

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA MANAJERIAL (STUDI KASUS CABANG PDAM DI WILAYAH III CIREBON)

**Nana Supriana**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yasmi  
Email: nanasupriana90@yahoo.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 24 Juli 2020 Diterima dalam bentuk revisi Diterima dalam bentuk revisi	PDAM merupakan satu-satunya perusahaan daerah yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Rendahnya kinerja perusahaan daerah telah sering diperbincangan dan diperdebatkan oleh praktisi maupun kalangan akademis, yaitu mengenai bagaimana upaya meningkatkan kinerja perusahaan daerah agar dapat menjadi sumber pendapatan bagi pemerintah daerah. Namun sampai saat ini hasilnya belum signifikan. Dalam pengelolaannya, cabang perusahaan daerah air minum wilayah III Cirebon sering dihadapkan pada berbagai masalah, secara umum masalah tersebut antara lain: 1) kompetensi pegawai, 2) pengelolaan aset dan 3) pengendalian biaya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk 1) mengetahui dan menganalisis hubungan antara kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon, dan 2) mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya terhadap kinerja manajerial baik secara parsial maupun simultan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan hasil kinerja perusahaan yang diperoleh dari laporan kinerja tahunan. Selanjutnya data di analisis dengan menggunakan <i>korelasi product moment</i> dan regresi linier berganda, yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas, metode transformasi data dengan msi serta pengujian normalitas data melalui uji <i>kolmogorov-smirnov</i> . Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya mempunyai hubungan yang signifikan, 2) kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon, 3) pengelolaan aset mempunyai pengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja manajerial pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon, 4) pengendalian biaya mempunyai
Kata kunci: Kompetensi pegawai; pengelolaan aset; pengendalian biaya dan kinerja manajerial	

---

pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial pada cabang PADM di wilayah III Cirebon dan 5) kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon. Dengan kontribusi ketiga variabel diatas untuk menjelaskan kinerja manajerial yang ditinjau dari tingkat kebocoran air pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon sebesar 25,1% sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

---

## **Pendahuluan**

Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005).

Ukuran kinerja instansi pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga dalam memberikan pelayanan publik (*public service*) dan mewujudkan tujuan organisasi maka *performance* atau kinerja dari organisasi itu sendiri memiliki pengaruh yang cukup besar. Kinerja organisasi yang baik akan memberi kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi maupun pelayanan publik yang diberikan.

Perbaikan pelayanan publik dapat menjadi solusi dalam mengatasi krisis ekonomi yang berkepanjangan dengan cara memperbaiki investasi yang sangat diperlukan bangsa. Tetapi hal tersebut masih sebatas lipsservice. Menurut hasil studi pelayanan publik di Indonesia belum dimanfaatkan secara maksimal, sehingga hasil yang didapat pun tidak sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan dampak negatiflah yang ditimbulkan. Akibatnya rencana menolong bangsa dari krisis ekonomi belum terealisasi dengan baik sesuai yang diharapkan. Dampak lain yang ditimbulkan dalam kehidupan politik adalah lemahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Septiani & Siswadi, 2020).

Kegiatan utama PDAM wilayah III Cirebon sebagai penyedia air bersih harus dilaksanakan karena PDAM merupakan satu-satunya perusahaan daerah yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan air bersih, PDAM wilayah III Cirebon membentuk cabang-cabang di wilayah kerjanya.

Dalam kenyataannya perusahaan daerah yang ada di Indonesia umumnya menjadi beban bagi pemerintah daerah karena selalu mengaami kerugian yang ditandai oleh rendahnya kinerja perusahaan daerah, salah satu faktor potensial dalam penyediaan keunggulan kompetitif bagi perusahaan adalah faktor sumber daya manusia (SDM) dan

saah satu aktivitasnya adalah penilaian kinerja. Sumber daya manusia merupakan modal utama bagi perusahaan daam membangun persaingan bisnis. Sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam aktivitas kerja (Palguna & Utari, 2020).

Karena hal tersebut berhubungan dengan masalah kualitas kerja dan pencapaian k erja termasuk disini cabang PDAM wilayah III Cirebon. Selain itu perusahaan daerah didirikan dengan tujuan untuk melindungi masyarakat dari monopoli dan dalam rangka mengambil alih perusahaan asing.

Rendahnya kinerja perusahaan daerah telah sering diperbincangkan dan diperdebatkan oleh praktisi maupun kalangan akademis, yaitu mengenai bagaimana upaya meningkatkan kinerja perusahaan daerah agar dapat menjadi sumbr pendapatan bagi pemerintah daerah. Namun sampai saat ini hasilnya belum signifikan. Demikian pula laporan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Penelitian Ekonomi Masyarakat Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (LPEM-UI) menyatakan bahwa masalah-masalah yang dihadapi PDAM adalah mulai dari manajemen yang lemah, kebocoran (tingkat kehilangan air) hingga kesulitan keuangan yang semuanya akan memperburuk kinerja keuangan perusahaan (Sumarto et al., 2005).

**Tabel 1. Perkembangan Kinerja Tingkat Kebocoran Air PDAM Wilayah III Cirebon Tahun 2016**

No.	PDAM	Kebocoraan (Tingkat Kehilangan Air)
1.	Kabupaten Majalengka	18,05%
2.	Kabupaten Cirebon	15,12%
3.	Kota Cirebon	16,68%
4.	Kabupaten Indramayu	19,39%
5.	Kabupaten Kuningan	19,65%

Sumber : PDAM Kabupaten yang bersangkutan, diolah 2017

Berdasarkan pemaparan tersebut diatas baik secara teori, hasil-hasil penelitian yang menilai kinerja PDAM berdasarkan kinerja tingkat kebocoran air manapun secara kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kinerja PDAM pada umumnya tidak sehat atau kondisi keuangannya bermasalah. Hal inilah yang diangkat menjadi fenomena yaitu bagaimana BUMD dapat memperbaiki kinerja perusahaannya sehingga dapat melakukan revisi atau kebijakan-kebijakan yang tidak relevan sehingga pencapaian di masa yang akan datang jauh lebih baik (Horngren, 2009). Dalam pengelolaanya, cabang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) wilayah III Cirebon sering dihadapkan pada berbagai masalah tersebut antara lain: 1) kompetensi pegawai, 2) pengelolaan aset dan 3) pengendalian biaya.

Beberapa penelitian akuntansi manajemen menggunakan pendekatan kontinjensi yang digunakan untuk mengavaluasi faktor-faktor eksternal organisasi (seperti intensitas kompetisi pasar, perubahan teknologi organisasi dan ketidakpastian lingkungan) yang diduga dapat menyebabkan SAM menjadi lebih efektif (Susanto, 2012). Teori kontinjensi menyatakan bahwa tidak ada sistem akuntansi manajemen yang dapat

diterapkan secara universal. Keefektifan penerapan sebuah sistem bergantung kepada kesesuaian antara sistem tersebut dengan lingkungan dimana sistem tersebut diterapkan (Otley, 1980).

Meskipun ada beberapa perusahaan yang telah menerapkan teknik tersebut ternyata ada yang belum mampu meningkatkan kinerjanya, tetapi ada juga yang berhasil meningkatkan kinerjanya (Sim & Killough, 1998). Kenyataan ini menunjukkan bahwa tidak ada sistem akuntansi manajemen secara universal selalu tepat untuk bisa diterapkan pada seluruh organisasi pada setiap keadaan, namun sistem akuntansi manajemen tersebut tergantung juga pada faktor-faktor yang ada dalam organisasi.

Manajemen bisa saja menyajikan laporan keuangan perusahaan sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Manajemen menyajikan berita baik dengan kalimat yang mudah dibaca (*readable*) sehingga lebih mudah dipahami oleh investor dan menyampaikan berita negatif/kurang baik yang kompleks tidak *readable* sehingga mengurangi pemahaman investor (Mills-Koonce et al., 2016). Peneliti menduga perusahaan yang mengalami kerugian akan menyusun laporan pertanggung jawaban sosial yang lebih mudah dibaca untuk mendapatkan nilai positif dari investor atas kinerja sosial yang telah dilakukan (Rohmawati, 2020).

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif-analitis melalui survei dan bersifat *grounded*. Metode survei dalam pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner baik yang dikirim secara langsung dengan menandatangani responden maupun menggunakan fasilitas pos (*mail survey*). Periode waktu yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu fakta sesaat berupa data yang hanya sekali dikumpulkan dalam suatu periode pengamatan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran, 2006). Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan pada bagian tertentu dan tingkat kebocoran air pada laporan keuangan di cabang PDAM wilayah III Cirebon.

Tipe hubungan antar variabel yang diteliti dalam penelitian ini berupa hubungan kausal. Kausal adalah hubungan sebab akibat, bila X maka Y (Sugiyono, 2017). Karena itu dalam penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan apakah kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya sebagai variabel independen berpengaruh terhadap kinerja manajerial sebagai variabel dependen, baik secara simultan maupun parsial.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Hasil Penelitian**

#### **1. Data Hasil Uji Coba Instrumen**

##### **a. Uji Validitas**

Setelah dilakukan perhitungan 114 uji validitas terhadap variabel kompetensi pegawai (X1) yang terdiri dari 7 item pernyataan, pengelolaan aset (X2) terdiri dari 10 item pernyataan dan pengendalian biaya (X3) terdiri dari 17. Pada variabel kompetensi pegawai (X1) terdapat 1 item pernyataan dinyatakan valid. Hal ini terbukti karena  $r_{hitung} (0,288) < r_{tabel} (0,294)$  yaitu

item no. 6. Untuk variabel pengelolaan aset (X2) seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Hal ini terbukti karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,294). Sedangkan pada variabel pengendalian biaya (X3) terdapat 1 item pernyataan dinyatakan tidak valid yaitu pada item pernyataan no. 34. Terbukti  $r_{hitung}$  (0,223)  $<$   $r_{tabel}$  (0,294). Berdasarkan hal tersebut seluruh butir item pernyataan yang dianggap tidak valid dihilangkan dan tidak diikutsertakan dalam penelitian selanjutnya.

b. Uji Reabilitas

Dari hasil perhitungan nilai *cronbach's alpha* variabel kompetensi pegawai, variabel pengelolaan aset dan variabel pengendalian biaya (0,802, 0,866, 0,873  $>$  0,60). Hal ini berarti indeks reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov*, untuk memeperjelas adanya normalitas atau tidak. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. deviation	1,54827743
Most Extreme Differences	Absolute	,165
	Positive	,110
	Negative	-,165
Kolmogorov-Smirnov Z		1,108
Asymp. Sig. (2-tailed)		,171

a. Test ditribution is normal

b. Calculated from data

Sumber : Hasil pengolahan SPSS, diolah (2017)

3. Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis Pertama: Hubungan antara kompetensi pegawai (X<sub>1</sub>), pengelolaan aset (X<sub>2</sub>) dan pengendalian biaya (X<sub>3</sub>)

Hasil pengujian hipotesis pertama menggunakan program SPSS 18.0 adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. Output Hipotesis 1 Correlations**

		X1	X2	X3
X1	Pearson Correlations	1	,891	,897
	Sig. (1-tailed)		,000	,000
N		45	45	45

X2	Pearson Correlations	,891	1	,942
	Sig. (1-tailed)	,000		,000
	N	45	45	45
X3	Pearson Correlations	,897	,942	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	
	N	45	45	45

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

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Hasil pengujian korelasi antara variabel kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berkorelasi secara signifikan.

Pengujian korelasi antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya yaitu kompetensi pegawai dan pengelolaan aset dengan nilai pearson correlations sebesar 0,891  $p=0,000$ , pengelolaan aset dan pengendalian biaya dengan nilai pearson correlations sebesar 0,942  $p=0,000$ , sedangkan kompetensi pegawai dan pengendalian biaya dengan nilai pearson correlations sebesar 0,897  $p=0,000$ . Berdasarkan hasil hipotesis tersebut maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya dapat diterima atau tidak berhasil ditolak.

Temuan tersebut menunjukkan bukti bahwa terdapat hubungan antara variabel kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya dimana kompetensi pegawai dan pengelolaan aset tanpa disertai pengendalian biaya yang efektif menjadikan kompetensi pegawai dan pengelolaan aset tidak optimal. Sebaliknya pengendalian biaya yang tidak disertai kompetensi pegawai dan pengelolaan aset maka pengendalian biaya tersebut tidak akan efektif pula.

- b. Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ), ( $X_2$ ) pengelolaan aset dan pengendalian biaya ( $X_3$ ) berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja manajerial (Y)

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variabel kompetensi pegawai, pengelolaan aset, pengendalian biaya dan kinerja manajerial. Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis ini. Berikut akan dibahas hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18.00 *for windows*.

**Tabel 4. Rangkuman Hasil Analisis Regresi**

Variabel	Kinerja Manajerial			t	Sig.
	Model 1	Model 2	Model 3		
	$\beta$	$\beta$	$\beta$		

Kompetensi pegawai	0,568		3,735	0,001	
Pengelolaan aset		0,019	0,147	0,884	
Pengendalian biaya			-0,194	-2,196	0,034
<i>Adjusted R<sup>2</sup></i>	0,251				
F	5,909				

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

## B. Pembahasan

### 1. Hubungan Antara Kompetensi Pegawai, Pengelolaan Aset Dan Pengendalian Biaya

Berdasarkan analisis data, menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya yaitu kompetensi pegawai dengan pengelolaan aset dengan nilai *pearson correlation* sebesar 0,891, kompetensi pegawai dengan pengendalian biaya nilai *pearson correlation* sebesar 0,897, sedangkan pengelolaan aset dengan pengendalian biaya nilai *pearson correlation* sebesar 0,942. Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dengan  $\alpha$  5% terbukti bahwa terdapat hubungan signifikan antara kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya.

### 2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil penelitian ini kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial yang ditinjau dari tingkat kebocoran air pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon. Arah positif mempunyai hubungan searah kompetensi pegawai terhadap kinerja manajerial (tingkat kebocoran air) cabang PDAM di wilayah III Cirebon. Hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh negatif kompetensi pegawai terhadap kinerja manajerial (tingkat kebocoran air) ditolak. Hasil ini diperkuat dengan penelitian (Wang et al., 2003) yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kinerja manajerial (Wang et al., 2003).

### 3. Pengaruh Pengelolaan Aset Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil penelitian ini pengelolaan aset memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja manajerial pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon. Artinya pengelolaan aset tidak dapat digunakan untuk memprediksi naik atau turunnya kinerja manajerial (tingkat kebocoran air) cabang PDAM di Wilayah III Cirebon dengan indikator tingkat kebocoran air.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Harfani Sofian dalam (Suropati et al., 2012) yang menyatakan bahwa manajemen aset dengan indikator FATO memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap OPM (Suropati et al., 2012). Serta manajemen aset dengan indikator WCTO tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OPM dengan tingkat signifikan yang ditentukan sebesar 0,10 atau 10%. Tidak signifikan FATO dan WCTO terhadap OPM karena kinerja keuangan lebih dibiayai oleh total asetnya.

### 4. Pengaruh Pengendalian Biaya Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil penelitian ini pengendalian biaya memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja manajerial pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon. Artinya dengan signifikannya pengendalian biaya terhadap kinerja manajerial dengan indikator tingkat kebocoran air mampu memprediksi naik atau turunnya kinerja manajerial. Dengan arah pengaruh yang negatif berarti setiap kenaikan pengendalian biaya dapat menurunkan kinerja manajerial yang ditinjau dari tingkat kebocoran air pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hasbullah et al., 2018) yang menyatakan bahwa faktor-faktor manajerial yang tidak berpengaruh secara keseluruhan adalah intervensi birokrasi dan politisi, ekonomi manajemen, profesionalisme manajemen, pemanfaatan aset, efisiensi, mekanisme pengawasan dan pengendalian (Hasbullah et al., 2018).

#### **5. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Pengelolaan Aset Dan Pengendalian Biaya Terhadap Kinerja Manajerial**

Kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya dalam penelitian ini secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Dengan kontribusi ketiga variabel diatas untuk menjelaskan kinerja manajerial yang ditinjau dari tingkat kebocoran air pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon sebesar 25,1% sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa 1) Kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya mempunyai hubungan yang signifikan, 2) Kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon, 3) Pengelolaan aset mempunyai pengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja manajerial pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon, 4) Pengendalian biaya mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja manajerial pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon dan 5) kompetensi pegawai, pengelolaan aset dan pengendalian biaya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon. Dengan kontribusi ketiga variabel diatas untuk menjelaskan kinerja manajerial yang ditinjau dari tingkat kebocoran air pada cabang PDAM di wilayah III Cirebon sebesar 25,1% sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## BIBLIOGRAFI

- Hasbullah, H., Hatta, M., & Arifin, Z. (2018). Communication Pattern of Wilayatul Hisbah, Lhokseumawe City in Implementing Amar Makruf Nahi Mungkar. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 1(4), 194–205.
- Horngren, C. T. (2009). *Cost accounting: A managerial emphasis, 13/e*. Pearson Education India.
- Mills-Koonce, W. R., Willoughby, M. T., Garrett-Peters, P., Wagner, N., Vernon-Feagans, L., & Investigators, F. L. P. K. (2016). The interplay among socioeconomic status, household chaos, and parenting in the prediction of child conduct problems and callous–unemotional behaviors. *Development and Psychopathology*, 28(3), 757–771.
- Otley, D. T. (1980). The contingency theory of management accounting: achievement and prognosis. In *Readings in accounting for management control* (pp. 83–106). Springer.
- Palguna, I. G. R., & Utari, L. P. S. (2020). Implementasi Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Gae. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(5), 125–135.
- Ratminto, A. S. W. (2005). Manajemen pelayanan. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Rohmawati, L. (2020). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Keterbacaan Laporan Tanggungjawab Sosial Perusahaan Tambang (Perusahaan Tambang Indonesia Sub Sektor Batubara). *Jurnal Syntax Transformation*, 1(5), 141–147.
- Sekaran, U. (2006). *Research Method for Business* (R. Widyanngum (ed.); Buku 2 Edisi). Salemba Empat.
- Septiani, E., & Siswadhi, F. (2020). Pelayanan Publik Dalam Perpektif Administrasi Publik Di Indonesia. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(5), 55–67.
- Sim, K. L., & Killough, L. N. (1998). The performance effects of complementarities between manufacturing practices and management accounting systems. *Journal of Management Accounting Research*, 10, 325.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarto, S., Suryahadi, A., & Widyanti, W. (2005). Assessing the impact of Indonesian social safety net programmes on household welfare and poverty dynamics. *The European Journal of Development Research*, 17(1), 155–177.
- Suropati, U., Widyastuti, M. S., Ningsih, N. S., Risnadi, R., Savitria, R., Sari, R. P., Yuliananingrum, T. L. P., Putri, M. R., Adhipurusa, S. W., & Safitri, M. (2012).

Pengembangan Industri Maritim Dalam Rangka Menunjang Sishaneg di Laut.  
*Dispen Mabel, Bandung.*

Susanto, Y. K. (2012). Pendekatan Kontijensi dalam Penelitian Informasi Sistem Akuntansi Manajemen. *Media Bisnis*, 4(1), 27–33.

Wang, Y., Lo, H., & Hui, Y. V. (2003). The antecedents of service quality and product quality and their influences on bank reputation: evidence from the banking industry in China. *Managing Service Quality: An International Journal*.