

**PENGARUH INTERAKSI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM
PENGHARGAAN DAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BALAI BESAR
WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII PALEMBANG**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Indo Global Mandiri



**Disusun oleh:
NUR AZIZAH
NPM 2020520023**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Interaksi *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII Palembang

Nama : **Nur Azizah**

NPM : **2020520023**

Program Studi : **Akuntansi**

Pembimbing I : Dr. Lukita Tripermata, SE., M.Si., Ak., CA

Pembimbing II : Vhika Meiriasari, SE., M.Si., Ak

Tanggal Ujian Skripsi : 23 Januari 2024

Palembang, 31 Januari 2024

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



**Dr. Lukita Tripermata, SE., M.Si., Ak.,
CA**

NIDN. 0216028202

Pembimbing II,



Vhika Meiriasari, SE., M.Si., Ak

NIDN. 0225058701

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Akuntansi



**Leriza Desitama Anggraini, SE., M.
Acc., Ak., CA., ASEAN CPA**

NIDN. 0206129102

Dekan Fakultas Ekonomi
FAKULTAS EKONOMI



Endah Dewi Purnamasari, SE., MM

NIDN. 0204128602

LEMBAR PERSETUJUAN REVISI

Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Pengaruh Interaksi *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan, dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII Palembang
Nama : Nur Azizah
NPM : 2020520023
Program Studi : Akuntansi

Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Ketua Penguji :



Dr. Lukita Tripermata, SE., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0216028202

Penguji I :



Andini Utari Putri, SE., M.Si., Ak
NIDN. 0231059401

Penguji II :



Aris Munandar, SE., M.Si., MM
NIDN. 0224057901

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Akuntansi



Leriza Desuzama Angraini,
SE.,M.Acc.,Ak.,CA.,ASEAN CPA
NIDN. 0206129102

FAKULTAS EKONOMI **Dekan Fakultas Ekonomi**



Endah Dewi Purnamasari,
SE.,MM.,CFP
NIDN. 0204128602

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Azizah
NPM : 2020520023
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima saksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 7 Februari 2024



Nur Azizah
NPM. 2020520023

LEMBAR REVISI

Nama : Nur Azizah
NPM : 202052023
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Interaksi *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan, dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII Palembang

Ketua Penguji :



Dr. Lukita Tripermata, SE., M.Si., Ak., CA
NIDN : 0216028202

Penguji I :



Andini Utari Putri, SE., M.Si., Ak
NIDN : 0231059401

Penguji II :



Aris Munandar, SE., M.Si., MM
NIDN. 0224057901

Palembang, 05 Februari 2024
Ketua Program Studi Akuntansi



Leriza Desitama Anggraini, SE., M.Acc., Ak., CA., ASEAN CPA
NIDN. 0206129102

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan berjudul “Pengaruh Interaksi *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Balai Besar Wilayah Sungai VIII Palembang“. Adapun maksud dan tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi, Jurusan Akuntansi Universitas Indo Global Mandiri. Selama penelitian skripsi ini banyak sekali hambatan yang peneliti alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT yang telah membukakan jalan dan mengangkat kesulitan-kesulitanku. Terima kasih karena sudah memberikan kesehatan sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Endah Dewi Purnamasari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.
4. Ibu Leriza Desitama Anggraini, SE.,M.Acc.,Ak.,CA.,ASEAN CPA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Indo Global Mandiri.
5. Ibu Dr. Lukita Tripermata, SE., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing pertama. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Vhika Meiriasari, SE., M.Si., Ak selaku dosen pembimbing kedua. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.

7. Bapak dan Ibu Dosen yang khusus mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri yang telah memberikan pengajaran dan pengetahuan baru bagi penulis selama proses perkuliahan.
8. Kepada kedua orangtua tercinta, Ayah dan Ibunda yang telah menjadi penyemangat dan memberi motivasi kepada penulis dalam bentuk dukungan dan moral kepada penulis menyelesaikan studi ini.
9. Kepada karyawan kantor Balai Besar Wilayah Sungai VIII Palembang yang telah bersedia membantu penulis untuk menjadi responden, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak dan teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi 2023 yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan studi.

Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan ribuan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah ikut berpartisipasi dan memberikan waktu, kritikan, saran, dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Mohon maaf apabila skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi yang penulis kerjakan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 12 Februari 2024

Penulis,

Nur Azizah

ABSTRAK

Kesuksesan dalam organisasi sangat bergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalamnya. Oleh sebab itu organisasi harus mendukung semua komponen sumber daya manusia yang dimiliki dengan baik, supaya mampu menguatkan kinerja dengan mengawasi *total quality management*, sistem penghargaan, dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer dengan skala likert.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini jajarannya level manajerial yaitu pejabat pembuat komitmen (PPK) dan pengelola keuangan yang berjumlah 54 orang. Sedangkan metode analisis data menggunakan SEM-PLS ver. 04.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *total quality Management* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Lebih lanjut, sistem penghargaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Terakhir, ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan, Ketidakpastian Lingkungan, dan Kinerja Manajerial

ABSTRACT

Success in an organization really depends on the human resources (HR) within it. Therefore, the organization must support all components of its human resources well, so that it is able to strengthen performance by monitoring total quality management, reward systems, and environmental uncertainty regarding managerial performance at the Palembang VIII Sumatran River Basin Center. This research uses primary data with a Likert scale.

The research method used is a quantitative approach with a questionnaire as a data collection method. This research uses a purposive sampling technique. The sample in this study was at the managerial level, namely commitment making officials (PPK) and financial managers, totaling 54 people. Meanwhile, the data analysis method uses SEM-PLS ver. 04.

The results of this research indicate that total quality management has a significant positive effect on managerial performance. Furthermore, the reward system has a significant positive effect on managerial performance. Finally, environmental uncertainty has a significant positive effect on managerial performance.

Keywords: Total Quality Management, Reward System, Environmental Uncertainty, and Managerial Performance

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN REVISI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR REVISI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Gambaran Umum Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.....	10
1.5.1 Visi Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.....	11
1.5.2 Misi Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.....	11
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori Kontijensi.....	13
2.1.2 <i>Total Quality Management</i>	15

2.1.3 Sistem Penghargaan.....	18
2.1.4 Ketidakpastian Lingkungan.....	21
2.1.5 Kinerja Manajerial.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis.....	32
2.4.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Manajerial.....	33
2.4.2 Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial.....	34
2.4.3 Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.1.1 Objek Penelitian.....	36
3.1.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.1.3 Batasan Penelitian.....	37
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4 Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1 Populasi Penelitian.....	39
3.4.2 Sampel Penelitian.....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	41
3.5.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling- Partial Least Square</i> (SEM- PLS).....	41
3.5.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	41
3.5.2.1.1 Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	42

3.5.2.1.2 Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	42
3.5.2.1.3 <i>Composite Reliability</i>	43
3.5.2.1.4 Uji Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>).....	43
3.5.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	47
3.5.2.2.1 <i>R-Square</i> (R ²).....	47
3.5.2.2.2 <i>Predictive Relevance</i> (Q ²).....	47
3.5.2.2.3 Nilai Rata-Rata (<i>Mean</i>).....	48
3.5.2.2.4 Standar Deviasi.....	48
3.5.3 Uji Hipotesis.....	49
3.5.3.1 Uji <i>t-statistik</i>	49
3.5.4 Koefisien Korelasi (R).....	49
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Karakteristik Responden.....	54
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	56
4.1.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	56
4.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	57
4.2.1 Validitas Konvergen (<i>Convegent Validity</i>).....	57
4.2.2 Validitas Diskriminan.....	59
4.2.3 <i>Composite Reliability</i>	62
4.2.4. Uji Kecocokan Model.....	63

4.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	65
4.3.1 R-Square (R ²).....	65
4.3.2 Predictive Relevance (Q ²).....	66
4.4 Uji Hipotesis.....	67
4.5 Pembahasan.....	69
4.5.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Manajerial.....	69
4.5.2 Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial.....	71
4.5.3 Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Karyawan BBWS VIII Sumatera Tahun 2023.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Skor Skala Likert.....	38
Tabel 3.2 Data Karyawan BBWS Sumatera VIII Palembang 2023.....	39
Tabel 3.3 Responden.....	39
Tabel 3.4 Ukuran Kecocokan Mutlak.....	46
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi (R).....	49
Tabel 3.6 Definisi Operasional Variabel.....	50
Tabel 4.1 Tingkat Pengambilan Kuesioner.....	53
Tabel 4.2 Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	56
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	56
Tabel 4.8 Loading Factor.....	58
Tabel 4.9 Nilai AVE.....	60
Tabel 4.10 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	61
Tabel 4.11 <i>Cross Loading</i>	61
Tabel 4.12 <i>Realibility</i>	63
Tabel 4.13 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	63
Tabel 4.14 Nilai <i>R-Square dan R-Square Adjusted</i>	66
Tabel 4.15 Nilai Q^2 predict.....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Model SmartPLS.....	58
Gambar 4.2 output bootstrapping.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan.....	81
Lampiran 2. Kuesioner.....	82
Lampiran 3. Hasil Kuesioner.....	84
Lampiran 4. Output Pengujian SmartPLS.....	90
Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	94
Lampiran 6. Surat Balasan Izin Penelitian.....	95