

Pengaruh Total *Quality* Management Dan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Hotel Di Kota Palembang

Narada Ellysia Jonnie

Delfi Panjaitan
delfi@ukmc.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of total *Quality* management and management *accounting* information systems on managerial performance in hotel companies in Palembang City. The theory used in this research is Resource Based View. The data used is primary data. The population in this study were all 3-star to 5-star category hotels registered with the Regional Tax Management Agency (BPPD) of Palembang City. The sampling technique used was *Purposive Sampling* method and obtained 23 companies with a total of 52 samples. Hypothesis testing is done by multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that total *Quality* management has a significant positive effect on managerial performance, and management *accounting* information systems have a significant positive effect on managerial performance.

Keywords: Total *Quality* Management, Management *Accounting* Information System, Managerial Performance, Hotel Company.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh total *Quality* management dan sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial pada perusahaan hotel di Kota Palembang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Resource Based View. Data yang digunakan adalah data *primer*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Hotel Kategori bintang 3 hingga bintang 5 yang terdaftar di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Purposive Sampling* dan diperoleh 23 perusahaan dengan total 52 sampel. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total *Quality* management berpengaruh *positif* signifikan terhadap kinerja manajerial, dan sistem informasi akuntansi manajemen berpengaruh *positif* signifikan terhadap kinerja manajerial.

Kata Kunci: Total *Quality* Management, Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Kinerja Manajerial, Perusahaan Hotel.

PENDAHULUAN

Covid-19 merupakan sebuah penyakit menular yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2. Dengan adanya pandemi global ini, tentu saja sangat berdampak besar pada keberlangsungan hidup suatu negara. Peningkatan negara yang

terdampak virus Covid-19 di seluruh dunia seperti Amerika, Spanyol, dan Italia ini membuat situasi ekonomi dunia semakin memburuk. Pandemi global yang dihadapi oleh Indonesia ini membuat banyak pihak berupaya untuk mengatasi Covid-19 ini. Salah satu upaya yang dilakukan negara Indonesia dalam mengatasi pandemi ini adalah dengan cara lockdown, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Dimana dengan adanya kebijakan ini membuat aktivitas ekonomi berhenti secara mendadak, dikarenakan kebijakan-kebijakan pemerintah ini bertujuan untuk membatasi mobilitas masyarakat, yang menyebabkan penurunan pendapatan dan membuat pemulihan ekonomi Indonesia tertahan (<https://money.kompas.com>). Beberapa institusi bahkan memprediksi perlambatan ekonomi global, termasuk International Monetary Fund (IMF) atau Dana Moneter Internasional memperkirakan pertumbuhan ekonomi negara Indonesia hanya tumbuh sebesar 3,9%.

Salah satu sektor yang sangat terkena dampak akibat pandemi ini adalah sektor pariwisata. Dimana menurut Wahab (2003:40) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Kepariwisata" pariwisata merupakan salah satu jenis industri yang dapat meningkatkan pertumbuhan perekonomian dalam penyediaan lapangan pekerjaan, standar hidup, serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya. Dengan adanya pandemi ini, banyak perusahaan yang gulung tikar bahkan sampai merumahkan pekerjanya karena sudah tidak sanggup membayar gaji karyawannya lagi. Dengan banyaknya perusahaan yang gulung tikar dan banyaknya pekerja di PHK membuat pertumbuhan ekonomi Indonesia semakin melemah. Hal ini tentu saja menyebabkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diperoleh pemerintah Kota Palembang dari pajak juga mengalami penurunan. Berdasarkan data dari Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang yang diperoleh, maka berikut ini adalah data dari tahun 2016-2020 yang berkaitan dengan perkembangan realisasi pada target atas penerimaan pajak hotel di Kota Palembang.

Menunjukkan bahwa pada tahun 2016-2018 proporsi pajak hotel memperoleh angka yang melebihi 100% yang berarti bahwa pada tahun 2016-2018 sudah melebihi target yang telah ditetapkan. Sedangkan pada tahun 2019-2020, terlihat bahwa proporsi pajak hotel memperoleh angka dibawah 100% yang berarti bahwa pada tahun 2019-2020 ini tidak tercapainya realisasi terhadap target yang telah ditetapkan. Menurut Taslim Kepala Bidang Pajak lainnya (BPL) BPPD Kota Palembang, mengatakan bahwa penerimaan pajak hotel mengalami penurunan hingga 70% dan yang bisa masuk hanya sekitar 20%-25% saja (<https://news.ddtc.co.id>). Pada masa persaingan ekonomi yang semakin ketat ini, membuat perusahaan dituntut agar menerapkan sistem manajemen yang baik, agar dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Manajemen harus membuat suasana yang nyaman bagi setiap individu, sehingga pelaksanaan kinerja dalam suatu perusahaan dapat berjalan secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas di dalam penelitian ini adalah apakah Total *Quality Management* Dan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Berpengaruh

Positif Signifikan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Hotel Di Kota Palembang.

Menurut Sibuea (2021) *Resource Based View* merupakan pandangan dimana suatu perusahaan akan semakin unggul dalam persaingan usaha dan mendapatkan kinerja yang baik dengan cara memiliki, menguasai, dan memanfaatkan aset-aset strategis yang penting (aset berwujud dan aset tidak berwujud). Dalam menghadapi persaingan, perusahaan dituntut untuk mengembangkan strategi bersaing yang tepat dan efektif dalam menghadapi berbagai perubahan situasi dalam pasar. Setiap perusahaan harus dapat menciptakan strategi yang tepat agar dapat memenangkan persaingan tersebut. *Resource Based View* menekankan pilihan strategis, mengoptimalkan sumber daya manusia, mengelola, mengidentifikasi, mengembangkan, dan menggunakan sumber daya untuk memaksimalkan kinerja perusahaan (Elya Dasuki, 2021). Menurut Abu Bakar & Ahmad (2010) bahwa ketersediaan potensial dari sumber daya akan memberikan setiap perusahaan karakter yang unik. Dimana jika perusahaan mempunyai sumber daya yang unik dan memadai maka akan memberikan kontribusi perolehan keuntungan perusahaan. Perusahaan memperoleh keuntungan bukan karena mempunyai sumber daya yang lebih baik tetapi lebih dikarenakan kompetensi yang unggul dalam penggunaan sumber daya.

Total *Quality Management* merupakan sebuah perpaduan antara semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan, dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, serta kepuasan pelanggan. Total *Quality Management* merupakan sebuah pendekatan dalam menjalankan sebuah usaha untuk memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan secara terus-menerus pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Perusahaan skala besar maupun skala kecil telah menemukan fakta bahwa perhatian pada mutu dapat memiliki dampak yang signifikan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan (Nasution, 2005:22) dalam (Abdul et al., 2018).

Sistem informasi akuntansi manajemen merupakan suatu sistem yang menghasilkan *output* dengan menggunakan input serta berbagai proses yang diperlukan dalam memenuhi tujuan manajemen tertentu (Hansen dan Mowen, 2006:18) dalam (Nainggolan, 2015). Sistem informasi akuntansi manajemen dapat membantu manajer dalam pengendalian aktivitas sehingga, diharapkan dapat membantu perusahaan dalam pencapaian tujuan. Sistem informasi akuntansi manajemen sebagai sistem yang berperan dalam membantu memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi atas beberapa alternatif tindakan yang dilakukan pada berbagai aktivitas seperti perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan (Rumapea et al., 2018).

Kinerja manajerial merupakan salah satu cara untuk menentukan apakah tujuan perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya telah tercapai atau tidak. Masalah kinerja manajerial sangat berperan penting dan dibutuhkan dalam sebuah perusahaan untuk meningkatkan mutu kualitas (Kurniawan et al., 2018). Kinerja manajerial merupakan kemampuan manajer dalam melaksanakan kegiatan manajerial, seperti perencanaan, investigasi, koordinasi, pengaturan staf, dan negosiasi. Kinerja manajerial sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan, untuk

menjalankan aktivitas perusahaan menuju ke target perusahaan yang telah ditetapkan. Kinerja manajerial ini memiliki manfaat di dalam suatu perusahaan yaitu menjamin semua masukan dari berbagai sumber daya perusahaan akan menghasilkan *output* yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen (Jusuf, 2013).

Total *Quality Management* merupakan suatu sistem startegis dalam meningkatkan kualitas dan *efektifitas* dalam layanan perusahaan sehingga terciptanya kepuasan bagi konsumen. Selain itu Total *Quality Management* juga memfokuskan manajemen kinerja dalam memastikan sasaran perusahaan untuk mencapai keunggulan produk dan jasa secara konsisten bagi konsumen. Penerapan Total *Quality Management* ini akan memberikan pengaruh baik kepada kinerja manajerial perusahaan (Jaya et al., 2021). Dengan adanya penerapan Total *Quality Management* bermanfaat untuk memperbaiki kinerja manajerial dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Sehingga terbentuk H1 Total *Quality Management* Berpengaruh *Positif* Signifikan Terhadap Kinerja Manajerial

Sistem informasi akuntansi manajemen dapat membantu para manajer dalam pengendalian aktivitas dan pengurangan ketidakpastian sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sistem informasi akuntansi manajemen diperlukan oleh berbagai tingkat manajemen, baik manajemen atas, manajemen menengah, maupun manajemen bawah. Sistem informasi akuntansi manajemen menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan sehingga dapat meningkatkan kinerja manajerial secara umum (Sani & Andriany, 2020). Penerapan sistem informasi akuntansi manajemen di dalam perusahaan dapat memberi nilai tambah bagi pengguna dalam bentuk penyediaan berbagai informasi yang dapat digunakan untuk kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan perusahaan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Siregar, 2018). Sehingga terbentuk H2 Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Berpengaruh *Positif* Signifikan Terhadap Kinerja Manajerial.

Dari penelitian tersebut dan fenomena yang terjadi, penelitian ini merupakan jenis penelitian *kuantitatif* dengan menggunakan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh manager hotel di Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Karakteristik atau kriteria untuk pengambilan sampel ini adalah hotel yang merupakan objek dalam penelitian ini merupakan sebuah hotel yang terdaftar dalam BPPD, dan mendapat binaan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Selatan, yaitu merupakan sebuah hotel yang berbintang 3 sampai hotel dengan bintang 5, responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu merupakan seorang manajer tingkat menengah (*middle management*) dan manajer tingkat bawah (*lower management*), seperti HRD, manajer pemasaran, manajer operasional, manajer keuangan, dan manajer produksi dan manajer dalam perusahaan hotel tersebut telah bekerja selama minimal satu tahun.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *primer* dengan membagikan kuesioner kepada responden. Kuesioner tersebut dibagikan secara online melalui *googleform*, dan dibagikan secara langsung kepada responden.

Indikator dalam variabel ini adalah perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervisi, pengaturan staff, negosiasi, dan representasi. Pada penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala likert 1-5. Indikator dalam variabel ini adalah fokus kepada konsumen, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, pendekatan ilmiah dan kerja sama dalam tim, perbaikan terus-menerus, pendidikan dan pelatihan kerja, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Pada penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala likert 1-5. Indikator dalam variabel ini adalah broad scope, Timeliness, Aggregation, dan Integration. Pada penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala likert 1-5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil countif diketahui bahwa variabel Total *Quality Management* didominasi jawaban setuju dengan skor nilai 4, hal ini berarti responden setuju bahwa dengan adanya Total *Quality Management* dapat mempengaruhi kinerja manajerial dalam sebuah perusahaan. Dari hasil countif diketahui bahwa variabel Sistem Informasi Akuntansi Manajemen didominasi oleh jawaban setuju dengan skor nilai 4, hal ini menunjukkan responden setuju bahwa dengan adanya Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dapat mempengaruhi kinerja manajerial dalam sebuah perusahaan. Dari hasil countif diketahui bahwa variabel Kinerja Manajerial didominasi oleh jawaban setuju dengan skor nilai 4, hal ini menunjukkan responden menganggap pentingnya Kinerja Manajerial dalam perusahaan Hotel Di Kota Palembang.

Uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas dari semua pernyataan dikategorikan valid. Hal ini dikarenakan semua pernyataan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Dapat dilihat bahwa nilai α (cronbach's alpha) untuk masing-masing variabel variabel mempunyai nilai α (cronbach's alpha) > 0,70. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

Berdasarkan uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari Asymp. Sig. (2-tailed) yang diperoleh sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Dari pengujian multikolinieritas dapat dilihat bahwa setiap variabel memiliki nilai *tolerance* > 0,1 sampai dengan < 1 dan nilai VIF > 1 dan < 10. Maka, dapat disimpulkan bahwa untuk variabel total *Quality management* dan sistem informasi akuntansi manajemen tidak terjadi multikolinieritas.

Pengujian Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa hasil signifikansi dari masing-masing variabel *independen* lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa untuk variabel total *Quality management* dan variabel sistem informasi akuntansi manajemen tidak terjadi heteroskedastisitas.

Nilai F sebesar 26,095 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dimana sebuah penelitian dapat dikatakan layak jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dapat dilihat pada tabel tersebut bahwa nilai signifikansi 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga model penelitian ini dapat dikatakan sangat layak dan dapat digunakan dalam penelitian.

Total *Quality Management* mempunyai nilai signifikan sebesar 0,001, dimana nilai signifikan ini lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa Total *Quality Management* (X1) berpengaruh signifikan *positif* terhadap kinerja manajerial pada hotel di Kota Palembang. Variabel Sistem Informasi Akuntansi Manajemen mempunyai nilai signifikan sebesar 0,005, dimana nilai signifikan ini lebih kecil dari 0,05 ($0,005 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (X2) berpengaruh signifikan *positif* terhadap kinerja manajerial pada perusahaan hotel di Kota Palembang.

Diketahui bahwa hasil pengujian menunjukkan Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) yang diperoleh adalah sebesar 0,496 atau sebesar 49,6%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Manajerial pada perusahaan hotel di Kota Palembang dipengaruhi oleh variabel Total *Quality Management* (X1), dan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (X2) sebesar 49,6%, dan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda dapat diketahui bahwa Total *Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan Hotel di Kota Palembang. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ardiany, 2021), (Kurniawan et al., 2018), dan (Wibowo, 2020) yang menyatakan bahwa Total *Quality Management* berpengaruh signifikan *positif* terhadap kinerja manajerial. Maka, suatu perusahaan harus menerapkan Total *Quality Management* untuk memberikan kualitas dan layanan terbaik sehingga dapat memberikan nilai tambah dan kepuasan bagi konsumen serta dapat meningkatkan kinerja manajerial di pasar yang semakin kompetitif.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Akuntansi Manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan Hotel di Kota Palembang. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rumapea et al., 2018), (Sani & Andriany, 2020), dan (Supratiningrum & Lukas, 2021) yang menyatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi Manajemen berpengaruh signifikan *positif* terhadap kinerja manajerial. Sehingga dengan adanya Sistem Informasi Akuntansi dapat menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan sehingga dapat meningkatkan kinerja manajerial secara umum. Penerapan sistem informasi akuntansi manajemen di dalam perusahaan dapat memberi nilai tambah bagi pengguna dalam bentuk penyediaan berbagai informasi yang dapat digunakan untuk kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan perusahaan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Siregar, 2018).

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan variabel Total *Quality Management* berpengaruh signifikan *positif* terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Hotel di Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Sehingga dengan meningkatnya total *Quality management*, maka kinerja manajerial juga akan semakin meningkat. Untuk variabel Sistem

Informasi Akuntansi Manajemen berpengaruh signifikan *positif* terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Hotel di Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima. Sehingga dengan meningkatnya sistem informasi akuntansi manajemen, maka kinerja manajerial juga akan semakin meningkat.

Adapun beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, adalah hasil dari model penelitian ini hanya dapat menjelaskan bahwa kinerja manajerial pada perusahaan hotel di kota Palembang dipengaruhi oleh variabel total *Quality* management dan sistem informasi akuntansi manajemen sebesar 49,6%. Sehingga masih banyak variabel lain diluar penelitian ini yang dapat menjelaskan variasi pengaruh terhadap kinerja manajerial dan dalam penelitian ini, peneliti hanya mampu mendapatkan 52 sampel, hal ini disebabkan karena cukup sulit untuk mengunjungi manager hotel secara langsung lantaran beberapa hotel masih menerapkan protokol kesehatan dan adanya shift kerja yang diberlakukan sehingga manager hanya berada di kantor pada waktu tertentu saja, serta birokrasi yang cukup memakan waktu.

Adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian-penelitian selanjutnya adalah pada penelitian selanjutnya, dapat menambah jumlah variabel dalam penelitian seperti perilaku inovatif, partisipasi anggaran, komitmen organisasi, dan pertanggungjawaban akuntansi dan untuk sampel, sebaiknya penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah responden sebagai sampel serta melakukan wawancara terpadu secara langsung dengan responden yang terpilih dalam pengisian kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R., Laiya, R., Jan, A. H., & Pondaag, J. (2018). Pengaruh Total *Quality* Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Abu Bakar, L. J., & Ahmad, H. (2010). Assessing the relationship between firm resources and product innovation performance: A Resource Based View.
- Adinata, S. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Hotel bintang 4 Di Provinsi Riau). 1–15.
- Alghamdi, F. (2018). Total *Quality* Management and Organizational Performance: A Possible Role of Organizational Culture. *International Journal of Business Administration*, 9(4), 186.
- Amin Prasetyo Hadi. (2014). Analisis Pengaruh Total *Quality* Management Terhadap Kinerja Manajerial.
- Amri, A. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Umkm Di Indonesia. *Jurnal Brand*, 2(1), 123–130.
- Ardiany, Y. E. A. M. . Y. (2021). Pengaruh Total *Quality* Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt.Kunango Jantan Padang The. 1(3), 105–112.
- Azwar, S. (2000). Reabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dale, & Besterfield. (2003). Total *Quality* Management. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Dewi, I. R. (2013). Pengaruh Penerapan Total *Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan (*Reward*) Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Hotel di Kota Padang dan Bukittinggi). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 61–70.
- Elya Dasuki, R. (2021). Manajemen Strategi : Kajian Teori Resource Based View. Febrianti, R., & Fitri, Y. (2019). Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen, Ketidakpastian Lingkungan, Dan Desentralisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perusahaan BUMN Di Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 4(3), 456–470.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, F., & Ayanti, M. (2021). Pengaruh Total *Quality Management* dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Victory Chingluh. *Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2, 183–189.
- Hansen, & Mowen. (2006). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jaya, A. S., Purwohedi, U., & Armeliza, D. (2021). Pengaruh TQM terhadap Kinerja UMKM Melalui Orientasi Pasar sebagai Variabel Intervening. *Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 2(2), 215–241.
- Jefriando, M. (2021). Ramalan IMF Terbaru: Ekonomi RI 2021 Direvisi Turun ke 3,9%. *CNBC Indonesia* (Online). Terbit 28 Juli 2021. (<https://www.cnbcindonesia.com>). Diakses 4 Oktober 2021.
- Jogiyanto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Juli. (2020). Palembang Dapat Dana Hibah dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. *Info Publik* (Online). Terbit 20 Oktober 2020.
- Jusuf, R. S. (2013). Analisis Pengaruh Tqm, Sistem Pengukuran Kinerja Dan *Reward* Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 634–644.
- Kurniawan, S., Kamase, J., & Nasaruddin, F. (2018). Pengaruh Total *Quality Management*, Sistem Penghargaan dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial pada Beberapa Perusahaan Manufaktur di Kawasan Industri Makassar. *Jurnal Economix*, 6(2), 88–99.
- Maulana, S. (2021). Upaya Tingkatkan Hunian, Hotel di Palembang Diskon Hingga 50 Persen. *Suara Sumsel* (Online). Terbit 20 Maret 2021.
- M, N. I., Mus, A. R., & Ahmad, H. (2021). Pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen Dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Adira Dinamika Multi Finance Tbk Kantor Cabang Jayapura. *Invoice : Jurnal Ilmu Akuntansi*, 3(1), 129–144.
- Nainggolan, E. P. (2015). Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Organisasi dengan Tingkat Desentralisasi sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 15(1), 100– 112.

- Pamungkas, K. T. (2015). Pengaruh Total *Quality* Management Terhadap Kinerja Manajerial (studi empiris di Perusahaan Daerah Pasar Surya). *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 6(2), 178.
- Pratama, A. M. (2021). Ini Dampak Ekonomi jika PPKM Darurat Diperpanjang hingga 6 Minggu. *Kompas* (Online). Terbit 13 Juli 2021. (<https://money.kompas.com>). Diakses 4 Oktober 2021.
- Rachmawati, R. (2016). Sistem Informasi Dilihat Dari Aspek Kualitas Informasi Akuntansi Manajemen. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 985–992.
- Rante, A., Rosidi, & Djamhuri, A. (2014). Sistem Akuntansi Manajemen Sebagai Pemediasi Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Desentralisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Jayapura). *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(3), 464–477.
- Rumapea, M., Sinaga, J., & Saragih, R. E. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Metode Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Estomihi Medan. 2(1), 63–73.
- Sani, C., & Andriany, Y. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Human Capital Dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus Pada Karyawan Bidang Manajemen Keuangan PT. Semen Padang). 2(4), 269–290.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sibuea, A. T. (2021). Analisis *Resource Based View* Perspective Dan Business Performance Terhadap Daya Saing Bisnis Pada Perusahaan Konstruksi (Studi Pada PT . Agung Cakra Nusantara Medan).
- Sigilipu, S. (2013). Pengaruh Penerapan Informasi Akuntansi Manajemen Dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial. *Emba*, 1(3), 239–247.
- Siregar, E. A. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Hotel Di Kota Medan.
- Soemantri, R. (2012). The Influence Of Top Management Commitment On Firm Productivity Through Total *Quality* Management And Management *Accounting Information System*. 148(5), 148–162.
- Soudani, S. N. (2012). The Usefulness of an *Accounting Information System* for Effective Organizational Performance. *International Journal of Economics and Finance*, 4(5).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprانتiningrum, S., & Lukas, A. D. (2021). Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Manajerial dengan

- Variabel Moderating Teknologi Informasi. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 5(1), 174–185.
- Syahrman. (2020). Peranan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Mengambil Keputusan Manajemen Pada Pt Walet Solusindo. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 185–192.
- Thaha, A. F. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap UMKM di Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 2(1), 147–153.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Utari, D. R. (2013). Pengaruh Total *Quality Management* Dan Pengendalian Personal Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Hotel Bintang 2,3 dan 4 di Kota Padang).
- Vincent, R. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Perilaku Inovatif Dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial.
- Wahab, S. (2003). *Manajemen Kepariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Wibowo, A. P. (2020). Pengaruh Penerapan Total *Quality Management* (TQM) Dan *Quality Management Information* (QMI) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2(1), 5–7.
- Widjaya, O. E. Y. H., & Suryawan, I. N. (2014). Pengaruh Total *Quality Management* dan *Quality Management Information* Terhadap Kinerja Perusahaan. *Media Bisnis*, 6(2), 88–96.