PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN, SISTEM PENGHARGAAN, DAN *JOB RELEVANT INFORMATION* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT ZAFA MULIA MANDIRI

Skripsi Oleh :

Gema Oktariyana

01031481922019

Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2022

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN, SISTEM PENGHARGAAN DAN *JOB RELEVANT INFORMATION* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT ZAFA MULIA MANDIRI

Disusun Oleh :

Nama	: Gema Oktariyana
NIM	: 01031481922019
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi	: Akuntansi Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua

Tanggal : 8 November 2021

Dr. E. Yusnaini, S.E, M.Si., Ak
NIP. 197704172010122001

Anggota

Tanggal : 8 September 2021

Asfeni Nurullah, S.E., M. Acc., Ak
NIP. 198807122014042001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN, SISTEM PENGHARGAAN, DAN *JOB RELEVANT INFORMATION* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT ZAFA MULIA MANDIRI

Disusun Oleh:

Nama	: Gema Oktariyana
Nim	: 01031481922019
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi	: Akuntansi Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada Rabu, 15 Desember 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 30 Desember 2021

Ketua	Anggota	Anggota
Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak	Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak	Efva Octavina Donata G, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197704172010122001	NIP. 198807122014042001	NIP. 198605132015042002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI
JURUSAN AKUTANSI 10/2022
FAKULTAS EKONOMI UNSRI 01

Arista Hakiki, S.E.,M.Acc.,Ak
NIP. 197303179970310 02

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Gema Oktariyana
NIM	: 01031481922019
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Mata Kuliah Skripsi	: Akuntansi Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh *Total Quality Management*, Ketidakpastian Lingkungan, Sistem Penghargaan dan *Job Relevant Information* Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Zafa Mulia Mandiri.

Pembimbing :

Ketua	: Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak
Anggota	: Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak
Tanggal Ujian	: 15 Desember 2021

Adalah benar hasil karya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada hasil kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebut sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 05 Januari 2022
Pembuat Pernyataan,

Gema Oktariyana
NIM 01031481922019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan mereka sendiri." (QS Ar Ra'd 11)

"Musuh yang Paling Berbahaya di atas Dunia Ini Adalah Penakut dan Bimbang. Teman yang Paling Setia, Hanyalah Keberanian dan Keyakinan yang Teguh." (Andrew Jackson)

Kupersembahan untuk :

- Allah SWT
- Nabi Muhammad SAW
- Ayahanda dan Ibunda
- Kakak dan Adik Kandungku
- Sahabat-Sahabatku
- Dosen-Dosenku
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Total Quality Management*, Ketidakpastian Lingkungan, Sistem Penghargan, dan *Job Relevant Information* Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Zafa Mulia Mandiri" yang merupakan bagian dari mata kuliah Akuntansi Manajemen. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabat, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman, Aamiin.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis. Penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dapat dikatakan sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kepada pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan terhadap kekurangan tersebut demi meningkatkan skripsi ini menjadi bermanfaat. Atas kekurangan dan kekhilafan penulis mohon maaf dan kepada Allah SWT penulis mohon ampun.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberika Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul "Pengaruh *Total Quality Management*, Ketidakpastian Lingkungan, Sistem Penghargaan, dan *Job Relevant Information* Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Zafa Mulia Mandiri". Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya.

Selama melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu **Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak** selaku Pengelola Akademik Jurusan Akuntansi Kampus Palembang.
5. Ibu **Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak** selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing penulis, memberikan waktu, masukan, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu **Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak** selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing penulis, memberikan waktu, masukan, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu **Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak** selaku Dosen Pembimbing Akademik.

8. Ibu **Efva Octavina Donata G, S.E., M.Si., Ak** yang telah memberikan arahan dan masukan kepada peneliti untuk memperbaiki skripsi.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang dengan ikhlas telah memberikan dan membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh perkuliahan.
10. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Universitas Sriwijaya atas segala bantuan yang telah diberikan selama penulis menempuh perkuliahan.
11. Ibu **Rafika, S.T** dan Bapak **Gusti Diansyah, M.Sc.** selaku Pimpinan PT Zafa Mulia Mandiri, yang dengan ikhlas membantu, mengizinkan berkuliah sambil bekerja dan memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
12. Kedua orang tua yang saya cintai. Ayahanda M. Rusfan dan Ibunda Romlah yang memberikan seluruh hidupnya untuk penulis, bantuan berupa materi maupun nonmateri, dorongan, motivasi, kasih sayang, dan doa tulus tanpa henti kepada penulis. Serta memberikan pesan bahwa Pendidikan adalah hal penting baik formal, nonformal maupun religi/kerohanian.
13. Kakakku Adi dan Mbak Ani yang selalu mendukung dan membantu secara materi maupun nonmateri kepada penulis.
14. Rekan-rekan kantorku yang selalu mendukung, menganggu, dan membantu selama saya berkuliah online dan *offline.* Kak willy, Kak Ronal, Kak Ongki, Kak Jalil, Kak Andri, Kak Apri, Aktafian, Kak Aziz, Adi dan Azi yang juga dengan senang hati membantu mengisi dan memberikan data. Serta tak lupa para akhwat, manajerku mbak elita rekan suka dan duka di bagian keuangan, mbak diah rival berantem kerjaan dan teman curhat. Yolanda, Zubaidah, Mbak Melti, Deya, Mbak Dwi terima kasih banyak atas dukungan kalian.
15. Sahabatku Lisa, Novi, Fatimah, Maryati dan Remi yang selalu mendengarkan keluh dan kesah, memotivasi dan tempat pelipur lara selama berkuliah.

16. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, 05 Januari 2022

Gema Oktariyana
01031481922019

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Gema Oktariyana
Jenis Kelamin	: Wanita
Tempat/Tanggal Lahir	: Palembang, 24 Oktober 1995
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Alamat	: Jalan Mayor Zurbi Bustan No. 3853
Alamat Email	: gemaoktariyana@gmail.com

Pendidikan Formal

1. Tahun Ajaran 2002-2008 : SD Negeri 147 Palembang
2. Tahun Ajaran 2008-2011 : SMP Karya Ibu Palembang
3. Tahun Ajaran 2011-2014 : SMA Karya Ibu Palembang Jurusan IPA
4. Tahun Ajaran 2014-2017 : D-III Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Tahun Ajaran 2019-2021 : S-1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya

Pendidikan Nonformal

1. Kursus Bahasa Inggris di Global English Language Center (2016-2017).
2. Kursus *Microsoft Office* di Palcomtech (2019)

Pengalaman Organisasi

1. UKM LDK Karisma Politeknik Negeri Sriwijaya (2014-2017).
2. Yayasan Jumat Sedekah Indonesia (2016)

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa:

Nama	:	Gema Oktariyana
NIM	:	01031481922019
Judul	:	Pengaruh *Total Quality Management*, Ketidakpastian Lingkungan, Sistem Penghargaan, dan *Job Relevant Information* Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Zafa Mulia Mandiri

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setujui untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Ketua	Anggota
Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak	Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 197704172010122001	NIP. 198807122014042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 197303179970510 02

ABSTRAK

Pengaruh *Total Quality Management*, Ketidakpastian Lingkungan, Sistem Penghargaan, dan *Job Relevant Information* Terhadap Kinerja Manajerial pada PT Zafa Mulia Mandiri

Oleh:

GEMA OKTARIYANA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara parsial pengaruh *total quality management*, ketidakpastian lingkungan, sistem penghargaan dan *job relevant information* terhadap kinerja manajerial. Objek pada penelitian ini yaitu PT Zafa Mulia Mandiri dengan melibatkan seluruh manajer di kantor pusat, kantor wilayah dan kantor cabang dengan total 46 responden. Data primer didapatkan secara langsung melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS Versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa *total quality management* tidak memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja manajerial, ketidakpastian lingkungan tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial, sistem penghargaan tidak memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja manajerial dan *job relevant information* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Ketidakpastian Lingkungan, Sistem Penghargaan, *Job Relevant Information*, Kinerja Manajerial.

Ketua	Anggota
Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak	Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 197704172010122001	NIP. 198807122014042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E.,M.Acc.,Ak

NIP. 197303179970310 02

ABSTRACT

The Influence Of Total Quality Management, Environmental Uncertainty, Reward System, and Job Relevant Information On Managerial Performance In PT Zafa Mulia Mandiri

By:

GEMA OKTARIYANA

This study aims to analyze partially the influence of total quality management, environmental uncertainty, reward system, and job relevant information on managerial performance. The Object of this study was PT Zafa Mulia Mandiri by involved the managers of the head office, regional office, and branch office with a total of 46 respondents. Primary data was mainly obtained directly from the questionnaires. The analytical method applied in this research was multiple linear regression by SPSS 25 version program. Results indicate that total quality management has no significant negative influence on managerial performance, environmental uncertainty has no significant positive influence on managerial performance, reward system has no significant negative influence on managerial performance and job relevant information has significant positive influence on managerial performance.

Keywords : *Total Quality Management, Environmental Uncertainty, Reward System, Job Relevant Information, Managerial Performance.*

Chairman	Member
Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak	Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 197704172010122001	NIP. 198807122014042001

Acknowledged by,

Head of Accounting Department

Arista Hakiki, S.E.,M.Acc.,Ak

NIP.197303179970310 02

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF ..... **ii**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH ..... **iv**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

RIWAYAT HIDUP ..... **ix**

ABSTRAK ..... **x**

ABSTRACT ..... **xi**

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK ..... **xii**

DAFTAR ISI ..... **xiv**

DAFTAR TABEL ..... **xviii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 14

1.3 Tujuan Penelitian 15

1.4 Manfaat Penelitian 15

BAB II LANDASAN TEORI **17**

2.1 Studi Kepustakaan 17

2.1.1 Teori Kontigensi 17

2.1.2 Pengertian dan Pengukuran *Total Quality Management* 18

2.1.3 Pengertian dan Pengukuran Ketidakpastian Lingkungan 20

2.1.4 Pengertian dan Pengukuran Sistem Penghargaan 21

2.1.5 Pengertian dan Pengukuran *Job Relevant Information* 23

2.2 Penelitian Terdahulu 28

2.3 Alur Pikir 31

2.4 Hipotesis 32

2.4.1 Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial . 32

2.4.2 Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial . 33

2.4.3 Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial 33

2.4.4 Pengaruh *Job Relevant Information* Terhadap Kinerja Manajerial ... 34

BAB III METODE PENELITIAN 36

3.1 Ruang Lingkup Penelitian 36

3.2 Rancangan Penelitian 36

3.3 Jenis dan Sumber Data 36

3.4 Teknik Pengumpulan Data 37

3.5 Subjek Penelitian 37

3.6 Teknik Analisis Data 38

3.6.1 Uji Kualitas Data 38

3.6.2 Uji Asumsi Klasik 39

3.6.3 Uji Statistika Deskriptif 42

3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda 42

3.6.5 Analisis Koefisien Korelasi 43

3.6.6 Uji Parsial (Uji Statistik t) 43

3.6.7 Koefisien Determinasi (R2) 44

3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 50

4.1 Deskripsi Objek Penelitian 50

4.2 Analisis Data 51

4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif 51

4.2.2 Uji Kualitas Data 53

4.2.3 Uji Asumsi Klasik 54

4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda 57

4.2.5 Uji Hipotesis 59

4.3 Pembahasan 61

4.3.1 Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Zafa Mulia Mandiri. 61

4.3.2 Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Zafa Mulia Mandiri. 64

4.3.3 Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Zafa Mulia Mandiri. 66

4.3.4 Pengaruh *Job Relevant Information* Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Zafa Mulia Mandiri. 68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 71

5.1 Kesimpulan 71

5.2 Keterbatasan Penelitian 71

5.3 Saran 72

DAFTAR PUSTAKA 73

LAMPIRAN 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pemutusan Tenaga Kerja (PHK) pada Tahun 2016 – 2020.....1

Gambar 1.2 Pertumbuhan Keberangkatan Jamaah Umrah PT Zafa Mulia Mandiri 3

Gambar 2.1 Alur Pikir.....31

Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot.....56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Komponen Penggajian PT Zafa Mulia Mandiri.....6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 28
Tabel 3.1 Rincian Responden PT Zafa Mulia Mandiri 37
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian 48
Tabel 4.1 Rincian Subjek Penelitian 50
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen 53
Tabel 4.4 Tingkatan Hasil Interpretasi Reliabilitas.....53
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....54
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Normalitas 55
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas 55
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Analisis Regresi 57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Zafa Mulia Mandiri.....85

Lampiran 2. Struktur Organisasi Kantor Wilayah dan Cabang PT Zafa Mulia Mandiri.....86

Lampiran 3. Surat Responden.....87

Lampiran 4. Daftar Pernyataan Kuisioner 88

Lampiran 5. Hasil Pernyataan Responden 94

Lampiran 6. Uji Validitas.....100

Lampiran 7. Uji Reliabilitas.....103

Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik 104

Lampiran 9. Uji Analisis Regresi Linear Berganda 106

Lampiran 10. Uji Hipotesis.....107

BAB I

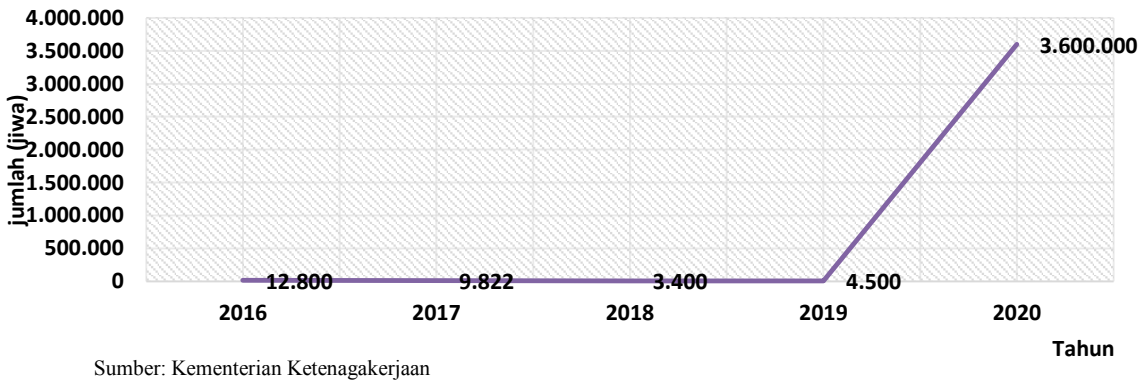
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis terus mengalami penurunan sejak adanya ketidakpastian yang ditetapkan mengenai kebijakan pemerintah untuk menjalankan *lock down* dalam menghindari penyebaran pandemi COVID-19. Hal ini menyebabkan pergejolakan yang signifikan terhadap dunia bisnis termasuk di Indonesia yang lebih tepatnya di sektor swasta. Kebijakan ini membuat para pengusaha atau manajemen perusahaan harus membuat keputusan yang tepat untuk menghindari kerugian. Salah satu kebijakan perusahaan yang mengakibatkan bertambahnya jumlah pengangguran di Indonesia yaitu pemutusan hubungan kerja (PHK) secara sepihak. Berikut adalah jumlah tenaga kerja yang di PHK tahun 2016 hingga 2020.

Gambar 1.1

Jumlah Pemutusan Tenaga Kerja (PHK) pada Tahun 2016 – 2020



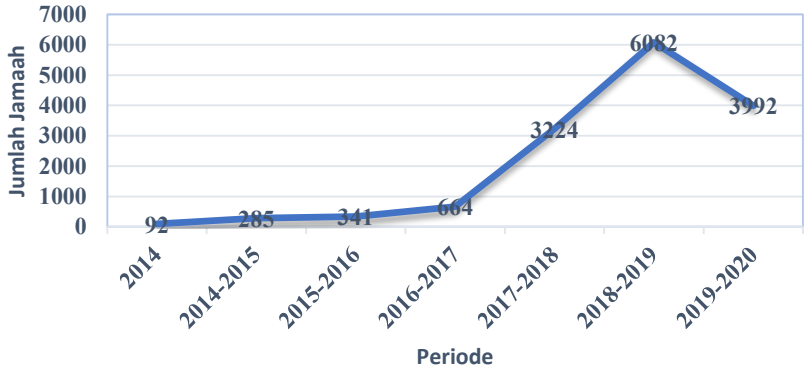
Sumber: Kementerian Ketenagakerjaan

Jumlah tenaga kerja yang di PHK oleh perusahaan pada tahun 2020 mengalami peningkatan yang drastis yaitu 3,6 juta jiwa selisih jauh dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2019 yang berjumlah 4,5 ribu jiwa. Dimana tahun 2020 pandemi COVID-19 masuk ke Indonesia dan berdampak sangat buruk bagi perekonomian masyarakat. Menteri ketenagakerjaan menyatakan kepada para pengusaha atau dunia usaha untuk membuat kebijakan pemutusan hubungan kerja (PHK) sebagai langkah akhir setelah melakukan segala upaya untuk menghadapi dampak COVID-19. Upaya ini tidak banyak direspon oleh semua perusahaan untuk tetap menjalankan kebijakan PHK. Namun ada beberapa strategi lain yang dijalankan oleh manajemen perusahaan untuk tetap mempekerjakan karyawannya dan agar tetap mempertahankan eksistensinya yaitu dengan memperkecil jumlah gaji (*reduce salary*) dan menjalankan operasional perusahaan dengan berpindah haluan ke produk atau jasa lain yang tidak berpengaruh signifikan terhadap penjualan di masa pandemi COVID-19.

Sebagian dari sektor atau bidang usaha yang paling berdampak di masa pandemi COVID-19 yaitu sektor transportasi, sektor perjalanan haji dan umrah (travel), sektor penginapan dan sektor pariwisata yang berhubungan erat dengan kebijakan pemerintah berupa *lock down* atau pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Sektor perjalanan ibadah haji dan umrah menjadi bagian yang paling lumpuh karena kaitannya dengan transportasi, penginapan (hotel), pariwisata dan kebijakan setiap negara untuk berkunjung. Perusahaan yang melayani perjalanan haji dan umrah terpaksa menutup operasional perusahaan di masa COVID-19 ini.

PT Zafa Mulia Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang sektor utamanya bergerak di sektor perjalanan ibadah haji dan umrah. Berdiri sejak tahun 2014 dan telah memberangkatkan ribuan jamaah. Perusahaan ini pula memperoleh banyak dampak negatif di masa COVID-19. Berikut pertumbuhan jumlah jamaah dari tahun 2014 – Februari 2020 (sebelum masa pandemi COVID-19) :

Gambar 1.2
Pertumbuhan Keberangkatan Jamaah Umrah
PT Zafa Mulia Mandiri



Sumber: PT Zafa Mulia Mandiri

Berdasarkan gambar 1.2 di atas jumlah jamaah yang telah diberangkatkan pada periode 2018-2019 yaitu 6.082 yang menjadi angka paling tertinggi dari tahun sebelumnya. Di periode 2019-2020, pandemi COVID-19 mulai masuk ke beberapa negara termasuk Arab Saudi dan Indonesia. Hingga di akhir Februari 2020 perusahaan hanya memberangkatkan 3.992 jamaah, padahal perusahaan masih memiliki jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Diperkirakan kurang lebih 2.000 jamaah tertunda keberangkatannya akibat dari kebijakan negara Arab Saudi tepat di tanggal 5 Maret 2020 yang menyatakan untuk menutup akses warga negara asing dalam berkunjung maupun melakukan peribadatan di Mekkah dan Madinah hingga waktu yang tidak dapat ditentukan. Hal ini membuat PT Zafa Mulia Mandiri

mengalami kerugian yang besar karena dana yang disetorkan jamaah ke perusahaan telah dilakukan deposit maupun pelunasan, dimana satu bulan sebelum tanggal keberangkatan perusahaan harus sudah melunasi semua pembayaran baik itu biaya tiket internasional, biaya tiket domestik (jika ada), biaya visa, biaya penginapan, biaya bis perjalanan dan lain sebagainya.

Beberapa bulan setelah kebijakan Arab Saudi di tetapkan namun belum ada kepastian terbaru hingga membuat beberapa jamaah yang belum diberangkatkan meminta pengembalian dana yang telah disetorkan ke manajemen perusahaan. Perusahaan telah membuat rencana harga paket umrah dan haji untuk periode 2020-2021, dimana telah *launching* beberapa minggu sebelum kebijakan Arab Saudi menutup akses masuknya warga Negara asing. Hingga di akhir Februari 2021 jumlah jamaah yang mendaftar di periode 2020-2021 hanya berkisaran 438 jamaah. Angka ini jauh dari target yang telah dicapai pada periode sebelumnya dan target yang telah ditentukan oleh manajemen perusahaan untuk periode selanjutnya saat masa sebelum kebijakan Arab Saudi itu ditetapkan. Kejadian yang begitu cepat ini membuat manajemen perusahaan kewalahan namun perusahaan tetap optimis masa pandemi COVID-19 ini akan berlalu dalam waktu beberapa bulan hingga perusahaan tetap memperkerjakan seluruh pegawainya.

Pada masa kurang lebih 1 tahun, perusahaan tetap tidak bisa memberangkatkan jamaahnya dan jika harus diberangkatkan maka harus dengan persyaratan sesuai protokol kesehatan dan biaya umrah yang akan menjadi lebih mahal. Perusahaan akhirnya membuat kebijakan terbaru yang bersifat sementara

untuk memperoleh pemasukan dengan beralih ke beberapa penjualan lain namun perusahaan tetap mengutamakan dan mempromosikan sektor haji dan umrah.

PT Zafa Mulia Mandiri membuat penjualan lain bermodal dari laba pada tahun sebelumnya yaitu jasa desain dan cetak album photo, penjualan produk kesehatan dan rumah tangga seperti handsanitizer, handwash, cairan karbol untuk mencuci pakaian dan lain sebagainya serta sektor penjualan buah dan sayur hidroponik. Perusahaan belum membuat perencanaan yang matang terkait kebijakan baru ini, dimana perusahaan belum merekrut karyawan baru yang berpengalaman di bidang penjualan yang telah dibuat. Perusahaan mengandalkan tim manajemen sebelumnya dan dipastikan tidak memiliki kualifikasi dibidang tersebut, serta dihadapkan dengan pekerjaan dan tanggungjawab yang berbeda sebelumnya. Padahal tim manajemen masih harus mengejar target pendaftar jamaah haji dan umrah di kondisi COVID-19 ini. Permasalahan kian muncul pada penjualan lain ini yaitu perusahaan belum dapat memuaskaan pelanggan dan tersaingi akibat harga produk yang terlalu mahal, belum menemukan atau bekerja sama dengan *vendor* dengan harga lebih murah, kualitas produk diragukan pelanggan, dan pengetahuan tim manajemen dalam menghadapi pekerjaan yang dilimpahkan dan seluruh karyawan maupun manajer tingkat atas harus menjadi marketing dimulai dari beban kerja hingga target penjualan harus dicapai.

Perusahaan tetap menggaji terhadap seluruh lini perusahaan hingga perusahaan memprediksi tidak dapat menggaji dan memberikan bonus ke pegawainya dengan sesuai karena laba dari penjualan lainnya tidak dapat meng-*cover* gaji setiap bulannya, bahkan mengalami kerugian dan perusahaan akhirnya

melakukan kebijakan pengurangan gaji (*reduce salary*) untuk menutupi lonjakan beban operasional kantor.

Perusahaan sejak bulan maret 2020 hingga sekarang tidak memberangkatkan jamaahnya dan tidak adanya pendapatan yang diterima perusahaan dari keberangkatan umrah dan haji karena untuk akuntansi di perusahaan ini, dana hanya bisa diakui sebagai pendapatan perusahaan jika jamaah telah diberangkatkan. *Downpayment* jamaah yang mendaftar hanya bersifat sebagai *booking seat* yang sewaktu-waktu dapat dikembalikan ke jamaah. Di pertengahan tahun 2020 yang pada masa COVID-19 manajemen perusahaan menggunakan pola komponen penggajian hingga perhitungan bonus yang berbeda untuk masa pandemi COVID-19 dimana lebih minim dari sebelumnya. Gaji di hitung per hari masuk kerja dan bonus penjualan lain ketika seorang pegawai perusahaan berhasil *closing* per produk penjualan. Berikut perbedaan komponen penggajian sebelum masa COVID-19 dengan saat massa COVID-19:

Tabel 1.1
Perbandingan Komponen Penggajian Manajemen
PT Zafa Mulia Mandiri

Sebelum Masa COVID-19	Masa COVID-19
Gaji Pokok (Per Level Pendidikan)	Gaji Pokok **(Ditiadakan)**
Upah Transportasi & Makan	Upah Transportasi & Makan **(Ditiadakan)**
	Gaji Harian (Per Kehadiran)
BPJS Kesehatan/Asuransi (Dipilih Salah Satu)	BPJS Kesehatan/Asuransi/BPJS Ketenagakerjaan
Tunjangan Jabatan	Tunjangan Jabatan
Tunjangan Keluarga	Tunjangan Keluarga
Tunjangan Masa Kerja (Kenaikan Gaji Pokok/Tahun)	Tunjangan Masa Kerja **(Ditiadakan)**
Insentif Bulanan (Dibagikan Jika Ada Keberangkatan Tiap Bulan)	Insentif Bulanan (Dibagikan Jika Ada yang Mendaftar Haji/Umrah)
THR (50% dari Gaji Pokok)	THR (50% dari Gaji Harian)
	Bonus Capaian Pribadi

Sumber : data diolah peneliti

Berdasarkan tabel 1.1 perbandingan komponen penggajian sebelum masa COVID-19 dibandingkan saat masa COVID-19 terdapat bahwa beberapa komponen pokok yang menjadi dasar dalam pemberian upah/gaji ditiadakan sementara selama masa COVID-19 hal ini tentunya dibersamakan dengan penambahan job deskripsi yang baru dari penjualan lain dengan tetap menjalankan tanggungjawab pekerjaan di sektor haji dan umrah walau tidak terlalu padat. Penggantian dalam komponen paling berpengaruh dalam pengajian yaitu gaji pokok yang diganti dengan gaji per hari kehadiran sehingga jika tidak masuk bekerja tidak akan masuk perhitungan. Perhitungan bonus karyawan diperoleh dari hasil *closing* penjualan per produk penjualan lain dan tentunya jika karyawan maupun manajer perusahaan tidak memperoleh penjualan maka tidak mendapatkan bonus capaian pribadi. Perusahaan tidak memperoleh keuntungan yang besar terhadap penjualan lain ini, hanya untuk tetap eksis di dunia usaha dan diharapkan dengan adanya deskripsi pekerjaan atau tanggungjawab selain sektor haji dan umrah perusahaan akan tumbuh menjadi perusahaan yang besar dan memperlihatkan loyalitas karyawannya.

Perusahaan harus membuat sebuah inovasi yang tidak hanya untuk memperoleh laba perusahaan namun pula kesejahteraan di setiap lini manajemen, peningkatan kualitas baik itu internal maupun eksternal. Perusahaan harus membuat suatu pembaharuan untuk melihat perkembangan dan prediksi perusahaan kedepannya. Hal-hal yang harus dilakukan manajemen perusahaan untuk meningkatkan skill terutama *leadership*, berorganisasi, dan kreativitas serta rancangan terbaru untuk produk atau jasa yang akan meningkatkan nilai penjualan.

Selanjutnya membentuk kembali atau meningkatkan kepercayaan *customer* atau pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa perusahaan. Dan beberapa hal lain seperti cara pimpinan mengkoordinir dan mengorganisir setiap tim di sebuah perusahaan sehingga terbentuk sebuah tim manajemen yang bersinergi dan kompak. Dari semua ini diharapkan mampu membentuk sebuah tim manajemen yang berkualitas. Menurut Ari & Darsono (2013), "Total kualitas manajemen adalah suatu cara memperbaiki untuk meningkatkan proses bisnis secara terus-menerus, atau cara memperbaiki dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memuaskan pelanggan". Dimana *total quality management* menilai dari aspek pelanggan, kualitas produk atau jasa, struktur pekerjaan, perbaikan sistem, pendidikan dan pelatihan hingga kesatuan tujuan serta kerterlibatan dan pemberdayaan.

Manajemen perusahaan pula tidak selalu mengetahui kondisi dunia termasuk ketidakpastian yang akan terjadi kedepan, prediksi-prediksi yang akan terjadi bukan hanya para pesaing yang tumbuh, perkembangan teknologi dan perubahan iklim namun juga pandemi COVID-19 yang terjadi sejak 2020 hingga sekarang. Pada masa pandemi ini pun bukan sesuatu yang sudah diprediksi oleh manajemen perusahaan untuk menghadapi tantangan ketidakpastian lingkungan ini bahkan manajemen perusahaan tidak dapat memberikan kepastian dalam memberangkatkan jamaah. Menurut Thomas dan Snell (2014:69-70), ketidakpastian lingkungan (*environment uncertainly*) merupakan para manajer tidak mempunyai informasi yang lebih dalam memprediksi masa depan. Ada dua

faktor yang mengindikasikan penyebabnya yaitu pertama, kompleksitas lingkungan yang berkenaan dengan sejumlah masalah yang berkaitan satu sama lain dan para manajer harus memahami serta bisa menyelesaikan permasalahan ini dengan baik, sedangkan faktor yang kedua yaitu kedinamisan lingkungan yang berkenaan dengan tingkat peralihan (transisi) yang tidak berkesinambungan yang terjadi di dalam suatu industri. Ketidakpastian lingkungan melakukan penilaian dari ketidakpastian keadaan, pengaruh dan respon.

Dalam menjalankan roda perusahaan, karyawan pula mengharapkan *feedback* yang lebih terhadap beban kerja yang dilimpahkan. Sistem penghargaan yang sesuai dan dapat diterima oleh manajemen perusahaan dimana akibat dari kebijakan baru yang dilakukan perusahaan membuat beban kerja dan tanggungjawab semakin bertambah. Karyawan ataupun manajemen yang bekerja berdasarkan kebijakan yang telah disepakati dapat diberikan sebuah penghargaan atau *reward,* sebagai bukti bahwa perusahaan pula mempunyai komitmen yang tinggi ketika ditingkatkan kinerjanya, karyawan dalam hal para manajemen perusahaan ketika dihadapi ketidakpastian lingkungan ini pula menjadi salah satu kemungkinan penghargaan akan diberikan karena mampu memberikan sebuah inovasi dan loyalitas dibalik ketidakpastian lingkungan. Menurut Siswanto (2003), "Sistem Penghargaan (*reward)* adalah imbalan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para tenaga kerja, karena tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan". Dimana sistem penghargaan melakukan penilaian terhadap kesesuaian gaji, intensif, bonus hingga tunjangan.

Informasi yang tepat terkait pekerjaan yang akan dilakukan berpengaruh dalam berlangsungnya kemudahan dalam menjalankan aktivitas perusahaan sesuai dengan yang dirancang dan tindakan dalam perencanaan perusahaan. *Job relevant information* dapat meningkatkan kinerja karena memberikan prediksi yang lebih akurat mengenai kondisi lingkungan dan memberikan seleksi yang efektif untuk melakukan tindakan terbaik. Menurut Kren (1992) *Job Relevant Information* sangat dibutuhkan untuk mengambil langkah strategis dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. *Job relevant information* dilakukan dengan penilaian terhadap informasi yang jelas, memadai, strategis dan tepat.

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh para manajemen akan dinilai kinerjanya untuk melihat hasil sumber daya manusia yang perusahaan miliki dapat menimbulkan dampak yang baik atau tidak dalam memajukan perusahaan. Dalam mengambil sebuah keputusan para manajemen terutama manajemen puncak memiliki tantangan dalam pengambilan keputusan manajerial, sistem pengendalian manajemen termasuk pula mengarahkan para manajemen dibawahnya sehingga terciptalah kinerja manajerial baik. Menurut Irham (2011;266) "Kinerja manajerial adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi". Kinerja manajerial ini melakukan penilaian dimulai dari perencanaan, koordinasi, evaluasi, pengawasan, negosiasi dan perwakilan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dika (2016) yang bertujuan untuk melihat adanya pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja,

sistem penghargaan, dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial dengan objek penelitian di perusahaan Batik Danar Hadi. Hasilnya menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial, sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial, sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Restu (2013) tentang pengaruh TQM, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial dengan objek penelitian di PDAM Surabaya. Dalam penelitian ini menghasilkan bukti bahwa TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, sistem pengukuran kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, dan sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Dari kedua penelitian yang dilakukan oleh Dika (2016) dan Restu (2013) diperoleh bahwa terdapat inkonsistensi hasil antara *total quality management* terhadap kinerja manajerial.

Di penelitian yang dilakukan oleh Rian (2019) yang meneliti pengaruh dari ketidakpastian lingkungan, sistem akuntansi manajemen dan kompensasi terhadap kinerja manajerial dengan objek penelitian di RSUD Kabupaten Kampar dengan memperoleh hasil bahwa ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial, sistem akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial, dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rizka & Yulia (2019) dengan meneliti karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen, ketidakpastian

lingkungan dan desentralisasi terhadap kinerja manajerial. Objek penelitian ini dilakukan pada 18 perusahaan BUMN di Banda Aceh dengan memperoleh hasil bahwa sistem akuntansi manajemen berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial, desentralisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial dan ketidakpastian lingkungan berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja manajerial. Dari kedua penelitian yang dilakukan oleh Rian (2019) dan Rizka & Yulia (2019) diperoleh bahwa terdapat inkonsistensi hasil antara ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Windia (2016) yang meneliti pengaruh TQM, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial. Objek penelitian berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Dengan hasil penelitian bahwa partisipasi anggaran berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial, dan sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial.

Sedangkan penelitian dari Cynthia (2013) yang meneliti Pengaruh TQM, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial dengan populasi pegawai di PT POS Indonesia yang menghasilkan bahwa *total quality management* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial, sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Dari kedua penelitian yang dilakukan oleh Windia (2016) dan Cynthia (2013) diperoleh hasil bahwa terdapat inkonsistensi hasil antara sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian selanjutnya oleh Dista, dkk (2017) dengan meneliti partisipasi anggaran, kepuasan kerja, *job relevant information* dan motivasi terhadap kinerja manajerial. Populasi pada penelitian ini berlokasi di Kejaksaan Negeri wilayah Aceh yang terdiri dari 24 Kejaksaan Negeri. Hasil yang diperoleh bahwa partisipasi penyusunan anggaran berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial, *job relevant information* berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial, dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Khoiriah & Adi (2017) dalam penelitian yang membahas tentang pengaruh partisipasi angaran, komitmen organisasi, kecukupan anggaran dan *job relevant information* terhadap kinerja manajerial. Dengan hasil penelitian yaitu tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial, komitmen organisasi dengan kinerja manajerial terdapat pengaruh yang signifikan, kecukupan anggaran dengan kinerja manajerial memiliki pengaruh signifikan dan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *job relevant information* terhadap kinerja manajerial. Dari kedua penelitian yang dilakukan oleh Dista, dkk (2017) dan Khoiriah & Adi (2017) diperoleh bahwa terdapat inkonsistensi hasil antara *job relevant information* terhadap kinerja manajerial

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yaitu oleh Dika (2016) yang memiliki perbedaan pada variabel dan objek penelitian. Variabel ketidakpastian lingkungan diperoleh dari penelitian Rian (2019) dan variabel *job relevant information* dari penelitian Dista, dkk (2017) yang menjadi variabel

pengganti dari penelitian Dika (2016) yaitu variabel sistem pengukuran kinerja dan komitmen organisasi. Objek penelitian ini adalah pada kantor pusat, kantor wilayah dan kantor cabang PT Zafa Mulia Mandiri, sedangkan pada penelitian Dika (2016) objek penelitian dilakukan pada perusahaan Batik Danar Hadi.

PT Zafa Mulia Mandiri berpusat di kota Palembang dan memiliki 5 kantor wilayah yaitu kantor wilayah Bengkulu, kantor wilayah Sumatera Barat, kantor wilayah Jambi, kantor wilayah Bangka Belitung dan kantor wilayah Jawa Barat. Perusahaan ini juga memiliki kantor cabang yaitu di 16 Kabupaten Sumatera Selatan. Peneliti tertarik menjadikan PT Zafa Mulia Mandiri sebagai objek penelitian karena belum adanya peneliti lain yang memilih PT Zafa Mulia Mandiri sebagai objek dan hasil-hasil dari pengujian variabel tersebut belum konsisten sehingga menarik untuk dilakukan.

Berdasarkan uraian yang menjadi latar belakang penelitian ini, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh *Total Quality Management*, Ketidakpastian Lingkungan, Sistem Penghargaan dan *Job Relevant Information* Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Zafa Mulia Mandiri"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang akan diangkat yaitu:

1. Apakah *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial PT Zafa Mulia Mandiri ?

2. Apakah ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial PT Zafa Mulia Mandiri ?
3. Apakah sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial PT Zafa Mulia Mandiri ?
4. Apakah *job relevant information* berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial PT Zafa Mulia Mandiri ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris mengenai :

1. Pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial di PT Zafa Mulia Mandiri
2. Pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial di PT Zafa Mulia Mandiri
3. Pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial di PT Zafa Mulia Mandiri
4. Pengaruh *job relevant information* terhadap kinerja manajerial di PT Zafa Mulia Mandiri

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca, manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktis

   Melalui penelitian ini, diharapkan PT Zafa Mulia Mandiri lebih memahami pentingnya total quality management (TQM), ketidakpastian

lingkungan, sistem penghargaan dan job relevant information sebagai salah satu bentuk penilaian dalam kinerja manajerial di lingkungan PT Zafa Mulia Mandiri.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan lebih terkait dengan pengaruh *total quality management* (TQM), ketidakpastian lingkungan, sistem penghargaan dan *job relevant information* terhadap kinerja manajerial, serta dapat dijadikan sebagai rujukan oleh penelitian selanjut-nya.

DAFTAR PUSTAKA

Arstita, W. P. (2016). Pengaruh *Total Quality Management,* Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo). *Skripsi*. Universitas Muhammadyah Surakarta.

Bashirudin, A. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, *Human Capital* dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial pada Baitul Maal Wat Tamwil Di Wilayah Dki Jakarta. *Skripsi.* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Batubara, Lindya. (2003). Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Manajerial pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Kota. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara.

Bateman, Thomas S. Snell, S. A. (2014). *Manajemen: Kepemimpinan dan Kerja Sama dalam Dunia yang Kompetitif* (Edisi 10). Salemba Empat.

Febrianti, R., & Fitri, Y. (2019). Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen, Ketidakpastian Lingkungan, dan Desentralisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perusahaan Bumn di Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, Vol. 4, No. 3: 456–470, ISSN: 2581-1002.

Handoko, H. T. (2012). Manajemen (Edisi 2). Yogyakarta: BPFE.

Hardini, R. (2013). Pengaruh Interaksi Antara *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial pada PDAM Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, Surabaya.

Harefa, K. (2008). Analisis Pengaruh Partisipasi Dalam Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial dengan Komunikasi sebagai Variabel Moderating pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk di Medan. *Thesis*, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Herlambang, F. (2002). *Ekonomi Manajerial dan Strategi Bersaing*. PT Raja Grafindo Persada.

Irham, F. (2016). *Perilaku Organisasi*. Alfabeta.

Irham, F. (2011). *Manajemen*. Alfabeta.

Kumentas, C. N. (2013). Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. POS Indonesia. *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 3: 796–805, ISSN 2303-1174.

Lubis, I. A. (2017). *Akuntansi Keperilakuan.* Salemba Empat.

Martono, V. R. (2018). *Manajemen Operasi*. Salemba Empat.

Purwanti, A., & Prawironegoro, D. (2013). *Akuntansi Manajemen. Edisi 3 Revisi.* Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.

Saputra, R. (2019). Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan, Sistem Akuntansi Manajemen, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada RSUD Kab. Kampar). *Skripsi*, UIN Suska Riau.

Sari, D. W., Arfan, M., & Abdullah, S. (2017). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Kepuasan Kerja, *Job Relevant Information* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Manajerial Kejaksaan Negeri Wilayah Aceh. *Jurnal Magister Akuntansi*, Vol. 6, No. 2, Mei 2017, Hal 20–31 ISSN: 2302 - 0164.

Sasrawati, G. P. (2015). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial dengan *Job Relevant Information* Sebagai Variabel Moderating (Studi pada Dinas Pemerintah Kota Yogyakarta). *Jurnal Nominal*, Vol. 4. No. 2, ISSN: 2303 - 2065.

Siagian, S.P. (1995). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Bumi Aksara.

Sinambela, P. L. (2019). *Manajemen Kinerja*. PT Rajagrafindo Persada.

Sastrohadiwiryo, S. B. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia.* Bumi Aksara.

Sodikin, D. Permana, D. Adia, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.

M. N. Nasution. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umayah, Arlina Delas. (2015). Pengaruh Sistem Reward, *Job Relevant Information* (JRI) Dan *Manager's Value Orientation Towards Innovation* (VOI Manajer) Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Kantor PT WIKA Gedung Jakarta). *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.

Wiratno, A. dan Khoiriah. (2017). Pengaruh Partisipasi Anggaran, Komitmen Organisasi, Kecukupan Anggaran, dan *Job Relevant Information* Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*, Vol. 4, No. 2, Desember 2017, hal 222-233 ISSN 2339 - 1545.

Wulandari, A. D. (2016). Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus pada Perusahaan Batik Danar Hadi). *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadyah Surakarta: Surakarta.

Zulaiha, Ifatun. (2017). *Contingency Leadership Theory* / Pendekatan Situasional. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 1 No.1, E-ISSN 2549-5720 P-ISSN 2549-3663.