

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, GAYA KEPEMIMPINAN, DAN KOMITMEN PIMPINAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (STUDI EMPIRIS PADA PERUSAHAAN JASA TITIPAN KILAT DI KOTA JAMBI)**

**Muhammad Ridwan<sup>1)</sup>, Supra Yogi<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

<sup>2)</sup> Alumni Jurusan Akuntansi FEB Universitas Jambi

---

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Gaya Kepemimpinan dan Komitmen Pimpinan terhadap Kinerja Manajerial di Perusahaan Jasa Titipan Kilat di Kota Jambi. Populasi penelitian ini adalah Manajer Perusahaan Ttipan Kilat Skala Nasional yang berada di Kota Jambi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sampel jenuh dengan ketentuan seluruh Manajer baik top, middle, maupun lower dijadikan sampel sehingga jumlah objek tercukupi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan komputer melalui program SPSS 19.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Total Quality Management, Gaya Kepemimpinan dan Komitmen Pimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Manajerial. Sedangkan Sistem Pengukuran Kinerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Manajerial.*

*Kata Kunci: Penerapan Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Gaya Kepemimpinan, Komitmen Pimpinan, dan Kinerja Manajerial.*

---

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Permasalahan**

Perusahaan di setiap negara khususnya di wilayah Asean dihadapkan pada situasi persaingan global semenjak berlakunya *Asean Free Trade Area* (AFTA). Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya (*cost conscious*) dan sadar nilai (*value conscious*) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan seperti itu, perusahaan harus menciptakan *value* bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan berkualitas, sehingga perusahaan juga memperoleh *value*. Perusahaan jasa menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas antara pekerja yang satu dengan pekerja yang lainnya. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja para pekerjanya (Kumentas, 2013).

Pendekatan *total quality management* semakin banyak digunakan dalam situasi persaingan yang semakin tajam saat ini sebagai teknik yang diimplementasikan sebagai formula dalam berkompetisi. Menurut Carter dan Usry (2006), *total quality management* adalah pendekatan tingkat perusahaan atas perbaikan mutu yang mencari cara untuk memperbaiki mutu di semua proses dan aktivitas. Praktik *total quality management* merupakan praktik yang menekankan peningkatan kualitas, mengeliminasi

pemborosan, mengembangkan keterampilan, agar tercapai penyempurnaan mutu barang dan jasa secara berkesinambungan dengan tujuan mencapai kepuasan konsumen. Setelah *total quality management* diimplementasikan, sistem pengukuran kinerja juga berperan penting dalam perusahaan karena memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar–standar kinerja dan memotivasi kinerja individu di waktu selanjutnya. Kumentas (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja merupakan mekanisme perbaikan secara periodik terhadap keefektifan tenaga kerja dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan berdasarkan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu agar berhasil dalam menerapkan strategi perusahaan dan memperbaiki dalam pengambilan keputusan. Penerapan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja para karyawan serta mengkomunikasikan persepsi tentang kelebihan dan kekurangan mereka merupakan elemen penting dalam meningkatkan produktivitas maupun laba perusahaan. Gaya kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap jalannya perusahaan dan kelangsungan hidup perusahaan. Semakin baik gaya kepemimpinan yang digunakan, yaitu mengkombinasi antara perilaku tugas dan hubungan, maka kinerja akan semakin meningkat. Pada dasarnya gaya kepemimpinan ini bukan suatu hal yang mutlak untuk diterapkan, karena pada dasarnya semua jenis gaya kepemimpinan itu memiliki keunggulan masing-masing. Pada situasi atau keadaan tertentu dibutuhkan gaya kepemimpinan yang otoriter, walaupun pada umumnya gaya kepemimpinan yang demokratis lebih bermanfaat. Dan perlunya komitmen pimpinan yaitu sebagai perjanjian atau keterikatan untuk melakukan sesuatu yang terbaik dalam organisasi dalam kelompok tertentu (Aranya & Ferris, 1984). Bila dibandingkan dengan pendapat Choi & Behling (1997) mengenai komitmen pimpinan puncak, bahwa tanggung jawab TQM dalam organisasi tergantung pada banyak pihak. Hal ini pimpinan puncak tidak bekerja sendiri, tetapi harus bekerja sama dengan orang lain atau bawahannya.

Penelitian ini memiliki beberapa pilihan perusahaan yang bergerak di bidang jasa titipan kilat di Kota Jambi seperti TIKI, JNE, Pandu Logistic, Wahana Prestasi Logistik, dan Pahala Kencana. Penelitian ini memilih perusahaan jasa titipan kilat skala nasional di Kota Jambi sebagai objek penelitian dikarenakan perusahaan ini lebih dipercaya dalam sistem pengiriman barang secara *online* seiring maraknya transaksi jual beli barang yang terjadi pada era sekarang dan juga sesuai dengan saran peneliti sebelumnya untuk memperluas objek penelitian.

### **Perumusan Masalah**

1. Apakah penerapan *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, gaya kepemimpinan dan komitmen pimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi?
2. Apakah penerapan *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi?
3. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi?
4. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi?
5. Apakah komitmen pimpinan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh penerapan *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, gaya kepemimpinan dan komitmen pimpinan secara simultan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh penerapan *total quality management* terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi.
5. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh komitmen pimpinan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Akuntansi Manajemen**

Akuntansi manajemen merupakan penerapan teknik-teknik dan konsep yang tepat dalam pengolahan data ekonomi historikal dan dapat diproyeksikan dari suatu satuan usaha untuk membantu manajemen dalam penyusunan rencana untuk tujuan-tujuan ekonomi yang rasional dan membuat keputusan-keputusan rasional dengan suatu pandangan ke arah pencapaian tujuan tersebut (Sigilipu, 2013). Akuntansi manajemen timbul karena akibat adanya kebutuhan akan informasi akuntansi yang dapat membantu manajemen dalam memimpin suatu perusahaan yang semakin besar dan semakin kompleks. Akuntansi manajemen mengidentifikasi, mengumpulkan, mengukur, mengklasifikasikan dan melaporkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna internal dalam merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan.

#### ***Total Quality Management***

Nasution (2005) menyatakan, *total quality management* diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *team work*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. *Total quality management* merupakan suatu konsep yang berfokus untuk mengelola keseluruhan organisasi untuk memberikan kualitas yang tinggi kepada pelanggan, pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan (Daft, 2010). *Total quality management* memiliki tujuan perbaikan kualitas terus menerus, disesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan, keinginan dan selera konsumen yang juga akan meningkatkan laba dan daya saing perusahaan. *Total quality management* diawali dengan memahami apa yang diinginkan konsumen terhadap produk tertentu dan kepuasan konsumen adalah inti kegiatan *total quality management*.

#### **Sistem Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja didefinisikan oleh Sunarto (2007) adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi dan personalnya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Menurut Sigilipu (2013), pengukuran kinerja merupakan proses yang dilakukan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang. Pengukuran kinerja dapat bermanfaat bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sebaik-baiknya, karena itu informasi yang dihasilkan harus efektif dan efisien.

Keefektifitasan suatu informasi tergantung dari cara penyampaian kepada pimpinan, yang menampung setiap informasi dan kemudian akan diolah menjadi informasi yang berguna dalam menilai kinerja. Dapat disimpulkan tujuan utama penilaian kinerja yaitu untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan untuk mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

### **Gaya Kepemimpinan**

Kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting dalam manajemen organisasi. Kepemimpinan didefinisikan ke dalam ciri-ciri individual, kebiasaan, cara mempengaruhi orang lain, interaksi, kedudukan dalam organisasi dan persepsi mengenai pengaruh yang sah. Gaya kepemimpinan pada dasarnya mengandung pengertian sebagai suatu perwujudan tingkah laku dari seorang pemimpin yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin. Perwujudan tersebut biasanya membentuk suatu pola atau bentuk tertentu (Sutapa dan Soni, 2010). Menurut Heidjrachman dan Husnan (2002) gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu.

### **Komitmen Pimpinan**

Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi. Menurut Meyer dan Allen (1991) dalam Soekidjan (2009), komitmen dapat juga berarti penerimaan yang kuat dari individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan individu berupaya serta berkarya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut. Komitmen atau keterikatan adalah merupakan janji atau kesanggupan yang pasti untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Komitmen merupakan integritas disiplin dalam diri seseorang dan konsisten dengan apa yang sudah disepakati dalam kehidupannya baik dalam lingkungan sosial, organisasi dan lingkungan keluarga.

### **Kinerja Manajerial**

Kinerja merupakan faktor penting yang digunakan dalam pengukuran efektifitas dan efisiensi organisasi. Menurut Berbaridin dan Russel dalam Ruki (2001), “*Performance is defined as the record of outcomes produces produced on a specified time period*” (Kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu). Aida dan listiningsih (2005) menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kinerja manajerial adalah kinerja para individu dalam kegiatan manajerial sehingga kinerja manajerial adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan efektifitas organisasional. Tujuan utama penilaian kinerja adalah untuk memotivasi personil dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam memahami standar.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Jasa Kiriman Kilat Skala Nasional di Kota Jambi.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Kuncoro (2009) menyatakan bahwa data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu. Penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk persepsi responden penelitian yang diperoleh melalui kuesioner.

### Metode Pengumpulan Data

Perolehan data primer yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberi daftar pertanyaan tertulis kepada responden.

### Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa kiriman kilat skala nasional di Kota Jambi. Populasi penelitian ini adalah manajer perusahaan titipan kilat skala nasional yang berada di Kota Jambi, sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah maupun karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan dipilih secara hati-hati dari populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sampel jenuh dengan ketentuan seluruh manajer baik *top*, *middle*, maupun *lower* dijadikan sampel sehingga jumlah objek tercukupi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) perusahaan titipan kilat skala nasional di Kota Jambi yaitu PT. Pandu Siwi Sentosa, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI), PT. Wahana Prestasi Logistik, dan PT. Pahala Kencana.

### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan komputer melalui program *SPSS 19.0 for windows*. Regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis 1-5. Persamaan yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Manajerial

$X_1$  = Total Quality Management

$X_2$  = Sistem Pengukuran Kinerja

$X_3$  = Gaya Kepemimpinan

$X_4$  = Komitmen Pimpinan

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

e = error

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Moment Product Correlation (Pearson Correlation)*. Nilai korelasi yang diperoleh  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai korelasi *product moment* untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang diperoleh signifikan atau tidak. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada uji dua sisi dengan taraf kepercayaan tertentu, maka disimpulkan instrumen tersebut memenuhi kriteria validitas sehingga item tersebut layak (valid). Pengujian

reabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *one shot*, dimana pengukuran hanya sekali kemudian dibandingkan dengan pernyataan lain atau pengukur korelasi antara jawaban pernyataan. Uji ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Penggunaan analisis regresi dalam statistik harus bebas dari asumsi-asumsi klasik. Untuk penelitian ini menggunakan alat bantu program statistik untuk menguji hasil output. Berdasarkan hasil output itulah dilakukan analisis terhadap asumsi-asumsi klasik tersebut. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan multikolinearitas.

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian adalah uji normalitas data. Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam data variabel terkait dengan variabel bebas keduanya mempunyai hubungan distribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat (*dependen*) dan variabel (*independen*) memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah jika distribusi data normal atau mendekati normal atau tidak dapat dilakukan dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik merupakan cara yang mudah untuk mendeteksi normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal *probability plot*. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain Ghozali (2011). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *Plot* antara nilai prediksi variabel terikat (*dependen*) dengan residual. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas sering berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2011).

Pengujian ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau nilai VIF  $\geq 10$  (Ghozali, 2011).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Instrumen

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Bivariate Pearson* (Korelasi *Pearson Product Moment*) dengan bantuan komputer melalui program *SPSS 19 for Windows*. Validitas diukur dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Nilai korelasi yang diperoleh  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai *Bivariate Pearson* untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang diperoleh signifikan atau tidak. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2011). Pengujian validitas dalam penelitian ini

menghasilkan nilai korelasi  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Hasil pengujian terhadap reliabilitas terhadap seluruh item kuesioner menghasilkan angka *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70 berdasarkan hasil ini dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan dari setiap variabel dalam penelitian ini teruji reliabilitasnya sehingga instrumen penelitian ini dapat dinyatakan *reliabel*.

### **Hasil Uji Normalitas**

Pengujian normalitas dilakukan dengan uji statistik *One Sample Kolmogrov Smirnov* dan grafik *P-Plot*. Jika hasil *One Sample Kolmogrov Smirnov* di atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi memenuhi standar asumsi normalitas. Akan tetapi, jika hasil *One Sample Kolmogrov Smirnov* dibawah tingkat kepercayaan 5% tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi syarat asumsi normalitas.

Hasil pengujian normalitas yang dilakukan dengan uji statistik *One Sample Kolmogrov Smirnov* menunjukkan hasil 0,214 sehingga dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi secara normal dan pada grafik *P-Plot* data menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dengan nilai *Variance inflation factor (VIF)* dari masing-masing variabel terikatnya. Jika nilai *VIF* tidak lebih dari 10, maka tidak terjadi gejala multikolinearitas (Sujiyanto, 2011). Hasil dari pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki nilai *Variance inflation factor (VIF)* di bawah 10, dapat dilihat pada tabel berikut.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas, tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Hasil analisis grafik *scatter plot* pada penelitian ini menunjukkan tidak ada pola yang jelas, sehingga dapat dinyatakan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil analisis grafik *scatter plot* pada gambar di bawah menunjukkan tidak ada pola yang jelas, sehingga dapat dinyatakan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **Hasil Analisis Data**

Variabel penerapan *total quality management* ini merupakan variabel penelitian yang diteliti atau merujuk pada penelitian yang dilakukan Kumentas tahun 2013. *Total quality management* merupakan suatu konsep yang berfokus untuk mengelola keseluruhan organisasi untuk memberikan kualitas yang tinggi kepada pelanggan, pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan (Daft, 2010). Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dengan level signifikansi variabel sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien regresinya menunjukkan hasil sebesar 4,867 ( $t_{hitung}$ ) lebih besar dari

2,05183( $t_{tabel}$ ). Hal tersebut berarti bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara positif terhadap kinerja manajerial. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial di perusahaan pengiriman di Kota Jambi.

Variabel sistem pengukuran kinerja ini merupakan variabel penelitian yang diteliti atau merujuk pada penelitian yang dilakukan Kumentas tahun 2013. Sistem pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi dan personalnya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Organisasi pada dasarnya dioperasikan oleh sumber daya manusia, maka penilaian kinerja sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran yang mereka mainkan di dalam organisasi (Sunarto, 2007). Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dengan level signifikansi variabel sebesar 0,104 lebih besar dari 0,05 dan nilai koefisien regresinya menunjukkan hasil sebesar -1,684 ( $t_{hitung}$ ) lebih besar dari 2,05183( $t_{tabel}$ ). Pengujian statistik ini membuktikan bahwa sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Artinya bahwa tidak ada pengaruh antara variabel sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial di perusahaan pengiriman di Kota Jambi.

Variabel gaya kepemimpinan ini merupakan variabel tambahan yang ditambahkan peneliti dalam pengujian kembali penelitian yang dilakukan Kumentas tahun 2013. gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu (Heidjrachman dan Husnan, 2002). Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dengan level signifikansi variabel sebesar 0.039 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien regresinya menunjukkan hasil sebesar 2,170 ( $t_{hitung}$ ) lebih besar dari 2,05183( $t_{tabel}$ ). Pengujian statistik ini membuktikan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel gaya kepemimpinan terhadap kinerja manajerial di perusahaan pengiriman di Kota Jambi.

Variabel komitmen pimpinan ini merupakan variabel tambahan yang ditambahkan peneliti dalam pengujian kembali penelitian yang dilakukan Kumentas tahun 2013. Komitmen dapat diartikan sebagai penerimaan yang kuat dari individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan individu berupaya serta berkarya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut (Soekidjan, 2009). Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa komitmen pimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dengan level signifikansi variabel sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien regresinya menunjukkan hasil sebesar 4,435 ( $t_{hitung}$ ) lebih besar dari 2,05183 ( $t_{tabel}$ ). Pengujian statistik ini membuktikan bahwa komitmen pimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel komitmen pimpinan terhadap kinerja manajerial di perusahaan pengiriman di Kota Jambi.

Hasil uji simultan F, diperoleh bahwa penerapan *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, gaya kepemimpinan, dan komitmen pimpinan bersama-sama mempengaruhi kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dengan nilai statistik F sebesar 40,507 pada tingkat signifikansi 0.00. Dari hasil pengujian statistik secara signifikan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja manajerial dapat dipengaruhi oleh penerapan



*total quality management*, sistem pengukuran kinerja, gaya kepemimpinan, dan komitmen pimpinan secara bersama-sama.

### **Simpulan**

Simpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penerapan *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, gaya kepemimpinan, dan komitmen pimpinan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi.
2. Penerapan *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi.
3. Sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi.
4. Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi.
5. Komitmen pimpinan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa titipan kilat di Kota Jambi.

### **Saran**

Dari simpulan penelitian, maka peneliti memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan variabel penerapan *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, gaya kepemimpinan, dan komitmen pimpinan dalam mempengaruhi kinerja manajerial. Disarankan dalam penelitian selanjutnya peneliti dapat mengembangkan variabel-variabel lain seperti, GCG, karakteristik perusahaan, budaya organisasi serta kinerja perusahaan dengan dimensi yang lebih komprehensif.
2. Penelitian ini menunjukkan penerapan sistem pengukuran kinerja yang dilakukan perusahaan tidak mempengaruhi reputasi organisasi. Disarankan dalam penelitian selanjutnya peneliti dapat memperluas subjek penelitian dengan mengambil sampel perusahaan yang lebih besar dalam penerapan sistem pengukuran kinerja.
3. Bagi peneliti berikutnya diharapkan agar dapat mengumpulkan data primer tidak hanya dari penyebaran kuesioner namun juga ditunjang dengan wawancara ataupun observasi langsung.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aida, Ainul Mardiyah dan Listianingsih. 2005. *Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward dan Profit Center terhadap Hubungan Antara Total Quality Management dengan Kinerja Manajerial*. SNA VIII. Solo.
- Amertadewi, T. I. M. dan Dwirandra, A. A. N. B. 2013. *Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial dengan Gaya Kepemimpinan dan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderasi*. ISSN 2302-8556. E-Jurnal akuntansi Universitas Udayana Vol. 4, No.1, hal. 550566.
- Arep dan Tanjung. 2003. *Manajemen Motivasi*. PT. Grasindo: Jakarta.
- Boone, Louis E. Kurtz, David L. 2007. *Pengantar Bisnis Kontemporer*. Buku 1. Salemba Empat: Jakarta.

- Carter, Wiliam K dan Milton F. 2006. *Akuntansi Biaya*. Edisi Ketiga Belas. Buku I. Salemba Empat: Jakarta.
- Daft, Richard L. 2010. *Era Baru Manajemen (New Era of Management)*. Edisi 9. Salemba Empat: Jakarta.
- Jusuf, Raisa Shoffiani. 2013. *Analisis Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Reward terhadap Kinerja Manajerial*. Jurnal EMBA Vol.1, No. 3, Juni 2013.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Heidrajrachman, dan Husnan Suad. 2002. *Manajemen Personalia*. BPFE: Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama. BPFE: Yogyakarta.
- Institut Akuntan Publik Indonesia. 2011. *Standar Profesional Akuntan Publik*. Salemba Empat: Jakarta.
- Krismiaji. 2002. *Sistem Informasi Akuntansi*. UPP AMP YKPN Yogyakarta.
- Kumentas, Cynthia N. 2013. *Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial PT. POS INDONESIA*. (Jurnal EMBA Vol. 1, No. 3, Juni 2013: 796-805).
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Edisi 3. Erlangga: Jakarta.
- Mardiasmo. 2000. *Perpajakan Indonesia Revisi 2000*. Andi: Yogyakarta.
- Mintje, Nastiti. 2013. *Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial*. Universitas Sam Ratulangi, Manado. ISSN 2303-1174.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat: Jakarta.
- Nasution, M. 2005. *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Pandey, Brammy. 2014. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Sarana Pendukung Dan Komitmen Pimpinan terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam Penyusunan Laporan Keuangan SKPD Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara*. Artikel Ilmiah: 60-73.
- Pasaribu, Hiras. 2009. *Pengaruh Komitmen, Persepsi dan Penerapan Pilar Dasar Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial (Survei BUMN Manufacture Indonesia)*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 11, No. 2, November 2009: 65-75).
- Rachmawati, K. 2010. *Pengaruh Komitmen Pimpinan dan Penerapan Pilar Dasar Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Mebel di Kabupaten Ngawi*. *Media Soerjo*, Vol. 7, No. 2, Oktober 2010).
- Regina, Aditya Reza. 2010. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Riduwan. 2010. *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika*. CV Alfabeta: Bandung.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Ruki, Achmad S. 2001. *Manajemen Penggajian dan Pengupahan Untuk Karyawan Perusahaan*. Edisi Pertama. Gramedia: Jakarta.
- Sardi, Wendi Guspihan. 2014. *Pengaruh Teknologi Informasi, Desentralisasi, dan Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial*.

- Sigilipu, Steffi. 2013. *Pengaruh Penerapan Informasi Akuntansi Manajemen dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial*. Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 3, Juni 2013.
- Simamora, Henry. 2002. *Akuntansi Manajemen*. Edisi II. UPP AMP YKPN: Yogyakarta.
- Stoner, F. 1996. *Manajemen*. Jilid II. BPFE: Yogyakarta.
- Soekidjan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Andi: Yogyakarta.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. PT. Prestasi Pustaka Karya: Jakarta.
- Sumarno, J. 2005. *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Hubungan antara Partisipasi Anggaran dan Kinerja Manajerial*. Simposium Nasional Akuntansi VIII Solo, 15-16 September 2005.
- Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Supriyono. 2000. *Akuntansi Manajemen 2: Struktur Pengendalian manajemen*. Cetakan Pertama. BPFE: Yogyakarta.
- Sutapa dan Soni. 2010. *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Hubungan Partisipasi anggaran dan Kinerja Manajerial*. Jurnal Dinamika Akuntansi, Vol. 2 No. 2.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Suparmono dan Intiyas Utami. 2004. *Desain Proposal Penelitian*. Andi Press: Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 2007. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Edisi 12. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Yasin, Azis. 2001. *Kepemimpinan dalam Pengembangan Organisasi*. Jurnal Lintasan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang, Vol. 18, No. 1, Malang.
- Jambi.tribunnews.com. <http://jambi.tribunnews.com/2015/09/06/sekarang-cuma-bisa-kirim-50-koli>
- Thejambitimes.com. <http://www.thejambitimes.com/2015/03/awaskirim-paket-ke-jne.html>