hasil evaluasi model pengukuran untuk menguji validitas dan reliabilitas item, indikator serta konstruk (variabel laten) penelitian.

##### Validitas Konvergen

Validitas konvergen dari semua variabel dengan indikator reflektif akan dievaluasi dari nilai loading factor (*outer loading*) dari tiap item indikator konstruk. Tabel 4.5 menyajikan nilai *outer loading* dari hasil pengolahan pada SmartPLS untuk indikator yang bersifat reflektif. Pengujian dilakukan melalui dua kali menjalankan program karena terdapat beberapa item indikator yang nilainya dibawah nilai yang disyaratkan.

**Tabel 1. Outer Loading Setiap Item Indikator Variabel Penelitian**

Outer Loadings			
Matrix	TQM	kinerja manaje...	reward
X1	0.810		
X2	0.564		
X3	0.790		
X4	0.587		
X5	0.728		
X6	0.641		
X7	0.749		
Y1		0.823	
Y2		0.863	
Y3		0.641	
Y4		0.819	
Y5		0.768	
Z1			0.892
Z2			0.827
Z3			0.800
Z4			0.781

Sumber: output PLS

Pengujian pertama menunjukkan nilai *outer loading* tidak semua item indikator memiliki nilai >0,60 (syarat uji validitas konvergen untuk penelitian *exploratory*), item indikator TQM.X.2 dan X.4.

Dengan demikian indikator ini harus dihilangkan, kemudian dilakukan pengujian kembali.

**Tabel 2. OuterLoading Setiap Item Indikator Variabel Penelitian**

**Outer Loadings**

	TQM	kinerja manajerial	reward
X1	0.812		
X3	0.793		
X5	0.738		
X6	0.689		
X7	0.782		
Y1		0.819	
Y2		0.861	
Y3		0.635	
Y4		0.820	
Y5		0.775	
Z1			0.893
Z2			0.827
Z3			0.800
Z4			0.780

Sumber: output PLS

Berdasarkan nilai *outer loading* yang disajikan pada Tabel 4.6 tersebut terlihat nilai *loading factor* semua indikator konstruk reflektif adalah >0,60 yang berarti semua indikator konstruk adalah valid. Pengujian validitas konvergen juga dapat dilakukan dengan melihat nilai AVE variabel penelitian. Nilai AVE disajikan pada Tabel 4.7 dan dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai AVE semua variabel dengan indikator reflektif menunjukkan nilai AVE>0,50 yang berarti valid konvergen

**Tabel 3. Nilai AVE**

**Average Variance Extracted (AVE)**

	AVE
TQM	0.584
kinerja manajerial	0.618
reward	0.683

Sumber: Output PLS

*Validitas Diskriminan*

Validitas diskriminan diuji dengan cara melihat nilai *cross loading* untuk setiap indikator variabel harus >0,70 dan harus lebih besar dari *cross loading* indikator variabel yang lain dalam merefleksikan sebuah konstruk. Dari Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa semua nilai *cross loading* adalah >0,70. Jika dilihat pada table tersebut, nilai *cross loading* indikator pada variabelnya merupakan nilai terbesar dibandingkan dengan *cross loading* indikator tersebut pada variabel yang lain. Dari evaluasi ini dapat dikatakan bahwa indikator dari semua variabel penelitian untuk indikator variabel yang bersifat reflektif sudah valid dalam merefleksikan variabel yang diukurnya.

**Tabel 4. Nilai Cross Loading Indikator Variabel Penelitian**

**Discriminant Validity**

	TQM	kinerja manajerial	reward
X1	0.812	0.693	0.654
X3	0.793	0.661	0.653
X5	0.738	0.584	0.570
X6	0.689	0.530	0.537
X7	0.782	0.599	0.639
Y1	0.640	0.819	0.678
Y2	0.577	0.861	0.635
Y3	0.518	0.635	0.456
Y4	0.711	0.820	0.689
Y5	0.687	0.775	0.893
Z1	0.687	0.775	0.893
Z2	0.628	0.696	0.827
Z3	0.677	0.689	0.800
Z4	0.656	0.740	0.780

Sumber: Output PLS

### Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Composite reliability* menguji nilai *reliability* antara indikator dari konstruk yang membentuknya.

**Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen**

Cronbachs Alpha	
TQM	0.821
kinerja manajerial	0.844
reward	0.844

  

Composite Reliability	
TQM	0.875
kinerja manajerial	0.889
reward	0.896

Sumber: Output PLS

Pada Tabel 4.9 dapat dilihat nilai *cronbach's alpha* serta *composite reliability* dari variabel penelitian dengan indikator reflektif. Nilai tersebut bernilai  $>0,60$  Sesuai dengan *rule of thumb* maka semua variabel laten dengan indikator reflektif memiliki reliabilitas komposit yang baik pada penelitian yang bersifat *exploratory research* (Hair *et al.* 2014). Dapat dikatakan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria atau layak digunakan dalam pengukuran variabel TQM, reward, dan kinerja manajerial.

### Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Melakukan evaluasi model struktural dengan PLS, dimulai dengan menilai *goodness of fit* model. Pemeriksaan *goodnes of fit* dilakukan dengan melihat nilai *RSquare* untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model. Evaluasi model struktural juga bertujuan untuk melihat nilai koefisien parameter regresi hubungan antar variabel laten. Koefisien regresi hubungan ini akan dinilai dari *T-Statistic* yang dihasilkannya sehingga dapat digunakan untuk melihat signifikansi hubungan antar variabel. Signifikansi hubungan antar variabel digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian yang diajukan.

Pemeriksaan *Goodness of Fit. Model Goodness of Fit* dievaluasi berdasarkan nilai  $Q^2$  *predictive relevance* yang dihitung dari nilai *R-Square model*. Nilai  $Q^2$  didasarkan pada koefisien determinasi seluruh variabel dependen atau variabel endogen. Besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$  dimana semakin mendekati nilai 1 berarti model semakin baik. Adapun koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari kedua variabel endogen disajikan pada Tabel 4.9 berikut ini.

**Tabel 6. Hasil Pengujian Goodness of Fit**

R Square	
kinerja manajerial	0.803

Sumber: Hasil Output PLS

Berdasarkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar = 0,803 atau 80 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa model dapat menjelaskan fenomena kinerja manajerial pada pada Kredit Plus Kantor cabang Palangka Rayadikaitkan dengan variabel TQM dan reward sebesar 80 persen, sisanya 20 persen dijelaskan oleh *error* dan variabel lain yang belum terdapat dalam model. Dari pengujian ini model dapat dikatakan baik atau model dikatakan memiliki nilai estimasi yang baik. Setelah pengujian

*goodness of fit* ini model dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

Selengkapnya pada tabel berikut akan ditampilkan hasil pengujian hubungan antar variabel dan hipotesis yang terkait hubungan tersebut.

**Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis**

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
TQM -> kinerja manajerial	0,296	0,296	0,102	2,811	0,005
reward -> kinerja manajerial	0,650	0,643	0,090	7,207	0,000

Sumber: Hasil Output PLS

Pada Tabel diatas terlihat bahwa semua hipotesis dapat dibuktikan secara empiris (diterima). Berdasarkan apa yang disajikan tabel serta gambar tersebut maka dapat dilakukan analisis terhadap hipotesis penelitian. Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung dapat dijelaskan sebagai berikut.

### **H1: TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial**

Hasil pengujian pengaruh TQM akan meningkatkan kinerja manajerial dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,296 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 2,811 (>1,96) atau *Pvalue* 0,005 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yang berarti **signifikan**. Hasil pengujian menunjukkan terdapat cukup bukti secara empiris untuk menerima hipotesis yang menyatakan semakin baik TQM akan meningkatkan kinerja manajerial pegawai. Nilai koefisien jalur positif, berarti hubungan antara TQM dengan kinerja manajerial pegawai memiliki hubungan yang searah. Hubungan searah berarti jika TQM meningkat maka kinerja manajerial pegawai juga akan meningkat.

### **H2: Reward berpengaruh terhadap kinerja manajerial**

Hasil pengujian pengaruh Reward terhadap kinerja manajerial pegawai dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,650 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 7,207 (>1,96) dan *Pvalue* 0,000 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  yang berarti signifikan. Hasil pengujian menunjukkan terdapat cukup bukti secara empiris untuk menerima hipotesis yang menyatakan semakin baik Reward akan meningkatkan kinerja manajerial pegawai. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan terhadap Reward pegawai dapat meningkatkan kinerja manajerial pegawai.

### **Kesimpulan Dan Saran**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu *total quality management* dan reward terhadap variabel dependen yaitu kinerja manajerial, Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan perusahaan Kredit Plus Finance Kantor Cabang Palangka Raya berjumlah 58 orang yang mencakup tingkat manajer dan para karyawan. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan metode analisis SmartPLS, maka dapat diambil kesimpulan:

- Total Quality Management* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.
- Reward berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan temuan penelitian di atas, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut;

- Total Quality Management* dan reward Kredit Plus Cabang Palangka Raya perlu ditingkatkan agar berdampak pada peningkatan kinerja manajerial.
- Kredit Plus Cabang Palangka Raya perlu memprioritaskan TQM dan reward yang terkait dengan tanggung jawab. Pertama, menumbuhkan rasa tanggung jawab pada setiap diri karyawan dengan memberikan kepercayaan dan memberikan kesempatan ataupun diajak bersama-sama untuk memikirkan hal-hal yang berkenaan dengan pekerjaan, misalnya bersama-sama bertanggung jawab terhadap mutu output atau produk. Kedua, memberikan kemandirian bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang ditentukan.

- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian, bukannya di Kredit Plus Cabang Palangka Raya saja tetapi juga di kota-kotalainnya, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang lebih tinggi.
- d. Penelitian selanjutnya hendaknya memperluas obyek penelitian, tidak hanya pada perusahaan jasa tetapi juga pada industri lain seperti industri manufaktur, BUMN, maupun instansi pemerintahan sehingga permasalahan dapat di generalisasi.
- e. Perludilakukan pengembangan instrumen penelitian, yaitu disesuaikan dengan kondisi dan lingkungan dari obyek yang akan diteliti seiring dengan perubahan dan perkembangan peradaban.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, Rian (2012) *“Effect Of Total Quality Management, Reward Systems And Organization Commitment To Managerial Performance In Hospital In Pekanbaru”*, Jurnal FE Universitas Riau.
- Gasperz, Vincent. 2011 *“Total Quality Management”*, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2018) *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”*, Badan
- Hapsari, Yan, *“Analisis Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan”*, Tesis Universitas Diponegoro.
- Hastuti, Sri dan Luky Wijayanti. (2019) *“Kinerja Manajerial: Hasil Kerjasama Tim dan Perbaikan Berkesinambungan”* Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis Vol.9 No. 1 Maret.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2012) *“Metodologi Penelitian Bisnis”*, edisi pertama, Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Ismunawan. (2010) *“Penerapan Penilaian Kinerja dan Sistem Pengukuran”*, Jurnal GRADUASI Vol. 24 .
- Chyntia, Kumentas, N.(2013) *“Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia”* , Jurnal EMBA Vol.1 No.3 , Hal. 796-805.
- Mardiyah, Ainul Aida & Listianingsih. (2005) *“Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward dan Profit Center terhadap Hubungan Antara Total Quality Management dengan Kinerja Manajerial”*, Jurnal SNA VIII, Solo.
- Milgrom, P. and J. Roberts. (2000) *“The Economics of Modern Manufacturing: Technology, Strategy, and Organization,”* The American Economic Review 511-528.
- Muljani, Ninuk. (2012) *“Kompensasi sebagai Motivator untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan”*, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 4, No. 2, 108 – 122.
- Mulyadi dan Johny Setyawan. (2011) *“Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipat Ganda Kinerja Perusahaan”*. Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Narsa, I Made & Rani Dwi Yuniawati. (2013) *“Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Manajement dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial”*. Jurnal Akuntansi Keuangan Vol. 5 No.1.
- Nasution, M. Nur. (2015) *“Manajemen Mutu Terpadu”*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Natha, Ketut Suardhika. (2018) *“Total Quality Management sebagai Perangkat Manajemen Baru untuk Optimisasi”*, Jurnal Buletin Studi Ekonomi Volume 13 Nomor 1.
- Prawirosentono, S. (2014) *“Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu, Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis Kiat Membangun Bisnis Kompetitif Bernuansa “Market Leader””*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Purwanto, Andie Tri (2012) *“TQM dan TQME”*, Artikel Ilmiah LTS Consulting.
- Putro, Suryati Eko(2010) *“Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai Variabel Moderasi”*, Jurnal Media Mahardhika Vol 8 No 3.
- Rahman, Syaiful, H. Muhammad Nasir dan Hj. Rr Sri Handayani. (2017) *“Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kejelasan Peran, Pemberdayaan Psikologis dan Kinerja Manajerial”*, Jurnal SNA X.
- Schuler, R.S., dan S.E. Jackson. (1999) *“Manajemen Sumber Daya Manusia: Menghadapi Abad Ke-21”*, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Samuel, Hatane. (2013) *“Penerapan Total Quality Management Suatu Evaluasi Melalui Karakteristik Kerja”* Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 5, No. 1 : 72 – 84.
- Simamora, Henry. (2014) *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*, STIE YKPN, Yogyakarta.

- Suprantiningrum, Rr dan Zulaikha (2013) “*Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial dengan Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai Variabel Moderating*”, Jurnal SNA VI.
- Sutanto, Cindy Novita, “*Evaluasi Persepsi Karyawan tentang Kualitas Produk dan Program Jaminan Kualitas*”, Tesis Universitas Diponegoro, 2017.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, “*Total Quality Management*”, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2011.
- Widarsono, Agus. (2017) “*Pengaruh Kualitas Informasi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial (Survey Pada Perusahaan Go-Publik Di Jawa Barat)*” Jurnal Akuntansi Fe Unsil, Vol. 2, No. 2.
- Wijayanti, Elly. (2019) “*Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Pengukuran Penghargaan terhadap Keefektifan Penerapan Teknik TQM*”, Jurnal FE UPN Veteran.