

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), SISTEM PENGUKURAN KINERJA, SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*) DAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL

Fidra Rezka Feranza

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Abstract

This study aims to test the Effect of Total Quality Management (TQM), Performance Measurement System, Reward System(reward), and Environmental Uncertainty on Managerial Performance in the Hospitality Industry of Serang city and Cilegon city. The samples used in this study were middle-level managers from star-rated hotels in Cilegon city and Serang city. Data were collected by distributing questionnaires with purposive sampling techniques to respondents. The respondents in this study were managers with a total of 36 respondents. Data analysis techniques use quantitative methods with the help of SPSS software. The results of this study showed that total quality management had no effect on managerial performance with a calculated t value > t table (1.738 > 2.03951), the performance measurement system had no effect on managerial performance with a calculated t value > t table (1.076 > 2.03951), the reward system had a significant effect in a positive direction with a calculated t value < t table (3.745 < 2.03951) with a significant 0.001 < 0.05. and environmental uncertainty had no effect on managerial performance with a calculated t value > t table (-0.246 < 2.03951).

Keywords: *Total Quality Management (TQM), Performance Measurement System, Reward System, Environmental Uncertainty and Managerial Performance.*

PENDAHULUAN

Kinerja manajerial merupakan salah satu cara untuk menentukan apakah tujuan perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya tercapai atau tidak. Kinerja manajerial yang maksimal dapat diperoleh dengan memanfaatkan sistem pengendalian manajemen untuk memotivasi seluruh personel perusahaan agar mampu mewujudkan tujuan perusahaan.(Audina, Kristianto dan Harimurti,2018).

Kenyataannya meskipun perusahaan telah menerapkan sistem pengendalian manajemen, tidak juga dapat menghindarkan manajerial berada di tingkatan kinerja yang rendah. (Swari dan Wirasedana,2017). Strategi manajerial tidak hanya dalam hal biaya, namun juga dapat berupa kualitas produk/jasanya. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan manfaat yang pada gilirannya dapat meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan.(Mutia,2018).

Strategi *total quality management* (TQM) ini merupakan strategi manajerial atas kualitas yang saat ini banyak diminati di Indonesia. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem *total quality management* (TQM) pada kinerja manajerial, diantaranya: Lestari (2015), Hamdayani (2017), Niyati (2017), Swari dan Wirasedana (2017), Ridwan (2019) dan Putu (2020) yang menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Penerapan teknik *total quality management* (TQM) yang optimal harus diikuti pula dengan penerapan unsur-unsur dari sistem akuntansi manajemen. Adapun beberapa unsur-unsur tersebut adalah sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan. Selain *total quality management* (TQM), sistem pengukuran kinerja juga dapat dijadikan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja manajerial. Sistem pengukuran kinerja merupakan tolok ukur untuk mengambil keputusan tentang promosi dan gaji, sehingga menjadi motivasi untuk karyawan dalam mencapai sasaran organisasi. (Mutia, 2018)

Pengukuran kinerja memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu di waktu selanjutnya. Dengan adanya sistem pengukuran kinerja, manajemen puncak memperoleh umpan balik tentang pelaksanaan wewenang yang akan dilakukan oleh manajemen dibawahnya (Mintje, 2013). Pengaruh sistem pengukuran kinerja didukung oleh beberapa peneliti, diantaranya Mintje (2013), Setyani (2015), Lestari (2015), Kusuma (2016), Niyati (2017), Hamdayani (2017), dan Swari dan Wirasedana (2017).

Sistem penghargaan (*reward*) yang berbasis kinerja mendorong karyawan mengubah kecenderungan mereka dari semangat untuk memenuhi kepentingan diri sendiri ke semangat memenuhi kepentingan organisasi. (Mutiara, 2018). Sistem penghargaan (*reward*) akan memberikan perasaan bangga kepada para manajer dan karyawan ketika manajer berhasil mendapatkannya, sehingga mereka akan lebih merasa dihargai atas kinerjanya. Dengan diterapkannya sistem penghargaan di dalam perusahaan tersebut maka kualitas kerja dari para individu sendiri akan semakin terpacu apabila mereka diberikan penghargaan baik fisik maupun non fisik yang layak atas hasil kinerjanya. Sehingga para manajer maupun karyawan akan lebih giat lagi dalam melaksanakan kinerjanya. (Audina, Kristianto dan Harimurti, 2018). Pengaruh sistem penghargaan (*reward*) didukung oleh beberapa peneliti, diantaranya Mintje (2013), Lestari (2015), Kusuma (2016), Audina, Kristianto dan Harimurti (2018), dan Hengki (2019).

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. (Oktariyana, 2022). Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Audina, Kristianto dan Harimurti (2018) Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial” dengan alasan penulis tertarik untuk meneliti kembali dengan menambahkan satu variabel. Variabel tersebut berdasarkan penelitian Rahmiyati (2014) Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Ketidakpastian Llingkungan terhadap Kinerja Manajerial dengan alasan, penulis ingin menyelidiki pengaruh kedua strategi tersebut apabila diterapkan bersamaan.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori kontijensi adalah teori yang mendominasi studi perilaku organisasi, sistem pengendalian, kinerja dan strategi manajemen. Pendekatan kontijensi dalam akuntansi manajemen awalnya didasarkan pada premis bahwa tidak terdapat sistem akuntansi yang berlaku universal dan diterapkan untuk semua organisasi dalam semua kondisi. Oleh karena itu, fitur yang sangat tepat untuk sebuah sistem akuntansi sangat tergantung pada kondisi organisasi itu sendiri (Otley, 1980). Faktor kontijensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah ketidakpastian lingkungan. Pemakaian teori kontijensi ini didasarkan bahwa adanya kemungkinan perbedaan tingkat ketidakpastian lingkungan yang dihadapi perusahaan akan mengakibatkan perbedaan kebutuhan informasi yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial.

Pendekatan kontijensi merupakan sebuah aplikasi konsep yang menyatakan bahwa tidak ada suatu sistem yang tepat harus memandang adanya keterlibatan variabel konsektual dimana organisasi tersebut berada. Teori kontijensi dapat digunakan untuk menganalisis desain dan sistem akuntansi manajemen untuk memberikan informasi yang dapat digunakan perusahaan untuk berbagai macam tujuan dan untuk menghadapi persaingan (Otley dalam Soleha, 2014).

Total quality management secara harfiah berasal dari kata *total* yang berarti keseluruhan atau terpadu, *quality* yang berarti kualitas dan *management* telah disamakan dengan *management* dalam bahasa Indonesia yang diartikan dengan pengelola. Jadi dari asal katanya *total quality management* dapat diartikan manajemen mutu terpadu atau manajemen kualitas terpadu. (Mutiara, 2018) 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 keterlibatan dan pemberdayaan.

Menurut 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 mencapai sasaran strategis. Sistem pengukuran kinerja merupakan suatu mekanisme yang mempengaruhi kemungkinan bahwa organisasi tersebut akan mengimplementasikan strateginya dengan berhasil. (Robert dan Vijay, 2011).

Istilah sistem penghargaan (*reward*) mengacu pada tingkat gaji dan tunjangan yang diberikan kepada karyawan berdasarkan kinerja mereka, yang juga dapat disebut “*reward* berbasis kinerja”. Sebuah sistem penghargaan (*reward*), yang terdiri dari imbalan intrinsik dan ekstrinsik, dapat memotivasi karyawan agar lebih terpacu dalam bekerja untuk meningkatkan kinerja mereka. Imbalan intrinsik yang memotivasi manajer untuk bekerja pada tingkat produktivitas yang lebih tinggi dan berusaha untuk berkembang secara profesional (Nguyen et al, 2016).

Ketidakpastian lingkungan merupakan rasa ketidakmampuan seseorang untuk memprediksi sesuatu secara akurat dari seluruh faktor sosial dan fisik yang secara langsung mempengaruhi perilaku pembuatan keputusan orang-orang dalam perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa seorang manajer tersebut dituntut untuk mampu memprediksi hal-hal dimasa yang akan datang serta memperoleh informasi-informasi yang relevan demi pengambilan keputusan sebab ketidakmampuan seorang manajer dalam memprediksi faktor-faktor sosial maupun fisik yang tidak pasti akan berdampak pada kondisi kinerja perusahaan tersebut yang mana kemampuan bersaingnya dengan perusahaan lain akan kurang efektif yang diakibatkan oleh ketidakselarasan antara strategi yang dibuat dengan kondisi yang terjadi pada masa yang akan datang. Putri, Wardi, dan Farwitawati (2016).

Kinerja manajerial diartikan sebagai salah satu faktor penting dalam perusahaan, karena dengan meningkatnya kinerja manajerial diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja manajerial yang diperoleh manajer juga merupakan salah satu faktor yang dapat dipakai untuk meningkatkan keefektifan perusahaan. Kinerja manajerial menunjukkan kemampuan manajemen dalam menjalankan fungsi manajemen yang merupakan aktivitas bisnis, yang tentu selalu berkenalan dengan pengambilan keputusan. (Hengki, 2019).

HIPOTESIS

Penerapan *total quality management (TQM)* yang tinggi akan meningkatkan kinerja manajerial, begitu juga sebaliknya. Manajer akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya jika pengukuran kinerja yang tinggi dalam bentuk informasi yang diperlukan yang memberikan umpan balik untuk memberikan umpan balik untuk perbalikan dan pembelajaran. *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu strategi organisasi untuk memberikan komitmennya pada peningkatan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan memperbaiki proses organisasional. (Swari, 2018) Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian yang didapatkan oleh Lestalri (2015), Aludinal (2018), Purbal (2017), Niyalti (2017), Swari (2018), Hengki (2019), dan Putu (2020) yang menyatakan bahwa *total quality management (TQM)* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.

H₁: *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Manajerial

Pengukuran kinerja merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan efisiensi maupun produktivitas kerja. Pengukuran kinerja digunakan untuk mengetahui sejauh mana efektifitas sistem atau cara kerja yang sudah ada. (Mutiara, 2018).

Kren dan Syaifu dalam Swari, 2018 menyatakan bahwa informasi kinerja yang komprehensif dari sistem pengukuran kinerja akan memberikan informasi yang lebih spesifik dan relevan untuk proses pengambilan keputusan sehingga dapat meningkatkan kinerja manajerial. Informasi kinerja memberikan para manajer prediksi yang lebih akurat tentang keadaan lingkungan, sehingga menghasilkan sebuah keputusan alternatif yang lebih baik dengan rangkaian tindakan yang lebih efektif dan efisien.

Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang didapat oleh Mintje (2013), Setyani (2015), Lestari (2015), Kusuma (2016), Purba (2017), Niyati (2017) Aludina (2018), dan Swari (2018) yang menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.

H₂: Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Manajerial

Sistem penghargaan (*reward*) yang berbasis kinerja mendorong karyawan mengubah kecenderungan mereka dari semangat untuk memenuhi kepentingan diri sendiri ke semangat memenuhi kepentingan organisasi. (Mutiara, 2018). Sehingga para manajer maupun karyawan akan lebih giat lagi dalam melaksanakan kerjanya. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang didapat oleh Mintje (2013), Lestari (2015), Kusuma (2016), Aludina (2018) dan Hengki (2019) yang menyatakan bahwa sistem penghargaan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.

H₃: Sistem Penghargaan (*reward*) berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Manajerial

Ketidakpastian lingkungan sangat memengaruhi bagaimana kinerja manajerial suatu perusahaan terkait dengan perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal ini akan dapat berdampak pada rendahnya kinerja manajerial. Perubahan situasi dan kondisi yang mendadak membuat manajer harus mengubah strategi secara cepat dan tepat mengikuti perubahan kondisi yang terjadi. (Swari dan Wirasedana, 2017). Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang didapat oleh Rahmiyati (2014), Swari (2017), Ghina (2018), Nurhaliza (2019), dan Febrianti (2019) yang menyatakan bahwa ketidakpastian lingkungan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.

H₄: Ketidakpastian Lingkungan berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Manajerial

METODE PENELITIAN

Berdasarkan metode penentuan sampel tersebut, maka kriteria penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Manajer tingkat menengah (*middle manager*) yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pengawasan, dan pembuat keputusan.
- Manajer tingkat menengah (*middle manager*) yang telah bekerja pada jabatan minimal satu tahun dan pendidikan terakhir yang ditempuh minimal S1, karena ilmu pengetahuan yang mereka miliki akan berpengaruh terhadap kerja mereka.

HASIL PENELITIAN

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah korelasi tersebut signifikan atau tidak maka dilakukan pengujian yaitu uji t. Uji t adalah pengujian variabel independen secara individu yang dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

Uji T

Berdasarkan hasil output uji t pada tabel 4.1 diketahui nilai t hitung dari variabel *total quality management* adalah sebesar 1,738. Dengan demikian $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,738 < 2,03951$). Hal ini berarti *total quality management* tidak mempunyai hubungan yang nyata dan positif terhadap kinerja manajerial. Diketahui nilai t hitung dari variabel sistem pengukuran kinerja adalah sebesar 1,076. Dengan demikian $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,076 < 2,03951$). Hal ini berarti sistem pengukuran kinerja tidak mempunyai hubungan yang nyata dan positif terhadap kinerja manajerial. Nilai t hitung dari variabel sistem penghargaan adalah sebesar 3,745. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,745 > 2,03951$). Hal ini berarti sistem penghargaan mempunyai hubungan yang nyata dan positif terhadap kinerja manajerial. Dan diketahui nilai t hitung dari variabel ketidakpastian lingkungan adalah sebesar -0,246. Dengan demikian $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,246 < 2,03951$). Hal ini berarti ketidakpastian lingkungan tidak mempunyai hubungan yang nyata dan positif terhadap kinerja manajerial.

Tabell 4.1 Uji T

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Mode | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -15.880 | 9.234 | | -1.720 | .095 |
| | TQM | .424 | .244 | .241 | 1.738 | .092 |
| | Sistem Pengukuran Kinerja | .369 | .343 | .196 | 1.076 | .290 |
| | Sistem Penghargaan | 1.437 | .384 | .547 | 3.745 | .001 |
| | Ketidakpastian lingkungan | -.086 | .351 | -.046 | -.246 | .807 |

a. Dependent Variable: Kinerja manajeriall

Sumber: Output SPSS v25, diolah peneliti (2022)

Uji F

Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh **TQM, Sistem penghargaan, Sistem pengukuran kinerja, ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajeriall** maka dilakukan uji F dengan program statistik SPSS.

Dari perhitungan di atas diperoleh F_{hitung} sebesar 10,244 dan nilai F_{tabel} pada taraf $\alpha = 5\%$ dan derajat pembias $m = 4$ dan derajat penyebut digunakan $n-m-1 = 36-4-1 = 31$. Diperoleh F_{tabel} sebesar 2,68 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $10,244 > 2,68$ hipotesis (H_1, H_2, H_3, H_4) diterima, artinya **TQM, Sistem penghargaan, Sistem pengukuran kinerja, ketidakpastian lingkungan** secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja manajeriall. Selain itu nilai probability sebesar 0,000 yang berarti angka ini lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% atau $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa **TQM, Sistem penghargaan, Sistem pengukuran kinerja, ketidakpastian lingkungan** secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja manajeriall.

Tabell 4.2 Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Mode | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 344.994 | 4 | 86.248 | 10.244 | .000 ^b |
| | Residual | 261.006 | 31 | 8.420 | | |
| | Total | 606.000 | 35 | | | |

a. Dependent Variable: Kinerja Manajeriall

b. Predictors: (Constant), Ketidakpastian Llingkungan, TQM, Sistem Penghargaan, Sistem Pengukuran Kinerja

Sumber: Output SPSS v25, diolah peneliti (2022)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penjabaran H_1 diatas dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh dari *total quality management* terhadap kinerja manajeriall pada perusahaan perhotelan, sehingga H_1 ditolak. Hasilnya tidak berpengaruh dari uji t dengan nilai hitung 1,738. Dengan demikian $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,738 < 2,03951$). Ha ini menunjukan secara parsial *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajeriall. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rahmiyati (2014), Setyani dkk (2015), Kusuma (2016), dan Barkah (2016) yang menyatakan bahwa *total quality management* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajeriall. Sedangkan hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2015), Niyati (2017), Purba (2017), Audina (2018) dan Swari (2018) yang menyatakan bahwa variabel *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajeriall.

Dari hasil penjabaran H2 diatas dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh dari sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada perusahaan perhotelan, sehingga H2 ditolak. Hasilnya tidak berpengaruh dari uji t dengan nilai hitung 1,076. Dengan demikian t hitung $<$ t tabel ($1,076 < 2,03951$). Hal ini menunjukkan secara parsial sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Barkah (2016) dan Ridwan dan Sandy (2019) yang menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Sedangkan hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2015), Kusuma (2016), Niyati (2017), Purba (2017), Audina (2018) dan Swari (2018) yang menyatakan bahwa variabel sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Dari hasil penjabaran H3 diatas dapat disimpulkan bahwa adanya sistem penghargaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan perhotelan, sehingga H3 diterima. Hasilnya berpengaruh dan signifikan diperoleh dari uji t dengan nilai t hitung 3,745 lebih besar dari t tabel 2,059 dengan signifikan $0,001 < 0,05$, hal ini menunjukkan secara parsial sistem penghargaan berpengaruh signifikan kearah positif terhadap kinerja manajerial. Pengaruh positif dapat dilihat melalui nilai t hitung yang jauh lebih besar dari t tabel sehingga nilai t hitung berada di area pengaruh positif. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Mintje (2013), Lestari (2015), Kusuma (2016), dan Audina (2018) yang menyatakan bahwa sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Sedangkan hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyani dkk (2015), Purba (2015), dan Niyati (2017) yang menyatakan bahwa variabel sistem penghargaan (*reward*) tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Dari hasil penjabaran H4 diatas dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh dari ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan perhotelan, sehingga H4 ditolak. Hasilnya tidak berpengaruh dari uji t dengan nilai hitung -0,246. Dengan demikian t hitung $<$ t tabel ($0,246 < 2,03951$). Hal ini menunjukkan secara parsial ketidakpastian lingkungan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpastian lingkungan perhotelan di Kota Serang dan Kota Cilegon belum maksimal dilaksanakan, sehingga belum dapat meningkatkan kinerja manajerial. Kondisi ketidakpastian pada masing-masing perusahaan perhotelan tentunya berbeda, yang mencerminkan bahwa perusahaan tidak mampu memprediksi sesuatu secara tepat. Kondisi ketidakpastian lingkungan berasal dari lingkungan organisasi, baik interna maupun eksterna. Hasil penelitian ini dapat menjeaskan bahwa setiap perusahaan perhotelan mempunyai kondisi internal dan eksternal yang berbeda, hal tersebut menyebabkan perbedaan tekanan. Bukti empiris juga mengungkapkan bahwa tekanan ketidakpastian lingkungan, tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial disebabkan karena penelitian ini tidak hanya meneliti satu perhotelan dengan tingkat ketidakpastian lingkungan yang sama, namun banyak perhotelan dengan tingkat ketidakpastian lingkungan yang berbeda

SIMPULAN DAN SARAN

Pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh dari *total quality management* terhadap kinerja manajerial pada perusahaan perhotelan, sehingga H1 ditolak. Pengujian kedua tidak adanya pengaruh dari sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada perusahaan perhotelan, sehingga H2 ditolak. Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan adanya sistem penghargaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan perhotelan, sehingga H3 diterima. Hipotesis keempat menunjukkan tidak adanya pengaruh dari ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan perhotelan, sehingga H4 ditolak. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan responden yang lebih banyak, penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian dan dapat mengganti atau mengembangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih (apabila ada) disampaikan kepada pihak atau lembaga atau orang yang secara langsung membantu pelaksanaan penelitian dan penulisan naskah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, D. S., Ismail, T., Taqi, M., and Yazid, H. 2021. Determinants of enterprise risk management disclosures: Evidence from insurance industry. *Accounting*, 7(6), 1331-1338.
- Abbas, D. S., Ismail, T., Taqi, M., and Yazid, H. 2021. Does Company's Source Of Capital Signal Increasing Company Value: A Case Study Of Basic Industrial And Chemical Companies. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 25(5), 1-10.
- Abbas, D. S., Ismail, T., Taqi, M., and Yazid, H. 2021. The influence of independent commissioners, audit committee and company size on the integrity of financial statements. *Studies of Applied Economics*, 39(10), 1-11.
- Akhmadi, A., and Januarsi, Y. 2021. Profitability and firm value: Does dividend policy matter for Indonesian sustainable and responsible investment (SRI)-KEHATI listed firms? *MDPI*.
- Anwar, C. J. 2021. Heterogeneity Effect of Central Bank Independence on Asset Prices: Evidence from Selected Developing Countries. *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 65-80.
- Anwar, C. J. 2022. Legal independent central bank and exchange rate. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 19-30.
- Anwar, C. J. 2023. Heterogeneity effect of central bank independence on inflation in developing countries. *Global Journal of Emerging Market Economies*, 38-52.
- Anwar, C. J., and Suhendra, I. 2020. Monetary policy independence and bond yield in developing countries. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 23-31.
- Anwar, C. J., Okot, N., Suhendra, I., Yolanda, S., Ginanjar, R. A., and Sutjipto, H. 2022. Response Of Exchange Rate To Monetary Policy Shocks: An Evidence From Indonesia. *International Journal of Economics and Finance Studies*, 443-446.
- Clyde, V., Hanifah, I. A., dan Muchlish, M. 2022. Professionalism and Locus of Control on Whistleblowing Intention: The Moderating Role of Organizational Commitment, *AFRE Accounting and Financial Review*, 5(1): 31-40
- Clyde, V., Hanifah, I., & Muchlish, M. 2022. Organizational Commitment as Moderating the Relationship between Professional Commitment, Locus of Control, and Professionalism on Whistleblowing Intention. *AFRE (Accounting and Financial Review)*, 5(1), 31-40. doi:<https://doi.org/10.26905/afr.v5i1.7515>
- Darma, S. S., Ismail, T., Zulfikar, R., and Lestari, T. 2022. Indonesia Market Reaction and Tax Amnesty: A Bibliometric Analysis. *Quality*, 23(191), 266-281.
- Hamzah, D. I., Hanifah, I. A., and Yulianto, A. S. 2022. The Effect of Love of Money and Machiavellian on Ethical Perceptions on Sharia Banker (Comparative Study on Government Owned Sharia Banks and Private Sharia Banks). *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 3(6), 166-173.
- Handayani, YD., and Ibrani, EY. 2021. Role of auditor specialization in moderating corporate governance and quality of audit reporting in Indonesian manufacturing companies. *Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics and Administration* 29 (2).
- Hanifah, I., & Clyde, V. 2022. The Effect of Whistleblowing System toward Fraud Prevention: Mediation of Forensic and Investigative Audit. *AFRE (Accounting and Financial Review)*, 5(2), 97-105. doi:<https://doi.org/10.26905/afr.v5i2.7530>
- Hasanudin, A. I., Yuliansyah, Y., and Uii, M. 2018. Four possible rewards (or punishments) for innovation - Their effect on the employee. *Problems and Perspectives in Management* , 232-240.
- Hasanudin, A. I., Yuliansyah, Y., Muafi, and Ramadhani, B. P. 2018. Four possible rewards (or punishments) for innovation - Their effect on the employee. *Problems and Perspectives in Management*, 16(2), 232-240.
- Hasanudin, A. I., Yuliansyah, Y., Said, J., Susilowati, C., and Muafi. 2019. Management control system, corporate social responsibility, and firm performance. *Entrepreneurship and Sustainability Issues, VSI Entrepreneurship and Sustainability Center*, 1354-1368.

- Ibrani, EY., and Handayani YD. 2019. Corporate governance application, audit quality and audit report lag: The moderating role of law compliance. *International Journal of Financial Research*. Vol. 10.
- Ibrani, EY., Faisal, F., and Handayani YD. 2019. Determinant of non-GAAP earnings management practices and its impact on firm value. *Cogent Business and Management* 6 (1).
- Ibrani, EY., Faisal, F., Sukasari, N., and Handayani YD. 2020. Determinants and consequences of internal auditor quality on regional government performance: an empirical investigation in indonesia. *Quality-Access to Success* 21 (176): 87-92.
- Ifada, LM., Indriastuti, M., Ibrani, EY., and Setiawanta, Y. 2021. Environmental Performance and Environmental Disclosure: The Role of Financial Performance, *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 8 (4):349-362.
- Ismail, T. 2013. Feed forward control system, organizational learning and business unit performance. *International Journal of Social Science and Humanity*, 3(4), 349.
- Ismail, T. 2013. Formatting strategy and management control system: evidence from Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, 4(1).
- Ismail, T. 2014. Interactive Control System Dan Strategi Untuk Meningkatkan Pembelajaran Internal Studi Kasus Pada Industri Kreatif Di Jawa Barat. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 10(1), 1-14.
- Ismail, T. 2015. Cultural control, creativity, social capital and organizational performance: empirical study of small to medium sized enterprises (SME) in Indonesia. *International journal of entrepreneurship*, 19(60).
- Ismail, T. 2015. Strategy and management control system in a manufacturing industry in selected cities in Indonesia. *Aceh International Journal of Social Science*, 4(1).
- Ismail, T. 2016. Culture control, capability and performance: Evidence from creative industries in Indonesia. *Asian Review of Accounting*, 24(2), 171-184.
- Ismail, T. 2017. Improving anticipative learning through entrepreneurial orientation in small to medium size enterprises. *European Research Studies Journal*, 20(3 (A)), 758-767.
- Ismail, T. 2017. The Role of Feedback and Feedforward Control System to Improve Competitive. *European Research Studies Journal*, 20(2 (A)), 496-506.
- Ismail, T. 2018. Building innovation capability through triple helix model synergy to improve SME's marketing performance. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 9(7), 1403-1412.
- Ismail, T. 2018. Islamic Work Ethic and Organizational Justice Implementation in Reaching Accountant's Job Satisfaction. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 22(1), 1-11.
- Ismail, T. 2018. Leadership issue and SME performance during crisis. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 9(4), 424-435.
- Ismail, T., and Bangun, N. 2015. Hubungan strategi dan kinerja dengan penggunaan sistem pengendalian manajemen sebagai variabel moderating. *Jurnal Akuntansi*, 19(1), 129-143.
- Ismail, T., and Ghozali, I. 2015. Control system, strategy and learning. *Academy of Strategic Management Journal*, 14(1), 58-73.
- Ismail, T., and Meutia, M. 2015. The influence of competitive pressure on innovative creativity. *Academy of Strategic Management Journal*. Vol. 14 (2). Pp. 117-128.
- Ismail, T., Meutia, M., and Ummi, N. 2019. Enabling management control in improving the performance of SMEs. *Management Science Letters*, 9(11), 1823-1832.
- Ismail, T., Wiyantoro, L. S., Meutia, and Muchlish, M. (2012). Strategy, interactive control system and national culture: a case study of Batik Industry in Indonesia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, 33-38.
- Ismail, T., Wiyantoro, LS., and Muchlish, M. 2012 Strategy, interactive control system and national culture: a case study of Batik Industry in Indonesia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65: 33-38.
- Istikomah, N., Suhendra, I., and Anwar, C. J. 2020. On Capital Flight from the ASEAN-8 Countries: A Panel Data Estimation. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 43-52.

- Januarsi, Y., and Yeh, T. M. (2022). Accounting Comparability and Earnings Management Strategies: Evidence from Southeast Asian Countries. *Emerging Markets Finance and Trade*, 3913-3927.
- Kalbuana, N., Taqi, M., Uzliawati, L., and Ramdhani, D. 2022. CEO narcissism, corporate governance, financial distress, and company size on corporate tax avoidance. *Cogent Business and Management*.
- Kalbuana, N., Taqi, M., Uzliawati, L., and Ramdhani, D. 2022. The Effect of Profitability, Board Size, Woman on Boards, and Political Connection on Financial Distress Conditions. *Cogent Business and Management*.
- Laila, N., Rusydiana, A. S., Irfany, M. I., HR, I., Srisusilawati, P., and Taqi, M. 2021. Energy Economics in Islamic Countries: A Bibliometric Review. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 88-95.
- Meutia, M. 2017. Proactive attitude and organizational performance. *International Journal of Economic Perspective* Vol. 11 (1).
- Meutia, M., and Ismail, T. 2012. The Development of Entrepreneurial Social Competence And Business Network to Improve Competitive Advantage And Business Performance of Small Medium Sized Enterprises: A Case Study of Batik Industry In Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 65: 46 – 51.
- Meutia, M., Sari, I., and Ismail, T. 2016. Pengaruh Kompensasi Dan Kompetensi Dengan Motivasi Sebagai Intervening Dalam Meningkatkan Kinerja. *Jurnal Manajemen*, 20(3), 345-362.
- Mutiara, P., Meutia, M., Yazid, H., and Elvin, B. 2021. A Bibliometrics Analysis of Management Control System. *Review of International Geographical Education*, 2634-2649.
- Muttaqin, G. F., Taqi, M., and Arifin, B. 2020. Job Performance During COVID-19 Pandemic: A Study on Indonesian Startup Companies*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 1027-1033.
- Ramdansyah, A. D., and Taufik, H. 2017. Adoption Model of E-Commerce from SMEs Perspective in Developing Country Evidence–Case Study for Indonesia. *European Research Studies*, 227-243.
- Rusydiana, A., Taqi, M., Firmansyah, I., Assalafiyah, A., and Kustiningsih, N. (2020). A Bibliometric Analysis of Islamic Accounting Research Indexed by Dimensions.ai. *Library Philosophy and Practice*.
- Sanusi, F., Januari, Y., Purbasari, I., and Akhmadi. (2023). The discipline vs complement role of product market competition and market power: Evidence from real earnings management in an emerging market. *Cogent Business and Management*.
- Setyani, S., Abu Hanifah, I. ., & Ismawati, I. I. 2022. The Role of Budget Decision Making as A Mediation of Accounting Information Systems and Organizational Culture on The Performance of Government Agencies. *Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research*, 1(3), 311–324. <https://doi.org/10.54408/jabter.v1i3.59>
- Suhendra, I., and Anwar, C. J. (2022). The response of asset prices to monetary policy shock in Indonesia: A structural VAR approach. *Banks and Bank Systems*, 104-114.
- Suhendra, I., and Anwar, C. J. 2021. The role of central bank rate on credit gap in Indonesia: A smooth transition regression approach. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 833-840.
- Suhendra, I., Istikomah, N., and Anwar, C. J. 2022. On Foreign Direct Investment from the ASEAN-8 Countries: A Panel Data Estimation. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 150-160.
- Suhendra, I., Istikomah, N., Ginanjar, R. A., and Anwar, C. J. 2020. Human capital, income inequality and economic variables: A panel data estimation from a region in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 571-579.
- Taqi, M., Rahmawati, R., Bandi, B., Payamta, P., and Rusydiana, A. S. 2021. Audit Quality Research: A Bibliometric Analysis. *Library Philosophy and Practice*.
- Taqi, M., Rusydiana, A. S., Kustiningsih, N., and Firmansyah, I. 2021. Environmental Accounting: A Scientometric using Biblioshiny. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 369-380.

- Tubagus, I. (2018). Leadership issue and SME performance during crisis. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 424-435.
- Uzliawati, L., and Djati, K. 2015. Intellectual capital disclosure, corporate governance structure and firm value in Indonesian banking industry. *International Journal of Monetary Economics and Finance*, 162-177.
- Uzliawati, L., Yuliana, A., Januarsi, Y., and Santoso, M. 2018. Optimization of capital structure and firm value. *European Research Studies Journal*, 705-713.
- Wang, S., Cao, Z., and Ramdansyah, A. D. 2014. The quantitative research of Chinese e-commerce market based on information entropy and correlation analysis. *Proceedings of the 19th International Conference on Information Quality, ICIQ 2014*.
- Yazid, H., and Suryanto, T. 2017. IFRS, professional auditor skepticism, conflict agency to prevention of fraud and investor confidence level. *International journal of economic perspectives: IJEP*, 250-259.
- Yazid, H., Wiyantoro, L. S., and Chen, Y. 2020. Perspective of internal and external auditors of supply chain management effects in opportunities, pressure and capabilities for fraud risk assessment. *International Journal of Supply Chain Management*.
- Zulfikar, R., Astuti, K. D., and Ismail, T. 2020. The mediating role of accounting conservatism on the influence of independent commissioners and managerial ownership of financial performance. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(8), 501-516.
- Zulfikar, R., Astuti, K. D., and Ismail, T. 2022. Financial Accounting Standards for Micro, Small, and Medium Entities (SAK EMKM) in Indonesia: Factors, and Implication. *Quality*, 128-143.
- Zulfikar, R., Lukviarman, N., Suhardjanto, D., Ismail, T., Astuti, KD., and Meutia, M. 2020. Corporate governance compliance in banking industry: *The role of the board*. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. 6 (4): 137.
- Zulfikar, R., Millatina, F., Mukhtar, M., Astuti, K. D., and Ismail, T. 2021. Antecedents of Disclosure on Internal Control and Earnings Management. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 0391-0397.
- Zulfikar, R., Nofianti, N., Astuti, KD., and Meutia, M., and Ramadan, A. 2020. The role of Ownership's concentration moderating dividend policy effects on firm value. *International Journal of Economics and Business Administration*. 7 (2): 126-135.