



CALL FOR PAPER

Conference on Economic and Business Innovation
Sekretariat: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang
Jalan Borobudur No. 35, Malang, Jawa Timur, 65142
Email: febiuwg@gmail.com



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK
FORUM DOSEN AKUNTANSI PUBLIK

ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)

Muchammad Alif Nazli¹, Wahyu Wulandari², Mulyono³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang, email: alifnazli98@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang, email: ndari.sodik@yahoo.com

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang, email: mulyono.uwg@gmail.com

Abstract

This study aims the effect of total quality management (TQM), the measurement system and the Reward system on the performance of the commercial division staff of Mitra10 Kebonsari Malang. The total population in the study was 120 staff and according to the Slovin formula, 92 samples were obtained. The method of data collection in this study used a questionnaire. The results showed that simultaneously Total Quality Management, Performance Measurement System and Reward System had a significant effect on the Commercial Division Staff Performance. Partially Total Quality Management, Performance Measurement System and Reward System have a significant effect on the Commercial Division Staff Performance.

Keywords: *Commercial Division Staff Performance, Total Quality Management, System Performance Measurement, Reward System (Reward).*

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(*REWARD*) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan di bidang teknologi, informasi dan pengetahuan menuntut semua pihak, termasuk dunia bisnis untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan guna menarik sebanyak mungkin pelanggan. Perusahaan harus mampu menggunakan sistem manajemen yang baik dengan penerapan *Total Quality Management*. *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui pengembangan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Penerapan TQM yang terencana dan terarah diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan produktifitas dan Kinerja Staf Divisi Komersial.

Pengukuran kinerja sendiri juga memberikan peranan penting bagi peningkatan kinerja karyawan. Menurut Hermawan (2014) dengan adanya sistem pengukuran kinerja, manajemen puncak memperoleh umpan balik tentang pelaksanaan wewenang yang akan dilakukan oleh manajemen dibawahnya. Komunikasi antara manajer dengan bawahan dalam hal bertukar informasi sangat menunjang bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas serta kinerja organisasi. Kinerja yang tinggi dapat dicapai apabila perusahaan juga menerapkan sistem *Reward*. *Reward* adalah segala sesuatu berupa penghargaan yang menyenangkan perasaan, yang diberikan kepada karyawan dengan tujuan agar karyawan tersebut senantiasa melakukan pekerjaan yang baik dan terpuji. Dimana pemberian *Reward* bertujuan untuk memotivasi karyawan dalam rangka menciptakan kinerja yang tinggi dalam mempertahankan Kinerja Staf Divisi Komersial yang berkualitas.

Pada penelitian ini, penulis mengangkat kasus yang berada pada PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra10) sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang ritail modern bahan bangunan dengan banyak cabang di seluruh kota besar. Dengan kantor pusat berada di Jl. Boulevard Raya Gading Serpong Blok Mitra10 summarecon, Curug Sangereng, Kec. Klp. Dua, Tangerang. Slogan “Murah, Lengkap, dan Nyaman” adalah panduan Mitra10 dalam melayani dan memenuhi kebutuhan semua pelanggannya.

Dari uraian di atas dan adanya penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut dengan judul “**Analisis Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Dan Sistem Penghargaan (*Reward*) Terhadap Kinerja Staf Divisi Komersil (Studi Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**”.

Rumusan Masalah

1. Apakah penerapan *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan (*Reward*) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja staff divisi komersil?
2. Apakah penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap staff divisi komersil?
3. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap staff divisi komersil?

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(*REWARD*) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

4. Apakah sistem penghargaan (*Reward*) berpengaruh terhadap staff divisi komersil?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan (*Reward*) secara simultan terhadap kinerja Staf Divisi Komersil.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja Staf Divisi Komersil.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja Staf Divisi Komersil.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem penghargaan (*Reward*) terhadap kinerja Staf Divisi Komersil.

KAJIAN TEORI

Kinerja Pegawai

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Robbins dan Judge (2015). Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja. Apabila kinerja tiap individu atau karyawan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula. Menurut Mukhsyfatul (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan (*Reward*) terhadap Kinerja Divisi Komersial. Maka untuk penelitian ini membuktikan bahwa:

H₁: *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan (*Reward*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Staf Divisi Komersil

***Total Quality Management* (TQM)**

Heizer J & Render B (2015) mendefinisikan TQM sebagai merupakan suatu program manajemen kualitas secara menyeluruh atau secara total yang banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bersaing kompetitif dalam dunia bisnis guna mencapai keunggulan dan kepemimpinan pasar. Peranan TQM disamping meningkatkan kinerja karyawan, juga sebagai sebuah sistem manajemen kualitas ditentukan oleh berhasil tidaknya suatu organisasi dalam menerapkan praktik TQM karena praktik TQM sangat penting pada setiap perusahaan untuk mencapai keunggulan bersain. Menurut Mukhsyfatul (2017) menyatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Maka untuk penelitian ini membuktikan bahwa:

H₂: *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja Staf Divisi Komersil

Sistem Pengukuran Kinerja

Setyani (2015) sistem pengukuran kinerja adalah mekanisme perbaikan secara periodik terhadap keefektifan tenaga kerja dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan berdasarkan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu agar berhasil dalam menentukan strategi perusahaan dan untuk mengetahui seberapa bagus kinerja yang dilakukan individu atau kelompok dalam rangka

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(*REWARD*) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

mencapai sasaran strategis. diberlakukannya sistem pengukuran kinerja yang dilakukan dengan cara yang adil, berbobot, dan dilakukan secara berkala akan sangat membantu dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja manajerial. Menurut Fatoni dan Mahfudz (2018) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Maka untuk penelitian ini membuktikan bahwa:

H₃: Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Staf Divisi Komersil.

Penghargaan (*Reward*)

Irham Fahmi (2016) *Reward* merupakan bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seseorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik berbentuk finansial maupun non finansial. Tujuan pemberian penghargaan kepada karyawan adalah guna memotivasi kinerja karyawan yang lebih baik, lebih giat dapat meningkatkan prestasi yang dapat juga menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya serta dapat mendorong loyalitas terhadap perusahaan sehingga terjalin hubungan yang baik antara karyawan dengan perusahaan. Menurut Fatoni dan Mahfudz (2018) yang menyatakan bahwa sistem penghargaan (*Reward*) berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Maka untuk penelitian ini membuktikan bahwa:

H₄: Sistem penghargaan (*Reward*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja Staf Divisi Komersil

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory research dengan metode pendekatan kuantitatif. *Explanatory research* merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memperoleh kejelasan hubungan antar variabel (Priadana dan Saludin, 2016). Pengujian data menggunakan *software IBM SPSS Statistic 22 for windows* yang menghasilkan informasi/data untuk keperluan analisis karakteristik responden dan statistik deskriptif tentang deskriptif jawaban responden.

Subyek, Obyek dan Lokasi penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan (*Reward*), kinerja Staf Divisi Komersil pada Mitra10 Kebonsari Malang. obyek yang dimaksud adalah para karyawan Mitra10 Kebonsari Malang khususnya pada Divisi Komersil. Adapun lokasi penelitian ini yakni Mitra10 Kebonsari Malang.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Divisi Komersil Mitra10 Kebonsari Malang sepanjang Tahun 2021 dengan total 120 karyawan. Sedangkan teknik penentuan jumlah sampel dalam penelitian dihitung dengan berdasarkan rumus dari slovin sehingga didapatkan jumlah responden sejumlah 92 karyawan.

Metode Analisis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi dan penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan pengukuran skala

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(REWARD) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

likert. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda (*Multiple regression test*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Adapun beberapa gambaran tentang karakteristik responden, yaitu:

Tabel 1 Karakteristik Responden

	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	58	63%
	Perempuan	34	37%
Usia	20 - 30 Thn	42	46%
	>30 - 40 Thn	34	37%
	>40 Thn	16	17%
Pendidikan	SMA/SMK Sederajat	22	24%
	D1/D2/D3	29	32%
	S1/S2/S3	41	45%
	Lain-lain	0	0%
Lama Bekerja	1 - 3 Thn	45	49%
	>3 - 6 Thn	24	26%
	>6 – 9 Thn	17	19%
	>9 Thn	6	6%

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel kriteria responden dapat diketahui Responden didominasi oleh laki-laki dengan total 58 karyawan dari 92 karyawan atau 63% , Usia Responden dominan 20-30 tahun dengan total 42 karyawan dari 92 karyawan atau 46%, Responden dominan memiliki pendidikan terakhir S1/S2/S3 Dengan total 41 karyawan dari 92 karyawan atau 45%, Lama bekerja responden dominan 1-3 tahun dengan total 45 karyawan dari 92 karyawan atau 49% .

Hasil Analisis Data

Hasil Uji Instrumen

Hasil Uji Validitas

Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila nilai KMO (*Kaiser Mayer Olkin*) yang berada pada angka > 0,05. Berikut hasil uji validitas pada penelitian ini:

Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Nilai KMO	Keterangan
1.	Kinerja Staff	0.687	Valid
2.	<i>Total Quality Management</i>	0.656	Valid
3.	Sistem Pengukuran Kinerja	0.809	Valid
4.	Sistem Penghargaan (<i>Reward</i>)	0.710	Valid

Sumber : Data Data Primer Diolah 2021

Dari Tabel pada uji Validitas menunjukkan bahwasanya semua variabel dinyatakan valid karena nilai KMO masing-masing variabel berada diatas batas minimum yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,5.

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(REWARD) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

Hasil Uji Reliabilitas

Sebuah item dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

Tabel 1.2 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
1.	<i>Total Qualit Management</i>	0,722	14	Reliabel
2.	Sistem Pengukuran Kinerja	0,791	6	Reliabel
3.	Sistem Penghargaan (<i>Reward</i>)	0,775	13	Reliabel
4.	Kinerja Divisi Komersial	0,731	9	Reliabel

Sumber : Data Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel mendapatkan nilai Cronbach's Alpha diatas 0,6. Maka dapat dinyatakan seluruh variabel yang ada pada penelitian telah reliabel, sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah data variabel terikat dan variabel bebas memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 1.3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.37377865
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.042
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		.541
Asymp. Sig. (2-tailed)		.931

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer diolah SPSS 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai *Asymp. Sig. Kolmogorov-Smirnov (2-tailed)* sebesar 0,931 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.05 maka data dapat dikatakan berdistribusi normal. Dengan demikian dapat dilakukan pengujian lebih lanjut

Hasil Uji Multikolinieritas

Untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara *Variabel dependent* dan *Variabel independent* maka dilakukan Uji multikoleniaritas.

Tabel 1.4 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel bebas	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
<i>Total Quality Management</i>	0.835	1.198	Bebas Multikolinieritas
Sistem Pengukuran Kinerja	0.807	1.239	Bebas Multikolinieritas
Sistem Penghargaan (<i>Reward</i>)	0.916	1.091	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data Primer Diolah 2021

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(REWARD) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *tolerance* berada lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10.00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengujian ini tidak terdapat masalah multikolonieritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Berikut hasil uji heterokedastisitas:

Tabel 1.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.087	.403		2.699	.008
	Total Quality Management	-.117	.090	-.148	-1.304	.196
	Sistem Pengukuran Kinerja	.014	.059	.028	.241	.810
	Sistem Penghargaan	-.088	.065	-.147	-1.351	.180

a. Dependent Variable: ABS_RESID

Sumber: Data olahan SPSS 2021

Berdasarkan hasil dari *Glejser Test* masing-masing variabel memiliki tingkat signifikansi lebih dari 0.05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa uji ini menunjukkan model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari gangguan heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi Linear Berganda merupakan hubungan dua atau lebih Variabel *independent* dengan satu variabel *dependent* untuk mengetahui pengaruh dari variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Hasil uji analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dijelaskan pada tabel 1.6 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.337	.647		2.065	.042
	Total Quality Management	.074	.144	.052	.513	.035
	Sistem Pengukuran Kinerja	.248	.095	.271	2.611	.011
	Sistem Penghargaan	.334	.105	.311	3.194	.002

a. Dependent Variable: Kinerja Staff

Sumber: Data olahan SPSS 2021

Dari Tabel diatas menjelaskan hasil uji analisis regresi berganda maka dapat diketahui persamaan linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 1.337 + 0.074X_1 + 0.248X_2 + 0.334X_3$$

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(REWARD) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

Dari model regresi tersebut, maka dapat dijelaskannya hasil dari regresi berganda sebagai berikut:

- 1) Model persamaan regresi diatas diketahui mempunyai *coefficient* sebesar 0.074. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa apabila variabel independen dalam penelitian ini yaitu *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan (*Reward*) bernilai konstan atau nol maka variabel dependen yaitu Kinerja Staf Divisi Komersial akan tetap bernilai positif.
- 2) Nilai *coefficient* variabel *Total Quality Management* sebesar 0.074, dengan nilai koefisien positif menunjukkan apabila nilai variabel pengaruh *Total Quality Management* meningkat maka nilai Kinerja Staf Divisi Komersial akan mengalami peningkatan.
- 3) Nilai *coefficient* variabel Sistem Pengukuran Kinerja sebesar 0,248 dengan nilai koefisien positif menunjukkan apabila nilai variabel Sistem Pengukuran Kinerja meningkat maka nilai Kinerja Staf Divisi Komersial akan mengalami peningkatan.
- 4) Sistem Penghargaan (*Reward*) sebesar 0,334 dengan nilai koefisien positif menunjukkan apabila nilai variabel Sistem Penghargaan (*Reward*) meningkat maka nilai Kinerja Staf Divisi Komersial akan mengalami peningkatan.

Hasil Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji signifikan simultan (uji F) bertujuan untuk menguji apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya (kinerja karyawan).

Tabel 1.8 Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.926	3	1.309	9.058	.000 ^a
	Residual	12.714	88	.144		
	Total	16.640	91			

a. Predictors: (Constant), Sistem Penghargaan , Total Quality Management , Sistem Pengukuran Kinerja

b. Dependent Variable: Kinerja Staff

Sumber: Data olahan SPSS 2021

Berdasarkan tabel hasil analisis diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 9.058 dan nilai signifikansi F sebesar $0.000 < 0.05$. Nilai-nilai signifikansi F (0.000) lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ maka hipotesis diterima. Dengan demikian H_1 diterima, dimana *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (*Reward*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Kinerja Staff Divisi Komersial.

b. Uji t

Uji t pada menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara parsial atau individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.8 Hasil Uji t
Coefficients^a

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(REWARD) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.078	.169		-.461	.647
Pengalaman Kerja	-.079	.037	-.087	-2.156	.035
Tingkat Pendidikan	.105	.046	.094	2.277	.026
Pelatihan Kerja	.994	.045	.962	22.243	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data primer diolah SPSS 2021

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara parsial atau individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Berikut hasil analisis pada uji t:

1) Variabel *Total Quality Management* (X1)

Pada Variabel *Total Quality Management* diketahui memiliki nilai t-hitung sebesar 0.513 dengan nilai signifikansi $0.023 < 0.05$. artinya H_2 diterima dimana *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Staf Divisi Komersial.

2) Sistem Pengukuran Kinerja (X2)

Pada variabel Sistem Pengukuran Kinerja diketahui memiliki nilai t-hitung sebesar 2.611 dengan nilai signifikansi $0.011 < 0.05$. Artinya H_3 diterima dimana Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Staf Divisi Komersial.

3) Sistem Penghargaan (*Reward*) (X3)

Pada Variabel Sistem Penghargaan (*Reward*) diketahui memiliki nilai t-hitung sebesar 3.194 dengan nilai signifikansi $0.002 < 0.05$. Artinya H_4 diterima dimana Sistem Penghargaan (*Reward*) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Staf Divisi Komersial.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi pada observasi ini ialah sebagai berikut:

Tabel 1.9 Hasil Uji koefisien determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.971 ^a	.943	.940	.13094	1.454

a. Predictors: (Constant), Sistem Penghargaan (*Reward*), *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja

b. Dependent Variable: Kinerja Staf Divisi Komersial

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari hasil pengujian pada tabel diatas didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,971 yang artinya bahwa variabel independen *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (*Reward*) mampu menjelaskan atau mempengaruhi tentang variabel Kinerja Staf Divisi Komersial yaitu sebesar 97,1%. Sedangkan 2,9% lainnya diukur atau dipengaruhi

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(*REWARD*) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kepuasan kerja, motivasi kerja dan sebagainya.

Pembahasan Hasil Analisis

Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (*Reward*) terhadap Kinerja Staf Secara Simultan

Hasil analisis uji simultan menghasilkan bahwa Variabel *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (*Reward*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kinerja Staf. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi atau rendah *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (*Reward*) yang diterapkan akan menentukan seberapa baik Kinerja Staf dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan memiliki karyawan yang unggul dalam bidangnya dengan kinerja yang bagus maka akan dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang unggul guna kepuasan pelanggan. Sehingga membentuk suatu sikap pada karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan yang dimiliki guna kebaikan perusahaan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mukhsyfatul (2017), Fatoni dan Mahfudz (2018) yang menyatakan bahwa TQM, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Staf

Dari hasil analisis diketahui bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Staf. Variabel *Total Quality Management* pada hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif terhadap Kinerja Staf. Hal tersebut dapat diartikan bahwa penerapan TQM mampu meningkatkan kinerja manajerial dengan melakukan perbaikan-perbaikan dalam seluruh sektor manajemen, bukan hanya pada satu bagian atau departemen. Hal ini sejalan dengan konsep TQM yang merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Bagi suatu perusahaan kualitas layanan merupakan tuntutan agar dapat bertahan hidup dalam persaingan terutama Mitra10 sebagai perusahaan yang bergerak dibidang distributor bahan bangunan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Azmi (2015), Wulandari (2016), Swari (2017), Mukhsyfatul (2017), Fatoni dan Mahfudz (2018) yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Staf

Dari hasil analisis diketahui bahwa Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh terhadap Kinerja Staf. Sistem Pengukuran Kinerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Staf. Dimana dengan adanya Sistem Pengukuran Kinerja yang baik maka kinerja staf akan mengalami peningkatan. Segala informasi yang dihasilkan oleh sistem pengukuran kinerja akan memberikan kemudahan bagi para manajer dalam mengawasi jalannya bisnis dan mengetahui aspek-aspek bisnis yang mana yang membutuhkan bantuan. Maka dapat dilakukan usaha perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dimasa yang akan

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*,
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(*REWARD*) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

datang, baik itu tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dengan diberlakukannya sistem pengukuran kinerja yang dilakukan dengan cara yang adil, berbobot, dan dilakukan secara berkala akan sangat membantu dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja manajerial pada Mitra10.

Penelitian ini sejalan dengan hasil peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Fatoni dan Mahfudz (2018), Maulida (2019) yang menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Pengaruh Sistem Penghargaan (*Reward*) terhadap Kinerja Staf

Dari hasil analisis diketahui bahwa Sistem Penghargaan (*Reward*) berpengaruh terhadap Kinerja Staf. Variabel Sistem Penghargaan (*Reward*) memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Staf. Dimana semakin banyaknya Penghargaan (*Reward*) yang diberikan oleh perusahaan dapat meningkatkan Kinerja Staf. *Reward* merupakan salah satu strategi manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menciptakan keselarasan kerja antara staff dengan mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan perusahaan. Penghargaan ini bisa berupa finansial maupun nonfinansial. Pemberian *Reward* dapat memotivasi karyawan dan manajer untuk meningkatkan kinerjanya. Para manajer dan karyawan akan lebih terpacu dalam bekerja sehingga kinerjanya meningkat dan pada akhirnya dapat memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan.

Penelitian ini sejalan dengan peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Wulandari (2016), Swari (2017), Fatoni dan Mahfudz (2018), Efendi (2021) yang menyatakan bahwa sistem penghargaan (*Reward*) berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mulai dari tahap pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data mengenai “**Analisis Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, *Sistem Pengukuran Dan Sistem Penghargaan (Reward)* Terhadap Kinerja Staf Divisi Komersil (Studi Kasus: MITRA10 Kebonsari -Malang)**”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Total Quality Management (TQM)*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan (*Reward*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Staf Divisi Komersil.
2. *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh signifikan terhadap kinerja Staf Divisi Komersil.
3. Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Staf Divisi Komersil.
4. Sistem Penghargaan (*Reward*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja Staf Divisi Komersil.

REFERENSI

1. Azmi, Zul. (2015). *Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Perusahaan Asuransi di Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Riau University)

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
(REWARD) TERHADAP KINERJA STAF DIVISI KOMERSIL (Studi
Kasus: MITRA10 Kebonsari - Malang)**

2. Efendi, A. M. 2021. *Pengaruh Total Quality Management, Pengendalian Personal, Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada RSUD Padang Pariaman Kabupaten Padang Pariaman)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
3. Fatoni, R. N. R., & Mahfudz, M. (2018). Pengaruh Implementasi Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Biro Perjalanan Wisata Di Kota Semarang). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 15(2), 9.
4. Hernawan, Aditya, Amir Mahmud dan Linda Agustina. 2014. "Pengaruh Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial". *Accounting Analysis Journal*, AAJ 3 (1) 2014, ISSN 2252-6765
5. Maulida, S. (2019). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Manajerial Dinas Kesehatan Kota Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
6. Maulidiyah, M., Sunaryo, H., & Slamet, A. R. (2017). Pengaruh Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Manajerial CV. Singkong Arto Mas Kepanjen-Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 6(06).
7. Robbins, Stephen P, dan Timothy A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat
8. Santika, Eva. 2020. "Analisis Pengaruh Total Quality Management (Tqm), Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Dealer Bonanza Motor Lamongan." *JEKMA* 1.1
9. Swari, Ni Putu Linda Rosalina Indah, and I. Wayan Pradnyantha Wirasedana. "Pengaruh Sistem Penghargaan, Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 21.1 (2017): 830-856.
10. Wulandari, Dika Ayu, Yuli Tri Cahyono, and Akt MM. 2016. *Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus pada Perusahaan Batik Danar Hadi)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta,