



BUKU PEDOMAN



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XII
04 - 06 November 2009



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KAPd

IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KASP



Panitia Penyeleksi Makalah

Ketua	: Dr. Setiono, Ak.
Wakil	: Dr. Khomsiyah, Ak.
Sekretaris	: M. Yusuf Jhon, Ak.
Wakil Sekretaris	: Handayani
Anggota	: Prof. Dr. Zaki Baridwan, M.Sc. Prof. Dr. Sidharta Utama, CFA, Ak. Prof. Dr. Joko Susanto Prof. Dr. Tjiptohadi Sawarjuwono Prof. Dr. Niki Lukviarman Prof. Dr. Bambang Sutopo Prof. Dr. Ilya Avianti Prof. Dr. Iwan Triyuwono Prof. Dr. Ahmad Syahroza, MBA Prof. Dr. Grahita Candrarin Prof. Dr. Syafruddin, M.Si., Ak. Dr. Jan Hoesada Dr. Dwi Martani Dr. Chaerul D. Djakman Dr. Gagaring Pagalung Dr. Abdul Hamid Habbe Dr. M. Nasir Dr. Bambang Pamungkas Dr. Tarmizi Ahmad Dr. Eddy R. Rasyid Dr. Yurniwati Dr. Memed Dr. Dian Agustia Dr. Unti Ludigdo Dr. Made Gede Wirakusuma Dr. Doddy Hapsoro Dr. Wiwik Utami Dr. Nur Fadjrih Asyik, M.Si. Dr. Syukrie, M.Si., Ak. Dr. Sylvia Veronica PN PS Dr. Nunuy Nurafiah

Panitia Pelaksana (OC)

Ketua	: Drs. H. Ubaidillah, MM, Ak.
Wakil Ketua	: Drs. Burhanuddin, M.Acc., Ak.
Sekretaris	: H. Aspahani, SE, MM, Ak.
Wakil Sekretaris	: Muhammad Nasai, SE, MAFIS, Ak.
Bendahara	: Hj. Rochmawati Daud, SE, M.Si., Ak.
Wakil Bendahara	: Emylia Yuniarti, SE, M.Si., Ak.

**DAFTAR ISI**

Daftar Isi iii

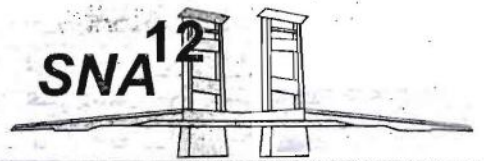
Sambutan Ketua Panitia	ix
Sambutan Rektor Universitas Sriwijaya	xi
Sambutan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya	xiii

PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	3
Nama, Bentuk, dan Tema Kegiatan	4
Tujuan Kegiatan	5
Waktu dan Tempat	5
Susunan Acara	6
Makalah yang Dipresentasikan	9
Identitas Pemakalah	16

ABSTRAKSI ARTIKEL

ARTIKEL KUANTITATIF NASIONAL	35
AKPM (AKUNTANSI KEUANGAN DAN PASAR MODAL)	37
1. Analisis Reaksi Pasar Terhadap Pengumuman Pergantian Kantor Akuntan Publik	39
2. Simultanitas Aktivisme Institusional, Struktur Kepemilikan, Kebijakan Deviden, dan Utang dalam Mengurangi Konflik Keagenan (Studi Empiris pada Perusahaan Go Publik di Indonesia)	40
3. Faktor - Faktor Penentu Kualitas Pelaporan Keuangan Dan Kepercayaan Investor	41
4. Pengaruh Pengumuman Indonesia Sustainability Reporting Award (ISRA) terhadap Abnormal Return dan Volume Perdagangan Saham (Studi Kasus pada Perusahaan Pemenang ISRA Periode 2005-2008)	42

5. Pengaruh Kecakapan Managerial terhadap Manajemen Laba dengan Kualitas Auditor sebagai Variabel Pemoderasi	43
6. Pengaruh Diversifikasi Korporat terhadap Excess Value Perusahaan Manufaktur, Perdagangan Grosir dan Eceran, Serta Properti dan Real Estat Yang Terdaftar di BEI Tahun 2005-2007	44
7. PSAK NO.5: Faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan dan Dampaknya terhadap Forward Earnings Response Coeficient (FERC)	45
8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Luas Pengungkapan dan Implikasinya terhadap Asimetri Informasi (Studi Pada Perusahaan-Perusahaan Sektor Manufaktur yang Go Public di Bursa Efek Indonesia)	46
9. Konservatisme Perusahaan di Indonesia dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya	47
10. Model OHLSON (1999) dan Prediksi Return	48
11. Pengaruh Optimalisasi Jangka Pendek Manajemen pada Tingkat Pengungkapan Wajib Informasi Perusahaan Sebelum dan Sesudah Perubahan Peraturan Undang-Undang Pengungkapan Laporan Keuangan	49
12. Indikasi Earnings Management pada Initial Public Offering	50
13. Analisis Kebijakan Dividen: Suatu Pengujian Dividend Signaling Theory dan Rent Extraction Hypothesis	51
14. Fenomena Manajemen Laba Menjelang IPO dan Kaitannya dengan Nilai Perusahaan Perdana Serta Kinerja Perusahaan Pasca IPO: Studi Empiris pada Perusahaan yang IPO di Indonesia Tahun 2000 - 2003	52
PPAK (PENDIDIKAN AKUNTANSI)	53
15. Orientasi Self Presentational dan Kemauan untuk Berprestasi dengan Motivasi Self Presentational sebagai Variabel Moderating	55
ASPAK (AKUNTANSI KEUANGAN)	57
16. Perbandingan Indikator Kinerja Keuangan Pemerintah Propinsi se-Sumatera Bagian Selatan	59
17. Studi Kebutuhan Informasi Pengguna Laporan Keuangan Pemerintah ...	60

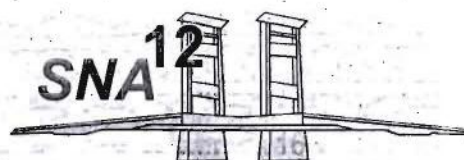


ASPAM (AKUNTANSI MANAJEMEN)	61
18. Analisis Variabel Aanteseden Perilaku Auditor Internal dan Konsekuensinya terhadap Kinerja: Studi pada Auditor di Lingkungan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Lembaga Pemerintah non Departemen	63
PPJK (PERPAJAKAN)	65
19. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sunset Policy	67
20. Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang Dimoderasi Oleh Pemeriksaan Pajak pada KPP Pratama	68
21. Hubungan Perbedaan Laba Akuntansi dan Laba Pajak dengan Perilaku Manajemen Laba dan Persistensi Laba	69
ASPSIA (SISTEM INFORMASI DAN AUDITING)	71
22. Pengaruh Organizational Learning dan IT Capability terhadap Financial Performance dengan IT Capacity sebagai Variabel Antara	73
23. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia)	74
24. Uji Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Daerah	75
25. Pengaruh Pengalaman Kerja, Independensi, Obyektivitas, Integritas, dan Kompetensi terhadap Kualitas Hasil Pemeriksaan (Studi Empiris pada Auditor di Inspektorat Se-Pulau Lombok)	76
26. Pengaruh Integrasi Organisasi terhadap Kematangan Perencanaan Sistem Informasi dan Implikasinya terhadap Kesuksesan Program Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Daerah	77
AKMK (AKUNTANSI MANAJEMEN DAN KEPERILAKUAN)	79
27. Carbonaccounting: Implikasi Strategis Perekayasaan Akuntansi Manajemen	81

28. Studi tentang Hubungan Sistem Pengukuran Kinerja Strategi Integrative, Penyelarasan Strategi Manufaktur, Pembelajaran Organisasional, dan Hasil Akhir Strategi (Penelitian Empiris pada Manajer Perusahaan Industri Manufaktur di Banten).....	82
29. Pengaruh Kinerja Lingkungan terhadap Corporate Social Responsibility (CSR) Disclosure dan Kinerja Finansial Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI	83
30. Pembagian Informasi Secara Vertikal dalam Budgeting Sharing dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Manajerial (Kajian Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Listed di Bursa Efek Indonesia)	84
31. Debiasing Outcome Effect dalam Penilaian Kinerja: Suatu Studi Eksperimen	85
32. Pengujian Efek Resensi dan Pengetahuan pada Penyajian Informasi Analisis Fundamental dan Teknis: Studi Empiris pada Pengambilan Keputusan Invenstasi Saham	86
33. Pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Hubungan Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk	87
34. Analisis Keputusan Kepatuhan Pajak: Strategi Audit Random, Perceived Probability of Audit dan Pemahaman Etika Pajak (Studi Eksperimen Laboratorium)	88
35. Penganggaran Partisipatif: Efek Pembelajaran Teori Keagenan dan Penatalayanan terhadap Kinerja Manajer dengan Sikap dan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Pemediasi (Suatu Penelitian Eksperimental)	89
SIAE (SISTEM INFORMASI, AUDITING DAN ETIKA PROFESI).....	91
36. Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Individual, dan Norma Subyektif terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Internet sebagai Sumber Pustaka	93
37. Faktor-Faktor Determinasi kualitas audit suatu studi dengan pendekatan earnings surprise benchmark	94

38. Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga terhadap Turn Over Intentions dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Auditor Kantor Akuntan Publik di Indonesia)	95
39. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional, Motivasi Kerja, Locus of Control terhadap Kepuasan Kerja, dan Prestasi Kerja Auditor	96
40. Peran Auditor Spesialisasi Industri dalam Mengurangi Manajemen Laba Akruak dan Manajemen Laba Real pada Periode Sebelum dan Setelah Keputusan Menteri Keuangan No.423/KMK.06/2002	97
41. Analisis Pengaruh Faktor Perusahaan, Kualitas Auditor, Kepemilikan Perusahaan terhadap Penerimaan Opini Audit Going Concern (Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di BEI)	98
ARTIKEL KUANTITATIF INTERNASIONAL	99
AKPM (AKUNTANSI KEUANGAN DAN PASAR MODAL)	101
42. Tunneling, Overlapping Owner, and Investor Protection: Evidence from Merger and Acquisition in Asia	103
43. The Influence of International Accounting Standards on Earnings Quality: Case in Japan	104
44. Analysis The Influence of Internal Control Compliance and Compensation System Against Unethical Behavior and Accounting Fraud Tendency (Studies at State University in East Java)	105
45. The implementation of Good Governance on the Financial Performance Achievement of Telecommunication and Technology Companies in South East Asia Countries	106
46. The Effect of Integrated Earnings Management on the Value Relevance of Earnings and Book Value of Equity	107
47. The Impact of Intellectual capital toward financial profitability and investors' capital gain on shares : an empirical investigation of indonesian banking and insurance sector for year 2005-2007	108
48. Fairness and Reciprocity in Earnings Management	109

49. Further Evidence of Asymmetric Price Reaction from Emerging Capital Markets	110
50. is an Event Responded by Investor as a non-event? Inquisitive Evidence when Differentiated between Foreign and Domestic Investors's Reaction	111
CG (CORPORATE GOVERNANCE)	113
51. Concentrated Ownership and Tax Planning	115
52. The Effect of Earnings Management and Corporate Governance Mechanism to Corporate Social Responsibility Disclosure: Study Empiris at Public Companies in Indonesia Stock Exchange	116
SIAE (SISTEM INFORMASI, AUDITING DAN ETIKA PROFESI)	117
53. Factors Influencing Auditors Acceptance of the Practice Review System	119
ASPGG (GOOD GOVERNANCE)	121
54. Impact of Corporate Governance Mechanisms on Firm Performance: Evidence from Indonesia's State - Owned Enterprises (SOEs)	123
ARTIKEL KUALITATIF INTERNASIONAL	125
AKPM (AKUNTANSI KEUANGAN DAN PASAR MODAL)	127
55. Exploring Accounting and Its Perseverance in The Javanese Ceremonies (Slametan) through Hermeneutic-Phenomenological Study	129
56. Social Construction of Financial Reporting Practice in an Indonesian Insurance Company: Javanese Culture Perspective	130
AKMK (AKUNTANSI MANAJEMEN DAN KEPERILAKUAN)	131
57. Through Gentle Beauty and Subtle Love In Performance Measurements: Introducing a "Balance" in the Balanced Scorecard (BSC) and Management Accounting Accountability	133



ARTIKEL KUALITATIF NASIONAL	135
AKPM (AKUNTANSI KEUANGAN DAN PASAR MODAL)	137
58. Semiotika Laba Akuntansi: Studi Kritis - Posmodernis Derridean ...	139
59. Retorika dalam Pelaporan Corporate Social Responsibility: Analisis Semiotik atas Sustainability Reporting PT. Aneka Tambang Tbk.	140
SIAE (SISTEM INFORMASI, AUDITING DAN ETIKA PROFESI)	141
60. Etika dan Perilaku Koruptif dalam Praktik Manajemen Laba: Studi Hermeneutika Kritis	143
AKSR (AKUNTANSI SYARIAH)	145
61. Refleksi Kinerja Manajemen Perbankan Syariah dalam Perspektif Amanah: Sebuah Studi Fenomenologis	147
62. Koreksi Konsep Nilai Tambah Syari'ah: Menimbang Pemikiran Konsep Dasar Teoritis Laporan Keuangan Akuntansi Syari'ah	148
ASPAK (AKUNTANSI KEUANGAN)	149
63. Studi Fenomenologis: Menguak Partisipasi Masyarakat dalam Proses Penyusunan APBD	151
PPJK (PERPAJAKAN)	153
64. Etika Penggelapan Pajak Perspektif Agama: Sebuah Studi Interpretatif	155
INFORMASI KOTA PALEMBANG	157
Peta Palembang	159
Peta Kampus Universitas Sriwijaya	160
Peta Kampus UNSRI Bukit Besar	160
Peta Kampus UNSRI Pasca Sarjana	161
Nomor Telepon Penting	162

Rumah Sakit	162
Apotek	163
Hotel dan Penginapan	163
Perguruan Tinggi	5
Transportasi	5
Jadwal Penerbangan	5
Restoran dan Rumah Makan	5
Kerajinan Palembang	5
Objek Wisata	5
Makanan Khas Palembang	175
PANITIA SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTAN XII	177
PENDUKUNG ACARA	183

Ass
Sala
Puji
berk
Sriw
Akun
Pem
Dala
Penc
Keua
sekt
Hasil
bagi
untuk
kema
akunt
Simpo
akunta
300 m
seban
selanju
Akhir
besar
penyel
Kompa
tersele
selama
Panitia
Drs. H.

PENGARUH SISTEM AKUNTANSI MANAJEMEN TERHADAP HUBUNGAN MANAJEMEN KUALITAS PROSES DAN KINERJA KUALITAS PRODUK

Bertha Kusuma Wardani
Universitas Islam Sultan Agung, Semarang
bertha_cookies@yahoo.com

Muhammad Ja'far S.
Universitas Islam Sultan Agung, Semarang
mjafarsyah@yahoo.com

ABSTRACT

The research was done to investigate the influence of interaction Effects of Management Accounting Systems and Process Quality Management on Product Quality Performance. Using residual analysis approach, the research tested the hypotheses.

The data was collected from Managers of manufacturing business in Central Java. There are 47 samples was collected by using direct survey and was chosen by purposive random sampling.

The result indicates that, there are no significant interaction effects of Process Quality Management and all three Management Accounting Systems measures on internal quality management. The results also indicate that, except for feedback, external quality is not function of the interaction between Process Quality Management and Management Accounting Systems variables. Based on this research, it is proven that feedback is moderating variable of the relation between Process Quality Management and Product Quality Performance.

Key Word: Management Accounting Systems, Process Quality Management, Internal Quality, External Quality

PENDAHULUAN

Tingkat persaingan dalam era globalisasi saat ini semakin tajam. Perkembangan teknologi yang semakin pesat sejalan dengan perubahan selera

konsumen. Bagi suatu perusahaan atau bisnis, hal ini memunculkan tantangan dan peluang. Suatu perusahaan harus cepat beradaptasi dengan perubahan selera para konsumen agar produk yang mereka tawarkan dapat diterima. Mereka harus memanfaatkan kemampuan yang dimiliki serta melakukan inovasi-inovasi dalam menghasilkan suatu produk agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan bisnis.

Pelaku bisnis harus berlomba melakukan strategi kompetisi dalam melayani konsumen seperti menciptakan produk yang berbeda dan unik serta berkualitas. Porter (1999, dalam Salman&Gudono, 2009) mengatakan bahwa inti strategi suatu organisasi adalah "*coping with competition*". Perusahaan harus mampu menyesuaikan diri sedekat mungkin dengan kompetisi pasar yang sedang dihadapinya. Perusahaan harus mempunyai kinerja yang baik agar menjadi lebih unggul dalam bersaing dengan kompetitornya.

Literatur strategi manufaktur menunjukkan bahwa kualitas produk sebagai salah satu prioritas bersaing utama untuk memperoleh manfaat bersaing Hill(1997, dalam Salman&Gudono,2009). Konsumen dalam memberikan penilaian terhadap suatu perusahaan dengan melihat produk yang dihasilkannya. Konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk pasti ia akan melakukan pembelian kembali (*rebuying*) terhadap produk tersebut. Hal ini memberikan dampak positif bagi suatu perusahaan. Perusahaan akan mendapat kepercayaan dari masyarakat dan kemenangan dalam persaingan.

Kinerja kualitas produk yang terdiri dari kualitas internal dan kualitas eksternal. Keduanya merupakan sesuatu yang dapat didukung atau dipengaruhi

sehingga baik buruknya kualitas internal dan kualitas eksternal tergantung pada variabel yang mempengaruhinya. Menurut Ahire dan Dreyfus (2000) Manajemen Kualitas Proses memiliki unsur-unsur yang dapat mendorong Kinerja Kualitas Produk diantaranya yaitu pengidentifikasian komponen-komponen kritis pada proses dan pengembangan manufaktur. Manajemen Kualitas Proses adalah serangkaian proses untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Namun, dalam beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh Manajemen Kualitas Proses terhadap Kinerja Kualitas Produk menunjukkan hasil yang berbeda.

Menurut Maiga(2008) hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya keterlibatan Sistem Akuntansi Manajemen dalam hubungan antara kedua variabel. Pernyataan tersebut didasarkan pada pendekatan kontinjensi yang menyatakan bahwa tidak ada suatu sistem kontrol terbaik yang dapat diterapkan untuk semua organisasi dan penerapan sistem kontrol secara tepat harus memandang adanya keterlibatan variabel kontekstual dimana organisasi tersebut berada. Sistem Akuntansi Manajemen sebagai variabel kontekstual dinilai dapat mempengaruhi hubungan Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk. Jadi, dalam hubungan ketiga variabel tersebut Sistem Akuntansi Manajemen lebih tepat difungsikan sebagai variabel moderating. Apabila sistem tersebut *fit* maka Manajemen Kualitas Proses akan berpengaruh terhadap Kinerja Kualitas Produk.

Sistem Akuntansi Manajemen memiliki tiga fungsi manajemen yaitu pengendalian, koordinasi, perencanaan. Fungsi pengendalian (*operating control*) inilah yang akan di ambil sebagai variabel moderating dalam hubungan Manajemen

Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk. Flamholtz(1996)&Maiga, Jacob (2005, dalam Salman&Gudono,2009) menyatakan bahwa sistem pengendalian akan mempengaruhi arah dan tingkat usaha yang ditunjukkan oleh individu ataupun kelompok. Dari sini diharapkan dengan adanya perubahan arah dan usaha atau kinerja individu ataupun kelompok ke arah yang lebih baik dapat mempengaruhi meningkatnya Kinerja Kualitas Produk. Fungsi pengendalian terdiri dari *goal* (sasaran), *feedback* (timbang balik) dan *incentive* (penghargaan).

Hal yang menjadi motivasi untuk melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah hubungan Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk dipengaruhi oleh penerapan sistem dimana perusahaan tersebut berada. Pusat masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen terhadap hubungan Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk.

RUMUSAN MASALAH DAN TUJUAN PENELITIAN

Dalam beberapa penelitian terdahulu seperti yang telah dilakukan oleh Flynn,1995 dan Ahire,2000 tentang pengaruh Manajemen Kualitas Proses terhadap Kinerja Kualitas Produk memberikan hasil yang berbeda. Hal ini disebabkan oleh keterlibatan variabel kontekstual yang berbeda-beda dalam penerapan sistem pada masing-masing perusahaan. Hal ini didasarkan pada teori kontinjensi. Dalam pendekatan kontinjensi dinyatakan bahwa tidak ada suatu sistem kontrol terbaik yang dapat diterapkan untuk semua organisasi dan penerapan sistem kontrol secara tepat harus memandang adanya keterlibatan variabel kontekstual dimana organisasi

tersebut berada. Jadi, perusahaan yang sistem dan variabel kontekstualnya *fit* akan memberikan hasil yang signifikan pengaruh Manajemen Kualitas Proses terhadap Kinerja Kualitas Produk. Sebaliknya, perusahaan yang sistem dan variabel kontekstualnya *unfit* akan memberikan hasil yang tidak signifikan pengaruh Manajemen Kualitas Proses terhadap Kinerja Kualitas Produk.

Dari rumusan masalah di atas maka pertanyaan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah *goal* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal ?
2. Apakah *feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal?
3. Apakah *incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal?

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini memiliki tiga tujuan utama yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah *goal* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal.
2. Untuk mengetahui apakah *feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal.
3. Untuk mengetahui apakah *incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal.

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan bagi perusahaan manufaktur dalam penerapan sistem untuk mencapai kinerja kualitas produk.

TELAAH PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

Sistem Akuntansi Manajemen

Akuntansi Manajemen adalah proses dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk menyediakan informasi bagi para manajer untuk perencanaan, pengkoordinasian, dan perencanaan.

- Pengendalian

Pengendalian merupakan proses yang digunakan oleh manajemen agar para pelaksana bekerja dengan efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau tujuan bagian organisasi yang telah ditentukan terlebih dahulu. Informasi akuntansi digunakan dalam proses pengendalian sebagai alat komunikasi, pemotivasi, penarik perhatian, dan penilaian.

- Koordinasi

Koordinasi adalah proses yang bertujuan agar kegiatan-kegiatan berbagai bagian di dalam organisasi secara bersama-sama dalam mencapai tujuan.

- Perencanaan

Perencanaan adalah proses pengambilan keputusan mengenai tindakan yang akan dilaksanakan di masa depan. Lingkup perencanaan dapat disusun untuk bagian-bagian di dalam organisasi atau untuk organisasi sebagai keseluruhan.

Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem pengendalian manajemen (management control system) adalah suatu sistem yang digunakan untuk merencanakan berbagai kegiatan perwujudan visi organisasi melalui misi yang telah dipilih dan untuk mengimplementasikan dan mengendalikan pelaksanaan rencana kegiatan tersebut. Sistem pengendalian manajemen didesain untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Sistem perencanaan dan pengendalian manajemen terdiri dari proses sistem dan struktur sistem yang terdiri atas : *quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*. *Quality goal* merupakan tujuan atau tingkat kinerja yang harus dicapai oleh suatu individu atau organisasi. *Feedback* adalah informasi yang digunakan untuk mengevaluasi langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan suatu rencana. Insentif yang didasarkan pada kualitas (*quality incentive*) merupakan sistem pengakuan dan sistem penghargaan untuk mengakui adanya perbaikan kualitas dari kelompok dan individu.

Manajemen Kualitas Proses

Manajemen Kualitas Proses merupakan salah satu fungsi dari Total Quality Management (TQM). Manajemen kualitas proses merupakan serangkaian proses untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Keunggulan organisasi yang sudah menerapkan manajemen kualitas adalah dapat melakukan pengembangan konsep

kualitas dengan pendekatan totalitas. Dalam konsep *total quality management* (TQM), pelanggan bukan saja pembeli tetapi diartikan sebagai proses berikutnya yaitu pihak yang menentukan persyaratan dan mendambakan kepuasan. TQM juga menekankan pada aspek operasional dan perilaku sosial pada perbaikan kualitas sebagai tambahan untuk penelitian yang sudah ada pada sistem manajemen kualitas. Secara ringkas dalam TQM terkandung lima program pokok yang saling terkait yaitu: (1) fokus pada pelanggan, (2) perbaikan terus-menerus, (3) pengembangan sistem, (4) partisipasi secara penuh, dan (5) pengukuran kinerja.

Kinerja Kualitas Produk

Kualitas merupakan suatu istilah relatif yang sangat bergantung pada situasi. Ditinjau dari sudut pandang konsumen, secara subjektif kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera (*fitness for use*). Produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut mempunyai kecocokan penggunaan dan memberikan manfaat pada pemakai. Secara objektif, kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (availability), kinerja(performance), keandalan(reliability), kemudahan pemeliharaan(maintainability) dan karakteristiknya dapat diukur. Sedangkan dari sudut pandang produsen, kualitas diartikan sebagai kesesuaian dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. Suatu produk akan dinyatakan berkualitas oleh produsen apabila produk tersebut telah sesuai dengan spesifikasinya. Menurut Ahire dan Dreyfus (2000) Kualitas internal merupakan penilaian terhadap kualitas produk akhir sebelum dikirim ke konsumen serta kualitas proses yang menyertainya. Kualitas

eksternal merupakan kualitas produk yang dinilai dari sudut pandang konsumen akan kegunaan atau manfaat produk tersebut

Hubungan Manajemen Kualitas Proses, Sistem Akuntansi Manajemen dan Kinerja Kualitas Produk

Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Manajemen

Manajemen kualitas proses merupakan serangkaian proses untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Manajemen kualitas yang efektif menghendaki agar para *supplier* dapat menunjukkan bukti bahwa keseluruhan komponen yang mereka pasokan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Perusahaan harus menentukan apakah akan menerima atau menolak suatu komponen yang dikirim oleh *supplier* . Disamping memperhatikan kualitas pada komponen, manajemen kualitas yang efektif juga menghendaki agar tidak meneruskan pengerjaan produk yang cacat atau rusak pada proses berikutnya dan tidak meneruskannya kepada konsumen, sehingga diperlukan pengawasan kualitas agar dapat mengurangi jumlah produk cacat yang ditimbulkan oleh sistem operasi perusahaan. Dengan demikian, manajemen kualitas proses mempunyai dampak terhadap kinerja kualitas proses.

Quality Goal dan Kinerja Kualitas

Quality goal merupakan tujuan atau tingkat kinerja yang harus dicapai oleh suatu individu atau organisasi . Tujuan atau target yang ditetapkan dengan jelas akan membuat individu ataupun kelompok mengerti apa yang harus mereka kerjakan.

Individu atau kelompok tersebut dapat membuat perencanaan kerja sehingga kinerja mereka dapat meningkat dan mencapai tujuan perusahaan. Tentunya hal ini berdampak positif bagi perusahaan karena dengan meningkatnya kinerja karyawan meningkat pula kinerja kualitas proses dan produk.

Quality Feedback dan Kinerja Kualitas

Feedback adalah informasi yang digunakan untuk mengevaluasi langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan suatu rencana. Baker (1988, dalam Salman&Gudono,2009) menyatakan bahwa *feedback* terhadap kinerja diperlukan untuk memungkinkan para karyawan menentukan hubungan antara perilaku mereka sendiri dan *outcomes* dari proses produksi. Manajer sebaiknya memberikan *feedback* atau umpan balik harian atau tahunan kepada para karyawannya, sehingga karyawan yang kinerjanya dibawah standar dapat segera memperbaiki kinerjanya. Dalam hubungan *feedback* dan kinerja kualitas produk dapat dilihat dalam pemberian informasi tentang tingkat *produk sisa*, *pekerjaan ulang* dan *defect* yang dapat memberikan suatu dasar untuk mendeteksi kesalahan dan petunjuk untuk perbaikan kualitas proses maupun produk.

Quality Incentive dan Kinerja Kualitas

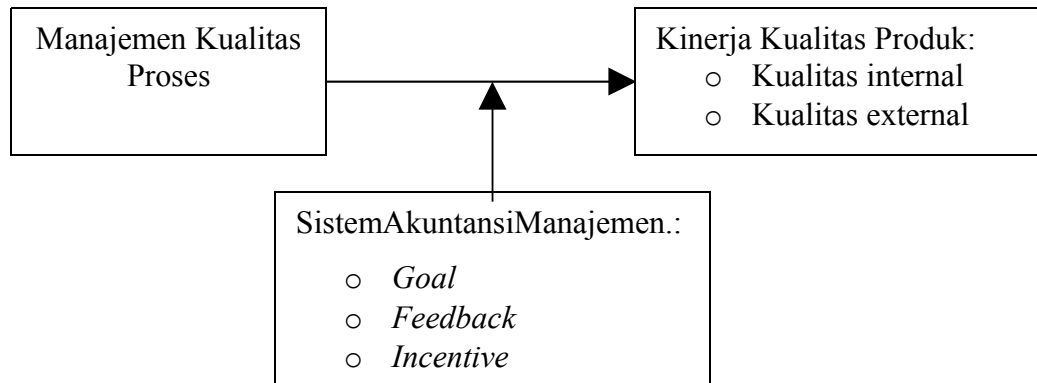
Quality incentive merupakan sistem pengakuan dan sistem penghargaan untuk mengakui adanya perbaikan kualitas dari kelompok dan individu. Pengakuan dan pemberian penghargaan terhadap individu atau kelompok yang berprestasi / yang memiliki kinerja baik akan sangat menunjang kinerja kualitas produk. Govindarajan dan Gupta (1985, dalam Salman&Gudono,2009) menyatakan bahwa ketika

penghargaan yang diterima dikaitkan pada ukuran kinerja spesifik maka perilaku dipandu dan diarahkan pada keinginan untuk optimisasi ukuran kinerja. Individu dan kelompok yang mendapat pengakuan dan penghargaan atas kinerjanya akan lebih semangat dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya. Hal ini juga dapat mendorong individu/ kelompok lain untuk berlomba dalam meningkatkan kinerjanya.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Ahire dan Dreyfus (2000) menunjukkan adanya pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk. Penelitian tersebut didukung oleh penelitian-penelitian yang dilakukan Everett dan Sohal (1991) ; chen dan Tirupati (1995). Namun, dalam penelitian seperti yang dilakukan oleh Flynn et al. (1995) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan antara manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk. Perbedaan hasil penelitian tersebut diduga karena tidak adanya sistem control dalam hubungan kedua variabel tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Adam S.Maiga (2008) menambahkan sistem akuntansi manajemen sebagai variabel moderating dan hasilnya menunjukkan adanya peran penting sistem akuntansi manajemen terhadap hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk. Ketiga komponen sistem akuntansi manajemen (*goal, feedback, incentive*) memoderasi hubungan manajemen kualitas proses dan kualitas internal dan komponen sistem akuntansi manajemen (*goal, feedback*) memoderasi hubungan manajemen kualitas proses dan kualitas eksternal.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN HIPOTESIS



Atas dasar kerangka pemikiran teoritis tersebut hipotesis penelitian dapat diturunkan sebagai berikut :

H1 : *goal* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal.

H2 : *feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal.

H3 : *incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah CEO level manajer pada perusahaan manufaktur di Jawa Tengah yang terdiri dari BUMN, swasta nasional, swasta asing dan *join venture*. Pemilihan perusahaan manufaktur sebagai objek penelitian dengan pertimbangan perusahaan manufaktur rentan terhadap persoalan lingkungan.

Menurut data BBS dalam laporan direktori industri pengolahan besar dan menengah di Jawa Tengah tahun 2006 jumlah perusahaan manufaktur berjumlah 3544 buah.

Sampel ditentukan dengan rumus Taroyamane

([Http://www.surveysystem.com/sscalc.htm](http://www.surveysystem.com/sscalc.htm)) yaitu:

$$n = \frac{N}{(N * d^2) + 1} = \frac{3544}{(3544 * 0.05^2) + 1} = \frac{3544}{9.86} = 359.43 = 360 \text{ (jumlah minimal)}$$

Dimana : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = level signifikansi (0.05)

Menurut perhitungan di atas sampel yang diharapkan sejumlah 360 perusahaan. Namun jumlah sampel ini dibatasi sebanyak 100 perusahaan atas dasar pendekatan teori limit yang menyatakan bahwa ukuran normalitas data dengan nilai $\alpha = 0.05$ umumnya minimal 30.

Sampel diambil dengan teknik *purposive random sampling*. Cara pengumpulan sampel dilakukan dengan *direct survey* melalui wawancara dengan panduan kuesioner. Dari 100 data perusahaan diperoleh 47 perusahaan yang merespon kusioner tersebut.

Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 6 variabel yaitu goal, feedback, incentive, manajemen kualitas produk, dan kinerja kualitas produk. Dengan 1 variabel independen yaitu manajemen kualitas produk, 3 variabel moderating yaitu *goal*,

feedback, *incentive* dan 2 variabel dependen yaitu kualitas internal dan kualitas eksternal.

Semua variabel diukur dengan 6 skala likert. *Quality goal* terdiri dari 3 item (1= tidak penting ; 6= sangat penting), *quality feedback* terdiri dari 3 item (1=pernah; 6=setiap hari), *incentive* terdiri dari 3 item (1= tidak penting ; 6= sangat penting), Manajemen kualitas produk terdiri dari 4 item (1= tidak penting ; 6= sangat penting), kualitas internal terdiri dari 5 item (1= sangat tidak setuju; 6= sangat setuju), dan kualitas eksternal terdiri dari 5 item (1= sangat tidak setuju; 6= sangat setuju). Daftar lengkap indikator variabel sebagai berikut :

variabel	indikator
1. <i>quality goal</i>	1. penetapan target maksimum terjadinya <i>cost of scrap</i> (biaya sisa bahan) 2. penetapan target maksimum terjadinya <i>rework</i> (pengerjaan kembali) 3. penetapan target maksimum terjadinya <i>defect</i> (produk cacat)
2. <i>quality feedback</i>	1. penggunaan berbagai tipe penilaian kualitas dalam pengukuran kinerja kualitas produk 2. pengumpulan data dan analisis secara berkelanjutan 3. pengumpulan kualitas data dan aplikasi dalam rencana kerja
3. <i>quality incentive</i>	1. pemberian penghargaan dan pengakuan terhadap karyawan untuk pengembalian diri karyawan 2. definisi yang baik mengenai sistem pengakuan dan penghargaan untuk mengetahui kualitas perkembangan kelompok dan individu 3. penilaian kinerja tim berhubung dengan kinerja individu dalam menentukan kompensasi
4. manajemen kualitas produk	1. penggunaan proses analisis value 2. tindakan korektif terhadap masalah kualitas produk / proses 3. pengembangan kunci proses secara sistematis untuk meraih kualitas produk/ proses yang baik 4. penggunaan SPC dalam fasilitas manufaktur
5. kualitas internal	1. pengurangan angka scrap

	2. pengurangan angka rework 3. pengurangan angka defect 4. perkembangan produktivitas manufaktur 5. perkembangan kualitas internal produk
6. kualitas eksternal	1. penurunan jumlah klaim garansi 2. penurunan jumlah klaim litigation produk 3. penurunan jumlah angka pelanggan yang komplain 4. penurunan jumlah penarikan produk 5. penurunan jumlah biaya manufaktur dan proses engineering yang berhubungan dengan kegagalan produk/proses

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan analisis residual. Analisis residual diterapkan untuk meminimalisasi kekurangan dalam pendekatan Moderated Regression Analysis (MRA). MRA mempunyai kecenderungan akan terjadi multikolinieritas yang tinggi antar variabel independen dan hal ini menyalahi asumsi klasik dalam regresi ordinary least square (OLS).

PENDEKATAN ANALISIS RESIDUAL

TAHAP I :

$$MKP = \alpha + \beta(goal) + \varepsilon_g \dots \dots \dots (i)$$

$$MKP = \alpha + \beta(feedback) + \varepsilon_f \dots \dots \dots (ii)$$

$$MKP = \alpha + \beta(incentive) + \varepsilon_{in} \dots \dots \dots (iii)$$

Dimana :

MKP = manajemen kualitas proses

α, β = konstanta, koefisien regresi

ε_g = residual dari regresi *goal* terhadap MKP

ϵ_f = residual dari regresi *feedback* terhadap MKP

ϵ_{in} = residual dari regresi *incentive* terhadap MKP

TAHAP II :

$$\text{Kualitas internal} = \alpha - \beta_1 [\epsilon_g] - \beta_2 [\epsilon_f] - \beta_3 [\epsilon_{in}] + \epsilon' \dots\dots\dots(\text{iv})$$

$$\text{Kualitas eksternal} = \alpha - \beta_1 [\epsilon_g] - \beta_2 [\epsilon_f] - \beta_3 [\epsilon_{in}] + \epsilon' \dots\dots\dots(\text{v})$$

Dimana :

α, β_i = konstanta, koefisien ke i dari $[\epsilon_i]$

β_i = koefisien ke i dari $[\epsilon_i]$

$[\epsilon_g, \epsilon_f, \epsilon_{in}]$ = nilai absolut residual *goal*-MKP, *feedback*-MKP, *incentive*-MKP

ϵ' = random error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian instrument

Semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel karena dalam uji validitas semua variabel memiliki signifikansi $> 0,05$ dan dalam uji reliabilitas semua variabel memiliki koefisien alpha di atas 0.6 (Nunally, dalam Ghozali,2002). Data hasil pengujian instrument disajikan dalam gambar dan tabel pada lampiran 1.

Uji Hipotesis dan uji asumsi klasik

Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semua variabel memiliki tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 yang berarti tidak ada multikolinieritas dalam persamaan. Dalam uji normalitas, tampilan grafik *normal propability plot* terlihat

titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal yang berarti model *analisis residual* layak dipakai. menunjukkan bahwa Dalam uji heteroskedastisitas menunjukkan pola yang tidak teratur dengan titik-titik menyebar pada sumbu X dan Y yang berarti tidak ada heteroskedastisitas.

Dalam pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ABSQG terhadap kualitas internal memiliki angka signifikansi 0,896; ABSQFB terhadap kualitas internal memiliki angka signifikansi 0,517; ABSQI terhadap kualitas internal memiliki angka signifikansi 0,458 dimana semua angka tersebut lebih besar dari angka signifikan 0,05 yang berarti bahwa *goal, feedback dan incentive* masing-masing tidak berpengaruh terhadap hubungan manajemen kualitas proses dan kualitas internal. Sedangkan, ABSQG terhadap kualitas eksternal memiliki angka signifikansi 0,187; ABSQFB terhadap kualitas eksternal memiliki angka signifikansi 0,028; ABSQI terhadap kualitas eksternal memiliki angka signifikansi 0,921. Dari angka tersebut menunjukkan bahwa *goal* dan *incentive* masing-masing tidak berpengaruh terhadap hubungan manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal, hanya *feedback* yang mempunyai pengaruh terhadap hubungan manajemen kualitas proses dan kualitas eksternal. Data hasil pengujian hipotesis disajikan dalam tabel dan gambar pada lampiran 2.

Pembahasan

Analisis residual mengaplikasikan *unfit* dari nilai mutlak residual hasil regresi tahap pertama antar variabel sistem akuntansi manajemen (*goal, feedback* dan *incentive*) terhadap manajemen kualitas proses. Nilai *unfit* tersebut kemudian

diregresikan secara simultan terhadap kinerja kualitas produk sebagai variabel *outcome*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *goal*, *feedback* dan *incentive* masing-masing tidak berpengaruh terhadap hubungan manajemen kualitas proses dan kualitas internal. *goal* dan *incentive* masing-masing tidak berpengaruh terhadap hubungan manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal, hanya *feedback* yang mempunyai pengaruh terhadap hubungan manajemen kualitas proses dan kualitas eksternal.

Hasil penelitian ini menunjukkan penolakan terhadap sebagian besar hipotesis dan tidak konsisten dengan hasil temuan Adam S Maiga (2008). Perbedaan hasil ini kemungkinan besar disebabkan oleh perbedaan *culture* dan perilaku pekerja yang berbeda-beda. Asumsi di Indonesia evaluasi kinerja kualitas produk hanya ditekankan pada kualitas eksternal sehingga kebanyakan perusahaan manufaktur di Indonesia tidak memperhatikan kualitas internal produk. Variabel-variabel seperti *goal*, *feedback* dan *incentive* yang seharusnya dapat meningkatkan kinerja kualitas produk menjadi tidak berpengaruh. Seharusnya dengan diterapkan sistem akuntansi manajemen (*goal*, *feedback* dan *incentive*) pada suatu perusahaan dapat mengubah perilaku individu ataupun kelompok ke arah kinerja yang lebih baik sehingga dapat mendorong hubungan manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk. *Feedback* hanya berpengaruh pada hubungan manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal. *Goal* dan *incentive* juga tidak berpengaruh pada kinerja

kualitas eksternal produk. Di Indonesia *goal* dan *incentive* bukan merupakan faktor pendorong untuk kinerja kualitas eksternal produk.

KESIMPULAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan pada pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, hasil penelitian ini secara khusus dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. sistem akuntansi manajemen (*goal*, *feedback* dan *incentive*) tidak memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal.
2. *goal* dan *incentive* tidak memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal.
3. *feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal.

Keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Dalam collecting data melalui wawancara dipandu kuesioner kurang mendalam sehingga respon bias kemungkinan ada.
2. Jenis perusahaan manufaktur yang dijadikan objek bermacam-macam sehingga kemungkinan adanya confounding effect.
3. Dalam penelitian ini tidak melibatkan variabel control seperti *size* dan *industry*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahire, S.L.1997,"Management Science Total Quality Management Interface: An integrative framework", *Interface*, 27(6), pp.91-114.
- Chen, W.H.and Tirupati,D.1995,"Online Total Quality Management: Integration of Product Inspection and Process control",*Production and Operations Management*,4(3), pp.42-62.
- Everett, R.J.and Sohal, A.S.1991,"Individual Involvement and Intervention in Quality Improvement Programs: Using the Andon System", *International Journal of Quality and Reliability Management*, 8(2), pp.21-34.
- Flynn,B.B., Sakakibara,S.,and Schroeder,R.1995,"Relationship between JIT and TQM: Practices and Performance",*Academy of Management Journal*, 38(5), pp.1325_1360.
- Ghozali, Imam.2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. -Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hansen, Mowen.1999.*Akuntansi Manajemen*.jilid 1.Jakarta: Erlangga.
- Hansen, Mowen.1999.*Akuntansi Manajemen*.jilid 2.Jakarta: Erlangga.
- Ja'far S, Mohammad dan Lisa Kartika Sari.2008. *Sistem Kontrol dan Kinerja: Pendekatan Interaksi dan Sistem untuk Riset Kontinjensi dalam Akuntansi Manajemen*. Simposium Nasional Akuntansi XI Pontianak.
- Maiga, Adam S.2008. *Interaction Effects of Management Accounting System and Process Quality Management on Product Quality Performance*.JAMAR.Vol.6. No.1.
- Mulyadi.1999.*Akuntansi Biaya*.edisi 5.Yogyakarta: Aditya Media.
- Salman dan Gudono.2009. 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*, pp. 23-26
- Sudarmo, Indriyo Gito.1998.*Manajemen operasi*.edisi pertama.Yogyakarta: BPFE
- Yamin, Zulian.1996.*Manajemen Produksi dan Operasi*.edisi pertama.Yogyakarta: EKONISIA.

Lampiran 1

Tabel 1
Hasil Pengujian Validitas

Correlations

		QG1	QG2	QG3	Quality Goal
QG1	Pearson Correlation	1	,501**	,655**	,846**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	47	47	47	47
QG2	Pearson Correlation	,501**	1	,534**	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	47	47	47	47
QG3	Pearson Correlation	,655**	,534**	1	,882**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	47	47	47	47
Quality Goal	Pearson Correlation	,846**	,797**	,882**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	47	47	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		QFB1	QFB2	QFB3	Quality Feedback
QFB1	Pearson Correlation	1	,242	,527**	,767**
	Sig. (2-tailed)		,101	,000	,000
	N	47	47	47	47
QFB2	Pearson Correlation	,242	1	,330*	,702**
	Sig. (2-tailed)	,101		,023	,000
	N	47	47	47	47
QFB3	Pearson Correlation	,527**	,330*	1	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000	,023		,000
	N	47	47	47	47
Quality Feedback	Pearson Correlation	,767**	,702**	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	47	47	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		QI-1	QI-2	QI-3	Quality Incentive
QI-1	Pearson Correlation	1	,435**	,567**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000
	N	47	47	47	47
QI-2	Pearson Correlation	,435**	1	,309*	,718**
	Sig. (2-tailed)	,002		,035	,000
	N	47	47	47	47
QI-3	Pearson Correlation	,567**	,309*	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,035		,000
	N	47	47	47	47
Quality Incentive	Pearson Correlation	,833**	,718**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	47	47	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		PQM1	PQM2	PQM3	PQM4	PQM5	Process Quality Management
PQM1	Pearson Correlation	1	,435**	,539**	,600**	,788**	,854**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000	,000	,000
	N	47	47	47	47	47	47
PQM2	Pearson Correlation	,435**	1	,317*	,491**	,440**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,002		,030	,000	,002	,000
	N	47	47	47	47	47	47
PQM3	Pearson Correlation	,539**	,317*	1	,501**	,655**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000	,030		,000	,000	,000
	N	47	47	47	47	47	47
PQM4	Pearson Correlation	,600**	,491**	,501**	1	,534**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	47	47	47	47	47	47
PQM5	Pearson Correlation	,788**	,440**	,655**	,534**	1	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000		,000
	N	47	47	47	47	47	47
Process Quality Management	Pearson Correlation	,854**	,684**	,754**	,784**	,872**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	47	47	47	47	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	Internal Quality
IQ1	Pearson Correlation	1	,250	,558**	,271	,330*	,710**
	Sig. (2-tailed)		,090	,000	,065	,024	,000
	N	47	47	47	47	47	47
IQ2	Pearson Correlation	,250	1	,513**	,176	,102	,678**
	Sig. (2-tailed)	,090		,000	,238	,494	,000
	N	47	47	47	47	47	47
IQ3	Pearson Correlation	,558**	,513**	1	,393**	,385**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,006	,007	,000
	N	47	47	47	47	47	47
IQ4	Pearson Correlation	,271	,176	,393**	1	,345*	,578**
	Sig. (2-tailed)	,065	,238	,006		,017	,000
	N	47	47	47	47	47	47
IQ5	Pearson Correlation	,330*	,102	,385**	,345*	1	,548**
	Sig. (2-tailed)	,024	,494	,007	,017		,000
	N	47	47	47	47	47	47
Internal Quality	Pearson Correlation	,710**	,678**	,865**	,578**	,548**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	47	47	47	47	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		EQ1	EQ2	EQ3	EQ4	EQ5	EQ6	Eksternal Quality
EQ1	Pearson Correlation	1	,014	,227	,423**	,251	,056	,497**
	Sig. (2-tailed)		,927	,124	,003	,089	,706	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47
EQ2	Pearson Correlation	,014	1	,051	,385**	,291*	,376**	,585**
	Sig. (2-tailed)	,927		,732	,008	,048	,009	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47
EQ3	Pearson Correlation	,227	,051	1	,465**	,162	-,017	,570**
	Sig. (2-tailed)	,124	,732		,001	,277	,909	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47
EQ4	Pearson Correlation	,423**	,385**	,465**	1	,565**	,364*	,881**
	Sig. (2-tailed)	,003	,008	,001		,000	,012	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47
EQ5	Pearson Correlation	,251	,291*	,162	,565**	1	,245	,677**
	Sig. (2-tailed)	,089	,048	,277	,000		,098	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47
EQ6	Pearson Correlation	,056	,376**	-,017	,364*	,245	1	,465**
	Sig. (2-tailed)	,706	,009	,909	,012	,098		,001
	N	47	47	47	47	47	47	47
Eksternal Quality	Pearson Correlation	,497**	,585**	,570**	,881**	,677**	,465**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	47	47	47	47	47	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 2

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Quality goal	0,793	Reliabel
Quality feedback	0,632	Reliabel
Quality incentive	0,695	Reliabel
Manajemen Kualitas Proses (PQM)	0,849	Reliabel
Kualitas Internal (IQ)	0,707	Reliabel
Kualitas Eksternal (EQ)	0,676	Reliabel

Lampiran 2

Regression QG,PQM

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,957 ^a	,915	,914	1,405

a. Predictors: (Constant), Quality Goal

b. Dependent Variable: Process Quality Management

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	962,809	1	962,809	487,400	,000 ^a
	Residual	88,893	45	1,975		
	Total	1051,702	46			

a. Predictors: (Constant), Quality Goal

b. Dependent Variable: Process Quality Management

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,997	,864		2,311	,025
	Quality Goal	1,512	,069	,957	22,077	,000

a. Dependent Variable: Process Quality Management

Regression QFB,PQM

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,914 ^a	,836	,832	1,960

a. Predictors: (Constant), Quality Feedback

b. Dependent Variable: Process Quality Management

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	878,748	1	878,748	228,637	,000 ^a
	Residual	172,954	45	3,843		
	Total	1051,702	46			

a. Predictors: (Constant), Quality Feedback

b. Dependent Variable: Process Quality Management

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,111	1,251		1,687	,099
	Quality Feedback	1,503	,099	,914	15,121	,000

a. Dependent Variable: Process Quality Management

Regression QI,PQM

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,869 ^a	,756	,751	2,388

a. Predictors: (Constant), Quality Incentive

b. Dependent Variable: Process Quality Management

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	795,082	1	795,082	139,423	,000 ^a
	Residual	256,620	45	5,703		
	Total	1051,702	46			

a. Predictors: (Constant), Quality Incentive

b. Dependent Variable: Process Quality Management

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,427	1,408		3,145	,003
	Quality Incentive	1,340	,113	,869	11,808	,000

a. Dependent Variable: Process Quality Management

Regression ABSQI,ABSQG,ABSQFB, IQ

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,142 ^a	,020	-,048	3,803

a. Predictors: (Constant), ABSQI, ABSQG, ABSQFB

b. Dependent Variable: Internal Quality

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,875	3	4,292	,297	,828 ^a
	Residual	621,976	43	14,465		
	Total	634,851	46			

a. Predictors: (Constant), ABSQI, ABSQG, ABSQFB

b. Dependent Variable: Internal Quality

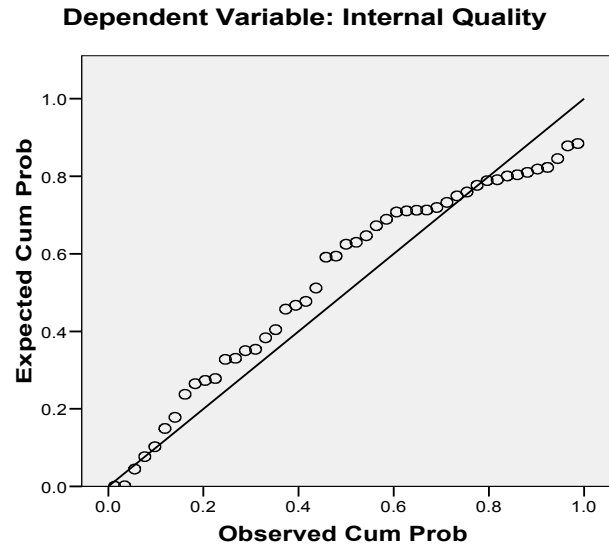
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	26,317	1,360		19,346	,000		
	ABSQG	,086	,655	,020	,131	,896	,983	1,017
	ABSQFB	,320	,489	,100	,653	,517	,971	1,030
	ABSQI	-,294	,392	-,116	-,749	,458	,956	1,046

a. Dependent Variable: Internal Quality

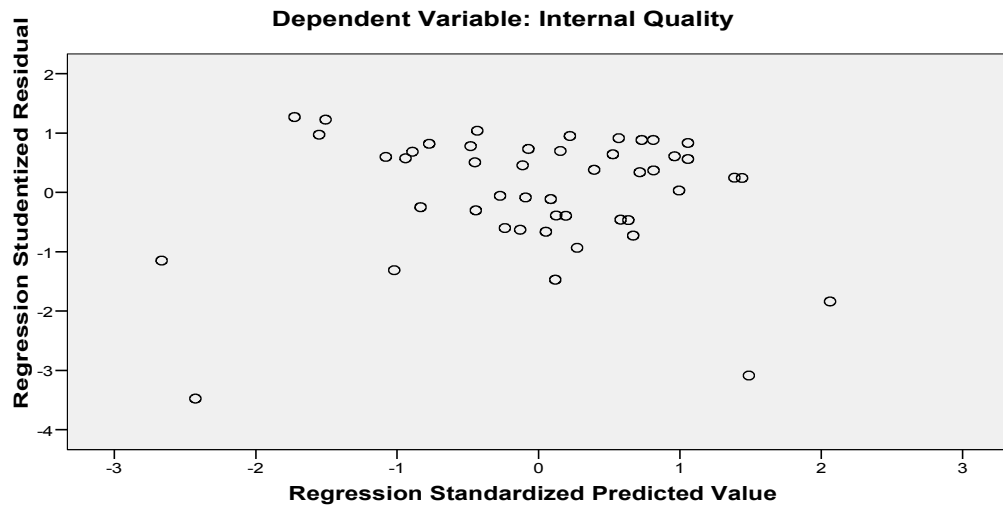
Gambar 1

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2

Scatterplot



Regression ABSQI,ABSQG,ABSQFB, EQ

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,372 ^a	,138	,078	5,011

a. Predictors: (Constant), ABSQI, ABSQG, ABSQFB

b. Dependent Variable: Eksternal Quality

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173,246	3	57,749	2,300	,091 ^a
	Residual	1079,691	43	25,109		
	Total	1252,936	46			

a. Predictors: (Constant), ABSQI, ABSQG, ABSQFB

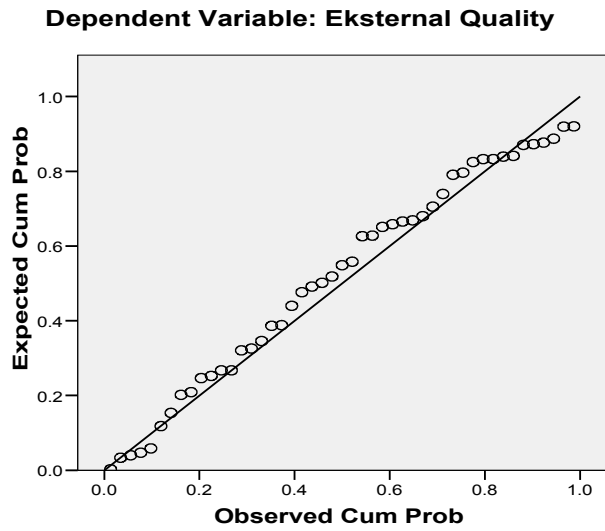
b. Dependent Variable: Eksternal Quality

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	23,339	1,792		13,022	,000		
	ABSQG	1,156	,863	,191	1,339	,187	,983	1,017
	ABSQFB	1,469	,645	,327	2,278	,028	,971	1,030
	ABSQI	-,051	,517	-,014	-,100	,921	,956	1,046

a. Dependent Variable: Eksternal Quality

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4

Scatterplot

