

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat sekarang ini perkembangan teknologi dan persaingan globalisasi semua jenis usaha bersaing dengan ketat. Kemajuan teknologi yang berkembang sangat pesat menuntut perusahaan agar mampu menggunakan kinerja semaksimal mungkin. Di Indonesia pada khususnya bisnis perusahaan berkembang sangat cepat dan mengalami peningkatan setiap tahunnya, dengan menjual berbagai macam produk yang dibutuhkan oleh masyarakat baik itu secara online ataupun offline. Oleh karena itu agar perusahaan mampu bertahan harus memiliki kinerja manajerial yang terstruktur.

Keberhasilan perusahaan dalam suatu organisasi bisnis tergantung pada persiapan tantangan mereka, dengan itu perusahaan harus memiliki kinerja manajerial dengan seorang manajer yang mampu mempertahankan kelangsungan hidup organisasi bisnis agar mencapai tujuannya. Kinerja Manajerial sangat penting bagi perusahaan, karena kinerja manajerial mempunyai fungsi dan tugas yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan atau pengawasan yang baik maka perusahaan dapat dikatakan baik secara keseluruhan.(Ardiany et al., 2021)

Kinerja manajerial yang berkualitas dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya, Oleh hal itu sangat dibutuhkan dalam perusahaan penting adanya pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja pada seluruh karyawan yang ada

pada PT. Hasta Raya Sumbar dapat membantu suatu proses pencatatan dan pengukuran pencapaian suatu kegiatan dalam tujuan untuk tetap meningkatkan kinerja pada perusahaan mereka. Menurut (Gheofani, 2021) Pengukuran kinerja diperlukan untuk mencapai target yang sudah ditetapkan. Untuk mengetahui kinerja yang dicapai maka dilakukan penilaian kinerja. Ada berbagai metode penilaian kinerja yang digunakan selama ini, sesuai tujuan perusahaan yaitu mencari laba, maka hampir semua perusahaan mengukur kinerjanya dengan ukuran keuangan.

Pasca pandemic covid-19 ini menjadi babak baru bagi perusahaan. Dimana semua orang terdampak virus Covid-19 yang tidak memandang usia dari anak-anak hingga orang dewasa dalam kondisi ini perusahaan harus tau untuk melakukan apa, mulai dari mendesain kembali proses bisnis, mempromosikan produk dan mempertahankan kinerja manajerial perusahaannya. Tingginya ketidakpastian lingkungan saat pandemi Covid-19 berdampak berat pada kondisi dunia usaha di tanah air. Hal ini membuat perusahaan harus melakukan berbagai perubahan terobosan yang inovatif untuk bisa bertahan. Perusahaan pun harus membuat keputusan yang tepat merombak strategi, agar roda bisnis bisa berjalan yang berlandaskan pada situasi ekonomi baru di 2021.

Dalam konteks ini terdapat fenomena yang dikutip yaitu Survei juga memperlihatkan hasil lima faktor teratas yang dinilai penting dalam mendukung perkembangan perusahaan di 2021 ini, yaitu Dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan di tahun 2021, sebanyak 66,3% perusahaan responden akan

melakukan redesign proses bisnis, 58,7% akan melakukan investasi untuk peningkatan kompetensi SDM, 51,9% akan mengembangkan model bisnis baru, dan 47,1% akan berinvestasi di teknologi informasi. Peningkatan kualitas pelayanan; kepemimpinan; perubahan struktur organisasi; kemitraan dengan institusi lain yang relevan; serta peningkatan kompetensi teknis dan dari karyawan. Selain itu, perusahaan responden juga mengidentifikasi beberapa risiko yang perlu untuk dicermati. Risiko dari faktor eksternal adalah persaingan harga, perkembangan teknologi dan dampak resesi serta risiko dari faktor internal adalah pembuatan keputusan manajerial yang tidak efektif dan kompetensi karyawan yang tidak sesuai dengan kondisi saat ini. ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com))

Salah satu masalah yang dihadapi pada perusahaan PT.Hasta Raya Sumbar saat ini yaitu semua orang terdampak virus Covid-19, pasca pandemic karena dalam kondisi ini perusahaan harus tau untuk melakukan apa, mulai dari mendesain kembali proses bisnis, mempromosikan produk dan mempertahankan kinerja manajerial perusahaanya.

Ketika kinerja manajerial memenuhi standar maka ia akan membuat perusahaan itu berjalan dengan baik. Hal ini harus diimbangi dengan pengawasan oleh atasan tetapi pada PT. Hasta Raya Sumbar posisi seorang manajer belum optimal sering bergantinya posisi tersebut hingga mempengaruhi kinerja manajerialnya. Dapat dilihat tabel dibawah ini pencapaian kinerja pada tahun 2021-2022 pada PT. Hasta Raya Sumbar

**Tabel 1.1**  
**Pencapaian kinerja karyawan tahun 2021-2022 PT. Hasta Raya Sumbar**

Tahun	Jumlah Karyawan	Penilaian Kinerja	Capain	Target
2021	40	Kehadiran	85%	100%
		Penyelesain tugas	90%	100%
		Prestasi kerja	80%	100%
2022	40	Kehadiran	85%	100%
		Penyelesain Tugas	90%	100%
		Prestasi kerja	85%	100%

*Sumber:PT. Hasta Raya Sumbar*

Dari table 1.1 diatas, diketahui bahwan penialain pencapaian kinerja dua tahun berturut-turut yaitu tahun 2021 dan 2022 pada PT. Hasta Raya Sumbar belum sesuai dengan target persentase perusahaan sehingga persentase penilaian capain kinerja masih belum optimal dengan yang diharapkan perusahaan. Dapat dilihat pada kehadiran pada tahun 2022 tidak ada peningkatan pada tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2021. Menurut (Hadiyat, 2020) Kinerja manajerial menjadi nilai tambah dalam meningkatkan hasil. Pengendalian dilakukan oleh seorang pimpinan yang disebut dengan manajer. Seorang manajer yang baik ialah manajer yang mengerti konsep tentang kinerja manajerial serta dapat menerapkannya dengan baik dan juga mempertanggungjawabkannya.

Dalam meningkatkan kinerja manajerial dalam perusahaan akan menjadi peningkatan apabila adanya sistem informasi akuntansi manajemen untuk memberikan informasi yang dibutuhkan seorang manajer dalam pengambilan

keputusan selain itu seorang manajer juga dapat melihat dan memastikan apakah perusahaannya sudah mampu bersaing dengan pesaing bisnis lainnya, karena sistem informasi akuntansi manajemen dengan seorang manajer mengalami keterkaitan dengan itu sendiri.

Fenomena yang terjadi pada perusahaan di Indonesia pada saat ini ada pada pimpinan perusahaan yang merupakan seseorang yang mempunyai tanggung jawab dalam menerapkan sistem informasi akuntansi serta biaya dan waktu dan pimpinan perusahaan seharusnya bisa mengedukasi karyawannya agar bisa lebih bertanggung jawab dan memikirkan resiko kemungkinan terburuk dalam penerapan kinerja sistem informasi akuntansi di era digital.

([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com))

Masalah yang muncul pada perusahaan di Indonesia belum mengoptimalkan sistem informasi akuntansi manajemen untuk mendukung dalam pengambilan keputusan seorang manajemen sehingga perlu adanya realisasi sistem informasi akuntansi manajemen pada perusahaan termasuk pada PT. Hsata Raya Sumbar yang juga belum mengoptimalkannya. Sistem informasi akuntansi manajemen yang memadai bagi suatu organisasi, ditentukan oleh kemampuan dan kompetensi manajer .

Menurut (Sani & Andriany, 2020) Sistem informasi akuntansi manajemen diperlukan oleh berbagai tingkat manajemen, baik manajemen atas, manajemen menengah, maupun manajemen bawah. Sistem informasi akuntansi manajemen dapat menjadi salah satu bahan bagi manajemen untuk membuat

pedoman keputusan sehingga dapat meningkatkan kinerja manajerial secara umum.

Penggunaan teknologi informasi pada perusahaan sudah menjadi kebutuhan wajib, dapat dilihat dari perkembangan teknologi pada saat ini yang mamacu dalam meningkatkan bisnisnya dan membantu keefektifan untuk melakukan pekerjaan manajerial. Dengan hal ini juga diterapkan pada PT. Hasta Raya Sumbar yang menggunakan teknologi mempertahankan bisnis pasca pandemic covid-19 buktinya instansi ini memiliki media sosial salah satu contohnya aplikasi tiktokshop yang sangat buming padaa saat ini berbelanja online. Selain itu teknologi dimanfaatkan dalam memberikan keefektifan pada kinerjanya dan pada setiap perusahaan yang ada pada Indonesia memfasilitasi tiap pekerjaannya dengan computer dan imternet. Menurut (Sinaga et al., 2020) Teknologi informasi memadukan antara teknologi informasi dan kegiatan manusia atau orang. Penggunaan teknologi informasi mempermudah dalam melakukan proses data yang berulang-ulang yang menjadikan pekerjaan bisa disederhanakan dan dipercepat, sehingga diperoleh hasil yang maksimal dalam proses manajerial yang bisa meningkatkan kinerja organisasi menjadi semakin efisien dan efektif

Dalam hal ini menarik masalah walaupun pertumbuhan Teknologi Informasi di Indonesia semakin pesat, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama yakni akses internet yang belum menyeluruh di segala wilayah Indonesia. Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika menunjukkan bahwa sekitar 11.000 desa di Indonesia belum terjangkau oleh layanan internet. Menurut data dari Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia(

APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196, 7 juta pada tahun 2020, alias sekitar 73% dari total populasi. Jumlah ini menampilkan perkembangan yang signifikan dibanding dengan tahun sebelumnya yang hanya sekitar 170 juta pengguna.

<https://www.kompasiana.com/kevin31/6409bd981302f31162167682/teknologi-informasi-di-indonesia-perkembangan-serta-tantangan>)

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja manajerial adalah desentralisasi, Ketidapastian lingkungan, Total quality management. Desentralisasi dimana tanggung jawab seorang manajer dalam melakukan tugas dan wewenangnya sehingga dampak adanya desentralisasi sangat mendorong perusahaan yang berusaha meningkatkan kinerja manajerialnya. Suatu organisasi tidak hanya harus terfokus pada sentralisasi atau desentralisasi dimana harus ada ada kesamaan yang digunakan untuk keduanya.

Indonesia sempat disebut sebagai negara kesatuan yang menganut asas desentralisasi, yaitu dengan sistem otonomi daerah. Menurut KBBI, desentralisasi merupakan sistem pemerintahan yang lebih banyak memberikan kekuasaan kepada pemerintah daerah. Desentralisasi dilaksanakan secara resmi pada 1 Januari 2001, yaitu pada era Reformasi dan diawali dengan pengesahan UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan UU Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (PKPD). Penerapan desentralisasi di Indonesia masih berlanjut hingga saat ini. Indonesia menganut desentralisasi dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah

dengan pemberian kewenangan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengurus daerah otonomnya sendiri sesuai dengan sistem negara yang berlaku. Di satu sisi, penerapan desentralisasi di Indonesia juga jauh dari harapan indah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kejadian yang menyatakan bahwa desentralisasi hanya menguntungkan kaum elit dan penguasa lokal atau dengan kata lain desentralisasi malah menyuburkan korupsi di daerah. Hal tersebut berdampak pada masalah pada penggunaan dana dan sumber daya secara efektif dan efisien pada skala pemerintahan daerah. Hal tersebut dapat merembet pada ketergantungan dana pada pemerintah pusat yang dapat berefek pada kesulitan pengembangan sumber daya dan ekonomi daerah tersebut. Ketidakseimbangan kemampuan antar-daerah menjadi salah satu masalah nasional saat ini, yaitu desentralisasi di Indonesia berperan dalam ketidakseimbangan kemampuan antar-daerah atau dengan kata lain desentralisasi memperburuk kesenjangan sosial-ekonomi. Terdapat masalah yang cukup krusial lainnya, yaitu koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah yang tidak jelas dan harmonis. Salah satu masalah yang cukup umum adalah keterbatasan sumber daya manusia di daerah sehingga mempersulit daerah tersebut untuk mengelola sumber daya. <https://binus.ac.id>

Fenomena dari masalah global saat ini perusahaan yang ada pada di Indonesia belum mengoptimalkan penerapan desentralisasi. Pentingnya desentralisasi untuk mendorong otoritas pengambilan keputusan ke dalam organisasi. Desentralisasi adalah memberikan tanggung jawab dan kekuatan yang lebih besar kepada tingkat bawah untuk membuat dan mengimplementasikan keputusan.(Manajemen, 2022).

Kebutuhan informasi dalam suatu perusahaan tergantung pada berbagai faktor ketidakpastian lingkungan dan faktor struktur organisasi perusahaan. Suatu perusahaan dalam kondisi tingkat ketidakpastian lingkungan yang tinggi menyebabkan kesulitan dalam kegiatan perencanaan, control, dan pengambilan keputusan. Menurut (M et al., 2021) Akibat yang ditimbulkan dari ketidakpastian adalah hasil dari keputusan yang telah dibuat mungkin akan berbeda dari apa yang telah diperkirakan saat pengambilan keputusan. Ketidakpastian Lingkungan merupakan salah satu faktor menyebabkan organisasi melakukan penyesuaian terhadap kondisi organisasi dengan lingkungan.

Lingkungan yang eksternal juga dapat mempengaruhi operasional perusahaan dan juga lingkungan dengan ketidakpastian membuat seorang manajer bisa merancang yang ada dimasa akan datang. Kondisi seperti ini yang menjadikan informasi komoditas yang berguna bagi perusahaan dalam perencanaan maupun pengambilan keputusan dalam persaingan. Ketidakpastian lingkungan merupakan persepsi manajer terhadap faktor-faktor di luar perusahaan, seperti lingkungan industri, teknologi, persaingan, dan lingkungan pelanggan. Ketidakpastian lingkungan adalah kondisi lingkungan eksternal yang dapat mempengaruhi operasional perusahaan. (Khairiyah et al., 2023)

Perusahaan dapat juga menggunakan total quality management memperbaiki atau mempertahankan pencapaian tujuan dengan pangsa pasar akan menjadi meluas. Oleh karena itu perusahaan yang menerapkan total quality management untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam fenomena global yang berlangsung pada intansi mendorong mereka menerapkan Total quality

management, Tantangan kedepannya terkait kurangnya minat penerapan kualitas pada keilmuan TQM perlu ditingkatkan untuk mengatasi permasalahan tersebut dan agar menjadi evaluasi kualitas tiap bidang dan peningkatan kualitas pada berbagai lini bidang pekerjaan di Indonesia.(Chrissandhi et al., 2023)..

Dalam konteks TQM, kemampuan ini menjadi berharga untuk upaya peningkatan berkelanjutan. Dengan memproses data dalam jumlah besar, algoritme ML dapat menunjukkan peluang pengoptimalan dalam proses operasional. Mereka dapat menyarankan peningkatan efisiensi berdasarkan data historis, beradaptasi dengan persyaratan kualitas yang terus berkembang seiring berjalannya waktu. Misalnya, dalam lingkungan manufaktur, algoritme Machine Learning (ML) dapat menilai data terkait proses produksi, sehingga dapat menunjukkan dengan tepat peluang untuk peningkatan. Hal ini berkontribusi pada pengembangan budaya perbaikan berkelanjutan dalam struktur manajemen mutu organisasi.( <https://octapull-com.translate.goog/en/tqm>)

Menurut (Ciptaningtias et al., 2023) Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Penerapan total quality management akan memberikan dampak positif dalam operasional perusahaan apabila diawasi secara ketat oleh manajer.

Penelitian ini mengambil objek pada sebuah usaha yang bergerak dibidang Distribusi Spare Part Otomotif di Area Sumatera Barat yaitu PT. Hasta

Raya Sumbar merupakan perusahaan yang menjadi distributor terbesar otomotif di kota Padang berupa spare part mobil dan motor seperti oli mesin, filter oli, busi, aki, kampas rem, ban motor, ban mobil, dan sebagainya..

Penelitian ini pernah diteliti oleh (R. Febrianti & Fitri, 2020) dengan judul pengaruh karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen, ketidakpastian lingkungan, dan desentralisasi, terhadap kinerja manajerial, berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa Broad scope, timeliness, aggregation,integration, ketidakpastian lingkungan, dan desentralisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Penelitian terdahulu (Alansori et al., 2021) Penelitian ini mengemukakan yaitu Total Quality Management dan teknologi memberi pengaruh signifikan pada kinerja manajerial. Selain itu, Total Quality Management memberi pengaruh tidak signifikan pada teknologi dan budaya organisasi. Hasil ini memperlihatkan yaitu setiap variabel telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan sehingga membuat kinerja manajerial menjadi meningkat. Maka hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dimana kinerja manajerial mempunyai pengaruh terhadap UMKM.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul **“PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN, TEKNOLOGI INFORMASI, DESENTRALISASI, KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN, DAN TOTAL**

## **QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT HASTA RAYA SUMBAR”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Peneliti mengidentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pada perusahaan di Indonesia belum mengoptimalkan sistem informasi akuntansi manajemen untuk mendukung dalam pengambilan keputusan seorang manajemen.
2. Tingginya tingkat persaingan perusahaan di Indonesia yang mempengaruhi perusahaan agar meningkatkan kualitas kinerja manajerial.
3. Posisi manajer yang belum optimal sering berganti yang mempengaruhi kinerja manajerial.
4. Rendahnya ketidakpastian lingkungan saat pandemi Covid-19 yang mempengaruhi kondisi dunia usaha di tanah air.
5. Lingkungan eksternal yang mempengaruhi operasional perusahaan dan juga lingkungan dengan ketidakpastian membuat seorang manajer bisa merancang yang ada dimasa akan datang.
6. Desentralisasi di Indonesia berperan dalam ketidakseimbangan kemampuan antar daerah atau dengan kata lain desentralisasi memperburuk kesenjangan sosial-ekonomi.
7. Masih rendahnya ketidakpastian lingkungan mempengaruhi operasional perusahaan.

8. Kurang minatnya penerapan kualitas Total Quality Management yang mempengaruhi peningkatan kualitas pada berbagai bidang pekerjaan perusahaan yang ada di Indonesia.
9. Penerapan total quality management yang rendah akan mempengaruhi operasional perusahaan yang ada di Indonesia.
10. Ketidakpastian lingkungan yang rendah optimalisasi akan mempengaruhi persaingan bisnis.

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti terfokus pada tujuannya. Oleh karena itu penulis hanya membatasi masalah pada hal-hal yang berkenaan dengan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (X1), Teknologi informasi (X2), Desentralisasi (X3), Ketidakpasti lingkungan (X4), dan Total quality management (X5) pada PT.Hasta Raya Sumbar.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial pada PT. Hasta Raya Sumbar
2. Apakah terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja manajerial pada PT.Hasta Raya Sumbar
3. Apakah terdapat pengaruh desentralisasi terhadap kinerja manajerial pada PT.Hasta Raya Sumbar

4. Apakah terdapat pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial pada PT.Hasta Raya Sumbar
5. Apakah terdapat pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial pada PT.Hasta Raya Sumbar
6. Apakah terdapat pengaruh sistem informasi akuntansi manajemen, teknologi informasi, desentralisasi, ketidakpastian lingkungan dan total quality management terhadap kinerja manajerial pada PT.Hasta Raya Sumbar

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat peneliti uraikan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial pada PT. Hasta Raya Sumbar
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja manajerial pada PT.Hasta Raya Sumbar
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh desentralisasi terhadap kinerja manajerial pada PT.Hasta Raya Sumbar
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial pada PT.Hasta Raya Sumbar
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial pada PT.Hasta Raya Sumbar
6. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi akuntansi manajemen, teknologi informasi, desentralisasi, ketidakpastian lingkungan dan total

quality management terhadap kinerja manajerial pada PT.Hasta Raya Sumbar.

### **1.6 Manfaat Peneletian**

Berdasarkan kepada rumusan masalah di tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam peneletian ini memiliki manfaat positif:

#### **1. Bagi Penulis**

Salah satu syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) di program studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Selain itu Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh secara teoritis dibangku perkuliahan, terutama ilmu pengetahuan tentang akuntansi manajemen sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berpikir dan juga menambah daya analisis penulis.

#### **2. Bagi Akademik**

Hasil studi ini diharap hendak menambahkan khasanah kepustakaan serta menjadi suatu rujukan untuk studi dimasa yang akan datang mengenai pengaruh total quality management, ketidakpastian lingkungan, desentralisasi, teknologi informasi dan sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial pada PT. Hasta Raya Sumbar.

#### **3. Bagi PT.Hasta Raya Sumbar**

Sebagai suatu koreksi serta data untuk manajemen lembaga serta industri guna memutuskan seberapa besar pengaruh sistem akuntansi manajemen, desentralisasi, dan teknologi informasi, ketidakpastian lingkungan dan total quality management terhadap kinerja manajerial pada PT. Hasta Raya Sumbar

#### 4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan agar dijadikan referensi ataupun sebagai data pembanding sesuai dengan bidang yang akan diteliti, memberikan dan menambahkan wawasan pengetahuan mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi manajemen, teknologi informasi, desentralisasi, ketidakpastian lingkungan dan total quality management terhadap kinerja manajerial pada PT. Hasta Raya Sumbar.