
JURNAL RISET AKUNTANSI DAN BISNIS

VOLUME 2 NO 2
JULI 2016

Jurnalakuntansi.lp3ibdg@gmail.com

PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN KARAKTERISTIK INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL

Andhika Ligar Hardika & Yogo Heru Prayitno – Universitas Widyatama

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik pengaruh total quality management dan karakteristik informasi akuntansi manajemen baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja perusahaan manufaktur bersertifikasi ISO 9001:2008 yang listing di BEI periode 2014. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan uji analisis menggunakan regresi berganda. Dalam menentukan jumlah sampel, digunakan metode sensus sehingga jumlah populasi sama dengan sampel sebesar 42 manajer perusahaan manufaktur bersertifikasi ISO 9001:2008 yang listing di BEI periode 2014. Data yang digunakan adalah data primer dan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan TQM dan karakteristik informasi akuntansi manajemen secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur bersertifikasi ISO 9001:2008 yang listing di BEI periode 2014P.

Kata Kunci: *total quality management*, karakteristik informasi akuntansi manajemen, dan kinerja manajerial

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan dunia industri sekarang ini terus berkembang pesat dan mulai banyak persaingan. Kemajuan di segala bidang baik teknologi, informasi, pengetahuan maupun transportasi menuntut semua pihak, termasuk dunia bisnis untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan mereka guna menarik sebanyak mungkin pelanggan (Meidiyana Venty, Rutiyarningsih, & Immanuela, 2014). Agar mampu bertahan di lingkungan bisnis, organisasi melakukan berbagai cara seperti inovasi produk, memperluas pasar, meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki proses produksinya, perbaikan sistem organisasi, dan melakukan penghematan biaya (Surya Dewi Kusuma & Devie, 2013).

Untuk dapat bertahan perusahaan harus memiliki produk penjualan yang terbaik, Produk yang baik adalah produk yang memiliki jaminan mutu yang baik. Manajemen perusahaan harus

bekerja bersama-sama secara optimal untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Hal ini berarti bahwa sebuah perusahaan harus memiliki kinerja manajerial yang baik untuk menghasilkan produk yang baik pula. Perusahaan dapat menggunakan tiga ide dasar untuk menghasilkan produk yang berkualitas, yaitu: setiap tindakan perusahaan dalam proses menghasilkan produk atau jasa selalu berorientasi kepada pelanggan; melibatkan seluruh entitas yang berkaitan dengan jalannya perusahaan, baik pihak internal (karyawan), maupun pihak eksternal (pemasok dan pelanggan); menggunakan data dan alasan ilmiah dalam memperbaiki kinerja yang efeknya akan memberikan keuntungan kepada perusahaan (Roberts, 1993:1; Sari, Dewi Maya, 2009). Pada dasarnya, klausul 8 ISO 9001:2008 menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses pengukuran, pemantauan, analisis, dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian produk, sistem manajemen kualitas, dan meningkatkan secara terus menerus efektivitas dari sistem manajemen kualitas (Gasperz, 2001:1; Sari Dewi Maya, 2009). Pernyataan ini tersirat menyatakan bahwa organisasi harus memiliki alat yang dapat mendukung kinerja perusahaannya agar perusahaan tetap bertahan hidup.

Total quality management memang dianggap sebagai alat yang dapat meningkatkan kinerja manajerial yang dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh (Zulaika, 2008), namun ada beberapa penelitian yang menunjukkan hubungan negatif antara TQM dan kinerja manajerial, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Ittner dan Lacker dimana hasilnya tidak ditemukan bukti bahwa organisasi yang mempraktekan TQM dapat mencapai kinerja yang tinggi (Lubis, 2005). Hal ini membuat peneliti ingin melihat kekonsistenan penelitian mengenai pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial.

Dalam situasi ketidakpastian lingkungan yang tinggi, informasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting dalam proses kegiatan perencanaan dan kontrol dalam suatu organisasi. Sistem akuntansi yang andal (ditunjukkan dengan memadai atau tidaknya karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen) akan memudahkan penyediaan informasi yang tepat waktu dan relevan, dimana para manajer memiliki kebutuhan informasi yang berbeda. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat ketidakpastian lingkungan akan mempengaruhi tingkat ketersediaan informasi sistem akuntansi manajemen (Maharani, 2011:1).

Informasi sistem akuntansi yang andal menurut Chenhall dan Morris dalam Murdijaningsih dan Muntahanah (2011:2) adalah yang memiliki karakteristik broad scope, timeliness, aggregation dan integration. Broad Scope mencakup informasi internal, eksternal perusahaan, non ekonomi, estimasi kejadian yang mungkin terjadi dimasa serta aspek-aspek lingkungan. Timeliness merupakan informasi yang menunjukkan rentang waktu antara permohonan informasi dengan penyajian informasi yang diinginkan. Informasi yang disajikan harus tepat waktu artinya informasi tersebut harus tersedia untuk dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuannya untuk mempengaruhi keputusan. Agregation, informasi disampaikan dalam bentuk yang lebih ringkas tetapi tetap mencakup hal-hal penting sehingga tidak mengurangi nilai informasi itu sendiri. Integration, informasi yang mencerminkan kompleksitas dan saling keterkaitan antara bagian satu dan bagian lain. Informasi terintegrasi mencerminkan adanya koordinasi antara segmen sub unit satu dan lainnya dalam organisasi.

Berbagai penelitian yang terkait dengan SAM menunjukkan adanya keanekaragaman hasil, pada penelitian yang dilakukan Herdiansyah dan Prastiwi (2012:22) memberikan penjelasan bahwa dalam pengujian hubungan langsung keempat karakteristik informasi SAM tidak dapat meningkatkan kinerja manajerial sedangkan hasil uji interaksi variabel independen

terhadap kinerja manajerial yang dipengaruhi ketidakpastian lingkungan, ditemukan hasil bahwa ketersediaan informasi SAM dengan 3 karakteristik informasi SAM (Broadscope, Timeliness, Aggregation) yang semakin baik akan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan sedangkan pada karakteristik integration tidak terdapat pengaruh antara interaksi ketidakpastian lingkungan dan integration sedangkan dalam penelitian Murdijaningsih dan Muntahanah (2011:8) hasil pengujian menunjukkan bahwa informasi broad scope, integration dan timeliness mempengaruhi kinerja manajerial tetapi satu karakteristik informasi akuntansi yang lain yaitu agregation tidak mempengaruhi.

Sampai saat ini sistem yang dianggap paling cocok sebagai alat untuk membuat perusahaan tetap optimis dengan konsep *going concern* adalah TQM. TQM yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, pengertian dan kepuasan pelanggan (Nasution, 2001; Andrea, Sri dan Intan, 2014). Kualitas produk atau jasa menjadi hal terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena produk atau jasa dengan kualitas terbaiklah yang dapat meraih atau mempertahankan pangsa pasar. Produk dan jasa dikatakan berkualitas jika produk atau jasa tersebut sesuai dengan desain atau spesifikasi dan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan pada harga bersaing yang bersedia dibayar konsumen (Blocher, et.al., 2005).

Fenomena yang terjadi pada perusahaan manufaktur bersertifikasi ISO 9001 adalah turunnya profitabilitas perusahaan. Untuk dapat memenangkan persaingan yang sehat maka industri manufaktur harus memperbaiki atau meningkatkan kinerja perusahaannya secara terus menerus dan harus memiliki produk penjualan yang terbaik. Produk yang baik adalah produk yang memiliki jaminan mutu yang baik. Manajemen perusahaan harus bekerja bersama-sama secara optimal untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Hal ini berarti bahwa sebuah perusahaan harus memiliki kinerja manajerial yang baik untuk menghasilkan produk yang baik pula.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Total Quality Management dan Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *total quality management*, karakteristik informasi akuntansi manajemen secara parsial terhadap kinerja perusahaan.
2. Bagaimana pengaruh *total quality management*, karakteristik informasi akuntansi manajemen secara simultan terhadap kinerja perusahaan.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui besarnya pengaruh *total quality management*, karakteristik informasi akuntansi manajemen secara parsial terhadap kinerja perusahaan.
2. Mengetahui besarnya pengaruh *total quality management*, karakteristik informasi akuntansi manajemen secara simultan terhadap kinerja perusahaan.

LANDASAN TEORI

Total Quality Management

Menurut Tjiptono (2003:4), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusi, proses, dan lingkungannya. TQM juga diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen meliputi semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas dan kepuasan pelanggan (Ishikawa dalam Nasution, 2005: 22).

Menurut Suharyanto (2005:62), TQM adalah sebuah kultur, dengan sifat yang melekat di dalam kultur ini adalah sebuah komitmen sepenuhnya terhadap kualitas dan sikap yang diperlihatkan melalui keterlibatan setiap individu dalam proses perbaikan produk maupun jasa secara kontinyu, melalui penggunaan metode ilmiah yang inovatif.

Hansen dan Mowen (2009:17) mengemukakan bahwa TQM adalah suatu perbaikan berkelanjutan yang mana hal ini adalah sesuatu yang mendasar sifatnya bagi pengembangan proses manufaktur yang sempurna. Memproduksi produk dan pengurangan pemborosan yang sesuai dengan standar merupakan dua tujuan umum perusahaan. Filosofi dari TQM sebenarnya yaitu dimana sebuah perusahaan berusaha menciptakan suatu lingkungan yang memungkinkan pekerjanya menghasilkan produk atau jasa yang sempurna (zero-defect), dan mencoba memperbaiki kesalahan dimasa lalu. Penekanan pada kualitas juga telah menciptakan kebutuhan akan adanya suatu sistem akuntansi manajemen yang menyediakan informasi keuangan dan non keuangan tentang kualitas.

Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen

Susanto (2008:6) menyatakan bahwa akuntansi manajemen menghasilkan informasi yang berguna untuk membantu para pekerja, manajer, dan eksklusif untuk membuat keputusan yang lebih baik. Empat karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen tersebut adalah: Informasi *Broad Scope* Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Informasi *Timeliness* Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Informasi *Agregation* Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Informasi *Integration* Sistem Informasi Akuntansi Manajemen.

Kinerja Manajerial

Kinerja Manajerial adalah kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajemen seperti perencanaan, penyelidikan, koordinasi, evaluasi, pengawasan, pemilihan staff, negosiasi, dan perwakilan. Kinerja Manajerial merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan karena dengan meningkatnya kinerja manajerial dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kinerja Manajerial yang diperoleh manajer merupakan salah satu faktor yang dapat dipakai untuk menentukan efektifitas organisasi (Mahoney dalam Haryanti, 2005:15). Kinerja dapat diartikan sebagai penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu perusahaan, bagian dari perusahaan dan karyawannya berdasarkan sasaran, standard an kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Lubis, 2005:21).

Menurut (Rivai, 2005:15; Sari Dewi Maya, 2009) kinerja merujuk kepada tingkatan keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai

dengan baik (Sari Dewi Maya, 2009). Kinerja manajerial adalah kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial, antara lain perencanaan, investigasi, koordinasi, supervise, pengaturan staf, negosiasi dan representasi (Lubis, 2005:22; Sari Dewi Maya, 2009). Kinerja manajerial yang baik akan menghasilkan keefektivitasan yang berujung pada perolehan keuntungan bagi perusahaan . kinerja manajerial yang stabil bahkan meningkat akan menambah kepercayaan investor terhadap perusahaan.

Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial

Unsur TQM yang berfokus pada pelanggan memberikan kewajiban kepada para manajer untuk meningkatkan kinerja mereka sehingga perusahaan mendapat kepercayaan dari para pelanggan. TQM merupakan cara yang sering digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja manajerial. Dewi dan Sunarni (2009) telah melakukan penelitian tentang pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial pada BPR wilayah Yogyakarta dan sekitarnya. Hasil dari penelitiannya adalah bahwa penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Supratinigrun dan Zulaika (2008) telah melakukan penelitian di perusahaan jasa perhotelan di Indonesia. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

H1: Penerapan Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial

Pengaruh Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial

Semakin tersedia informasi yang berkarakteristik informasi akuntansi manajemen semakin tersedia maka pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajer akan menjadi lebih akurat. Dalam hal ini semakin perencanaan yang digunakan semakin tepat akan semakin meningkatkan kinerja manajerial atau dapat dikatakan bahwa kinerja manajerial dipengaruhi oleh karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen. Hasil penelitian Susanto (2008:22) terhadap manajer puncak, menyatakan bahwa semakin andal sistem akuntansi manajemen yang ditandai dengan tingginya sifat broadscope, timeliness, aggregation dan integration, maka semakin tinggi pula kinerja manajer. Semakin ketersediaan informasi yang dibutuhkan semakin tersedia, maka pengambilan keputusan individual yang dilakukan manajer tersebut semakin baik.

H2: Pengaruh karakteristik informasi akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial

Pengaruh *Total Quality Management* dan Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial

Unsur TQM yang berfokus pada pelanggan memberikan kewajiban kepada para manajer untuk meningkatkan kinerja mereka sehingga perusahaan mendapat kepercayaan dari para pelanggan. TQM merupakan cara yang sering digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja manajerial. penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial (Sari Dewi Maya, 2009). Semakin perencanaan yang digunakan semakin tepat akan semakin meningkatkan kinerja manajerial atau dapat dikatakan bahwa kinerja manajerial dipengaruhi oleh karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen. Semakin andal sistem akuntansi manajemen yang ditandai dengan tingginya sifat broadscope, timeliness, aggregation dan integration, maka semakin tinggi pula kinerja manajer (Susanto, 2008:22).

H3: Pengaruh TQM dan karakteristik informasi akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian bersifat deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian diarahkan untuk dapat menjelaskan dan menggambarkan karakteristik data seperti berapa rata-rata dan seberapa jauh data bervariasi. Metode pengumpulan data secara observasi dengan menggunakan penyebaran angket/kuesioner. Selain itu juga dibuat inferensi atau peramalan terhadap sekumpulan data yang berasal dari sampel untuk dijadikan landasan melakukan pengambilan keputusan untuk mengantisipasi permasalahan tentang pengaruh TQM dan karakteristik informasi akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial perusahaan manufaktur. Pendekatan kuantitatif merupakan proses analisa terhadap permasalahan yang ada menggunakan ilmu statistik memanfaatkan program komputer SPSS Versi 20.

PEMBAHASAN

Pengaruh Secara Parsial *Total Quality Management* (X₁) dan Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen (X₂) Terhadap Kinerja Manajerial

Tabel 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.795	.381		2.083	.044		
Total Quality Management	.650	.089	.725	7.312	.000	.970	1.031
Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen	.162	.074	.218	2.195	.034	.970	1.031

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Berdasarkan tabel 1 diatas Nilai t_{hitung} untuk variabel TQM (X₁) sebesar 7,312 sedangkan t_{tabel} untuk n=42 adalah sebesar 2,022. Jadi t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $7,312 > 2,022$ maka hipotesis diterima artinya terdapat pengaruh antara TQM (X₁) terhadap kinerja manajerial (Y). Sedangkan untuk variabel karakteristik informasi akuntansi manajemen (X₂) sebesar 2,195 maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $2,195 > 2,022$ sehingga hipotesis diterima artinya terdapat pengaruh antara karakteristik informasi akuntansi manajemen (X₂) terhadap kinerja manajerial (Y).

Tabel 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.763 ^a	.582	.571	.33562	.582	55.681	1	40	.000	1.943

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management

b. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Berdasarkan tabel 2 diatas Diperoleh nilai R Square sebesar 0,582 hal ini menunjukkan sebesar 58,2% kinerja manajerial dipengaruhi oleh TQM, sedangkan sebesar 41,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 3

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.343 ^a	.118	.096	.48753	.118	5.343	1	40	.026	1.045

a. Predictors: (Constant), Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen

b. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Berdasarkan tabel 3 di atas Diperoleh nilai R Square sebesar 0,118 hal ini menunjukkan sebesar 11,8% kinerja manajerial dipengaruhi oleh karakteristik informasi akuntansi manajemen, sedangkan sebesar 88,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengaruh Secara Simultan *Total Quality Management* (X1) dan Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen (X2) Terhadap Kinerja Manajerial

Tabel. 4

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.767	2	3.384	32.906	.000 ^a
	Residual	4.010	39	.103		
	Total	10.778	41			

a. Predictors: (Constant), Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen, Total Quality Management

b. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Berdasarkan tabel 1.4 di atas F_{hitung} sebesar 32,906 Sedangkan F_{tabel} (α 0,05, $df=39$) adalah 3,24. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang artinya terdapat pengaruh secara simultan variabel TQM (X_1) dan karakteristik informasi akuntansi manajemen (X_2) terhadap kinerja manajerial(Y).

Tabel 5

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.792 ^a	.628	.609	.32067	.628	32.906	2	39	.000	1.768

a. Predictors: (Constant), Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen, Total Quality Management

b. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Berdasarkan tabel 5 di atas nilai R Square sebesar 0,628. Hal ini menunjukkan TQM dan karakteristik informasi akuntansi manajemen mempengaruhi kinerja manajerial sebesar 62,8%, sedangkan sisanya sebesar 37,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data dan pembahasan di atas dapat disimpulkan TQM dan karakteristik informasi akuntansi manajemen secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur bersertifikasi ISO 9001:2008 yang listing di BEI.

DAFTAR PUSTAKA

- Blocher, Edward J., Chen, Kung H., & Lin, Thomas W., 2005. *Cost Management: A Strategic Emphasis*, Mc. Graw-Hill Companies, Inc, USA.
- Dewi, F. N dan Ch. Wiwik Sunarni, 2009. *Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Pada Kinerja Manajerial Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Wilayah Yogyakarta dan Sekitarnya*. MODUS, Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 21 No. 1 Hal 12-22.
- Gaspersz, Vincent, 2001. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Hansen, Don R., Mowen Maryanne M, 2009, *Management Accounting*, Ohio, Internasional Thompson Publishing.
- Haryanti, Budi Sari. 2005. *Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Desentralisasi Sebagai Variabel Moderating Studi Kasus pada PT. BRI Tbk Cabang Patimura Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Herdiansyah & Prastiwi. 2012. *Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen Dan Desentralisasi Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Ketidakpastian Lingkungan Sebagai Variabel Moderating*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Ishikawa, Karou, 1992. *Pengendalian Mutu Terpadu*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Lubis, Henny Zurika, 2005. “*Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Perusahaan Manufaktur di Kawasan Industri Medan)*”. Tesis, Medan.
- Maharani, Atria. 2011. *Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Ketidakpastian lingkungan dan Strategi Bisnis Sebagai Variabel Moderating*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Meidiyana Venty, A., Rutiyaningsih, S., & Immanuela, I. (2014). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) Sebagai Variabel Moderating pada PT INKA (PERSERO) Madiun*. Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi, 02(01), 1–8.

- Murdijaningsih & Muntahah. 2011. *Eksistensi Strategi Bisnis Dalam Peningkatan Kinerja Manajerial Dengan Sistem Akuntansi Manajemen Sebagai Variabel Intervening pada perusahaan perbankan di Banyumas*.
- Nasution 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta. Ghalia. Indonesia.
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd. Basri, 2005. *Performance Appraisal: sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Roberts, Harry V. dan Bernard F. Sergesketter, 1993. *Quality is Personal – A Foundation For Total Quality Management*, Macmillan Inc., New York.
- Sari, Dewi Maya. 2009. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Super Andalas Steel*. Skripsi, Medan.
- Suharyanto, Handriyanus dan Agus Heruanto Hadna, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Media Wacana, Yogyakarta.
- Surya Dewi Kusuma, F., & Devie. (2013). Analisa Pengaruh Knowledge Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*, 1(2), 161–171. Retrieved from <http://eprints2.binus.ac.id/id/eprint/24110>.
- Susanto, Amelia. 2008. *Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial dengan Ketidakpastian Lingkungan dan Strategi Bisnis sebagai Variabel Moderating*. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Tjiptono, F dan A. Diana.1994. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zulaika, 2008. “*Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajemen Pada PT. PP Lonsum Indonesia, Tbk*”, Skripsi, Medan.