

**PENGARUH KOMPONEN SISTEM PENGENDALIAN  
MANAJEMEN (*QUALITY GOAL, QUALITY  
FEEDBACK DAN QUALITY INCENTIVE*) TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh Gelar Sarjana S1**

**Program Studi Akuntansi**



**Oleh:**

**SILVIANA SUTEJA**

**NIM : 10.1.402**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI  
PALEMBANG  
2014**

## **Pengaruh Komponen Sistem Pengendalian Manajemen (*Quality Goal, Quality Feedback, dan Quality Incentive*) terhadap Kinerja Manajerial**

### **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh komponen sistem pengendalian manajemen (*quality goal, quality feedback dan quality incentive*) terhadap kinerja manajerial. Penelitian ini dilakukan terhadap manajer-manajer Perusahaan *Fastfood* yang berada di kota Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Data yang dikembalikan dan dapat diolah sebanyak 38 kuesioner. Data diuji menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 17.00. Teknik Analisa data dalam penelitian ini terdiri dari uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, analisis regresi berganda). Hasil pengujian hipotesis (1) menyatakan bahwa *quality goal* berpengaruh terhadap kinerja manajerial ditolak, hipotesis (2) menyatakan bahwa *quality feedback* berpengaruh terhadap kinerja manajerial diterima, (3) menyatakan bahwa *quality incentive* berpengaruh terhadap kinerja manajerial ditolak.

**Kata Kunci :** *Quality Goal, Quality Feedback, Quality Incentive, Kinerja Manajerial*

### **ABSTRACT**

This Study aims to examine the effect component system management controlling (*quality goal, quality feedback, quakity incentive*) of managerial performance. This study did to company managers fastfood in Palembang city. This research used data from primary data where collected from deployment questionnaire. This data return and process about 38 questionnaire. The data testing with SPSS (*Statistical Package For Social Science*) program version 17.00. Data analysis techniques in this research consist from of testing the quality of data (validity and reliability testing), the classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heterocedastity test, multiple regression analysis). The result of hypothesis testing (1) Declare that the quality of goal effect on managerial performance is rejected, (2) Declare that the quality of feedback effect on managerial performance is acceptable, (3) Declare that the quality of incentive effect on managerial performance is rejected.

**Keywords :** *Quality Goal, Quality Feedback, Quality Incentive, Managerial Performance*

## PENDAHULUAN

Di Era Modern, Indonesia termasuk Negara yang semakin berkembang khususnya dalam dunia bisnis. Berkembangnya dunia bisnis akan meningkatkan persaingan bisnis yang semakin ketat antar perusahaan untuk merebut suatu pangsa pasar. Bisnis sangat penting karena merupakan salah satu sumber pendapatan dan perekonomian manusia. Perkembangan perekonomian diiringi juga dengan perkembangan teknologi, ilmu pengetahuan serta strategi bersaing yang tepat untuk dapat mengalahkan lawan dan menciptakan kinerja perusahaan yang baik. Kinerja perusahaan tidak lepas dari kinerja para pekerja khususnya manajer. Perusahaan harus lebih selektif dalam memilih manajer agar menemukan manajer yang tepat supaya dapat berpartisipasi membantu membangun dan menjalankan perusahaan serta mencapai tujuan pribadi maupun tujuan perusahaan yang diterjemahkan dalam visi dan misi perusahaan demi tercapainya keselarasan tujuan (*goal congruence*). Jika perusahaan salah memilih manajer maka suatu perusahaan tidak akan berjalan sebagaimana yang diinginkan.

Salah satu bisnis yang mempengaruhi ekonomi Indonesia adalah bisnis makanan. Seiring perkembangan jaman semakin banyak perusahaan yang berusaha menyediakan makanan cepat saji (*fast food*) untuk memenuhi keinginan konsumen yaitu efektifitas waktu. Restoran *Fast Food* termasuk bisnis yang sudah sangat merajalela karena bisnis ini dapat mengalahkan makanan tradisional serta berhasil mempengaruhi sebagian besar konsumen untuk beralih ke *fast food*. Restoran *Fast Food* juga harus mempunyai kualitas yang baik dimata masyarakat agar dapat menjadi terdepan dan terbaik serta bisa mempertahankan kualitas yang sudah didapat agar tetap menjadi pilihan masyarakat. Kualitas yang baik perusahaan *fast food* dapat ditinjau berdasarkan penjagaan kebersihan, kelayakan serta kesehatan dari makanan yang disajikan tersebut. Kualitas harus dijaga semaksimal mungkin serta harus berusaha diperbaiki setiap waktu karena produk yang dianggap berkualitas saat ini mungkin akan dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Setiap manusia pasti memiliki keinginan dalam diri masing-masing dan berusaha untuk mencapainya tidak terkecuali seorang manajer. Seorang manajer

yang bekerja juga memiliki tujuan pribadi yaitu mengharapkan sebuah imbalan berupa gaji, bonus, penghargaan yang dikategorikan sebagai insentif. Insentif yang tepat bagi manajer dapat menjadi sumber semangat untuk membuat keputusan yang konsisten dengan tujuan perusahaan. Kebalikannya, Sebuah perusahaan yang telah mengeluarkan biaya imbalan kepada seorang manajer pasti mengharapkan pula kinerja yang baik untuk memenuhi tugas yang diberikan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Manajer juga mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kualitas barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Salah satu tugas manajer yaitu mewujudkan strategi bersaing perusahaan dalam jangka panjang dengan tuntutan untuk selalu berinovasi agar memenangkan persaingan dan meningkatkan keefektifan organisasi. Manajer menghasilkan kinerja yang baik dengan menggunakan informasi untuk mengevaluasi langkah untuk melaksanakan suatu rencana dan mengerahkan bakat kemampuan serta usaha orang lain yang berada di wewenangnya.

Sukses atau tidaknya perusahaan sangat tergantung pada baik buruknya manajemen. Di dunia bisnis sekarang ini, tuntutan perusahaan akan seorang manajer bukan sekedar menjadi bos. Mereka menginginkan agar para manajer memahami teknologi, secara cepat menyesuaikan diri dengan perubahan, bisa memotivasi para bawahan, dan menyadari pentingnya kepuasan konsumen. Manajer yang memiliki kemampuan ini sangat dibutuhkan oleh perusahaan, karena kinerja mereka mempengaruhi kinerja perusahaan. Salah satu contoh kasus gagalnya sistem pengendalian manajemen yaitu Tahun 2012, suatu perusahaan yang bernama PT Tempesta International perusahaan garmen mengalami kebangkrutan. Sebagai perusahaan yang berdiri, maka penerapan sistem pengendalian manajemen sangat penting dilaksanakan agar semua tujuan perusahaan dapat tercapai. Masalah yang kemudian timbul adalah Sistem Pengendalian Manajemen yang masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Itu disebabkan karena pergantian Manajemen pada level top Manajemen sehingga banyak terjadi perubahan terhadap sistem yang telah ada, tanpa adanya penyesuaian terlebih dahulu, padahal sistem yang telah ada juga belum berjalan dengan baik. Ganti Manajemen, ganti pula kebijakannya. Kasus di

atas memberikan gambaran bahwa perusahaan maupun lembaga tertentu perlu memiliki sebuah sistem pengendalian manajemen yang dapat mengakomodir semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dan harus didukungnya kinerja manajer yang baik. Sistem pengendalian manajemen harus mampu untuk memonitor hasil organisasi dan melakukan koreksi bila terjadi berbagai penyimpangan. Karena itu sistem pengendalian manajemen menjadi berarti dan penting bagi perusahaan.

Sistem Pengendalian Manajemen adalah sistem perencanaan dan pengendalian yang digunakan untuk merencanakan sasaran masa depan yang hendak dicapai, kegiatan untuk mencapai sasaran tersebut serta mengimplementasikan dan memantau pelaksanaan rencana yang ditetapkan. Dalam prakteknya, komponen sistem pengendalian manajemen dapat dilihat dari struktur organisasi suatu perusahaan. Kejelasan struktur organisasi akan memberikan kemudahan bagi pimpinan untuk mendistribusikan jabatan kepada karyawan secara tepat seperti pembentukan pusat pertanggungjawaban yang baik, kemampuan dalam mewujudkan tujuan organisasi dan lingkungan bisnis yang dihadapi oleh perusahaan. Perusahaan juga memiliki jejaring informasi untuk mempermudah kebijakan dan keputusan yang dilakukan pimpinan. Selain jejaring informasi, di dalam perusahaan diperlukan alat untuk memotivasi kinerja yaitu sistem penghargaan untuk mencapai tujuan organisasi (*goal*).

Sistem pengendalian manajemen yang tepat diharapkan dapat meningkatkan kualitas barang dan jasa yang akan dijual kepada konsumen. Sistem perencanaan dan pengendalian manajemen terdiri dari proses dan struktur sistem yang terdiri atas *quality goal*, *quality feedback*, *quality incentive* (Salman dan Gudono, 2006). *Quality Goal* diartikan tujuan atau tingkat kinerja seorang individu atau organisasi yang harus dicapai. *Quality Feedback* digunakan sebagai informasi untuk mengevaluasi langkah-langkah untuk melaksanakan suatu rencana yang lebih baik lagi untuk menghasilkan kinerja manajerial yang baik. *Quality Incentive* merupakan pemberian penghargaan dari perusahaan untuk mengakui adanya perbaikan dari seorang pekerja sehingga diharapkan individu dapat memaksimalkan kinerjanya.

Suatu penelitian dilakukan Salman Jumaili dan Gudono (2006) memberikan bukti empiris mengenai adanya hubungan komponen sistem pengendalian manajemen (*quality goal, quality feedback, dan quality incentive*) terhadap kinerja kualitas dan hubungan dari kinerja kualitas terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan dan hubungan kepuasan pelanggan terhadap kinerja keuangan pada perusahaan yang menerapkan *total quality management*. Ini dikarenakan komunikasi dalam meningkatkan kualitas produk unit akan meningkatkan sasaran tujuan dan diharapkan dapat mempengaruhi arah dari usaha yang dilakukan pekerja dan informasi yang tepat dapat memberikan petunjuk untuk perbaikan serta dengan pemberian penghargaan terhadap individu atau kelompok yang memiliki kinerja baik dapat meningkatkan tujuan perusahaan. Sedangkan penelitian Kartini (2011), ingin mengungkapkan pengaruh komponen sistem pengendalian manajemen (*quality goal, quality feedback, quality incentive*) terhadap kinerja manajerial dengan budaya organisasi sebagai variabel intervening. Hasil pengujian hipotesis, menunjukkan komponen sistem pengendalian manajemen yaitu *quality goal, quality feedback, quality incentive* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial dengan budaya organisasi sebagai variabel intervening. Di karenakan budaya organisasi tidak dapat memediasi *quality goal, quality feedback dan quality incentive* terhadap kinerja manajerial yaitu tidak dapat memberikan solusi untuk manajer dalam menjalankan tujuannya, rendahnya penyampaian informasi melalui nilai budaya berupa larangan yang dianut oleh personel organisasi, serta pemberian incentive memperlemah budaya organisasi karena dianggap pilih kasih sehingga manajer tidak mampu meningkatkan kinerja manajerial. Karena masih sedikitnya literatur mengenai penelitian ini dan hasil yang berbeda, peneliti mencoba melakukan penelitian ulang dengan mengambil perusahaan *Fast Food* (makanan cepat saji). Maka peneliti mengambil judul yaitu : “Pengaruh Komponen Sistem Pengendalian Manajemen (*Quality Goal, Quality Feedback, dan Quality Incentive*) terhadap Kinerja Manajerial”.

## **PERMASALAHAN**

Apakah Komponen Sistem Pengendalian Manajemen yaitu *Quality Goal*, *Quality Feedback*, *Quality Incentive* berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial ?

## **LANDASAN TEORI**

### **Teori Kontinjensi**

Teori kontinjensi adalah sebuah teori perilaku yang mengklaim bahwa tidak ada satu cara terbaik untuk merancang struktur organisasi dalam semua situasi lingkungan. Menurut Otley dalam Arnold (2013), Teori kontinjensi dapat digunakan untuk menganalisis desain dan sistem akuntansi manajemen untuk memberikan informasi yang dapat digunakan perusahaan untuk berbagai macam tujuan dan untuk menghadapi persaingan. Teori kontinjensi dalam akuntansi manajemen menunjukkan suatu upaya dalam penentuan sistem pengendalian yang memungkinkan atas keadaan yang ada pada suatu organisasi. Pendekatan kontinjensi diperlukan untuk mengevaluasi faktor-faktor kondisional yang menyebabkan sistem pengendalian manajemen lebih efektif.

Menurut Otley dalam Arnold (2013), peneliti telah menerapkan pendekatan kontinjensi guna menganalisis dan mendesain sistem kontrol, khususnya di bidang sistem akuntansi manajemen. Persaingan yang ketat saat ini membuat manajer harus melakukan pengendalian kegiatan organisasi dengan memberi otoritas dan pertanggungjawaban untuk tugas manajer dan pegawai. Pengendalian yang efektif dapat mendorong manajer untuk membuat keputusan yang mengarah kepada tujuan organisasi. Aktivitas pengendalian berusaha dalam memotivasi pada karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengendalian berbeda dengan perencanaan. Perencanaan berkaitan dengan penentuan tujuan dan sasaran perusahaan sedangkan pengendalian memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan. Menurut teori kontinjensi tujuan akhir sebuah organisasi adalah agar bisa bertahan, bisa tumbuh, dan keberlangsungan hidup sebuah organisasi.

### **Sistem Pengendalian Manajemen**

Perusahaan diibaratkan manusia yang perlu makan, bekerja, dan istirahat secara teratur dan terkendali. Jika metabolisme tubuh tidak baik, ia berpotensi

menderita berbagai penyakit. Orang yang sukses adalah orang yang terorganisasi dengan baik, memiliki tujuan hidup, memiliki pengendalian diri, dan cinta dalam hatinya. Itu juga berlaku untuk perusahaan (organisasi). Untuk mencapai kinerja optimal, perusahaan haruslah terorganisasi dengan baik, memiliki visi dan misi, memiliki daya Pengendalian Manajemen, dan untuk proses pengambilan keputusan yang tepat. Pengetahuan itu adalah Sistem Pengendalian Manajemen.

Sistem itu sendiri berasal dari bahasa latin *systema* dan bahasa Yunani *sustema*. Menurut Davis, G.B dalam Sanjaya Yasin (2012), Sistem adalah kumpulan dari elemen yang beroperasi bersama-sama untuk menyelesaikan suatu sasaran atau tujuan tertentu. Menurut Arief Suadi dalam Abdul Halim,dkk (2000:3) pengertian sistem dalam konteks sistem pengendalian manajemen adalah sekelompok komponen yang masing-masing saling menunjang dan saling berhubungan. Pengendalian menurut Hansen dan Mowen dalam Abdul Halim,dkk (2000:4) adalah proses penetapan standar, dengan menerima umpan balik berupa kinerja dan mengambil tindakan yang diperlukan jika kinerja sesungguhnya berbeda dengan apa yang telah direncanakan. Sistem Pengendalian Manajemen menurut Anthony dan Govindarajan dalam Abdul Halim,dkk (2000:13) adalah suatu alat komunikasi yang saling berhubungan untuk mengimplementasikan strategi yang berfungsi untuk memotivasi anggota-anggota organisasi guna mencapai tujuan organisasi secara berkesinambungan.

Menurut Anthony dan Reece dalam Aldo (2013), Sistem pengendalian manajemen mempunyai beberapa ciri penting, yaitu :

- a. Sistem pengendalian manajemen digunakan untuk mengendalikan seluruh organisasi, termasuk pengendalian terhadap seluruh sumber daya (*resources*) yang digunakan, baik manusia, alat-alat dan teknologi, maupun hasil yang diperoleh organisasi, sehingga proses pencapaian tujuan organisasi dapat berjalan lancar.
- b. Pengendalian manajemen bertolak dari strategi dan teknik evaluasi yang berintegrasi dan menyeluruh, serta kurang bersifat perhitungan yang pasti dalam mengevaluasi sesuatu.



c. Pengendalian manajemen lebih berorientasi pada manusia, karena pengendalian manajemen lebih ditujukan untuk membantu manager mencapai strategi organisasi dan bukan untuk memperbaiki detail catatan.

### **Komponen Sistem Pengendalian Manajemen**

Menurut pandangan Flamholtz dan Maiga dan Jacob dalam Salman Jumaili dan Gudono (2006) menyatakan bahwa sistem pengendalian akan mempengaruhi arah dan tingkat usaha yang ditunjukkan oleh individual. Terkait dengan penulisan ini komponen sistem pengendalian manajemen yang diangkat yaitu kualitas (*quality*). Menurut Salman Jumaili dan Gudono (2006) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pelanggan. Bagian dari kualitas dalam penelitian ini antara lain *quality goal*, *quality feedback*, *quality incentive* yang diharapkan untuk meningkatkan kondisi yang memotivasi para pekerja unit bisnis untuk mencapai hasil (*outcomes*) yang diinginkan.

#### 1. *Quality Goal*

Suatu organisasi yang berdiri pasti mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai. Tujuan tertentu dalam hal ini yaitu pernyataan mengenai apa yang hendak dicapai suatu organisasi. Agar tujuan organisasi berjalan dengan semestinya, perusahaan harus menentukan terlebih dahulu bisnis apa yang akan dijalankan yang tertuang dalam misi perusahaan. Setelah ditemukan misi perusahaan, langkah selanjutnya menggambarkan kondisi organisasi yang hendak diwujudkan di masa depan yang tertuang dalam visi perusahaan. Dengan demikian, untuk mewujudkan visi organisasi melalui misi yang telah dipilih, diperlukan suatu sistem perencanaan dan pengendalian kegiatan perusahaan yang termasuk bagian dari komponen sistem pengendalian manajemen yaitu *quality goal*. Menurut Locke et.al dalam Salman Jumaili dan Gudono (2006) *quality goal* adalah tujuan atau tingkat kinerja yang harus dicapai oleh individu atau organisasi.

Organisasi harus menetapkan cara atau target serta mengarahkan aktivitas untuk mencapai tujuan. Semakin sering organisasi mengkomunikasikan sasaran pada karyawan dalam bentuk target, maka tingkat komunikasi sasaran kualitas organisasi semakin baik. Dengan adanya komunikasi mengenai *quality goal*,

diharapkan akan mengarahkan individu dalam meningkatkan kinerja sehingga sesuai yang diharapkan perusahaan. Menurut Dita Primiarsih (2011) Sebuah perusahaan memiliki *quality goal* jika :

- a. Mempunyai tujuan yang jelas.
- b. Mempunyai tujuan yang terukur.
- c. Tujuan mampu untuk dilaksanakan.
- d. Dapat diterima dan dimengerti.
- e. Realistis dan sesuai dengan kompetensi.

## 2. *Quality Feedback*

*Quality feedback* dapat dikategorikan sebagai jaringan informasi yang dirancang untuk mempersatukan berbagai komponen yang membentuk organisasi dalam jaringan organisasi untuk kepentingan pelayanan pelanggan dan sebagai faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Maiga dan Jacob dalam Dita Primiarsih (2011) pengertian *quality feedback* (umpan balik kualitas) dikatakan sebagai pemenuhan beberapa fungsi dan biasanya mengacu pada informasi atas pencapaian tingkatan kinerja atau cara, yang menggambarkan bahwa efisiensi pencapaian kinerja telah dilaksanakan. Menurut Baker dalam Salman Jumaili dan Gudono (2006), *Feedback* terhadap kinerja diperlukan untuk memungkinkan para karyawan menentukan hubungan antara perilaku mereka sendiri dan *outcomes* dari proses produksi. *Feedback* juga diperlukan untuk menentukan hubungan yang berkualitas antara karyawan, antara manajer dengan karyawan, antara perusahaan dengan pemasok, dan antara perusahaan dengan mitra bisnisnya. Ciri-ciri sebuah perusahaan yang memiliki *quality feedback* menurut Dita Primiarsih (2011) antara lain

- a. Mampu memberikan nilai kesesuaian perilaku sesungguhnya dengan perilaku yang diharapkan.
- b. Mampu memberikan informasi mengenai sebuah tingkatan dari kinerja atau cara dan efisiensi dimana proses kinerja dilakukan.
- c. Mampu menimbulkan kesadaran tentang apa yang diharapkan dari tindakan personel yang bersangkutan .

- d. Mempunyai ukuran yang jelas.
- e. Dapat diterima dan dimengerti.

### 3. *Quality Incentive*

Komponen sistem pengendalian manajemen yang ketiga adalah insentif. Insentif dapat digolongkan sebagai sistem penghargaan yang diberikan kepada personel organisasi dalam perusahaan yang terikat dengan ukuran kinerja secara spesifik, sehingga perilaku seseorang cenderung akan berpedoman atas keinginan untuk mengoptimalkan ukuran kinerja. Insentif kualitas (*quality incentives*) menurut Maiga dan Jacob, (2005) dalam Dita Primiarsih (2011) adalah sistem pengakuan dan penghargaan terhadap peningkatan kualitas individu maupun kelompok. Govindarajan dan Gupta dalam Salman Jumaili dan Gudono menyatakan penghargaan yang diterima dikaitkan pada ukuran kinerja spesifik, perilaku dipandu dan diarahkan pada keinginan optimisasi ukuran kinerja. Penghargaan tidak hanya dapat diukur melalui aspek keuangan, namun dapat diukur dari aspek non keuangan dengan ukuran kinerja di bidang operasional. Insentif yang diukur dari aspek non keuangan dapat bersifat jangka panjang. Menurut Mulyadi dalam Dita Primiarsih (2011) insentif terbagi menjadi dua jenis, yaitu :

#### 1. Insentif jangka pendek.

Insentif jangka pendek berupa bonus, kenaikan gaji/upah, kenaikan pangkat, penghargaan berupa barang atau perjalanan wisata dan pembayaran tunai yang didasarkan atas kinerja yang diukur periode satu tahun atau kurang. Penghargaan dapat didasarkan pada kinerja individu atau kelompok seperti tim kerja, pusat laba, atau perusahaan secara keseluruhan.

#### 2. Insentif jangka panjang.

Insentif jangka panjang didasarkan pada kinerja yang diukur selama jangka waktu lebih dari satu tahun. Penghargaan ini biasanya diberikan terbatas untuk tingkat manajemen puncak. Kinerja umumnya dipakai sebagai dasar penentuan insentif jangka panjang. Mulyadi, Anthony dan Govindarajan dalam Dita Primiarsih (2011) menyatakan bahwa penghargaan meningkatkan motivasi

personel dalam mewujudkan kinerja, sehingga membantu personel memutuskan bagaimana mereka mengalokasikan waktu, perhatian dan usaha mereka serta suatu insentif yang positif akan meningkatkan kepuasan dari kebutuhan individual. Robert Kreitner dan Angelo Kinicki dalam Dita Primiarsih (2011) mengemukakan kriteria penghargaan untuk mencapai *quality incentive*, yaitu :

- a. Penghargaan harus dihargai oleh penerima.
- b. Penghargaan harus cukup besar agar mempunyai dampak.
- b. Penghargaan harus dapat dimengerti oleh penerima.
- c. Penghargaan harus diberikan pada saat yang tepat.
- d. Penghargaan harus dapat dirubah.

### **Kinerja Manajerial**

Kinerja manajerial menurut Mahoney et.al dalam Desy Lesmana (2011) adalah kecakapan manajer dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan manajerial. Kinerja manajerial merupakan kuantitas dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan oleh individu, kelompok, atau organisasi serta dapat diperoleh dari upaya manajer untuk meningkatkan pengelolaan organisasi secara efektif. Menurut Mahoney et.al dalam Kartini 2011, Kinerja manajerial merupakan hasil dari proses aktivitas manajerial yang efektif yang diukur dengan mempergunakan indikator :

1. Perencanaan adalah penentuan kebijakan dan sekumpulan kegiatan untuk selanjutnya dilaksanakan dengan mempertimbangkan kondisi waktu sekarang dan yang akan datang yang bertujuan untuk memberikan pedoman dan tata cara pelaksanaan tujuan, kebijakan, prosedur, penganggaran dan program kerja sehingga terlaksana sesuai sasaran yang telah ditetapkan.
2. Investigasi merupakan kegiatan untuk melakukan pemeriksaan melalui pengumpulan dan penyampaian informasi sebagai bahan pencatatan, pembuatan laporan, sehingga mempermudah dilaksanakannya pengukuran hasil dan analisis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan.
3. Koordinasi, menyelaraskan tindakan yang meliputi pertukaran informasi dengan orang-orang dalam unit organisasi lainnya, guna dapat berhubungan dan menyesuaikan program yang akan dijalankan.

4. Evaluasi adalah penilaian yang dilakukan oleh pimpinan terhadap rencana yang telah dibuat, dan ditujukan untuk menilai pegawai dan catatan hasil kerja sehingga dari hasil penilaian tersebut dapat diambil keputusan yang diperlukan.
5. Supervisi, yaitu penilaian atas usulan kinerja yang diamati dan dilaporkan.
6. Staffing, yaitu memelihara dan mempertahankan bawahan dalam suatu unit kerja, menyeleksi pekerjaan baru, menempatkan dan mempromosikan pekerjaan tersebut dalam unitnya atau unit kerja lainnya.
7. Negoisasi, yaitu usaha untuk memperoleh kesepakatan dalam hal pembelian, penjualan atau kontrak untuk barang-barang dan jasa.
8. Representasi, yaitu menyampaikan informasi tentang visi, misi, dan kegiatan organisasi dengan menghadiri pertemuan kelompok bisnis dan konsultasi dengan kantor lain.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **1. Pengaruh *Quality Goal* Terhadap Kinerja Manajerial**

Organisasi menetapkan tujuan atau target serta mengarahkan aktivitas untuk mencapai tujuan. Semakin sering organisasi mengkomunikasikan sasaran pada karyawan dalam bentuk target, maka tingkat komunikasi sasaran kualitas organisasi semakin baik. Menurut penelitian yang dilakukan Salman dan Gudono (2006), peningkatan komunikasi mengenai *quality goal* yang didasarkan pada produk sisa, pekerjaan ulang, dan *defect* untuk pekerja pabrik akan berhubungan positif dengan kinerja kualitas, dikarenakan komunikasi dari kualitas produk unit bisnis meningkatkan sasaran tujuan dan diharapkan dapat mempengaruhi arah dari usaha yang dilakukan pekerja dalam meningkatkan kualitas produk unit mereka.

$H_1$  : *Quality Goal* berpengaruh terhadap kinerja manajerial

#### **2. Pengaruh *Quality Feedback* Terhadap Kinerja Manajerial**

Menurut Maiga dan Jacob dalam Dita Primiarsih (2011) *quality feedback* dinyatakan sebagai pemenuhan beberapa fungsi dan biasanya mengacu pada informasi atas pencapaian tingkatan kinerja atau cara, yang menggambarkan bahwa efisiensi pencapaian kinerja telah dilaksanakan. Menurut Baker dalam

Salman dan Gudono (2006), *Feedback* terhadap kinerja diperlukan untuk memungkinkan para karyawan menentukan hubungan antara perilaku mereka sendiri dan *outcomes* dari proses produksi. Menurut Salman dan Gudono (2006), frekuensi dari *quality feedback* berhubungan secara positif dengan kinerja karena informasi yang tepat dapat memberikan petunjuk untuk perbaikan

H<sub>2</sub> : *Quality Feedback* berpengaruh terhadap kinerja manajerial

### 3. Pengaruh *Quality Incentive* Terhadap Kinerja Manajerial

Menurut Mulyadi, Anthony dan Govindarajan dalam Dita Primiarsih (2011) menyatakan bahwa penghargaan meningkatkan motivasi personel dalam mewujudkan kinerja, sehingga membantu personel dalam memutuskan bagaimana mengalokasikan waktu, perhatian dan usaha serta insentif yang positif akan meningkatkan kepuasan dari kebutuhan individual. Govindarajan dan Gupta dalam Kartini (2011) menyatakan ketika penghargaan yang diterima dikaitkan pada ukuran kinerja spesifik, perilaku dipandu dan diarahkan pada keinginan untuk optimisasi ukuran kinerja. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Salman dan Gudono (2006) menyatakan bahwa *quality incentive* akan berhubungan positif terhadap kinerja kualitas dengan pemberian penghargaan terhadap individu atau kelompok yang memiliki kinerja baik.

H<sub>3</sub> : *Quality Incentive* berpengaruh terhadap kinerja manajerial

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi empiris. Jenis penelitian ini bersifat asosiatif untuk mengetahui dan memaparkan pengaruh komponen sistem pengendalian (*Quality Goal*, *Quality Feedback*, dan *Quality Incentive*) terhadap kinerja manajerial

### **Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh perusahaan *Fast Food* di kota Palembang. Sampel dari penelitian ini yaitu manajer yang terdapat di perusahaan *Fast Food* di kota Palembang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini

menggunakan *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah metode penetapan sampel dengan didasarkan kriteria. Adapun kriteria yang akan digunakan yaitu :

1. Manajer perusahaan bergerak di bidang *Fast Food* ( makanan cepat saji )
2. Manajer perusahaan yang telah bekerja minimal 2 tahun atau lebih. Manajer tingkat menengah yaitu manajer pemasaran, manajer keuangan dan manajer personalia. Hal ini patut dipertimbangkan untuk memastikan bahwa manajer tersebut lebih mengetahui kondisi perusahaan tersebut.

### **Jenis Data Penelitian**

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya. Tipe kuesioner penelitian ini yang dipilih adalah kuesioner tertutup. Alasan pemilihan tipe ini untuk mempermudah responden dalam pengisian kuesioner oleh karena jawaban telah disediakan oleh peneliti.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey. Mekanisme pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner atau angket kepada responden. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai komponen sistem pengendalian (*Quality Goal*, *Quality Feedback*, dan *Quality Incentive*) terhadap kinerja manajerial.

### **Jenis Variabel dan Definisi Operasional**

Pada penelitian ini terdapat variabel bebas (*independent*), yaitu Komponen sistem pengendalian (*Quality Goal*, *Quality Feedback*, dan *Quality Incentive*). Sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu kinerja manajerial. Definisi operasional dan pengukuran jenis variabel berdasarkan variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*), yaitu

1. Komponen sistem pengendalian
  - a. *Quality Goal*

*Quality goal* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tujuan atau tingkat kinerja yang harus dicapai oleh individu atau organisasi yang diterjemahkan dalam visi dan misi perusahaan.

b. *Quality Feedback*

*Quality Feedback* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah informasi yang digunakan untuk mengevaluasi langkah-langkah untuk melaksanakan suatu rencana yang lebih baik untuk menghasilkan kinerja manajerial yang baik pula.

c. *Quality Incentive*

*Quality Incentive* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem pengakuan dan pemberian penghargaan untuk mengakui adanya perbaikan kualitas dari kelompok atau individu tertentu.

2. Kinerja Manajerial

Kinerja Manajerial yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil dari proses kinerja seorang individu yang diukur melalui indikator menurut Mahoney dalam Kartini 2011. Skala kinerja terdiri 1 sampai 5.

**Teknik Analisis Data**

Untuk melihat jawaban dari responden peneliti menggunakan alat bantu pengolahan data secara komputerisasi yaitu dengan program *SPSS* versi 16.00 yang memperkuat pengolahan dan penganalisan data yang telah dilakukan dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi. Adapun beberapa pengujian yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini antara lain :

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Uji validitas menunjukkan suatu pengujian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur valid atau tidaknya data digunakan metode *pearson product moment*. Tingkat signifikansi yang digunakan 5%, dimana keputusan mengenai valid atau tidaknya tiap pernyataan diambil dengan melihat koefisien korelasi hitung( $r$ ). Apabila koefisien korelasi hitung lebih besar daripada nilai koefisien korelasi pada tabel maka instrumen yang diuji dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas Data



Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur berkali-kali sehingga data yang dihasilkan menunjukkan akurasi dan ketepatan (konsisten). Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *cronbach alpha* yaitu untuk menguji kelayakan terhadap konsistensi seluruh skala yang digunakan sehingga menghasilkan data yang dipercaya. Suatu penelitian dikatakan reliabel jika nilai alpha tersebut  $> 0,60$ .

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05.

### b. Uji *Multikolinearitas* Data

Uji *multikolinearitas* data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (independent). Uji *multikolinearitas* dapat dilihat dari nilai *Tolerance* atau *Variance Inflation Factor (VIF)*. Variabel yang tidak mengalami *multikolinearitas* jika tingkat nilai *Tolerance*  $> 0,1$  dan nilai *VIF*  $< 10$ .

### c. Uji *Heterokedastisitas* Data

Uji *Heterokedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Untuk mendeteksi ada tidaknya *heterokedastisitas* dapat dilakukan dengan Uji *Gletser* yaitu meregres nilai *absolute residual* terhadap variabel independent. Uji *Gletser* memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Jika signifikansi  $\leq 0,05$  maka terjadi *heterokedastisitas*
2. Jika signifikansi  $\geq 0,05$  maka tidak terjadi *heterokedastisitas*

### d. Analisis Regresi Berganda

Hipotesis yang diuji ada tiga yaitu untuk melihat Pengaruh Komponen Sistem Pengendalian Manajemen (*Quality Goal, Quality Feedback, Quality*

*Incentive*) terhadap Kinerja Manajerial. Dimana,  $H_1$  ditunjukkan  $b_1X_1$ ,  $H_2$  ditunjukkan  $b_2X_2$ , dan  $H_3$  ditunjukkan  $b_3X_3$ .

Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

a = Konstanta

$b_1b_2b_3$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = *Quality Goal*

$X_2$  = *Quality Feedback*

$X_3$  = *Quality Incentive*

e = Standar *Error*

Setelah mendapatkan persamaan regresi maka selanjutnya dilakukan pengujian sebagai berikut :

1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Koefisien determinasi digunakan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien adalah nol atau satu. Nilai  $R^2$  yang kecil atau mendekati satu berarti kemampuan variabel bebas (independent) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (dependen). Nilai  $R^2$  dapat diketahui pada hasil Pengolahan SPSS dengan melihat nilai *Adjusted R Square*.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan cara Uji T. Uji T digunakan untuk pengambilan keputusan dalam menentukan diterima atau ditolaknya suatu hipotesis. Uji dilakukan pada tingkat signifikansi 5% dengan kriteria penerimaan dan penolakan sebagai berikut:

1. Jika  $t$  hitung  $< t$  tabel atau signifikansi  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak
2. Jika  $t$  hitung  $> t$  tabel atau signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis diterima

## **ANALISIS DATA**

### **Data Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah para manajer yang bekerja pada perusahaan *Fastfood* Palembang. Sampel yang digunakan manajer pemasaran, manajer keuangan, dan manajer personalia yang bekerja di perusahaan *Fastfood* yang berada di kota Palembang. Penelitian dimulai dengan mencari nama-nama perusahaan *Fastfood* menggunakan fasilitas internet. Penyebaran kuesioner kepada seluruh manajer-manajer yang bekerja di perusahaan *Fastfood* yang berada di Palembang. Penyebaran dilakukan selama lebih kurang 2 minggu mulai dari tanggal 30 Juni 2014 sampai 14 Juli 2014. Kuesioner dilakukan dengan langsung mengantarkan kuesioner kepada responden.

Kuesioner disebarakan terdiri dari 3 rangkap yang berisi 19 pertanyaan masing-masing ditunjukkan kepada manajer pemasaran, manajer keuangan, dan manajer personalia perusahaan *Fastfood*. Pernyataan di dalam kuesioner terdiri dari 3 pernyataan *quality goal*, 4 pernyataan *quality feedback*, 4 pernyataan *quality incentive* dan 8 pernyataan kinerja manajerial. Seluruh pernyataan penilaiannya dilakukan dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Kuesioner yang disebarakan berjumlah 69 kuesioner dari 23 perusahaan *Fastfood*. Sebanyak 9 kuesioner tidak bisa disebarakan dikarenakan perusahaan sudah tutup dan sebanyak 6 kuesioner tidak dikembalikan, dikarenakan atasan tidak memberikan izin untuk mengisi kuesioner tersebut, sibuk atau manajer tidak ada di tempat. Kuesioner yang dikembalikan hanya berjumlah 54 kuesioner. Kuesioner dipilih dan diseleksi berdasarkan kriteria, sebanyak 16 kuesioner tidak memenuhi kriteria yaitu manajer yang dipilih adalah manajer yang telah bekerja di atas 2 tahun agar memahami kondisi perusahaan. Jadi, jumlah kuesioner yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah sebanyak 38 kuesioner.

### **Demografi Responden**

Demografi responden yang di data berdasarkan jenis kelamin, jabatan manajer, lama bekerja. Dilihat dari jenis kelamin responden dapat dijelaskan bahwa responden laki-laki sebanyak 18 orang atau 47,4% dan responden perempuan sebanyak 20 orang atau 52,6%. Jabatan responden sebagai manajer pemasaran sebanyak 10 orang atau 26,3%. Manajer keuangan sebanyak 11 orang

atau 28,9%. Manajer personalia sebanyak 17 orang atau 44,7%. Lama responden bekerja untuk 3-5 tahun sebanyak 22 orang atau 57,9%. Sedangkan >5 tahun sebanyak 16 orang atau 42,1%.

## **Pengujian Data**

### 1. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas awal terlihat bahwa beberapa item pernyataan yang dinyatakan tidak valid. Hal ini dikarenakan  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Adapun butir item yang dinyatakan tidak valid, yaitu untuk variabel Quality Incentive yang dinyatakan tidak valid adalah butir ke-4  $r_{hitungnya}$  sebesar 0,261, dan untuk Kinerja Manajerial yang dinyatakan tidak valid adalah butir ke-5  $r_{hitungnya}$  sebesar 0,202. Oleh karena itu, pernyataan yang tidak valid tersebut harus dikeluarkan dan dilakukan pengujian validitas ulang atau pengujian validitas akhir sehingga pernyataan tersebut dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas Data

Hasil pengujian reliabilitas data terlihat bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,6. Maka variabel- dapat dinyatakan reliabel.

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas Data

Berdasarkan dari hasil pengujian diperoleh nilai *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0,647 dengan asymp. signifikansi sebesar 0,796 > 0,05. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### b. Uji *Multikolinieritas* Data

Dari hasil pengujian *multikolinieritas* data dapat dilihat bahwa nilai *VIF* untuk masing-masing variabel berada jauh dibawah angka 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala *multikolinieritas* antar variabel *independent* dalam model regresi.

#### c. Uji *Heterokedastisitas* Data

Dari hasil uji *Heterokedastisitas* data terlihat nilai signifikansi variabel > 0,05. Artinya data tersebut *homoskedastisitas*, yaitu variabel bebas (*independent*) signifikansi tidak mempengaruhi variabel gantung (*dependent*).

d. Analisis Regresi Berganda

Persamaan yang didapat sebagai berikut :

$$KM = 3,509 + 0,531 QG + 0,780 QF + 0,466 QI + e$$

Setelah mendapatkan persamaan regresi, selanjutnya dilakukan pengujian :

1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Dari tampilan hasil pengolahan SPSS menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,679, hal ini berarti 67,9% Kinerja Manajerial (KM) dijelaskan oleh variabel *Quality Goal*, *Quality Feedback*, dan *Quality Incentive*. Sedangkan sisanya (100% - 67,9% = 32,1%) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan cara Uji T. Uji T digunakan untuk pengambilan keputusan dalam menentukan diterima atau ditolakny suatu hipotesis dengan signifikansi 5%. Pada tabel di bawah ini dapat dilihat hasil output SPSS untuk pengujian hipotesis. Nilai yang dilihat adalah nilai pada bagian *coefficients* pada kolom *significance (sig.)*. Berikut hasil Uji T :

**Hasil Perhitungan Uji T**

Variabel	t hitung	Signifikansi	Keterangan
<i>Quality Goal</i>	1,847	0,073	H <sub>1</sub> Ditolak
<i>Quality Feedback</i>	3,509	0,001	H <sub>2</sub> Diterima
<i>Quality Incentive</i>	1,720	0,094	H <sub>3</sub> Ditolak

**PEMBAHASAN**

**1. *Quality Goal* berpengaruh terhadap kinerja manajerial**

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan nilai  $t_{hitung} 1,720 < t_{tabel} 2,028$  dan tingkat signifikansi  $0,073 > 0,05$ . Maka hipotesis pertama ditolak. Hal

ini dapat disebabkan karena banyak hal agar *quality goal* dapat mempengaruhi kinerja manajerial di perusahaan *fastfood* Palembang.

Setiap organisasi mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai. Organisasi menetapkan cara atau target serta mengarahkan aktivitas agar mencapai tujuan perusahaan. Semakin sering organisasi mengkomunikasikan sasaran pada karyawan dalam bentuk target, maka tingkat komunikasi sasaran kualitas organisasi semakin baik. Dengan adanya komunikasi mengenai *quality goal*, diharapkan mengarahkan individu dalam meningkatkan kinerja sehingga sesuai yang diharapkan perusahaan. Sebaliknya, jika tidak ada atau kurangnya komunikasi mengenai tujuan dan sasaran perusahaan dengan baik antara manajer dengan karyawan maka *quality goal* perusahaan tidak dapat tercapai.

Dari hasil pengujian regresi linear berganda, disimpulkan bahwa *Quality Goal* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartini (2011) yang menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi *quality goal* tidak dapat memberikan solusi untuk manajer dalam menjalankan tujuannya.

## **2. *Quality Feedback* berpengaruh terhadap kinerja manajerial**

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan nilai  $t_{hitung} 3,509 > t_{tabel} 2,028$  dan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Maka hipotesis kedua diterima. Hal ini sesuai dengan hipotesis/dugaan yang telah dijabarkan bahwa *quality feedback* dapat mempengaruhi kinerja manajerial di perusahaan *fastfood* Palembang.

*Quality feedback* merupakan jaringan informasi yang dirancang untuk mempersatukan berbagai komponen yang membentuk organisasi untuk kepentingan pelayanan pelanggan dan sebagai faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya serta diperlukan untuk memungkinkan para karyawan menentukan hubungan antara perilaku mereka sendiri dan seluruh anggota yang terlibat di dalam perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang baik.

Dari hasil pengujian regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa *Quality Feedback* berhasil berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Salman dan Jumaili (2006) yang

menunjukkan bahwa informasi kualitas bisa memberikan dasar untuk mendeteksi kesalahan untuk melakukan perbaikan terus menerus di dalam perusahaan.

### **3. *Quality Incentive* berpengaruh terhadap kinerja manajerial**

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan nilai  $t_{hitung} 1,847 < t_{tabel} 2,028$  dan tingkat signifikansi  $0,094 > 0,05$ . Maka hipotesis ketiga ditolak. Hal ini disebabkan karena banyak hal agar *quality incentive* dapat mempengaruhi kinerja manajerial di perusahaan *fastfood* Palembang.

Insentif digolongkan sebagai sistem penghargaan yang diberikan kepada personel organisasi dalam perusahaan yang terikat dengan ukuran kinerja secara spesifik, sehingga perilaku seseorang cenderung akan berpedoman atas keinginan untuk mengoptimalkan ukuran kinerja. Suatu *quality incentive* akan berhubungan positif terhadap kinerja jika pemberian penghargaan dilakukan secara tepat dan diberikan terhadap individu atau kelompok yang memiliki kinerja baik. Jika penghargaan tidak dikelola secara baik oleh perusahaan, maka penghargaan tersebut tidak akan dihargai dan tidak akan mempengaruhi kinerja penerimanya. Penghargaan dapat diukur dari aspek non keuangan dengan ukuran kinerja di bidang operasional dan bersifat jangka panjang. Dari hasil penelitian, suatu *quality incentive* dari sisi non keuangan kurang bernilai sehingga dianggap tidak terlalu berguna bagi penerimanya. Sedangkan penghargaan yang berasal dari sisi keuangan dapat lebih dihargai dan mempengaruhi kinerja manajerial serta memiliki dampak lebih besar kepada yang menerimanya karena penerima dapat menggunakannya untuk keperluan sehari-hari.

Dari hasil pengujian regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa *Quality Incentive* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartini (2011) yang menunjukkan bahwa pemberian incentive memperlemah budaya organisasi karena dianggap pilih kasih sehingga manajer tidak mampu meningkatkan kinerja manajerial.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan membuktikan pengaruh Komponen Sistem Pengendalian Manajemen yaitu *Quality Goal*, *Quality Feedback*, *Quality Incentive* berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial. Penelitian ini dilakukan terhadap 38 responden di Perusahaan *Fastfood* Palembang.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *quality goal* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial. Ini dikarenakan tidak ada atau kurangnya komunikasi mengenai tujuan dan sasaran perusahaan dengan baik antara manajer dengan karyawan maka *quality goal* perusahaan tidak dapat tercapai. Komponen kedua yaitu *quality feedback* memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial. *Quality feedback* dapat menjadi jaringan informasi organisasi dalam mencapai tujuan, menjadi dasar untuk melakukan perbaikan terus menerus di dalam perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Komponen ketiga yaitu *Quality Incentive* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial. Ini dikarenakan suatu *quality incentive* dari aspek non keuangan dianggap kurang bernilai dibandingkan dengan sisi keuangan lebih dihargai dan mempengaruhi kinerja manajerial serta memiliki dampak lebih besar kepada penerima

#### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang memungkinkan dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu variabel *quality goal* tidak dapat menjadi variabel *independent* karena sulit mempengaruhi variabel *dependent*. Variabel ini tidak dapat mempengaruhi secara langsung variabel *dependent*.

#### **Saran**

Saran kepada pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini yaitu mengganti variabel *quality goal* dari variabel *independent* menjadi variabel *intervening* dalam penelitian lain agar dapat menjadi mediasi variabel *dependent* dan berhubungan langsung dengan variabel *dependent*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, dkk. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisi Revisi. UPP AMP - YKPN. Yogyakarta.
- Azizullah. 2012. Sistem Pengendalian Mmanajemen pada PT Tempesta International. (<http://blogspot.com>). Diakses tanggal 8 September 2014.
- Aldo Aulia. 2013. Pentingnya Sistem Pengendalian Manajemen. (<http://www.wordpress.com>). Diakses tanggal 22 April 2014.
- Arnold. 2013. Teori Kontinjensi dalam Akuntansi Manajemen. (<http://www.scribd.com>). Diakses tanggal 8 September 2014
- Dita Primiarsih. 2011. Hubungan Komponen Sistem Pengendalian Manajemen (*Quality Goal, Quality Feedback* dan *Quality Incentive*) dengan Kinerja Kualitas. *Tesis*. Universitas Pasundan.
- Desi Lesmana. 2011. Pengaruh Penganggaran Partisipatif, Sistem Pengukuran Kinerja dan Kompensasi Insentif terhadap Kinerja Manajerial Perguruan Tinggi Swasta di Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, Vol 1 No 3. Hal 238-252.
- Jantje Eduard. 2012. Peran Sistem Pengendalian Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan : Analisis Kontinjensi dan *Resource-Based View*. *Disertasi*. Prodi Doktor Ilmu Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jogiyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi 1. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Kartini. 2011. Pengaruh Komponen Sistem Pengendalian Manajemen (*Quality Goal, Quality Feedback* dan *Quality Incentive*) terhadap Kinerja Manajerial melalui Budaya Organisasi sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Prodi Akuntansi STIE Musi. Palembang.
- Mulyadi dan Johny Setyawan. 1999. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Edisi 1. Aditya Media. Yogyakarta.
- Salman Jumaili dan Gudono. 2006. Hubungan Komponen Sistem Pengendalian Manajemen (*Quality Goal, Quality Feedback* dan *Quality Incentive*) terhadap Kinerja Kualitas dan Konsekuensi terhadap Kinerja Keuangan. *Simposium Nasional Akuntansi 9*. Padang.
- Sanjaya Yasin. 2012. Pengertian Sistem. (<http://www.sarjanaku.com>). Diakses tanggal 22 April 2014.
- Tutik Dwi Karyanti. 2010. Pengaruh Kejelasan Sasaran, Desentralisasi, dan Sistem Pengukuran terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Maksi*, Vol 10 No 2. Hal 170-185.