

## PENGARUH SISTEM REWARD TERHADAP HUBUNGAN ANTARA TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DENGAN KINERJA MANAJERIAL

(Pada Perusahaan BUMN yang Bergerak di Bidang Asuransi Kota Jambi)

**Nelly Patria**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Kerinci

Email: [nellypatrial@gmail.com](mailto:nellypatrial@gmail.com)

Article Info	ABSTRACT
<b>Article history:</b> Received 21 Jul, 2022 Revised 25 Jul, 2022 Accepted 01 Aug, 2022	Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial (2) untuk mengetahui pengaruh sistem reward terhadap hubungan antara Total Quality Management (TQM) dan kinerja manajerial. Data dalam penelitian ini adalah data primer dari kuesioner yang disebar secara langsung kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah manajer atau kepala bagian di Perusahaan Asuransi Kota Jambi. Sampel yang diambil berjumlah 32 sampel yang diambil berdasarkan jumlah populasi yang ada sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi (sensus). Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linear berganda dengan variabel moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial (2) sistem reward berpengaruh terhadap hubungan antara Total Quality Management (TQM) dan kinerja manajerial.
<b>Keywords:</b> Total Quality Management (TQM) Sistem Reward Kinerja Manajerial	<i>This is an open access article under the <a href="#">CC BY-SA license</a>.</i> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>

### 1. PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang Masalah

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. TQM juga merupakan tantangan terhadap teori manajemen tradisional yang sudah mapan. Pendekatan tradisional menekankan tujuan perusahaan pada usaha memaksimumkan laba atau memaksimumkan kemakmuran para pemilik.

Kehadiran TQM sebagai paradigma baru menuntut komitmen jangka panjang dan perubahan total atas dasar paradigma manajemen tradisional. Secara sederhana, paradigma dapat diartikan cara pandang atau cara berfikir. Perlunya perubahan total dikarenakan cara menjalankan bisnis dengan TQM berbeda sekali dengan cara tradisional dalam menjalankan bisnis. Perbedaan pokoknya berupa karakteristik yang tercakup dalam unsur *Total Quality Management* (TQM), yaitu fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, kerja sama tim, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, pendidikan dan pelatihan, serta kualitas pelayanan.

Selain penerapan *Total Quality Management* (TQM), perusahaan juga perlu menerapkan sistem akuntansi manajemen sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan. Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem penghargaan (*reward*).

Sistem penghargaan mendorong karyawan untuk mengubah kecenderungan mereka dari semangat untuk memenuhi kepentingan diri sendiri ke semangat untuk memenuhi tujuan perusahaan. Penghargaan juga meningkatkan motivasi karyawan terhadap ukuran kinerja, sehingga membantu karyawan dalam memutuskan bagaimana mereka mengalokasikan waktu dan usaha mereka. Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas para karyawan untuk setiap organisasi atau dalam hal mencari pekerjaan. Penghargaan yang diberikan bervariasi sesuai dengan prestasi dan kinerja dari para karyawan. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan para karyawan, maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu meningkatnya produktivitas kerja para karyawan.

Penelitian ini dilakukan oleh penulis untuk melihat apakah perusahaan Asuransi Kota Jambi telah menerapkan *Total Quality Management* (TQM) di dalam perusahaan. Karena penelitian sebelumnya meneliti penerapan TQM pada perusahaan manufaktur, sehingga sedikit sekali penelitian yang dilakukan pada perusahaan jasa khususnya di bidang Asuransi. Padahal perusahaan jasa juga perlu menerapkan TQM, khususnya untuk meningkatkan kualitas dan

melakukan perbaikan yang terus menerus agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan. Selain itu, untuk melihat apakah terdapat pengaruh diantara variabel dependen dan variabel independen. Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada penelitian Dewi dan Wiwik (2009) serta Mardiyah dan Listianingsih (2005).

Berdasarkan penelitian terdahulu maka penulis merasa tertarik untuk meneliti dan menuangkannya dalam bentuk proposal penelitian yang berjudul “**Pengaruh Sistem Reward Terhadap Hubungan Antara Total Quality Management (TQM) Dengan Kinerja Manajerial (Pada Perusahaan BUMN yang Bergerak di Bidang Asuransi Kota Jambi)**”

## 2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *Total Quality Management* dengan kinerja manajerial?
2. Bagaimana pengaruh sistem *reward* memoderasi hubungan antara *Total Quality Management* dengan kinerja manajerial?

## 3. Tujuan Penelitian

1. Menemukan bukti empiris yang menunjukkan pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja manajerial.
2. Menemukan bukti empiris yang menunjukkan sistem *reward* dapat memoderasi penerapan *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja manajerial.

## 2. METODE PENELITIAN

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini berjumlah 32 orang yang terdiri dari pihak-pihak yang berada pada posisi *top*, dan *middle management* dari beberapa perusahaan BUMN yang bergerak di bidang Asuransi Kota Jambi. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009). Teknik *sampling* (teknik pengambilan sampel) dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *sampling* jenuh.

### 2. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2008). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarluaskan langsung pada perusahaan Asuransi Kota Jambi.

### 3. Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode *Moment Product Correlation (Pearson Correlation)* dimana pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi (*xy*) yang menyatakan hubungan antara skor butir pertanyaan dengan skor total (*item-total correlation*). Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada uji dua sisi dengan taraf kepercayaan tertentu, maka disimpulkan instrumen tersebut memenuhi kriteria validitas sehingga item tersebut layak (valid).

### 4. Pengujian Reliabilitas

Ghozali (2011) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstrukt. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Nunnally, 1994 dalam Ghozali. 2011). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Hal ini dapat dilakukan dengan uji statistik *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstrukt atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$ .

### 5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linier sederhana dan uji nilai selisih mutlak dengan bantuan komputer melalui program *SPSS 17.0 For Windows*.

Untuk menguji apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial. (hipotesis 1), digunakan regresi linier sederhana:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \varepsilon$$

Untuk menguji apakah Sistem *reward* dapat memoderasi pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial (hipotesis 2) digunakan uji nilai selisih mutlak:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 |X_1 - X_2| + \varepsilon$$

## 6. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah di standarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak (Suliyanto, 2011). Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual ter standardisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Kurva yang menggambarkan distribusi normal adalah kurva normal yang berbentuk simetris. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini penulis menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. (Suliyanto, 2011)

### b. Uji Multikolinieritas

Untuk menguji multikolinearitas dalam penelitian ini dengan menggunakan metode enter, yaitu dengan melihat *Tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor (VIF)*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan kolinearitas yang tinggi. Nilai *Tolerance Value* diatas 0,10 sedangkan batas VIF adalah 10 (Suliyanto, 2011).

### c. Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dari grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. (Ghozali, 2011).

## 7. Hipotesis

### a. Uji Statistik t

Uji t dilakukan untuk melihat apakah terdapat perbedaan signifikan rata-rata untuk dua kelompok dalam variabel penelitian. Yaitu, variabel nominal yang dibagi ke dalam dua sub kelompok diuji untuk melihat apakah terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara dua kelompok terpisah pada satu variabel terikat, yang diukur pada skala interval atau rasio (Sekaran, 2006).

### b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk melihat seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Rumusnya:

$$R^2 = \frac{JK_R}{JK_Y}$$

Keterangan:

$JK_R$ : Jumlah kuadrat regresi (*explained sum of square*)

$JK_Y$  : Jumlah total kuadrat (*total sum of square*)

Nilai  $R^2$  berada antara 0 dan 1. Semakin mendekati nilai 1 atau 100% maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### c. Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial dihitung untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi parsial diperoleh dengan cara menguadratkan koefisien korelasi parsial untuk masing-masing variabel independen. Untuk mengetahui keeratan hubungan antar variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan kriteria dari dengan koefisien korelasi sebagai berikut (Sujianto, 2009) :

1. 0,00- 0,20 Korelasi keeratan sangat lemah
2. 0,21- 0,40 Korelasi keeratan lemah
3. 0,41- 0,70 Korelasi keeratan kuat
4. 0,71- 0,90 Korelasi keeratan sangat kuat
5. 0,91- 0,99 Korelasi keeratan sangat kuat sekali
6. 1 Korelasi keeratan sempurna

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Profil Responden

Penelitian ini ditujukan kepada *top* dan *middle* manajer yang ada di perusahaan. Setiap responden menjawab 10 pertanyaan tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM), 6 pertanyaan tentang penerapan sistem *reward*, dan 8 pernyataan tentang kinerja manajerial. Banyaknya kuesioner yang disebarluaskan berjumlah 32 kuesioner. seluruh kuesioner yang telah diberikan kepada responden dikembalikan sebanyak 32 buah (100%) dan seluruh kuesioner yang diterima dapat dianalisis oleh peneliti. Respon yang diberikan sangat tinggi karena kuesioner disampaikan secara langsung sehingga dapat melakukan *contact person* kepada pihak yang bersangkutan.

## 2. Hasil Pengujian

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	No. Pernyataan	Pearson Correlation	Cronbatch Alpha	Keterangan
Total Quality Management (TQM)	1	0,508	0,833	Valid dan Reliabel
	2	0,468		
	3	0,661		
	4	0,727		
	5	0,719		
	6	0,776		
	7	0,608		
	8	0,629		
	9	0,745		
	10	0,670		
Sistem Reward	1	0,605	0,802	Valid dan Reliabel
	2	0,642		
	3	0,666		
	4	0,812		
	5	0,675		
	6	0,662		
Kinerja Manajerial	1	0,695	0,908	Valid dan Reliabel
	2	0,722		
	3	0,755		
	4	0,783		
	5	0,744		
	6	0,855		
	7	0,864		
	8	0,896		

Sumber: Data Olahan

### Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		32
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96720415
Most Extreme Differences	Absolute	.209
	Positive	.133
	Negative	-.209
Kolmogorov-Smirnov Z		1.182
Asymp. Sig. (2-tailed)		.122

a. Test distribution is Normal.

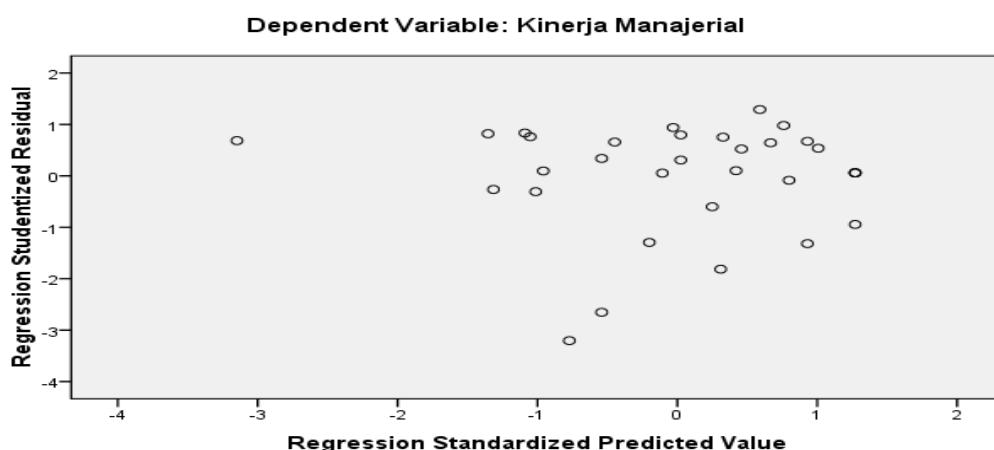
Sumber : Data Olahan

**b. Uji Multikoloniearitas****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-5.254	4.200		-1.251	.221		
Total Quality Management (TQM)	.616	.110	.630	5.593	.000	.640	1.561
Sistem Reward	.477	.160	.336	2.980	.006	.640	1.561

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Sumber : Data Olahan

**c. Uji Heterokedastisitas****Scatterplot****Pengujian Hipotesis****a. Analisis Regresi Linier Sederhana****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.246	4.471		-.279	.782
Total Quality Management	.813	.099	.832	8.206	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Sumber: Data Olahan

Dari hasil regresi tersebut diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,246 + 0,813X_1$$

Dari persamaan regresi linear tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar -1,246 memberikan arti bahwa apabila penerapan *Total Quality Management* (TQM)(X<sub>1</sub>) nilainya adalah 0, maka kinerja manajerial secara konstan bernilai sebesar -1,246.
2. Koefisien regresi variabel *Total Quality Management* (TQM)(X<sub>1</sub>) sebesar 0,813 memberikan arti bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan satu satuan *Total Quality Management* (TQM) maka akan terjadi peningkatan kinerja manajerial sebesar 0,813. Dan begitu juga sebaliknya.

**b. Analisis Regresi Linear dengan Variabel Moderating (Uji Nilai Selisih Mutlak)**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36.493	.466		78.230	.000
Zscore: Total Quality Management (TQM)	2.235	.411	.539	5.438	.000
Zscore: Sistem Reward	1.407	.397	.340	3.548	.001
AbsX1_X2	-1.898	.543	-.282	-3.498	.002

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Sumber Data Olahan

Dari hasil regresi tersebut diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 36,493 + 2,235X_1 + 1,407X_2 - 1,898 | X_1 - X_2 |$$

Dari persamaan regresi linear tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 36,493 memberikan arti bahwa apabila penerapan *Total Quality Management* (TQM) (X<sub>1</sub>), sistem reward (X<sub>2</sub>), interaksi *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem reward (X<sub>1</sub>-X<sub>2</sub>) diasumsikan =0, maka kinerja manajerial secara konstan bernilai sebesar 36,493.
2. Koefisien regresi variabel interaksi antara *Total Quality Management* (TQM) dan sistem reward (X<sub>1</sub>-X<sub>2</sub>) sebesar -1,898 memberikan arti bahwa interaksi *Total Quality Management* (TQM) (X<sub>1</sub>) dengan sistem reward (X<sub>2</sub>) berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan satu satuan interaksi *Total Quality Management* (TQM) (X<sub>1</sub>) dengan sistem Reward (X<sub>2</sub>) maka akan terjadi penurunan kinerja manajerial sebesar 1,898. Dan begitu juga sebaliknya.

**c. Uji Statistik t**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.246	4.471		-.279	.782
Total Quality Management	.813	.099	.832	8.206	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Sumber : Data Olahan

Tabel diatas menjelaskan bahwa pengujian hipotesis 1, Nilai *t*<sub>hitung</sub> variabel Nilai *t*<sub>hitung</sub> variabel adalah sebesar *Total Quality Management* (X<sub>1</sub>) 8,206. Jika dibandingkan dengan *t* <sub>tabel</sub> sebesar 1,697, maka 8,208 > 1,697. Level signifikansi variabel *Total Quality Management* (X<sub>1</sub>) adalah sebesar 0,000 (< 0,05), dengan demikian Ho ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial.

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36.493	.466		78.230	.000
Zscore: Total Quality Management (TQM)	2.235	.411	.539	5.438	.000
Zscore: Sistem Reward	1.407	.397	.340	3.548	.001
AbsX1_X2	-1.898	.543	-.282	-3.498	.002

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Sumber : Data olahan

Tabel diatas menjelaskan bahwa pengujian hipotesis 2, Nilai  $t_{hitung}$  variabel *Total Quality Management* (TQM) dan sistem *reward* ( $X_1-X_2$ ) adalah sebesar -3,498. Jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,699 maka  $-3,498 < 1,699$ . Level signifikansi variabel interaksi dengan nilai absolut *Total Quality Management* (TQM) dan sistem *reward* ( $X_1-X_2$ ) adalah sebesar 0,02 ( $>0,05$ ) dengan demikian  $H_0$  ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem *reward* memoderasi secara signifikan antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial.

#### d. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 <sup>a</sup>	.692	.682	2.339

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management

Sumber; Data Olahan

#### e. Koefisien Determinasi Parsial

Hasil Koefisien Determinasi Parsial

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	36.493	.466		78.230	.000			
Zscore: Total Quality Management (TQM)	2.235	.411	.539	5.438	.000	.832	.717	.416
Zscore: Sistem Reward	1.407	.397	.340	3.548	.001	.714	.557	.272
AbsX1_X2	-1.898	.543	-.282	-3.498	.002	-.513	-.551	-.268

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

#### f. Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil analisis regresi sederhana yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dengan level signifikansi variabel *Total Quality Management* (TQM) bernilai 0,000 ( $<0,05$ ). Nilai koefisien regresinya adalah sebesar 0,813. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi *Total Quality Management* (TQM) maka kinerja manajerial akan semakin meningkat.

#### g. Sistem Reward Berpengaruh terhadap Hubungan antara Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Manajerial

Hasil analisis regresi dengan variabel moderasi (Uji Nilai Selisih Mutlak) menunjukkan bahwa sistem *reward* berpengaruh terhadap hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dan kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dengan level signifikansi variabel interaksi *Total Quality Management* (TQM) dan sistem *reward* yang bernilai 0,02 ( $>0,05$ ) dengan koefisien regresi sebesar -1,898. Penelitian ini berarti bahwa sistem *reward* berpengaruh terhadap hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dan kinerja manajerial.

#### 4. KEISIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan mengenai pengaruh sistem *reward* terhadap hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja manajerial (pada Perusahaan BUMN yang bergerak di bidang Asuransi di Kota Jambi). Variabel *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Begitu pula Sistem *reward* berpengaruh secara signifikan terhadap hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dan kinerja manajerial.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Rektor Universitas Jambi beserta jajaran stafnya, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Kepala Jurusan Akuntansi Universitas Jambi, Ibu Pembimbing Akademik penulis, Ibu pembimbing skripsi penulis, kedua orang tua dan keluarga penulis, serta teman-teman akuntansi angkatan 2008 yang penulis cintai. Karna dukungan kalian semua, penulis dapat menyelesaikan artikel ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anthony Robert N dan Vijay Govindarajan. 2005. *Management Control System (Sistem Pengendalian Manajemen)*, Buku 2.Salemba Empat: Jakarta
- [2] Dewi, Florentina Nancy Supra dan Ch.Wiwik Sunarni.2009. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Kinerja Manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Wilayah Yogyakarta dan Sekitarnya. Modus Volume 21 (1) 12-2-2009.
- [3] Ghazali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS 17*, Edisi Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [4] Hansen, D. R. and M. M. Mowen. 2011. *Akuntansi Manajerial*, Buku 1. Edisi II. Salemba empat : Jakarta.
- [5] Indriantoro, Nur, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- [6] Mardiyah, Aida Ainul and Listianingsih. 2005. "Pengaruh Sitem pengukuran kinerja, sitem *reward*, dan *profit center* terhadap hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja manajerial," Makalah disampaikan pada SNA VIII Solo tanggal 15-16 September 2005.
- [7] Mulyadi. 2007. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen. Edidi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- [8] Sarwono, Jonathan. 2012. Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS. PT.Gramedia, Jakarta.
- [9] Sekaran, Uma. 2006. Metodologi penelitian bisnis. Salemba Empat. Jakarta.
- [10] Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta. Bandung.
- [11] Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- [12] Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit Andi. Yogyakarta.