

PENGARUH INTENSITAS KOMPETISI DAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN KARAKTERISTIK INFORMASI SISTEM AKUNTANSI MANAJEMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris Pada Perusahaan Asuransi di Kota Pekanbaru)

Oleh :

Nicky Fiolita

Pembimbing : Desmiyawati dan Rizka Natariasari

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

e-mail: nickyfiolita@gmail.com

The effect of intensity of competition, percept environmental uncertainty of organizational performance which is mediated by the characteristics of management accounting information systems as intervening variable

ABSTRACT

This study examine the effect of intensity of competition, percept environmental uncertainty of organizational performance which is mediated by the characteristics of management accounting information systems as mintervening variable. The population was all the insurance companies in Pekanbaru. The sample of this research was the manager of an insurance company with a sample size of 53 managers. Collection method in this study was a survey method. Method of data analysis used to test the quality of data that includes validity, reliability, and hypothesis testing was the analysis of structural equation modeling (SEM) using software SmartPLS.

Hypothesis testing using Partial Least Square test showed that variables influence the intensity of competition, percept environmental uncertainty, the characteristics of management accounting information systems affected the organizational performance. The intensity of competition affect the organizational performance with the characteristics of management accounting information system as mediating variable. percept environmental uncertainty does not directly affect the organizational performance with the characteristics of management accounting information systems as mediating variable. Value of R.Square indicstes that jointly variables influence the intensity of competition, the uncertainty of the environment, the characteristics of management accounting information systems affected the organizational performance. Giving contribution to the dependent variable (organizational performance) of 65.94 % while the remaining 34.06% is explained by other variables outside the model study.

Keyword: intensity of competition, percept environmental uncertainty, organizational performance, characteristics of management accounting information systems.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Kinerja merupakan suatu istilah umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktifitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada

sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban dan akuntabilitas manajemen dan semacamnya (Oktarina, 2011). Kinerja Organisasi didefinisikan sebagai kinerja keuangan dan nonkeuangan yang dicapai oleh SBU pada pasar utama secara relatif dibanding

kinerja para pesaingnya. Oleh karena itu, kinerja organisasi ini diproksikan dengan *return on investment, margin on sales, capacity utilization, customer, satisfaction, dan product quality* (Tjahjadi, 2011).

Peningkatan atau penurunan kinerja organisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang digunakan dalam pendekatan kontingensi, seperti strategi, ketidakpastian lingkungan, dan intensitas kompetisi. Intensitas kompetisi pasar didefinisikan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat persaingan yang diukur dari jumlah pesaing utama beroperasi dalam pasar, frekuensi tingkat perubahan teknologi dalam industri, frekuensi pengenalan produk baru, tingkat manipulasi harga, kesepakatan borongan antara pelanggan dan pesaing, perubahan regulasi dan kebijakan pemerintah, intensitas kompetisi harga, intensitas kompetisi produk, promosi produk dan saluran distribusi (Chong *et al.*, 2001 dalam Widodo, 2012).

Intensitas kompetisi pasar merupakan salah satu faktor ketidakpastian lingkungan (Gul, 1991; dalam Susanto dan Gudono, 2007). Alasan peneliti menggunakan variabel intensitas kompetisi pasar adalah pertama, kompetisi pasar telah menciptakan pergolakan, tekanan, resiko dan ketidakpastian perusahaan. Kedua, puncak tuntutan perusahaan yaitu menjawab segala ancaman dan kesempatan dalam lingkungan berkompetisi dengan mendesain serta menggunakan sistem pengendalian yang tepat untuk mencapai tujuan. Perbedaan tipe kompetisi (harga, saluran pemasaran dan produk) mempunyai pengaruh yang berbeda terhadap penggunaan informasi SAM dan sistem pengendalian organisasi (Sudarmadji, 2012).

Susanto dan Gudono (2007) mengungkapkan bahwa penelitian mereka memberikan bukti empiris bahwa dalam kondisi intensitas kompetisi pasar tinggi penggunaan informasi SAM yang *sophisticated* akan meningkatkan kinerja unit bisnis dan kepuasan kerja akan tetapi

dalam kondisi intensitas kompetisi pasar rendah akan menurunkan kinerja unit bisnis dan kepuasan kerja. Semakin intensif kompetisi pasar, organisasi akan semakin meningkatkan differensiasi produk, mengalami penurunan siklus hidup produk, memperkenalkan saluran baru, menghadapi peningkatan sensitivitas pasar, serta meningkatkan target produk (Rolfe, 1992; dalam Susanto dan Gudono, 2007).

Di samping intensitas kompetisi, peningkatan atau penurunan kinerja organisasi juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan lainnya yang digunakan dalam pendekatan kontingensi, yaitu ketidakpastian lingkungan. Ketidakpastian lingkungan ditengarai merupakan salah satu faktor kontingensi yang penting (Tjahjadi, 2011). Ketidakpastian lingkungan merupakan suatu kondisi lingkungan eksternal yang dapat mempengaruhi operasionalisasi perusahaan (Otley, 1980 dalam Syam dan Maryasih, 2006). Ketidakpastian lingkungan yang ada akan menyulitkan manajer dalam membuat perencanaan dan melakukan pengendalian terhadap operasi perusahaan.

Salah satu potensi perusahaan yang harus memperoleh perhatian dari manajer adalah informasi, karena selain untuk jalannya operasi perusahaan informasi juga dapat berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi aktifitas perusahaan yang relevan (Erviana dan Sutapa, 2010). Perencanaan yang disusun dalam kondisi ketidakpastian lingkungan yang tinggi akan menjadi masalah, karena adanya ketidakmampuan manajer dalam memprediksi kondisi di masa yang akan datang sehingga pengambilan keputusan yang akan dilakukan akan terhambat. Untuk itu, organisasi memerlukan informasi yang tepat waktu dan relevan karena informasi sangat berguna dalam kegiatan perencanaan hingga kontrol dalam suatu organisasi. Ketidakpastian lingkungan mengakibatkan perusahaan-perusahaan melakukan penyesuaian

terhadap kondisi yang ada dalam persaingan bisnis dengan melakukan berbagai perubahan serta pengendalian manajemen yang lebih baik. Tercapainya pengendalian manajemen yang baik, maka akan meningkatkan kinerja organisasi tersebut. Sementara itu, pada lingkungan organisasi yang dinamis, keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh fleksibilitas organisasi dan *skills* karyawan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perubahan lingkungan tersebut (Tjahjadi, 2011).

Untuk pencapaian kinerja organisasi yang baik, salah satu alat yang digunakan manajemen untuk membantu menghadapi persaingan bisnis adalah sistem akuntansi manajemen yang merupakan fasilitas fungsi pendukung yang menghasilkan informasi yang relevan dan tepat waktu untuk perencanaan, pengendalian, pembuatan keputusan dan evaluasi kinerja (Gordon dan Miller, 1976, dalam Gudono dan Susanto, 2007). Manager yang menggunakan informasi telah mempersiapkan SAM untuk dapat membantu organisasi memakai dan mengimplementasikan rencana dalam menanggapi lingkungan bersaing. Pandangan terhadap SAM merupakan suatu sistem yang menyediakan *benchmarking* dalam memantau informasi tambahan pada internal perusahaan dan informasi historis *tradisionil* yang menghasilkan sistem akuntansi manajemen (Corynata, 2011)

Sistem akuntansi manajemen adalah sistem informasi yang mengumpulkan data operasional dan finansial, memprosesnya, menyimpannya, dan melaporkan kepada pengguna, yaitu para manajer dan eksekutif (Atkinson dkk, 1995 dalam Dwirandra, 2007). Salah satu fungsi sistem akuntansi manajemen adalah sebagai sumber informasi penting untuk membantu manajer mengendalikan aktivitasnya serta mengurangi ketidakpastian guna mencapai tujuan (Atkinson dkk., 1995 dalam Dwirandra, 2007). Meningkatnya peran SAM dalam

membantu manajer dalam mengatur secara langsung tugas-tugas dan pemecahan masalah-masalah yang dihadapi, SAM memungkinkan untuk menghasilkan evolusi yang besar dalam penyediaan informasi-informasi penting dalam mengambil keputusan (Syam dan Maryasih, 2006). Tingkat kecanggihan dari SAM yang dapat memfasilitasi penyediaan bentuk-bentuk informasi yang relevan dan tepat waktu sangat diperlukan dalam organisasi. Hal ini diperlukan jika sebuah organisasi terdiri dari beberapa unit-unit besar dan mempunyai kebutuhan spesifik yang sangat berbeda antara satu dengan yang lain. Dengan demikian akan memungkinkan para manajer untuk mengambil keputusan secara efektif untuk meningkatkan kinerja organisasi (Syam dan Maryasih, 2006).

Sejumlah penelitian telah dilakukan untuk menguji pengaruh intensitas kompetisi, ketidakpastian lingkungan, karakteristik sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Fadila (2009) terhadap seluruh Perbankan di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen, ketidakpastian lingkungan dan desentralisasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widodo (2012) juga menunjukkan pengaruh yang positif antara mediasi penggunaan informasi SAM, persaingan pasar dan peningkatan kinerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Syam dan Maryasih menunjukkan bahwa SAM berhubungan positif dan signifikan dengan kinerja organisasi yang dimediasi oleh persepsi ketidakpastian lingkungan dan desentralisasi.

Pada penelitian ini, peneliti akan memodifikasi penelitian-penelitian sebelumnya, salah satunya yaitu penelitian Oktarina (2011) pada rumah sakit yang berad di Kota Pekanbaru. Pada penelitiannya Oktarina (2011) menyatakan bahwa karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen (*broadscope*)

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sedangkan desentralisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Dalam penelitian tersebut, peneliti masih mempertanyakan bagaimana pengaruh intensitas kompetisi secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi. Peneliti juga merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh intensitas kompetisi, ketidakpastian lingkungan yang dimediasi karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen (SAM) terhadap kinerja organisasi pada perusahaan asuransi yang berada di Kota Pekanbaru. Dipilihnya perusahaan asuransi sebagai objek penelitian karena semakin merebaknya isu mengenai persaingan antar perusahaan asuransi. Selain itu, pada penelitian sebelumnya belum ada yang mengadakan studi empiris pada perusahaan asuransi.

Asuransi adalah perjanjian antara penanggung dan tertanggung yang mewajibkan tertanggung membayar sejumlah premi untuk memberikan penggantian atas risiko kerugian, kerusakan, kematian, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi atas peristiwa yang tak terduga. Asuransi dalam Undang-Undang No. 2 Th 1992 tentang usaha perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ke tiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan. Asuransi di Indonesia sudah mulai berkembang, salah satunya dengan kenaikan total pendapatannya itu yang dapat mengartikan secara umum bahwa asuransi sudah mulai dilirik dan

berkembang. Tapi tidak mudah mengatakan lancar dalam perjalanannya menuju perkembangannya, tetap ada hambatan-hambatan yang terjadi pada dunia asuransi.

Persoalan yang menjadi isu hangat saat ini adalah sebuah persoalan klasik, yaitu masih adanya perusahaan asuransi kerugian yang modal disetornya masih sangat minim yang dapat mengakibatkan perusahaan asuransi yang minim modal tersebut tidak dapat melakukan ekspansi secara signifikan. Dengan minimnya modal disetor para perusahaan asuransi kerugian tersebut dapat menjebak asuransi tersebut dalam menspekulasikan dan perang tarif yang tentu tidak kondusif bagi industri secara keseluruhan. Perang tarif juga menjadi isu yang beredar dalam industri asuransi umum. Masing-masing menawarkan tarif terendah dalam menggaet pemegang polis. Dengan ancaman naiknya risiko, industri asuransi harusnya berpikir untuk kembali ke keseimbangan, yakni menerapkan tarif premi seimbang dengan risikonya. Jika risikonya tinggi, tarif juga tinggi, begitu pula sebaliknya. Misalnya, banting tarif premi paling terasa pada bisnis asuransi harta benda/properti. Tarif premi asuransi properti bisa dibilang tak ada harganya jika tidak didongkrak tarif premi asuransi gempa bumi. Sementara, risiko lain seperti kebakaran dan banjir hampir tidak memiliki harga. Begitu pula, tarif premi kendaraan bermotor yang terbilang rendah. Tarif premi kendaraan bermotor di Indonesia paling murah di seluruh dunia. Padahal, jumlah kendaraan di Indonesia paling banyak. Kalau premi terlalu murah, perusahaan akan kesulitan membayar klaim. Tapi, demi melindungi konsumen dari kenaikan harga premi yang tinggi, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) menetapkan batas atas dan bawah tarif premi asuransi properti dan kendaraan bermotor. Perusahaan asuransi tetap memiliki ruang untuk berkompetisi.

Pengaturan dan pengawasan mengenai perusahaan dan penetapan tarif premi pada perusahaan asuransi dilakukn oleh OJK. Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Penetapan aturan oleh OJK diharapkan akan menyehatkan persaingan di industri asuransi. Alhasil, perang tarif akan bergeser menjadi perang layanan sehingga industri asuransi dapat meningkatkan kualitas kinerjanya.

Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh intensitas kompetisi dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi melalui karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen sebagai variabel intervening pada perusahaan asuranasi dengan menuangkannya dalam judul:

“Pengaruh Intensitas Kompetisi dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Organisasi dengan Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen sebagai Variabel Intervening”, dengan objek penelitian perusahaan asuransi yang ada di Kota Pekanbaru.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah intensitas kompetisi mempunyai pengaruh terhadap kinerja organisasi?
2. Apakah ketidakpastian lingkungan mempunyai pengaruh terhadap kinerja organisasi?
3. Apakah intensitas kompetisi mempunyai pengaruh terhadap

kinerja organisasi dengan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen sebagai pemediasi?

4. Apakah ketidakpastian lingkungan mempunyai pengaruh terhadap kinerja organisasi dengan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen sebagai pemediasi?
5. Apakah sistem akuntansi manajemen mempunyai pengaruh terhadap kinerja organisasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Menganalisis pengaruh intensitas kompetisi terhadap kinerja organisasi.
2. Menganalisis pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi.
3. Menganalisis pengaruh intensitas kompetisi terhadap kinerja organisasi dengan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen sebagai pemediasi.
4. Menganalisis pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi dengan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen sebagai pemediasi.
5. Menganalisis pengaruh sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja organisasi.

2. TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi adalah efektivitas organisasi secara keseluruhan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan

teridentifikasi dari masing-masing kelompok pemakai jasa (*costumer*) melalui upaya-upaya sistematis, yang secara kontinu memperbaiki kemampuannya untuk merespon kebutuhan-kebutuhan secara efektif (Sluyter, 1995, dalam Wirjana, 2007). Kinerja organisasi didefinisikan sebagai kinerja keuangan dan nonkeuangan yang dicapai oleh SBU (*Strategic, Business, Unit*) pada pasar utama secara relatif dibanding kinerja para pesaingnya. Oleh karena itu, kinerja organisasi ini diproksikan dengan *return on investment, margin on sales, capacity utilization, customer satisfaction, dan product quality* (Tjahjadi, 2011).

2.2. Intensitas Kompetisi

Intensitas kompetisi pasar didefinisikan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat persaingan yang diukur dari jumlah pesaing utama yang beroperasi dalam pasar, frekuensi tingkat perubahan teknologi dalam industri, frekuensi pengenalan produk baru, tingkat manipulasi harga, kesepakatan borongan antara pelanggan dan pesaing, perubahan regulasi dan kebijakan pemerintah, intensitas kompetisi harga, intensitas kompetisi produk (*differentiation*), promosi produk, dan saluran distribusi (Khandawalla, 1972; Chong *et al.*, 2001; dalam Susanto dan Gudono, 2007). Suatu perusahaan berusaha untuk mengatasi tekanan persaingan tersebut dengan menawarkan kepada konsumen suatu paket atribut produk yang memberikan nilai lebih dari pada yang ditawarkan pesaing (Ikhsan dan Ustadi, 2004).

2.3. Ketidakpastian Lingkungan

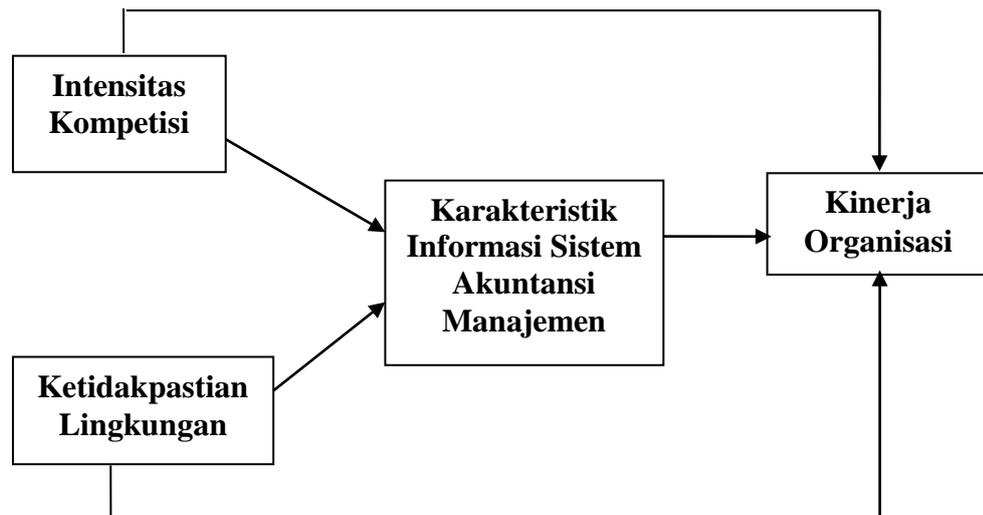
Ketidakpastian lingkungan adalah kondisi lingkungan eksternal yang dapat

mempengaruhi operasionalisasi perusahaan (Otley, 1980, dalam Desmiyawati, 2010). Dalam kondisi ketidakpastian lingkungan yang tinggi, informasi merupakan komoditi yang sangat berguna dalam proses kegiatan perencanaan dan kontrol dalam suatu organisasi (Desmiyawati, 2010). Miliken (1987) dalam Faisal (2006) menjelaskan bahwa ketidakpastian lingkungan (PEU) terdiri dari tiga tipe; *effect uncertainty, response uncertainty* dan *stated uncertainty*. *Effect Uncertainty* adalah ketidakmampuan untuk memprediksi pengaruh lingkungan dimasa yang akan datang terhadap organisasi. *Response Uncertainty* adalah ketidakmampuan untuk memprediksi konsekuensi dari pilihan-pilihan keputusan untuk merespon lingkungan. *Stated Uncertainty* merupakan ketidakpastian yang dipersepsikan.

2.4. Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen

Susanto dan Gudono (2007) mengungkapkan SAM merupakan sistem informasi yang mengumpulkan data keuangan dan non keuangan yang kemudian data tersebut diproses, disimpan dan dilaporkan kepada manajer untuk dasar pengambilan keputusan. Sistem Akuntansi Manajemen adalah membantu organisasi untuk mencapai tujuannya sebagai cerminan dari fungsi perencanaan manajemen, yaitu pemberi informasi untuk pengambilan keputusan, pemotifasi perilaku manajer dan sebagai alat meningkatkan efisiensi organisasi. Secara tradisional informasi akuntansi manajemen didominasi oleh informasi finansial, tetapi dalam perkembangannya ternyata peran informasi non finansial juga menentukan (Desmiyawati, 2004).

2.5. Model Penelitian



2.6. Pengembangan Hipotesis

2.6.1. Pengaruh Intensitas Kompetisi terhadap Kinerja Organisasi

Menurut Rolfe (1992) dalam Faisal (2006) intensitas persaingan pasar akan meningkatkan *product range*, menurunkan *product life cycles* dan menambah saluran distribusi yang baru. Hal tersebut berdampak pada perubahan rantai penawaran pelanggan, peningkatan sensitivitas pasar dan *product target* menjadi terbagi kedalam segmen-segmen yang lebih kecil. Kompetisi pasar pasti akan selalu ada dalam persaingan bisnis apapun bentuknya. Secara tidak langsung intensitas kompetisi pasar akan selalu merubah kinerja organisasi karena pada dasarnya kompetisi pasar yang muncul akan selalu berbeda dengan yang pernah ada mengingat semakin dinamisnya permintaan. Semakin kompetitifnya persaingan global, maka intensitas kompetisi akan semakin meningkat demi tercapainya kinerja organisasi yang semakin baik.

H₁ : Intensitas kompetisi berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

2.6.2. Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Organisasi

Ketidakpastian lingkungan didefinisikan sebagai faktor-faktor lingkungan yang dihadapi oleh organisasi dan berpotensi mengganggu kinerja organisasi bila organisasi tidak mampu beradaptasi dengan baik terhadap laju perubahan maupun dinamikanya (Tjahjadi, 2011). *Perceived Environmental Uncertainty (PEU)* mengacu pada persepsi manajer terhadap faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi perusahaan seperti teknologi, pesaing, pelanggan, *supplier*. Ketidakpastian lingkungan diidentifikasi sebagai faktor penting karena situasi ini dapat menyulitkan manajer dalam proses perencanaan dan pengendalian.

Gul dan Chia (1994) dalam Faisal (2006) menegaskan bahwa persepsi tentang ketidakpastian lebih baik daripada ketidakpastian yang dinyatakan. Chenhall dan Morris (1986) menyatakan bahwa ketidakpastian lingkungan yang dipersepsikan (PEU) merupakan faktor kontijensi yang penting sebab PEU dapat menyebabkan proses perencanaan dan kontrol menjadi lebih sulit. Gordon dan Narayanan (1984) menyatakan bahwa ketidakpastian lingkungan berhubungan dengan kinerja organisasi.

H₂ : Ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

manajemen sebagai variabel intervening.

2.6.3. Pengaruh Intensitas Kompetisi terhadap Kinerja Organisasi dengan Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen sebagai Pemediasi

Hasil penelitian Mia dan Clarke (1999) dalam Faisal dan Prabowo (2006) menyatakan bahwa penggunaan informasi SAM dapat membantu perusahaan untuk mengimplementasikan rencana-rencana mereka dalam merespon lingkungan bersaingnya. Sedangkan penelitian lain yang menggunakan variabel intensitas kompetisi pasar dengan konteks yang berbeda adalah penelitian Chong *et al.* (2001) yang menyebutkan bahwa intensitas kompetisi pasar mempengaruhi hubungan antara partisipasi anggaran dan kinerja managerial serta kepuasan kerja. Hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa intensitas kompetisi pasar yang merupakan faktor eksternal perusahaan dapat mempengaruhi hubungan antara penggunaan informasi SAM dan kinerja unit bisnis serta kepuasan kerja.

SAM juga merupakan bagian integral dari suatu organisasi yang berkaitan dengan struktur dan proses organisasi untuk menghasilkan pengendalian organisasi termasuk pengendalian manajer. SAM dan sistem pengendalian yang baik bagi organisasi dipengaruhi oleh intensitas kompetisi pasar. Perbedaan tipe kompetisi (harga, saluran pemasaran dan produk) mempunyai pengaruh yang berbeda terhadap penggunaan informasi SAM dan sistem pengendalian organisasi (Sudarmadji, 2012). Sehingga hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃ : Intensitas kompetisi pasar berpengaruh terhadap kinerja organisasi dengan karakteristik informasi sistem akuntansi

2.6.4. Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Organisasi dengan Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen sebagai Pemediasi

Menurut Chenhall dan Morris (1986) *PEU* dapat mempengaruhi kinerja melalui informasi SAM yang *broad scope, integration, timeliness* dan *aggregate*. Ada beberapa alasan yang mendukung pernyataan diatas: (1). Informasi SAM yang *broad scope* dapat memfasilitasi penilaian kinerja manajer dalam lingkungan yang kompleks. Informasi SAM akan membantu mengontrol perusahaan dalam kondisi yang tidak pasti (2) manajer yang menghadapi situasi yang tidak pasti harus dapat merespon kejadian-kejadian yang *unpredictable* atau perubahan lingkungan (3) hasil penelitian Chenhall dan Morris (1986) menyatakan bahwa informasi SAM yang *aggregate* akan bermanfaat bagi manajer ketika menghadapi ketidakpastian lingkungan, semakin tinggi *PEU* maka semakin dibutuhkan informasi SAM yang teragregasi.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan pada kondisi ketidakpastian lingkungan yang tinggi, informasi merupakan komoditi yang sangat penting dalam proses perencanaan, kontrol dan pengambilan keputusan suatu organisasi (Desmiyawati, 2004). Sehingga hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₄ : Ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap terhadap kinerja organisasi dengan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen sebagai variabel intervening

2.6.5. Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Organisasi

Penggunaan informasi sistem akuntansi manajemen yang tersedia dalam suatu organisasi akan mendukung pengambilan keputusan yang efektif. Kesesuaian antara informasi SAM dengan kebutuhan pembuat keputusan akan meningkatkan kualitas keputusan yang akan diambil dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja (Susanto dan Gudono, 2007).

Syam dan Maryasih (2006) pada penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Fadila (2009) menunjukkan bahwa karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen, ketidakpastian lingkungan dan desentralisasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif informasi sistem akuntansi manajemen maka akan menyebabkan peningkatan kinerja organisasi ke arah yang lebih baik.

H₅ : Karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan-perusahaan asuransi umum dan asuransi jiwa yang berada di Pekanbaru. Sampel adalah unit observasi (elemen populasi) (Indriantoro, 2002). Seluruh populasi dijadikan sampel oleh peneliti karena mengharapkan tingkat pengembalian kuisisioner yang tinggi. Responden dalam penelitian ini adalah manajer-manajer selevel dengan *lower*, *middle* dan *top* manajer.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan kuisisioner yaitu menggunakan daftar pernyataan yang

berkaitan dengan masalah yang diteliti. Kuisisioner yang digunakan adalah disusun berdasarkan dari faktor-faktor kinerja organisasi, strategi bisnis, kompetisi pasar, dan sistem pengukuran kinerja.

Setiap responden diminta untuk memilih salah satu jawaban dalam kuisisioner yang sesuai dengan persepsinya di antara alternatif jawaban yang telah disediakan. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dibuat menggunakan skala 1 sampai dengan 5 untuk mendapatkan rentang jawaban sangat setuju sampai dengan jawaban sangat tidak setuju dengan memberi tanda cek (✓) atau tanda silang (×) pada kolom yang dipilih.

3.3. Analisis Data

Kegiatan pengolahan data dengan melakukan tabulasi terhadap kuisisioner dengan memberikan dan menjumlahkan bobot jawaban pada masing-masing pertanyaan untuk masing-masing variabel. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistik antara lain : Pengujian kualitas data melalui uji validitas dan uji reliabilitas, dan Uji *Partial Least Square* (PLS). Dalam analisis dengan menggunakan PLS ada 2 hal yang dilakukan yaitu:

Menilai *outer model*

Ada tiga kriteria untuk menilai *outer model* yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*. *Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/componen score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghazali (2011) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai.

Discriminant Validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *Cross Loading*

pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya.

Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Ghozali, 2011). Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Menilai Inner Model

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2008). Disamping melihat model *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square predictive relevance* untuk model konstruk. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

3.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis (β dan γ) dilakukan dengan metode *resampling bootstrapping* yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t, dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

1. Hipotesis statistik untuk outer model:
 - i. $H_0: \lambda_i = 0$ lawan
 - ii. $H_1: \lambda_i \neq 0$
2. Hipotesis statistik untuk inner model: variabel laten eksogen terhadap endogen:
 - i. $H_0: \gamma_i = 0$ lawan
 - ii. $H_1: \gamma_i \neq 0$
3. Penerapan metode *resampling*, memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (*distribution free*), tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (sampel minimum 30). Pengujian dilakukan dengan *t-test*, bilamana diperoleh *p-value* $\leq 0,1$ (*alpha* 10%), maka disimpulkan signifikan, dan sebaliknya. Bilamana hasil pengujian hipotesis pada *outer model* signifikan, hal ini menunjukkan bahwa indikator dipandang dapat digunakan sebagai instrumen pengukur variabel laten. Sedangkan bilamana hasil pengujian pada *inner model* adalah signifikan maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang bermakna variabel laten terhadap variabel laten lainnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, selanjutnya diteliti kelengkapannya dan data yang tidak lengkap disisihkan. Dari responden tersebut, kuesioner yang disebar adalah 80 kuesioner. Dan yang kembali sebanyak 54 kuesioner, tidak kembali 26 kuesioner, tetapi terdapat 1 kuesioner tidak lengkap dalam pengisian, sehingga diperoleh data sampel penelitian ini adalah sebanyak 53 responden.

Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 4 pengukur variabel, dimana variabel intensitas kompetisi yang digunakan terdiri

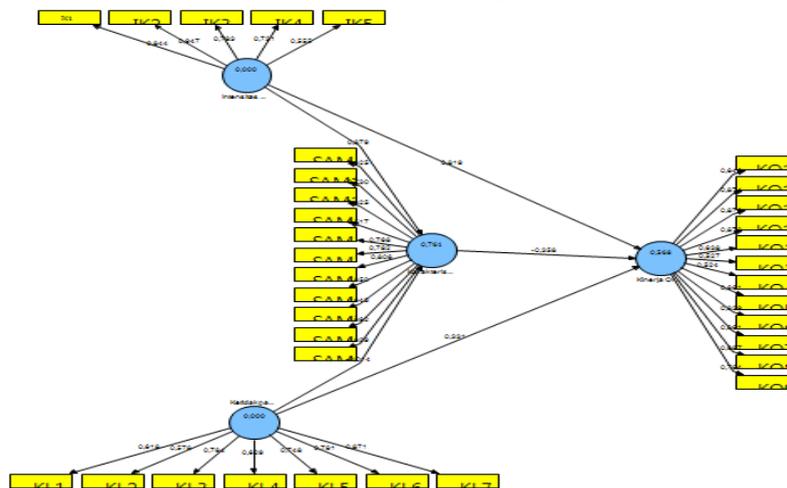
dari 6 pertanyaan, variabel ketidakpastian lingkungan terdiri dari 4 pertanyaan, variabel karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen terdiri dari 11 pertanyaan, dan variabel kinerja organisasi terdiri dari 13 pertanyaan.

Gambaran mengenai variabel-variabel penelitian, disajikan dalam tabel statistik deskriptif yang menunjukkan angka kisaran teoritis dan sesungguhnya, rata-rata serta standar deviasi dapat dilihat pada tabel.

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Teoritis		Sesungguhnya		
	Kisaran	Mean	Kisaran	Mean	SD
Intensitas Kompetisi	6-30	18	17-24	20,6415	2,18469
Ketidakpastian Lingkungan	7-35	21	17-28	23,0566	3,04716
Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen	11-55	66	33-44	37,8868	3,98874
Kinerja Organisasi	13-65	39	38-52	45,4717	4,92874

Full Model Structural Partial Least Square (Pasca Eliminasi)



Average Variance Extracted (AVE)

	AVE
Intensitas Kompetisi	0,613130
Karakteristik SAM	0,521198
Ketidakpastian Lingkungan	0,522103
Kinerja Organisasi	0,552802

Correlations of Latent Variables

	Intensitas Kompetisi	Karakteristik SAM	Ketidakpastian Lingkungan	Kinerja Organisasi
Intensitas Kompetisi	1,000000			
Karakteristik SAM	0,872113	1,000000		
Ketidakpastian Lingkungan	0,501433	0,427038	1,000000	
Kinerja Organisasi	0,672785	0,497627	0,588492	1,000000

Composite Reliability

	Composite Reliability
Intensitas Kompetisi	0,885125
Karakteristik SAM	0,921579
Ketidakpastian Lingkungan	0,882368
Kinerja Organisasi	0,935010

Pengujian Hipotesis dengan *Inner Model*

Tabel *Part Coefficients* untuk melihat signifikan pengaruh antar konstruk dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikan t-statistik. Sedangkan pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* yang merupakan uji *goodness-fit model*. Berikut adalah hasil *output* SmartPLS:

Results for inner weights *Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
Intensitas Kompetisi -> Karakteristik SAM	0,878991	0,886622	0,070105	0,070105	12,538121
Intensitas Kompetisi -> Kinerja Organisasi	0,819279	0,768834	0,217317	0,217317	3,769966
Karakteristik SAM -> Kinerja Organisasi	-0,358046	-0,326535	0,176885	0,176885	2,024176
Ketidakpastian Lingkungan -> Karakteristik SAM	-0,013717	-0,009068	0,108511	0,108511	0,126412
Ketidakpastian Lingkungan -> Kinerja Organisasi	0,330578	0,373074	0,154884	0,154884	2,134364

R-Square

	R Square
Intensitas Kompetisi	
Karakteristik SAM	0,760721
Ketidakpastian Lingkungan	
Kinerja Organisasi	0,567568

Dari hasil uji *partial least square* (PLS) *inner model* diatas menunjukkan bahwa variabel pengaruh intensitas kompetisi, ketidakpastian lingkungan, karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Variabel intensitas kompetisi berpengaruh terhadap kinerja organisasi dengan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen sebagai

pemediasinya. Variabel ketidakpastian lingkungan tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi dengan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen sebagai pemediasinya. Nilai *R-Square* menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel pengaruh intensitas kompetisi, ketidakpastian lingkungan, karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

memberikan sumbangan terhadap variabel dependen (kinerja organisasi) sebesar 65,94% sedangkan sisanya 34,06% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian pengaruh variabel intensitas kompetisi terhadap kinerja organisasi mempunyai hasil bahwa intensitas kompetisi memiliki pengaruh positif yang ditunjukkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,819279 dan ditunjukkan dengan nilai *t-statistik* 3,769966 yang lebih besar dari *t-tabel* sebesar 1,96 signifikan pada 0,05. Maka dapat dikatakan H1 diterima.
2. Pengujian pengaruh variabel ketidakpastian lingkungan memiliki pengaruh positif yang ditunjukkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,330578 dan ditunjukkan dengan nilai *t-statistik* 2,134364 yang lebih besar dari *t-tabel* sebesar 1,96 signifikan pada 0,05. Maka dapat dikatakan H2 diterima.
3. Pengujian pengaruh variabel intensitas kompetisi memiliki pengaruh yang ditunjukkan dengan nilai *original sample (O)* sebesar 0,878991 dan yang ditunjukkan dengan nilai *T-Statistik* 12,538121 yang lebih besar dari *t-tabel* sebesar 1,96 signifikan pada 0,05, dan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen memiliki pengaruh yang ditunjukkan dengan nilai *original sampel (O)* sebesar -0,358046 dan yang ditunjukkan dengan nilai *T-Statistik* 2,024176 yang lebih besar dari *t-tabel* sebesar 1,96 signifikan pada 0,05.

Oleh karena *T-Statistik* pada variabel-variabel di atas lebih dari 1,96 signifikan 0,05 maka dapat dikatakan H4 diterima.

4. Pengujian pengaruh variabel ketidakpastian lingkungan memiliki pengaruh yang ditunjukkan dengan nilai *original sample (O)* sebesar -0,0137717 dan yang ditunjukkan dengan nilai *T-Statistik* 0,126412 yang lebih kecil dari *t-tabel* kecil 1,96 signifikan pada 0,05, dan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen memiliki pengaruh yang ditunjukkan dengan nilai *original sampel (O)* sebesar -0,358046 dan yang ditunjukkan dengan nilai *T-Statistik* 2,024176 yang lebih besar dari *t-tabel* sebesar 1,96 signifikan pada 0,05. Oleh karena *T-Statistik* pada variabel-variabel di atas maka dapat dikatakan H4 ditolak..
5. Pengujian pengaruh variabel karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen memiliki pengaruh yang ditunjukkan dengan nilai *original sampel (O)* sebesar -0,358046 dan yang ditunjukkan dengan nilai *T-Statistik* 2,024176 yang lebih besar dari *t-tabel* sebesar 1,96 signifikan pada 0,05. Oleh karena *T-Statistik* pada variabel-variabel di atas lebih dari 1,96 signifikan 0,05, maka dapat dikatakan H5 diterima.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Keterbatasan yang perlu diperbaiki pada penelitian-penelitian selanjutnya adalah:

1. Menggunakan metode ini hanya dengan menggunakan metode survey dengan kuesioner, sehingga memungkinkan terjadinya ketidakjujuran dalam menjawab pertanyaan.

2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini hanya melibatkan manager yang bekerja di Perusahaan Asuransi di Kota Pekanbaru. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan responden dari kota-kota maupun provinsi besar lainnya di luar pulau sumatera seperti di Pulau Jawa, kalimantan, sulawesi dan kota besar lainnya.
3. Terdapat beberapa pertanyaan dalam kuesioner yang kurang dimengerti oleh responden sehingga peneliti harus lebih dapat menjelaskan maksud dari isi kuesioner dan Isi dari kuesioner yang banyak sehingga membuat responden cepat bosan dalam pengisian kuesioner tersebut.
4. Penelitian ini terbatas pada tiga variabel penelitian, sehingga belum mampu secara keseluruhan untuk mengetahui kualitas kinerja organisasi.

5.3. Implikasi Penelitian

1. Secara Teoritis
Implikasi teoritis sebagai agenda penelitian akan datang dari temuan penelitian ini yaitu bahwa penelitian-penelitian dimasa akan datang dapat menguji secara bersama intensitas kompetisi dan ketidakpastian lingkungan melalui penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen agar manager dapat membandingkan keandalan penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen didalam perusahaan.
2. Implikasi Praktek
Implikasi praktek yang dapat diberikan penelitian ini yaitu perlunya manager memperhatikan kesesuaian antara karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen dan intensitas kompetisi dan ketidakpastian lingkungan yang diterapkan pada perusahaan.

5.4. Saran

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian diatas, maka saran peneliti kepada peneliti selanjutnya adalah :

1. Penggunaan selain metode survey seperti metode interview dapat digunakan untuk mendapatkan komunikasi dua arah dengan subyek dan mendapatkan kejujuran jawaban subyek.
2. Memperluas cakupan sampel dan populasi yang digunakan.
3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan variabel Kinerja Organisasi yang dapat diduga juga mempengaruhi terjadinya Penggunaan Informasi Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen. Misalnya dengan menambah variabel Teknologi Informasi, Saling Ketergantungan, Desentralisasi, Intensitas Kepemimpinan, Strategi Bisnis, dan lain-lainnya sebagai variabel Independen.
4. Peneliti harus lebih dapat menjelaskan maksud isi kuesioner agar pengisian kuesioner oleh responden dapat sesuai dengan yang diharapkan.
5. Bagi Perusahaan Asuransi perlu sistem akuntansi manajemen dengan baik, meningkatkan daya saing secara terus menerus dan memiliki kesiapan dengan berbagai faktor eksternal yang akan terjadi secara lebih baik sehingga target dan tujuan perusahaan dapat tercapai dan kinerja organisasi akan terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Coryanata, Isma, 2011. "Penggunaan Teknologi Informasi dan Sistem Akuntansi Manajemen sebagai Pemoderasi dalam Hubungan antara Intensitas Persaingan Pasar terhadap Kinerja Perusahaan", *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*, Vol. 4. No. 2. Juli 2011 Hal. 139 – 154. Universitas Bengkulu.
- Desmiyawati, 2010. Pengaruh Desentralisasi, Ketidakpastian

- Lingkungan dan Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial.
- Dwirandra, 2007. "Pengaruh Interaksi Ketidakpastian Lingkungan, Desentralisasi. Dan Agregat Informasi Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial. Jurnal.
- Fadila, Rizky, 2009. "Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen, Ketidakpastian Lingkungan, dan Desentralisasi terhadap Kinerja Organisasi (Pada Perusahaan Perbankan di Kota Pekanbaru)". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Riau.
- Faisal, 2006. "Analisis Pengaruh Intensitas Persaingan dan Variabel Kontekstual terhadap Penggunaan Informasi Sistem Akuntansi Manajemen dan Kinerja Unit Bisnis dengan Pendekatan *Partial Least Square*", *SNA IX Padang*. Universitas Diponegoro.
- Ikhsan, Arfan dan Rasdianto. 2005. Pengaruh Intervening Penggunaan Sistem Akuntansi Manajemen dalam Hubungan Antara Intensitas Persaingan Pasar terhadap Kinerja Unit Perusahaan. *SNA VIII Solo*. 15-16 September 200.
- Oktarina, Flora, 2011. "Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen, Ketidakpastian Lingkungan, dan Desentralisasi terhadap Kinerja Organisasi (Pada Perusahaan Perbankan di Kota Pekanbaru)". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Riau.
- Sudarmadji, Linda Christiani, (2012). "Peranan Penggunaan Informasi Akuntansi pada Kinerja Unit Bisnis dalam Berbagai Tingkatan Kompetensi Pasar". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 1 No.4.
- Juli. Jurusan Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Widya Mandala Surabaya.
- Susanto, Yulius K. dan Gudono. 2007. Pengaruh Intensitas Kompetisi Pasar terhadap Hubungan antara Penggunaan Informasi Sistem Akuntansi Manajemen dan Kinerja Unit Bisnis dan Kepuasan Kerja. *Simposium Nasional Akuntansi X Makassar*.
- Sutapa, Erviana Y, R. 2010. "Locus of Control, Ketidakpastian Lingkungan dan Sistem Akuntansi Manajemen". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.
- Syam, Fazli dan Lilis Maryasih (2006), Sistem Akuntansi Manajemen, Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Desentralisasi, Dan Kinerja Organisasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Provinsi NAD)". *Simposium Nasional Akuntansi 9*, Padang.
- Tjahjadi, Bambang, 2011. "Hubungan Sistem Manajemen Resiko dengan Ketidakpastian Lingkungan dan Strategi serta Dampaknya terhadap Kinerja Organisasi". *Majalah Ekonomi Tahun XXI*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
- Widodo, Hario, 2012. "Penggunaan Informasi Sistem Akuntansi Manajemen dalam Intensitas Persaingan untuk Peningkatan Kinerja Perusahaan", *Berkala Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 1, No. 3, Mei 2012. Unika Widya Mandala Surabaya.
- Wirjana, Bernadin R. 2007. *Mencapai Manajemen Berkualitas: Organisasi, Kinerja, Program*. Yogyakarta: Andi.
- www.google.co.id