

**EVALUASIAN KOMPARASI DARI EFEK SISTEM KONTROL MANAJEMEN  
MANUFAKTUR KINERJA SAAT OPERASIONAL DENGAN PROGRAM  
AUDITAN BERBASIS HISTORICAL COST BERPOSTULAT GOING  
CONCERN: MODEL PATH ANALITIS**

**Petrolis Nusa Perdana**

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta  
petrolis98@unj.ac.id

***ABSTRACT***

*This study uses a linear model of structural relations (LISREL) to investigate the influence of management control system (that is the objectives associated with quality, quality feedback and incentive-compensation) on the suitability of the quality and sustainability influence on the quality of customer satisfaction. Comparison management control on the spot with the results of normative audited based on historical cost with going concern postulated where the results show support for the theoretical framework that links objectives, feedback and incentives for quality conformance which is more optimal than the evaluation of past or simultaneously with current implementation. The results also demonstrate the suitability of which has a significant impact on customer satisfaction and also mediates the relationship between the management control system, audit results and customer satisfaction.*

*Keywords: Management Control Systems, Manufacturing Performance, Program Audit, Historical Cost Basis, Going Concern, Path Analytic Model.*

## PENDAHULUAN

Strategi manufaktur dewasa ini melihat kualitas produk sebagai salah satu prioritas utama yang hampir absolut untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Hill 1997). Disisi proses manufaktur, sistem kontrol juga menyoroti cara di mana unit bisnis menyebarkan sumber daya-sumber dayanya (Hayes dan Beroda, 1984) dan efektif dalam menggunakan kekuatan (Swamidass dan Newell 1987) untuk melengkapi strategi bisnis. Sejumlah penelitian yang ada menyelidiki efek langsung dari manufaktur sistem kontrol, misalnya:

- a) Pemberdayaan Karyawan
- b) Komitmen Karyawan,
- c) Kualitas.

Sementara sistem kontrol dapat memiliki banyak efek langsung pada ukuran kinerja. Efek perkiraan dari sistem kontrol pada variabel dependen dapat bergantung dari variabel-variabel lainnya yang dipengaruhi oleh komponen yang disertakan. Untuk itu, ada kebutuhan untuk mengatasi masalah kesesuaian kualitas dalam mengukur kinerja bisnis.

Namun demikian, dalam pelaksanaan program audit yang dilakukan, auditor juga melihat asersi-asersi dalam manajemen sebagai hal yang dapat menilai kinerja masa lampau dan proyeksi kinerja di masa yang akan datang. Hal ini sesuai dengan salah satu postulat akuntansi yaitu going

concerns. Manajemen asersi – asersi tersebut adalah:

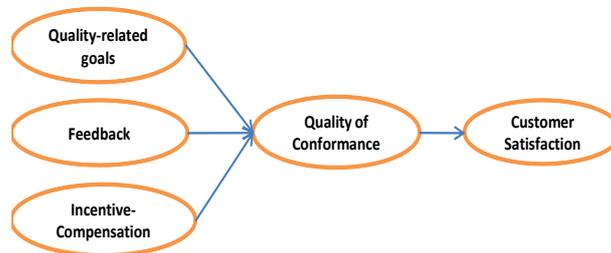
- a) *Occurrence*
- b) *Completeness*
- c) *Valuation*
- d) *Right & Obligation*
- e) *Disclosure*

Penjelasan lainnya adalah, dalam manajemen audit dikatakan bahwa tujuan audit manajemen adalah:

- a) Menilai kinerja (*performance*) manajemen dan fungsi perusahaan.
- b) Menilai efisiensi dan keekonomisan sumber daya perusahaan (manusia, mesin, dana, harta lainnya).
- c) Menilai efektifitas perusahaan dalam mencapai tujuan (*objective*) yang telah ditetapkan *top management*.
- d) Memberikan rekomendasi kepada *top management* untuk memperbaiki kelemahan pengendalian internal, sistem pengendalian manajemen, dan prosedur operasional perusahaan dalam rangka meningkatkan efisiensi, keekonomisan dan efektifitas kegiatan operasi perusahaan

Sehingga dengan demikian bisa dikatakan bahwa pendekatan audit dalam manajemen audit adalah menilai efisiensi, efektifitas dan keekonomisan fungsi perusahaan (penjualan dan pemasaran, produk-si, pergudangan dan distribusi, sumber daya manusia, akuntansi dan keuangan).

Gambar 1  
Indirect Model



Gambar 2  
Indirect Model



Berdasarkan uraian tersebut, secara lebih spesifik dan lebih rinci, masalah tersebut dapat dipecahkan menjadi sub-sub masalah sebagai berikut:

1. Sejauhmana efek sistem kontrol manajemen manufaktur kinerja saat operasional secara parsial maupun secara simultan berpengaruh dalam *Quality of Conformance* terhadap *Customer Satisfaction*.
2. Sejauh mana pengaruh program auditan berbasis *historical cost* berpostulat *going concern* secara parsial maupun secara simultan berpengaruh dalam *Quality of Conformance* terhadap *Customer Satisfaction*.

## KAJIAN PUSTAKA

Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa salah satu teknik kontrol manajemen yang paling efektif untuk mencapai peningkatan kinerja adalah untuk memberikan tujuan spesifik, menantang dan umpan balik kepada individu (Locke 1982).

Dari penelitian Wexley dan Yuki (1984) merekomendasikan bahwa karyawan harus memiliki tujuan-tujuan kinerja spesifik untuk panduan perilaku. Oleh karena itu, diharapkan bahwa harmoni antara karyawan dan tujuan organisasi lebih mungkin akan mengakibatkan pencapaian kedua set tujuan bersama. Untuk meneliti hubungan antara tujuan-tujuan yang berhubungan dengan kualitas dan

kesesuaian kualitas, maka hipotesis-hipotesis diformulasikan sebagai berikut:

*H1: Penggunaan kualitas yang berhubungan dengan tujuan berasosiasi positif dengan kesesuaian kualitas.*

Penggunaan nilai informasi kinerja ditentukan diakhir, yang memungkinkan karyawan untuk menentukan cara untuk mereka berpartisipasi. Berbagi informasi kinerja adalah komponen kritis dari proses manajemen (Katz dan Kahn 1978). Jenis-jenis informasi kinerja yang berkumpul dan disebarkan menentukan apakah karyawan pada akhirnya membayar perhatian ke perusahaan (Ilgen et al. 1979). Misalnya, jika informasi kualitas biaya diukur dan disebarkan kepada karyawan, maka karyawan akan membayar lebih banyak perhatian pada kualitas biaya. Kedua, informasi kinerja menyediakan umpan balik kepada karyawan dan manajer mereka dan dengan demikian dapat memberikan petunjuk mengenai daerah-daerah mana untuk perbaikan (Ashford dan Tsui 1991).

*H2: Penggunaan umpan balik kualitas yang sering berasosiasi positif dengan kesesuaian kualitas*

Penelitian empiris menunjukkan bahwa ketika imbalan terikat untuk kinerja, karyawan akan menyesuaikan upaya mereka untuk mengoptimalkan pendapatan mereka sendiri dan secara bersamaan

meningkatkan kinerja organisasi (Cooke 1994; Lawler 1986). Akibatnya, insentif akan meningkatkan kekhawatiran karyawan perusahaan dengan lebih erat mengikat nasib mereka untuk keberhasilan perusahaan (mills dan syahadat 1995). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa dengan menggunakan insentif kinerja pada kesesuaian kualitas, hipotesisnya dapat diformulasikan:

*H3: Penggunaan kompensasi insentif berasosiasi positif dengan kesesuaian kualitas*

Gagasan bahwa kinerja pasar dan bisnis secara keseluruhan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas produk adalah landasan dari revolusi kontemporer kualitas (George dan Weimerskirch 1994; NIST 1998). Untuk mengeksplorasi hubungan antara kesesuaian kualitas dan kepuasan pelanggan, hipotesis diuji adalah sebagai berikut:

*H4 : Penggunaan kesesuaian kualitas berasosiasi positif dengan kepuasan pelanggan*

### **Efek Langsung dari Sistem Kontrol Manajemen pada Kepuasan Pelanggan**

Meskipun dapat dihipotesiskan bahwa kesesuaian kualitas adalah kunci penghubung variabel, tidak berarti bahwa pengaruh langsung kontrol manajemen pada kepuasan pelanggan akan menjadi tidak ada. Sebaliknya, hipotesis untuk peran mediasi kesesuaian kualitas yang

langsung, dimediasi bebas "setelah" efek (yaitu, setelah akuntansi untuk kesesuaian kualitas) sistem kontrol manajemen pada kepuasan pelanggan akan menjadi kecil (besarnya) dibandingkan dengan efek "sebelum" (yaitu, sebelum mengendalikan mutu kesesuaian (yaitu, kesesuaian kualitas), dan secara tidak langsung dampak kepuasan.

Dengan demikian, hipotesis diusulkan:

*H5a: Setelah mengontrol untuk kesesuaian kualitas, efek langsung dan tidak langsung dari kualitas yang berhubungan dengan tujuan pada kepuasan pelanggan akan tidak signifikan.*

*H5b: Setelah mengendalikan untuk kesesuaian kualitas, efek langsung dan tidak langsung umpan balik kualitas pada kepuasan pelanggan akan tidak signifikan.*

*H5c: Setelah mengendalikan untuk kesesuaian kualitas, efek langsung dan tidak langsung insentif-kompensasi pada kepuasan pelanggan akan tidak signifikan.*

### **Efek Langsung dari Program Manajemen Audit pada Kepuasan Pelanggan**

Seluruh hipotesis sebelumnya berfokus kepada manajemen pengendalian di saat operasional, sedangkan yang akan di formula-

sikan dalam program manajemen audit pada kepuasan pelanggan adalah berdasarkan hasil dan evaluasi serta pengalaman *prior year* dalam hal kinerja (baik kinerja keuangan dan kinerja-kinerja lainnya, termasuk kinerja performance/KPI (*key performace indicator*).

Dengan demikian, hipotesis diusulkan:

*H6a: Setelah laporan auditan asersi completeness terpenuhi, efek langsung dan tidak langsung dari kesesuaian kualitas yang berhubungan dengan tujuan pada kepuasan pelanggan akan menjadi tidak signifikan.*

*H6b: Setelah laporan auditan asersi valuation terpenuhi, efek langsung dan tidak langsung dari kesesuaian kualitas yang berhubungan dengan tujuan pada kepuasan pelanggan akan menjadi tidak signifikan.*

*H6c: Setelah laporan auditan right & obligation terpenuhi, efek langsung dan tidak langsung dari kesesuaian kualitas yang berhubungan dengan tujuan pada kepuasan pelanggan akan menjadi tidak signifikan.*

*H6d: Setelah laporan auditan disclosure terpenuhi, efek langsung dan tidak langsung dari kesesuaian kualitas yang berhubungan dengan tujuan*

*pada kepuasan pelanggan akan menjadi tidak signifikan.*

## **METODE PENELITIAN**

Tujuan khusus dari studi ini adalah untuk menyelidiki pengaruh kualitas sistem manajemen kontrol dan pengaruh kesesuaian kualitas pada kepuasan pelanggan. Untuk tujuan ini, selama pertengahan tahun 2016, survei kuesioner digunakan sebagai metode yang efektif untuk mengumpulkan data dari lintas-bagian dari pabrik-pabrik di kawasan industri kabupaten Tangerang.

Sumber utama adalah kawasan industri manufaktur unggulan di kabupaten Tangerang. Sumber-sumber tambahan termasuk data-data dari BPS propinsi Banten dan kabupaten Tangerang serta berbagai jurnal berkala tentang teknik industri untuk artikel di jurnal apapun yang mungkin menghasilkan laporan kasus atau informasi lainnya untuk menentukan jika TQM diadopsi secara total. Dari sumber di atas, total 39 pabrik secara acak dipilih dan nama-nama manajer pabrik atau manajer kualitas (*quality manager*) dipilih.

Pertanyaan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel, diukur dengan skala *Likert*.

Tahap-tahap dalam menganalisis data adalah melakukan pengujian kualitas data, setelah memperoleh data dari responden asli lalu membuat tabulasi profil dan jawaban responden, uji asumsi klasik dan menguji hipotesis dengan

analisis regresi berganda yang dikomparasi secara kembar. Persamaannya adalah sebagai berikut:

$$a4S = \beta_0 + \beta_1P + \beta_2U + \beta_3K + e,$$
 lalu:

$$Y = \beta_0 + a4S + \beta_1P + e, \text{ dan}$$

$$Y = \beta_0 + a4S + \beta_2U + e, \text{ dan}$$

$$Y = \beta_0 + a4S + \beta_3K + e, \text{ dan}$$

$$Y = \beta_0 + a4S + e$$

Serta:

$$Y = \beta_0 + \beta_1C + \beta_2V + \beta_3R + \beta_4D + a4S + e, \text{ lalu:}$$

$$Y = \beta_0 + a4S + \beta_1C + e, \text{ dan}$$

$$Y = \beta_0 + a4S + \beta_2V + e, \text{ dan}$$

$$Y = \beta_0 + a4S + \beta_3R + e, \text{ dan}$$

$$Y = \beta_0 + a4S + \beta_4D + e,$$

Keterangan:

*Y: Kepuasan Pelanggan*

*$\beta_0$ : Intersept model*

*a: Variabel Penghubung*

*$\beta_1\beta_2\beta_3$ : koefisien regresi*

*P: Penggunaan kualitas yang berhubungan dengan tujuan*

*U: Umpan balik*

*K: Kompensasi Insentif*

*S: Kesesuaian Kualitas*

*C: Completeness*

*V: Valuation*

*R: Right & Obligation*

*D: Disclosure*

*e: error*

Toleransi kesalahan ( $\alpha$ ) yang ditetapkan sebesar 5% dengan signifikansi sebesar 95%. Penulis menetapkan toleransi kesalahan sebesar 5%, karena nilai tersebut umum digunakan dalam melakukan penelitian.

## **Pengujian Hipotesis**

Untuk mengetahui pengaruh variable kompetensi, independensi

*Available at:*

*<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/econosains/article/view/938>*

dan akuntabilitas terhadap kualitas audit maka dilakukan analisis regresi linier berganda.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel-variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (*degree of freedom*)  $df=n-k-1$  dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Kriteria pengujian yang digunakan adalah:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel} (n-k-1)$ , maka H1, H2, H3, H4, H5a, H5b, H5c, H6a, H6b, H6c, dan H6d diterima, yang memiliki arti secara statistik data yang digunakan membuktikan bahwa semua variabel independen (H1, H2, H3, H4, H5a, H5b, H5c, H6a, H6b, H6c, dan H6d) berpengaruh signifikan terhadap nilai variabel dependen (Y).

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel} (n-k-1)$ , maka H1, H2, H3, H4, H5a, H5b, H5c, H6a, H6b, H6c, dan H6d ditolak, yang memiliki arti secara statistik data yang digunakan membuktikan bahwa semua variabel independen H1, H2, H3, H4, H5a, H5b, H5c, H6a, H6b, H6c, dan H6d tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai variabel dependen (Y).

Selain itu, uji F dapat pula dilihat dari besarnya *probabilitas value* ( $p$

*value*) dibandingkan dengan 0,05 (taraf signifikansi= 5%). Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah:

Jika  $p_{value} < 0,05$  maka H1, H2 dan H3 diterima.

Jika  $p_{value} > 0,05$  maka H1, H2 dan H3 ditolak.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan dari variabel independen H1, H2, H3, H4, H5a, H5b, H5c, H6a, H6b, H6c, dan H6d secara bersama-sama terhadap kualitas audit sebagai variabel dependen dapat dilihat dari besarnya Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), dimana  $R^2$  menjelaskan seberapa besar variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependen.

### Uji Parsial (Uji t)

Untuk memperoleh keyakinan tentang kebaikan dari model regresi dalam memprediksi, harus dilakukan uji signifikansi dari masing-masing koefisien dari model.

Kriteria pengujian yang digunakan adalah:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel} (n-k-1)$ , maka H1, H2, H3, H4, H5a, H5b, H5c, H6a, H6b, H6c, dan H6d diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} (n-k-1)$ , maka H1, H2, H3, H4, H5a, H5b, H5c, H6a, H6b, H6c, dan H6d ditolak.

Selain itu, uji t tersebut dapat pula dilihat dari besarnya *probabilitas value* ( $p_{value}$ ) dibandingkan dengan 0,05 (taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$ ). Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah:

Jika  $p$  value  $< 0,05$  maka  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ ,  $H_4$ ,  $H_{5a}$ ,  $H_{5b}$ ,  $H_{5c}$ ,  $H_{6a}$ ,  $H_{6b}$ ,  $H_{6c}$ , dan  $H_{6d}$  diterima.

Jika  $p$  value  $> 0,05$  maka  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ ,  $H_4$ ,  $H_{5a}$ ,  $H_{5b}$ ,  $H_{5c}$ ,  $H_{6a}$ ,  $H_{6b}$ ,  $H_{6c}$ , dan  $H_{6d}$  ditolak.

Untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan dari variabel independen  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ ,  $H_4$ ,  $H_{5a}$ ,  $H_{5b}$ ,  $H_{5c}$ ,  $H_{6a}$ ,  $H_{6b}$ ,  $H_{6c}$ , dan  $H_{6d}$  secara parsial terhadap terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi ( $r^2$ ). Dimana  $r^2$  menjelaskan seberapa besar variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependen.

### **Conformance Quality (Kualitas Yang Memenuhi/Sesuai)**

Kualitas yang memenuhi (sesuai) digunakan sebagai variabel antededen (terdahulu) diukur dengan menggunakan empat indikator:

- a) Memo
- b) mengolah kembali
- c) cacat
- d) Internal (sebelum pengiriman) ujikinerja produk.

### **Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)**

Mengikuti penelitian sebelumnya (misalnya Ahire dan Dreyfus, 2000;

### **Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner**

Sim dan Killough, 1998) kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan empat item;

- a) Jumlah produk klaim garansi
- b) Jumlah litigasi produk
- c) Jumlah keluhan pelanggan
- d) retur penjualan

### **HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen yaitu *Penggunaan kualitas yang berhubungan dengan tujuan, Umpan balik, Kompensasi Insentif, Kesesuaian Kualitas, Completeness, Valuation, Right & Obligation, Disclosure* dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen. Objek dalam penelitian ini adalah kawasan industri manufaktur unggulan di kabupaten Tangerang yang terdaftar di dalam direktori industri Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah seluruh manajer pabrik atau manajer kualitas (*quality manager*) dalam direktori industri Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tangerang Propinsi Banten tersebut.

Keterangan	Jumlah
Jumlah Kuesioner yang dikirim	150
Jumlah Kuesioner yang tidak kembali	16
Jumlah Kuesioner yang kembali	134
Jumlah Kuesioner yang tidak dapat digunakan	2
Jumlah Kuesioner yang dapat digunakan	132
Tingkat Pengembalian Kuesioner ( <i>Respon Rate</i> )	89,33%
Tingkat Pengembalian Kuesioner yang dapat digunakan ( <i>Useable Rate</i> )	98,50%

### Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para manajer pabrik atau *quality manager* yang bekerja pada pabrik-pabrik di daerah-daerah yang terbagi dalam beberapa kawasan industri di kabupaten/kotamadya Tangerang dan Tangerang Selatan propinsi Banten Indonesia. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 132 orang dengan identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan jabatan.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Pria	113	85,61%
2.	Wanita	19	14,39%
	Total	132	100%

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah	%
1.	<30	12	9%

2.	31- 40	11	8%
3.	41-50	79	60%
4.	>50	30	23%
	Total	132	100%

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1.	SMA/Diploma	6	5%
2.	S1	123	93%
3.	S2	3	2%
4.	S3	0	0%
	Total	132	100%

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah	%
1.	Manajer / quality Controler Senior	115	87%
2.	Manajer / quality Controler Junior	17	13%
	Total	132	100%

## Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan (Y)	41.6212	2.59633	132
Penggunaan Kualitas Yang Berhubungan dengan Tujuan (P)	31.3409	2.42074	132
Umpan Balik (U)	39.9318	3.07959	132
Kompensasi Insentif (K)	39.9697	3.05157	132
Kesesuaian Kualitas (S)	49.5606	3.64714	132
Completeness (C)	41.4242	2.64754	132
Valuation (V)	41.6061	2.59406	132
Right & Obligation (R)	41.5758	2.77150	132
Disclosure (D)	34.3788	2.88595	132

### Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel di atas menunjukkan hasil pengukuran deskriptif terhadap seluruh variabel independen dan variabel dependen dari 132 sampel yang diolah dengan;

- a) 3 variabel independen *indirect model* dari kontrol manajemen manufaktur kinerja yaitu:
  - a. Penggunaan kualitas yang berhubungan dengan tujuan,
  - b. Umpan balik,
  - c. Kompensasi insentif
- b) 1 variabel penghubung *indirect model* dari kontrol manajemen manufaktur kinerja dan asersi – asersi manajemen audit berbasis *historical cost* berpostulat *going concern* yaitu kesesuaian kualitas
- c) 4 variabel independen *indirect model* dari asersi – asersi manajemen audit berbasis *historical cost* berpostulat *going concern* yaitu:
  - a. *Completeness*
  - b. *Valuation*

c. *Right & Obligation*

d. *Disclosure*

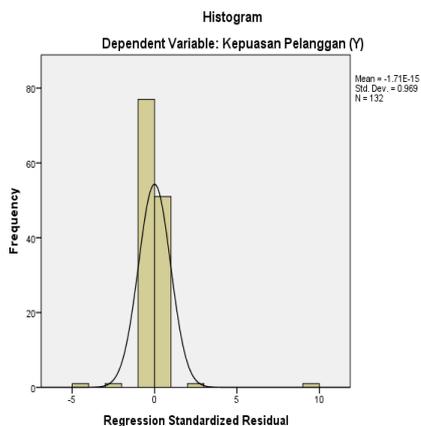
d) Kepuasan Pelanggan adalah variabel dependen (Y)

### Uji Asumsi Klasik

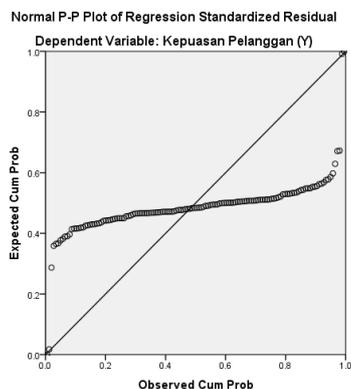
Sebelum dianalisis dengan teknik regresi, maka model persamaan regresi harus melalui uji asumsi klasik terlebih dahulu. Model regresi yang baik adalah model regresi yang didalamnya tidak terdapat masalah data yang distribusinya normal, masalah multikolinearitas dan masalah heterokedastisitas.

### Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat atau variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak.



Pada grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal (tidak memiliki kecenderungan ke kanan atau ke kiri grafik) sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Grafik tersebut menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk memperjelas sebaran dalam penelitian ini maka disajikan grafik normal *PPlot*.



Pada grafik di atas terlihat distribusi titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik searah mengikuti garis diagonal, hal ini mengindikasikan bahwa distribusi data pada penelitian ini normal.

### Uji Multikolinearitas

Setelah melakukan uji normalitas data, dilakukan pula uji multikolinearitas. Uji ini digunakan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Apabila terjadi gejala multikolinearitas, salah satu langkah untuk memperbaiki.

## Hasil Uji Multikolinearitas (*Coefficient Correlations*)

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions									
				(Constant)	Penggunaan Kualitas Yang Berhubungan dengan Tujuan (P)	Umpan Balik (U)	Kompensasi Insentif (K)	Kesesuaian Kualitas (S)	Completeness (C)	Valuation (V)	Right & Obligation (R)	Disclosure (D)	
1	1	8.969	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.008	32.552	.00	.20	.01	.01	.03	.00	.01	.01	.01	.08
	3	.006	38.599	.00	.19	.00	.03	.60	.00	.00	.00	.00	.00
	4	.006	39.408	.00	.23	.02	.51	.01	.06	.00	.00	.00	.01
	5	.005	42.405	.00	.14	.82	.03	.02	.01	.00	.00	.00	.00
	6	.003	53.852	.00	.00	.10	.35	.01	.76	.00	.00	.00	.01
	7	.002	72.367	.10	.11	.00	.01	.03	.07	.04	.06	.06	.61
	8	.001	102.467	.89	.13	.05	.06	.24	.09	.03	.05	.05	.28
	9	.000	172.996	.00	.01	.00	.01	.07	.01	.93	.87	.87	.01

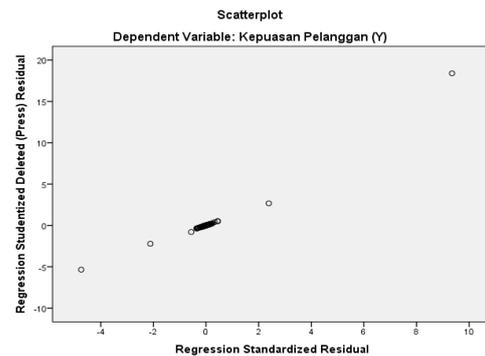
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Melihat hasil besaran korelasi antar variabel bebas tampak bahwa hanya variabel *valuation* yang mempunyai korelasi yang tertinggi di antara variabel lainnya dengan tingkat korelasi *zero order* sebesar 0,988 atau sekitar 98,8%. Oleh karena korelasi ini sudah di atas 90%, maka dapat dikatakan terjadi multikolinearitas. Hasil perhitungan nilai *tolerance* juga menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 10% yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 95%.

### Uji Heteroskedastisitas

Dasar analisis dari penelitian ini adalah jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada

sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



### Pengujian Hipotesis

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Regresi linear berganda menghubungkan satu variabel dependen dengan beberapa variabel independen dalam suatu model prediktif tunggal. Uji regresi berganda ini dapat dilihat berdasarkan tabel *Coefficients*. Berdasarkan hasil analisis regresi yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Available at:

<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/econosains/article/view/938>

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	.591	1.089		.543	.588					
Penggunaan Kualitas Yang Berhubungan dengan Tujuan (P)	.006	.015	.006	.425	.672	.018	.038	.006	.977	1.024
Umpan Balik (U)	-.001	.013	-.001	-.061	.952	.213	-.005	-.001	.895	1.117
Kompensasi Insentif (K)	.000	.013	.000	.018	.985	.191	.002	.000	.881	1.135
Kesesuaian Kualitas (S)	-.002	.011	-.003	-.209	.835	.102	-.019	-.003	.904	1.106
Completeness (C)	-.007	.015	-.007	-.453	.651	.232	-.041	-.006	.835	1.198
Valuation (V)	.948	.039	.947	24.222	.000	.988	.909	.341	.129	7.743
Right & Obligation (R)	.043	.036	.046	1.199	.233	.915	.107	.017	.137	7.288
Disclosure (D)	.000	.022	.000	.016	.987	.788	.001	.000	.331	3.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel diatas menunjukkan nilai koefisien regresi untuk variabel-variabel independen secara berturut-turut; penggunaan kualitas yang berhubungan dengan tujuan sebesar 0,006; umpan balik sebesar 0,001; kompensasi insentif sebesar 0,000; kesesuaian kualitas sebesar 0,002; completeness sebesar 0,007; valuation sebesar 0,948; right & obligation 0,043; dan disclosure sebesar 0,000. Sehingga persamaan regresinya menjadi:

$$Y = 0,591 + 0,006P + 0,001U + 0,000K + 0,002S + 0,007C + 0,948V + 0,043R + 0,00D + e$$

Hipotesis Pertama (H<sub>1</sub>).

Hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) dalam penelitian ini menyatakan H<sub>1</sub> ditolak dan H<sub>0</sub> diterima. Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel penggunaan kualitas yang berhubungan dengan tujuan terhadap variabel kesesuaian kualitas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) dalam penelitian ini ditolak.

Hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) dalam

penelitian ini menyatakan bahwa nilai t hitung sebesar -0,061 < t tabel 1,9781 sehingga t hitung < t tabel, jadi H<sub>2</sub> ditolak dan H<sub>0</sub> diterima. Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel umpan balik terhadap variabel kesesuaian kualitas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) dalam penelitian ini ditolak.

Hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) dalam penelitian ini menyatakan bahwa nilai t hitung sebesar 0,018 < t tabel 1,9781 sehingga t hitung < t tabel, jadi H<sub>3</sub> ditolak dan H<sub>0</sub> diterima. Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kompensasi insentif terhadap variabel kesesuaian kualitas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H<sub>3</sub>) dalam penelitian ini ditolak.

Hipotesis Keempat (H<sub>4</sub>) dalam penelitian ini menyatakan bahwa nilai t hitung sebesar 0,209 < t tabel 1,9781 sehingga t hitung < t tabel, jadi H<sub>4</sub> ditolak dan H<sub>0</sub> diterima. Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang

signifikan antara variabel *kesesuaian kualitas* terhadap variabel kepuasan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua ( $H_4$ ) dalam penelitian ini ditolak.

Hipotesis Kelima ( $H_{5a}$ ) dalam penelitian ini menyatakan bahwa hasil uji-t yang disajikan pada tabel IV.15 diperoleh nilai t hitung sebesar  $0,835 < t$  tabel  $1,9781$  sehingga  $t$  hitung  $< t$  tabel, jadi  $H_{5a}$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Hipotesis Kelima ( $H_{5b}$ ) dalam penelitian ini menyatakan bahwa hasil uji-t yang disajikan pada tabel IV.15 diperoleh nilai t hitung sebesar  $0,835 < t$  tabel  $1,9781$  sehingga  $t$  hitung  $< t$  tabel, jadi  $H_{5b}$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Hipotesis Kelima c ( $H_{5c}$ ) dalam penelitian ini menyatakan bahwa hasil uji-t yang disajikan pada tabel IV.15 diperoleh nilai t hitung sebesar  $0,835 < t$  tabel  $1,9781$  sehingga  $t$  hitung  $< t$  tabel, jadi  $H_{5c}$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Hipotesis Keenam a ( $H_{6a}$ ) dalam penelitian ini menyatakan bahwa hasil uji-t yang disajikan pada tabel IV.15 diperoleh nilai t hitung sebesar  $0,453 < t$  tabel  $1,9781$  sehingga  $t$  hitung  $< t$  tabel, jadi  $H_{6a}$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Hipotesis Keenam b ( $H_{6b}$ ) dalam penelitian ini menyatakan bahwa hasil uji-t yang disajikan pada tabel IV.15 diperoleh nilai t hitung sebesar  $24,222 > t$  tabel  $1,9781$  sehingga  $t$  hitung  $> t$  tabel, jadi  $H_{6b}$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Hipotesis Keenam c ( $H_{6c}$ ) dalam penelitian ini menyatakan bahwa

hasil uji-t yang disajikan pada tabel IV.15 diperoleh nilai t hitung sebesar  $1,199 < t$  tabel  $1,9781$  sehingga  $t$  hitung  $< t$  tabel, jadi  $H_{6c}$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Hipotesis Keenam d ( $H_{6d}$ ) dalam penelitian ini menyatakan bahwa 'hasil uji-t yang disajikan pada tabel IV.15 diperoleh nilai t hitung sebesar  $0,016 < t$  tabel  $1,9781$  sehingga  $t$  hitung  $< t$  tabel, jadi  $H_{6d}$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis regresi linier berganda. Dengan menggunakan sampel sebanyak 132 dan tingkat keyakinan 95%, maka didapat nilai F tabel sebesar 2,68.

$H_0$ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara penggunaan kualitas yang berhubungan dengan tujuan, umpan balik, kompensasi insentif, kesesuaian kualitas, *completeness, valuation, right & obligation* dan *disclosure* terhadap kepuasan pelanggan

$H_a$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan kualitas yang berhubungan dengan tujuan, umpan balik, kompensasi insentif, kesesuaian kualitas, *completeness, valuation, right & obligation* dan *disclosure* terhadap kepuasan pelanggan

Untuk menentukan apakah hipotesis alternatif mengenai pengaruh simultan kedelapan variabel independen terhadap satu variabel

dependen dalam penelitian ini dapat dilakukan perbandingan nilai antara

F hitung dengan F tabel.

**Uji Kelayakan Model (Uji-F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	861.596	8	107.699	617.152	.000 <sup>b</sup>
Residual	21.465	123	.175		
Total	883.061	131			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Disclosure (D), Penggunaan Kualitas Yang Berhubungan dengan Tujuan (P), Kesesuaian Kualitas (S), Kompensasi Insentif (K), Umpan Balik (U), Completeness (C), Right & Obligation (R), Valuation (V)

Berdasarkan tabel di atas, uji pengaruh simultan (Uji-F) sebesar 617,152 > 2,68 dan signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, yang berarti variabel independen yaitu penggunaan kualitas yang berhubungan

dengan tujuan, umpan balik, kompensasi insentif, kesesuaian kualitas, *completeness*, *valuation*, *right & obligation* dan *disclosure* mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan secara simultan.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.988 <sup>a</sup>	.976	.974	.41774	.976	617.152	8	123	.000	3.020

a. Predictors: (Constant), Disclosure (D), Penggunaan Kualitas Yang Berhubungan dengan Tujuan (P), Kesesuaian Kualitas (S), Kompensasi Insentif (K), Umpan Balik (U), Completeness (C), Right & Obligation (R), Valuation (V)  
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,974 (97,4%) yang berarti penggunaan kualitas yang berhubungan dengan tujuan, umpan balik, kompensasi insentif, kesesuaian kualitas, *completeness*, *valuation*, *right & obligation* dan *disclosure* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kedelapan variabel independen tersebut mampu menjelaskan variabilitas variabel dependen sebesar 97,4% sedangkan sisanya yaitu sebesar

2,6% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi.

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut ini:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kepada kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan karena perbedaan persepsi para manajer pabrik

- atau *quality controller factory* dalam memberikan pendapat mengenai pengaruh penggunaan kualitas yang berhubungan dengan tujuan terhadap kepuasan pelanggan, mengingat responden yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini tidak hanya melibatkan manajer senior yang berpengalaman tetapi juga melibatkan manajer junior.
2. Penggunaan umpan balik kualitas yang sering bersosiasi positif dengan kesesuaian kualitas tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan karena perbedaan persepsi para manajer pabrik atau *quality controller factory* dalam memberikan pendapat mengenai umpan balik terhadap kepuasan pelanggan.
  3. Penggunaan kompensasi insentif berasosiasi positif dengan kesesuaian kualitas tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan karena persepsi para manajer pabrik atau *quality controller factory* dalam memberikan pendapat mengenai kompensasi insentif tersebut beranggapan bahwa kompensasi insentif merupakan suatu skema dan norma dari mekanisme yang wajar dan sudah seharusnya didapatkan atas kinerja yang mereka lakukan dalam memenuhi target dari produksi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
  4. Penggunaan kesesuaian kualitas berasosiasi positif dengan kepuasan pelanggan tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan karena perbedaan persepsi para manajer pabrik atau *quality controller factory* dalam memberikan pendapat mengenai kesesuaian kualitas yang berhubungan dengan tujuan terhadap kepuasan pelanggan. Penyebabnya bisa dikarenakan penggunaan bahan-bahan baku dan mekanisme cara pembuatan dan pemusnahan telah diatur melalui mekanisme atau *standar operating procedure* (SOP) masing-masing pabrik milik perusahaan dan agar sesuai dengan standar nasional Indonesia (SNI), sehingga mereka tidak memikirkan berbagai inovasi dan kreasi agar pelanggan puas karena mereka hanya mengikuti SOP.
  - 5.a. Setelah mengontrol untuk kesesuaian kualitas, efek langsung dan tidak langsung dari kualitas yang berhubungan dengan tujuan pada kepuasan pelanggan akan tidak signifikan. Hal ini jelas karena pada penggunaan kesesuaian kualitas saja, tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, apalagi dengan melalui moderasi gangguan yang harus dikendalikan terlebih dahulu di variabel independen kesesuaian kualitas.

- b. Setelah mengontrol untuk kesesuaian kualitas, efek langsung dan tidak langsung umpan balik pada kepuasan pelanggan akan tidak signifikan. Hal ini jelas karena pada umpan balik saja, tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, apalagi dengan melalui moderasi gangguan yang harus dikendalikan terlebih dahulu di variabel independen kesesuaian kualitas.
- c. Setelah mengontrol untuk kesesuaian kualitas, efek langsung dan tidak langsung kompensasi insentif pada kepuasan pelanggan akan tidak signifikan. Hal ini jelas karena pada hubungan langsung kompensasi insentif saja tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, apalagi dengan melalui moderasi gangguan yang harus dikendalikan terlebih dahulu di variabel independen kesesuaian kualitas
- 6.a. Setelah laporan auditan asersi completeness terpenuhi, efek langsung dan tidak langsung dari kesesuaian kualitas pada kepuasan pelanggan akan tidak signifikan. Memang ada pengaruh bagi para manajer pabrik dan para *quality controller* dalam hal memenuhi kelengkapan bukti-bukti pekerjaan yang ditargetkan berdasarkan hasil pemeriksaan audit periode sebelumnya, akan tetapi, hal tersebut bukanlah merupakan sesuatu yang signifikan bagi mereka yang disebabkan tingkat kepedulian mereka hanyalah sebatas produksi dan menjaga standar kualitas yang telah ditetapkan.
- b. Setelah laporan auditan asersi valuation terpenuhi, efek langsung dan tidak langsung dari kesesuaian kualitas pada kepuasan pelanggan akan tidak signifikan. Variabel *valuation* merupakan variabel yang mempengaruhi secara langsung variabel kepuasan pelanggan secara signifikan. Bagi para manajer pabrik dan *quality controller*, penilaian dalam konteks harga, baik dalam target beban biaya produksi dan realisasi biaya produksi menurut persepsi mereka akan membuat pelanggan puas.
- b. Setelah laporan auditan asersi right & obligation terpenuhi, efek langsung dan tidak langsung dari kesesuaian kualitas pada kepuasan pelanggan akan tidak signifikan. Hal ini jelas karena pada hubungan langsung antara asersi *right & obligation* saja dengan kepuasan pelanggan, tidak memiliki dan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, apalagi dengan melalui moderasi gangguan yang harus dikendalikan terlebih

dahulu di variabel independen.

- c. Setelah laporan auditan asersi disclosure terpenuhi, efek langsung dan tidak langsung dari kesesuaian kualitas pada kepuasan pelanggan akan tidak signifikan. Pada variabel *disclosure* atau pengungkapan terhadap catatan atas laporan keuangan (CALK) laporan audit periode sebelumnya, para manajer pabrik atau *quality controller* mendapatkan laporan audit tersebut. Namun mereka hanya terfokus kepada laporan dan realisasi atas *Cost of Good Manufactured* (COGM), atau paling jauh hanya terfokus kepada *Cost of Good Sold* (COGS) saja. Sehingga secara keseluruhan, evaluasi atas kinerja mereka menjadi parsial dan statis karena hanya sebatas target jumlah kuantitas produksi dan deviasi nilai produksi *riil* terhadap nilai produksi yang telah ditargetkan dimuka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anthony A. Atkinson, Rajiv D. Banker, Robert S. Kaplan, dan S. Mark Young, 1997. *Management Accounting*. Edisi ke-2, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Becker, Koen De dan Yamano, Norihiko, 2007. *The Measurement of Globalisation Using International Input Output Tables*. STI Working Paper No. DST/DOC (2007)8. OECD Directorate of Science, Technology, and Industry
- Hausmann, Ricardo dan Bailey Klinger, 2006. *Structural Transformation and Patterns of Comparative Advantage in the Product Space*. Faculty Research Working Papers Series 06-041. Harvard University
- Mulyadi & J. Setyawan, 1999. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatgandaan Kinerja Perusahaan*, Aditya Media, Yogyakarta.
- Richard L. Lynch dan Kelvin f. Cross, 1993. *Performance Measurement System, Handbook of Cost Management*. Peny. Bary Brinker. New York: Warren Gorham Lamont, E3, hal. 328.