

**HUBUNGAN PENGUKURAN KINERJA NON-KEUANGAN DENGAN KINERJA
MANAJERIAL : KEPERCAYAAN INTERPERSONAL DAN KEJELASAN
PERAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KANTOR CABANG
PERUM JAMKRINDO DI SUMATERA BAGIAN SELATAN**



Skripsi Oleh :

Wahyu Sanjaya

01031281621257

Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2020

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPHERENSIF

HUBUNGAN PENGUKURAN KINERJA NON-KEUANGAN DENGAN KINERJA MANAJERIAL : KEPERCAYAAN INTERPERSONAL DAN KEJELASAN PERAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KANTOR CABANG PERUM. JAMKRINDO DI SUMATERA BAGIAN SELATAN

Disusun Oleh :

Nama : Wahyu Sanjaya

NIM : 01031281621257

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian kompherenstif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 27 April 2020

Ketua :



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA

NIP. 19740511 199903 2 001

Tanggal : 20 April 2020

Anggota :



Asfeni Nurullah, S.E., M. Acc., Ak

NIP. 19880712 201404 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**HUBUNGAN PENGUKURAN KINERJA NON-KEUANGAN DENGAN
KINERJA MANAJERIAL : KEPERCAYAAN INTERPERSONAL
DAN KEJELASAN PERAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA KANTOR CABANG PERUM. JAMKRINDO DI
SUMATERA BAGIAN SELATAN**

Disusun Oleh:

Nama : Wahyu Sanjaya
Nim : 01031281621257
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Telah diuji dalam ujian komphersonif pada tanggal 22 Juli 2020 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komphersonif
Indralaya 22 Juli 2020

Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA

NIP. 1974 0511 199903 2 001

Anggota



Asfeni Nurullah, S.E., M. Acc., Ak

NIP. 1988 0712 201404 2 001

Anggota



Mukhtaruddin, S.E., M. Si., AK., CA

NIP. 1967 1210 199402 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP. 19730317 199703 1 002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Sanjaya
Nim : 01031281621257
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

“Hubungan Pengukuran Kinerja Non-Keuangan Dengan Kinerja Manajerial : Kepercayaan Interpersonal Dan Kejelasan Peran Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Cabang Perum. Jamkrindo Di Sumatera Bagian Selatan”.

Pembimbing :

Ketua : Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA
Anggota : Asfeni Nurullah, S.E., M. Acc., Ak
Tanggal Ujian : 22 Juli 2020

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikian lah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Indralaya, 24 Juli 2020

Yang memberi pernyataan,


Wahyu Sanjaya

NIM. 01031281621257

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Jadilah orang yang dapat diandalkan dimanapun kamu berada karena itu akan membuatmu sangat berharga dan bernilai tinggi”

“Lautan tidak akan penuh walaupun terus diisi oleh air sungai, begitupun manusia yang seharusnya tidak akan cukup dalam menuntu ilmu”

“Orang-orang pandai berasal dari orang biasa yang memiliki kemauan dan kerja keras yang tinggi dalam belajar”

PERSEMBAHAN

Skrpsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT
- ❖ Bapak dan Mamak Tercinta
- ❖ Mbak dan Adikku Tersayang
- ❖ Saudara-saudaraku
- ❖ Teman-temanku
- ❖ Kerabat-kerabatku
- ❖ Dosen-dosenku
- ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Pengukuran Kinerja Non-keuangan Dengan Kinerja Manajerial : Kepercayaan Interpersonal dan Kejelasan Peran Sebagai variabel Mediasi Pada Perum Jamkrindo Sumatera Bagian Selatan” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Strata-1 (S-1) Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai aspek-aspek yang memengaruhi kinerja manajerial suatu organisasi ditinjau dari aspek Kinerja non-keuangan dengan Kepercayaan Interpersonal (*Interpersonal Trust*) dan Kejelasan Peran (*Role Clarity*) sebagai variabel mediasi (*Intervening Variabel*), data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data primer yang diperoleh melalui pendistribusian kuisioner kepada sampel secara *random*, sampel merupakan anggota populasi yang jumlahnya ditentukan agar memudahkan dalam proses perolehan data. Populasi dalam penelitian ini merupakan karyawan di Perum Jamkrindo Wilayah II, dimana dalam Perum Jamkrindo Wilayah II meliputi satu (1) Kantor wilayah, lima (5) Kantor Cabang dan satu (1) Kantor Unit.

Indralaya, 24 Juli 2020

Penulis,



Wahyu Sanjaya

NIM. 01031281621257

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur yang teramat dalam senantiasa penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT yang mana atas kehendak, ridho dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulis dalam hal ini sangat menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini terdapat berbagai kendala yang mana berkat bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak sehingga kendala yang ada dapat diatasi dengan baik dan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, oleh karena-nya di lembar ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. **Allah SWT** atas segala nikmat, rahmat dan karunia-nya yang senantiasa menerangi setiap sendi kehidupan.
2. **Rasulullah Nabi Muhammad SAW** seorang suri tauladan yang telah membawa manusia kepada zaman yang penuh kebaikan dan terang benderang.
3. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Annis Saggaf, M.S.C.E** selaku Rektor Universitas Sriwijaya, beserta jajaran-nya.
4. Bapak **Prof. Dr. Mohammad Adam, SE., ME** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, beserta jajaran-nya.
5. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA** dan Ibu **Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak** selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu **Rika Henda Safitri, S.E., M.Acc., Ak., CA** selaku dosen pembimbing akademik yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan saran selama masa perkuliahan.
7. Ibu **Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA** selaku dosen pembimbing skripsi I yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan membrikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu **Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak** selaku dosen pembimbing skripsi II yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan membrikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu **Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak., CA** selaku penguji Seminar Proposal Skripsi yang telah memberikan waktu, arahan dan kritik yang membangun.

10. Bapak **Mukhtaruddin, S.E., M. Si., AK., CA** selaku dosen penguji Ujian Komprehensif yang telah memberikan waktu, saran dan kritik yang membangun.
11. Ibu **Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak** yang telah banyak memberikan arahan dan saran selama masa perkuliahan.
12. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah dengan sabar dalam mengajarkan ilmu yang bermanfaat dan memberikan arahan serta saran yang membangun.
13. Seluruh staf dan karyawan/i Jurusan Akuntansi, bagian tata usaha, Laboratorium dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Kedua orang tua tercinta, Bapak Edi Yanto dan Ibu Indarwati kalian adalah pelita-ku dalam kegelapan yang memberi motivasi untuk dapat berbuat lebih, yang selalu mendukung dan memfasilitasi ku dalam setiap hal yang ingin ku lakukan dan orang yang selalu memberikan doa yang tulus akan keberhasilan masa depan ku.
15. Untuk Pimpinan dan Karyawan/i PT. Jamkrindo (Persero) Kantor Wilayah II yang telah memberikan kesempatan belajar bekerja di dunia kerja dalam program PMMB dan telah membantu menyediakan data dan turut mendukung penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
16. Untuk saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan atas segala hal yang kulakukan.
17. Untuk seluruh keluarga besarku yang senantiasa memberikan dukungan kepada ku dalam menempuh pendidikan selama ini.
18. Untuk sahabat Bolangku, Cici Ayu A, Hendi Setiawan, Imam Apriandi, M Imam Ilman, Zapira Oktavia, Vira Destri T, Zainnur Akbar terimakasih atas petualangan, keceriaan dan kebersamaan yang tercipta selama ini.
19. Untuk Sahabat Wong Kitoku, Nahdiya Wilis C, Nurrizka Noviana, Rizka Fadilah, Thomas Liman, Yessy Yustriyani, Dhea Zalina P terimakasih atas kebersamaan, canda dan pembelajaran selama masa perkuliahan ini.
20. Untuk teman sekamar Bilal Badrusalam “**Bos**” dan teman grup P Andreas Alfonso “**Andre**” dan Aria Nasbi “**Okus**” terima kasih banyak telah menjadi sahabat sekaligus keluarga terbaik yang selalu bersama menjalani kehidupan perantauan.
21. Untuk teman penghuni Apartemen terkhusus Anggara, Rizki, Arya, Jaya dan Ghofur terimakasih atas kebersamaan dan bantuannya selama ini.

22. Untuk M Rakas, M Apriansyah dan Inggit Setyorini terimakasih banyak atas bantuannya dalam mengurus proses pemberkasan skripsiku.
23. Teruntuk sahabat sepermagangan, M Rengga Jhodistrira, Mira Santika, Atri Oktriana, Ayu Lestari, Iklima Fitriyani terimakasih atas waktu, dukungan dan kebersamaannya selama ini.
24. Untuk seluruh mahasiswa Akuntansi angkatan 2016 terkhusus Leti Rismawati, Arum Sekar K dan RA Melinda terimakasih banyak atas kebersamaan, dukungan dan canda selama ini.
25. Rekan-rekan BEM KM Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kabinet Solid, terimakasih untuk kebersamaan dalam setiap agenda dan kerja sama dalam setiap kegiatan yang sangat berkesan.
26. Rekan-rekan BO. Ukhuwah Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terimakasih atas semua kebersamaan dan canda yang telah terukir indah selama ini.
27. Rekan-rekan Koperasi Mahasiswa Universitas Sriwijaya, terimakasih atas kebersamaan dan kerja samanya.
28. Rekan-rekan BO. Keimi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terimakasih atas kebersamaan dan kerja samanya.

Indralaya, 24 Juli 2020

Penulis,



Wahyu Sanjaya

NIM. 01031281621257

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa:

Nama : Wahyu Sanjaya
NIM : 01031281621257
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul Skripsi : Hubungan Pengukuran Kinerja Non-keuangan Dengan Kinerja Manajerial : Kepercayaan Interpersonal dan Kejelasan Peran Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Cabang Perum Jamkrindo di Sumatera Bagian Selatan.

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Indralaya, 24 Juli 2020

Pembimbing Skripsi :

Ketua

Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA

NIP. 1974 0511 199903 2 001

Anggota

Asfeni Nurullah, S.E., M. Acc., Ak

NIP. 1988 0712 201404 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP. 1973 0317 199703 1 002

ABSTRAK

**Hubungan Pengukuran Kinerja Non-keuangan Dengan Kinerja Manajerial :
Kepercayaan Interpersonal dan Kejelasan Peran Sebagai Variabel Mediasi
Pada Kantor Cabang Perum Jamkrindo Di Sumatera bagian Selatan**

Oleh:
Wahyu Sanjaya
Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA
Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan pengukuran kinerja non-keuangan dengan kinerja manajerial, dan bagaimana pengaruh mediasi kepercayaan interpersonal dan kejelasan peran dalam hubungan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui sampel jenuh. Subjek dalam penelitian ini dilakukan terhadap seluruh manajer di unit kerja Perum Jamkrindo di wilayah II yang meliputi 27 responden. Analisis data dilakukan melalui *structural equation modeling* berbasis varian dengan alat analisis yang digunakan adalah PLS (*partial least square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja non-keuangan memiliki hubungan langsung yang signifikan dengan kinerja manajerial, kepercayaan interpersonal, dan kejelasan peran, kejelasan peran memiliki hubungan langsung yang signifikan dengan kinerja manajerial sehingga dapat memediasi hubungan yang signifikan antara pengukuran kinerja non keuangan dengan kinerja manajerial, akan tetapi penelitian ini tidak dapat membuktikan bahwa kepercayaan interpersonal memiliki hubungan langsung yang signifikan dengan kinerja manajerial, sehingga kepercayaan interpersonal tidak terbukti dapat memediasi hubungan antara pengukuran kinerja non-keuangan dengan kinerja manajerial.

Kata Kunci : Pengukuran kinerja non-keuangan, Kepercayaan interpersonal, Kejelasan peran, Kinerja manajerial

Ketua,

Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak.,CA

NIP. 1974 0511 199903 2 001

Anggota,

Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak

NIP. 1988 0712 201404 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP. 1973 0317 199703 1 002

ABSTRACT

The Relationship of Non-financial Performance Measurement with Managerial Performance : Interpersonal Trust and Role Clarity as Mediation Variabel on Branch Office of Perum Jamkrindo in Southern Sumatera

By:

**Wahyu Sanjaya
Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA
Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak**

This study aims to see the relationship of non-financial performance measurements with managerial performance, and how is the effect of the mediating interpersonal trust and role clarity in the relationship. The method used in this research is quantitative with data collection techniques through saturated samples. The subjects in this study were conducted on all managers in the work unit of Perum Jamkrindo in region II which included 27 respondents. Data analysis was performed through variance-based structural equation modeling with the analytical tool used was PLS (partial least square). The results showed that non-financial performance measurement had a significant direct relationship with managerial performance, interpersonal trust, and role clarity. role clarity had a significant direct relationship with managerial performance, so that it mediates the significant relationship between managerial performance measurement on managerial performance, but this study could not prove that interpersonal trust had a significant direct relationship with managerial performance, so that interpersonal trust is not proven to mediate the relationship between non-financial performance measurement and managerial performance.

Keywords : *Non-financial Performance Measurements, Interpersonal Trust, Role Clarity, Managerial Performance*

Chairman,

Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak.,CA
NIP. 1974 0511 199903 2 001

Member,

Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 1988 0712 201404 2 001

*Acknowledged by,
Head of Accounting Departement*

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 1973 0317 199703 1 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Mahasiswa : Wahyu Sanjaya
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 19 Januari 1998
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Pagar Waja RT011/RW005, Kel. Buyut Ilir, Kec. Gunung Sugih, Kab. Lampung Tengah, Prov. Lampung, Indonesia 34161
Alamat Email : wsanjaya636@gmail.com
Nomor HP : +62 813 6829 4431



PENDIDIKAN FORMAL

SD : SD Negeri 03 Buyut Ilir
SD Negeri 03 Sidodadi
SMP : SMP Negeri 02 Kota Gajah
SMA : SMA Negeri 01 Kota Gajah
PERGURUAN TINGGI : S-1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya

PENGALAMAN KERJA

Peserta Program Magang Mahasiswa Bersertifikat (PMMB) Angkatan III di PT. Jaminan Kredit Indonesia (Persero) Kantor Wilayah II Periode 02 September 2019 Sampai Dengan 02 Maret 2020.

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Ketua Bidang Ilmu Pengetahuan Sosial Kelompok Ilmiah Remaja Kurir Resi Jati (KIR KRJ) SMAN 1 Kota Gajah Periode 2014-2015
2. Anggota Kelompok Olimpiade SMAN 1 Kota Gajah Bidang Geografi Periode 2014-2015
3. Anggota Pramuka Ambalan Soekarno Hatta SMAN 1 Kota Gajah Periode 2014-2015
4. Staf Muda BEM KM Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kabinet Solid Periode 2016-2017.
5. Staf Departemen MMC BO Ukhuwah Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Periode 2016-2018.
6. Staf Ahli BEM KM Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kabinet Sinergi Periode 2017-2018.
7. Anggota Departemen Infokomed BO Keimi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Periode 2017-2018.
8. Kepala Departemen Kreasi dan Inovasi BO Keimi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Periode 2018-2019.
9. Bendahara Umum Koperasi Mahasiswa Universitas Sriwijaya Periode 2018-2020.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR DIAGRAM	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Teori Motivasi Dua Faktor (<i>Two Factor Theory</i>).....	10
2.1.2. Teori Penetapan Tujuan (<i>Goal Setting Theory</i>).....	11
2.1.3. Sistem Pengukuran Kinerja Non Keuangan	12
2.1.4. Kepercayaan Interpersonal (<i>Interpersonal Trust</i>).....	13
2.1.5. Kejelasan Peran (<i>Role Clarity</i>)	14
2.1.6. Kinerja Manajerial (<i>Managerial Performance</i>).....	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Alur Pikir	21

2.4. Hipotesis	22
2.4.1. Pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kepercayaan interpersonal.....	22
2.4.2. Pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kejelasan peran.....	23
2.4.3. Pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial.....	24
2.4.4. Pengaruh kepercayaan interpersonal terhadap kinerja manajerial.....	25
2.4.5. Pengaruh kejelasan peran terhadap kinerja manajerial.....	26
2.4.6. Pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial melalui kepercayaan interpersonal sebagai variabel pemediasi	27
2.4.7. Pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial melalui kejelasan peran sebagai variabel pemediasi	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	29
3.2. Rancangan Penelitian	29
3.3. Jenis dan Sumber Data	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data	30
3.5. Populasi dan Sampel	30
3.6. Teknik Analisis Data	31
3.6.2. Uji Statistika Deskriptif	32
3.6.3. Uji Kualitas Instrumen dan Data	32
3.6.4. Analisis Data.....	33
3.6.5. Analisis Efek Mediasi Pada Smart PLS	38
3.7. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	42
4.1.1. Analisis Karakteristik Responden.....	43
4.2. Uji Kualitas Instrumen dan Data	48
4.2.1. Statistik Deskriptif	50
4.2.2. Uji Validitas	53
4.2.3. Uji Reliabilitas	56
4.2.4. Evaluasi Hasil Uji Model Struktural.....	58

4.3. Hasil Penelitian.....	59
4.4. Pembahasan	61
4.4.1. Pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kepercayaan interpersonal.....	61
4.4.2. Pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kejelasan peran.....	62
4.4.3. Pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial.....	63
4.4.4. Pengaruh kepercayaan interpersonal terhadap kinerja manajerial.....	65
4.4.5. Pengaruh kejelasan peran terhadap kinerja manajerial.....	66
4.4.6. Pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial melalui kepercayaan interpersonal sebagai variabel pemediasi	68
4.4.7. Pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial melalui kejelasan peran sebagai variabel pemediasi	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Keterbatasan Penelitian	73
5.3. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
Lampiran-Lampiran	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4. 1 Karakteristik Tingkat Partisipatif Responden	43
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jabatan	43
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Kelompok Umur	45
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Lama Masa Bekerja	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Konvergen (Outer Loading)	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity) AVE (Average Variance Extracted)	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity) HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio)	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas (cronbach's alpha dan composite reliability)..	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Model Struktural (inner model) (R Square).....	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Path Coefficients)	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi (Specific Indirect Effects)....	59
Tabel 4. 14 Hasil Hitung T – Tabel.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pikir	21
Gambar 3. 1 Model Penelitian	31
Gambar 4. 1 Model Pengujian	48
Gambar 4. 2 Outer Model (Step PLS Algorithm)	49
Gambar 4. 3 Inner Model (Uji Hipotesis Bootstrapping)	50
Gambar 4. 4 Hasil Uji Sobel Test (Pengaruh K-NK → K-M Melalui K-I)	60
Gambar 4. 5 Hasil Uji Sobel Test (Pengaruh K-NK → K-M Melalui K-P)	60

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Perum Jamkrindo.....	79
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian.....	81
Lampiran 3 Surat Izin Persetujuan Melakukan Penelitian	88
Lampiran 4 Surat Keterangan Pendistribusian Kuisioner	89
Lampiran 5 Hasil Pengujian (SmartPLS 3rd Version).....	95

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan ekonomi merupakan suatu hal yang harus mendapatkan perhatian yang utama sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat utamanya melalui peningkatan pertumbuhan UMKM. Menurut Mardiana UMKM merupakan salah satu pilar ekonomi Indonesia yang utama yang harus mendapatkan perhatian yang utama, kesempatan yang luas, proteksi dari berbagai ancaman dan juga memperoleh dukungan yang lebih untuk terus tumbuh dan berkembang, sebagai bentuk dukungan pemerintah terhadap usaha yang berbasis kerakyatan, tanpa mengabaikan sektor swasta dan BUMN (Mardiana & Handayani , 2017).

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam lima tahun terakhir telah memberikan kontribusi yang besar terhadap perekonomian Indonesia, berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM menyebutkan bahwa UMKM setidaknya berkontribusi sebesar 60,34% terhadap PDB nasional Indonesia dan mampu menyerap sebesar 97% tenaga kerja secara nasional, dengan pangsa pasar sebesar 99,99% dari seluruh pebisnis di Indonesia. Lebih lanjut, bahkan jika pemerintah mampu membuat UMKM naik kelas setidaknya sebesar 10% saja, akan berdampak pada peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional yang mencapai 7% sampai 9,3% (Indrawan , 2019).

Selama ini permasalahan terbesar yang dihadapi pelaku UMKM adalah sulitnya pelaku UMKM memperoleh akses pada pinjaman modal, hal ini

dikarenakan perbankan beranggapan bahwa pengelolaan UMKM di Indonesia belum dilakukan dengan tertib, dan sebagian besar tidak mampu memberikan jaminan yang sesuai dengan jumlah kredit yang diajukan. Untuk mendukung pertumbuhan BUMN maka diperlukan pihak penjamin yang bertindak sebagai penjamin atas kredit yang diajukan pelaku UMKM, kemudian untuk menjamin kelancaran pemberian jaminan kredit dan memastikan bahwa badan usaha penjaminan kredit tersebut dikelola dengan baik dan benar, maka sangat penting untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja manajemen yang mengelola badan usaha tersebut.

Kinerja organisasi perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja para pegawainya, khususnya kinerja manajer selaku pihak yang mengelola perusahaan. Oleh karena itu sangat penting untuk mendapatkan suatu sistem pengukuran kinerja yang dapat memberikan informasi yang relevan, tegas dan jelas kepada manajemen dalam pengambilan keputusan bisnis yang tepat. Selama ini pengukuran kinerja lebih ditekankan pada penggunaan sistem pengukuran kinerja berbasis keuangan saja dan mengabaikan sistem pengukuran kinerja yang berbasis non-keuangan, padahal kinerja manajemen tidak bisa sepenuhnya diukur dari sudut pandang keuangan saja, banyak aspek dari sisi individu manajemen yang tidak bisa diukur dengan menggunakan sudut pandang keuangan tetapi memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kinerja organisasi. Hal itu membuat para peneliti mulai menyadari bahwa sudut pandang non-keuangan penting untuk digunakan dalam pengukuran kinerja manajemen. Menurut kaplan pengukuran kinerja dari sudut pandang non-keuangan dapat digunakan untuk

melengkapi bentuk dari pengukuran kinerja keuangan jangka pendek dan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator kinerja jangka panjang (Kaplan & Norton, 1996).

Penggunaan sistem pengukuran kinerja dengan sudut pandang non-keuangan dalam jangka panjang akan menghasilkan kecenderungan perilaku pegawai yang lebih positif dibandingkan jika pengukuran kinerja pegawai didasarkan pada sudut pandang keuangan jangka pendek (Lau & Sholihin, 2005). Pengukuran kinerja non keuangan juga penting karena dapat menyediakan data data yang bersifat kualitatif yang menyangkut hubungan antar individu dalam perusahaan, hubungan perusahaan dengan lingkungan eksternalnya, dan operasional perusahaan yang menyengkut keberlangsungan hidup perusahaan. Pengukuran kinerja non keuangan dari perspektif peningkatan kepuasan pelanggan akan meningkatkan kualitas produk atau layanan yang akan berpengaruh besar pada pendapatan utama perusahaan. Pengukuran kinerja non keuangan melihat pegawai sebagai aset yang berharga bagi perusahaan sehingga akan memunculkan kecenderungan untuk meningkatkan kualitas pegawai sehingga akan membentuk pegawai berkualitas dengan produktivitas yang tinggi. Pengukuran kinerja non keuangan menyediakan alternatif perbaikan terkait inefisiensi yang terjadi dalam proses bisnis perusahaan. Oleh karena itu pengukuran kinerja non-keuangan penting digunakan untuk menilai kinerja manajerial. Dalam membahas pengaruh kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial terdapat faktor lain yang memengaruhi hubungan kedua-nya, diantaranya adalah kepercayaan interpersonal dan kejelasan peran.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lau (2015) dimana penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial dengan menggunakan kejelasan peran dan keadilan prosedural sebagai variabel mediasi pada perusahaan manufaktur raksasa di *United Kingdom*. Dari penelitian ini diperoleh hasil, diantaranya: pertama, pengukuran kinerja non-keuangan berasosiasi terhadap peningkatan pada kejelasan peran, keadilan prosedural dan kinerja manajerial pada tingkat operasi. Kedua, penggunaan aspek non-keuangan sebagai kriteria dalam evaluasi kinerja menunjukkan dampak yang positif dan signifikan terhadap kejelasan peran, sementara itu kejelasan peran berpengaruh signifikan terhadap keadilan prosedural dan kinerja manajerial, keadilan prosedural juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Ketiga, pengukuran kinerja non-keuangan berpengaruh signifikan terhadap keadilan prosedural. Keempat, pengukuran kinerja non-keuangan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja manajerial. Kelima, kejelasan peran dan keadilan prosedural memediasi hubungan antara pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial.

Sementara dalam penelitian yang dilakukan oleh Basri (2013) dimana penelitian ini menguji pengaruh pengukuran kinerja dari perspektif keuangan dan non-keuangan terhadap kinerja manajerial dengan menggunakan konflik peran dan keadilan prosedural sebagai variabel mediasi. Kinerja dari perspektif non-keuangan menggunakan empat perspektif dari *Balanced Scorecard*. Penelitian ini dilakukan kepada 67 manajer bank regional di kota pekanbaru, analisis data dilakukan dengan model *Partial Least Square* (PLS). Penelitian ini menunjukan

bahwa, konflik peran memediasi hubungan antara pengukuran kinerja dengan kinerja manajerial, sementara keadilan prosedural tidak terbukti dapat memediasi hubungan antara pengukuran kinerja dengan kinerja manajerial. Dari penelitian yang dilakukan oleh Lau (2015) dengan penelitian yang dilakukan oleh Basri (2013) terdapat inkonsistensi hasil, sehingga dirasa perlu untuk mencari variabel lain untuk memediasi hubungan pengaruh kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial. Sementara dalam penelitian yang dilakukan Bone (2017) dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pengukuran kinerja keuangan dan non-keuangan terhadap kinerja manajerial dengan kepercayaan interpersonal sebagai variabel mediasi. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa kepercayaan interpersonal memediasi hubungan antara pengukuran kinerja keuangan dan non-keuangan dengan kinerja manajerial.

Kepercayaan interpersonal (*Interpersonal Trust*) menurut Muldjono merupakan suatu dorongan kepada atasan (manajemen puncak) untuk berbuat kebaikan kepada pihak lain secara tulus dan konsisten (Muldjono , et al., 2007). Kepercayaan antara atasan dengan bawahan dapat dibangun dari hubungan interpersonal yang intim, terus-menerus dan saling berkaitan sehingga menimbulkan kepercayaan untuk dapat melakukan sinkronisasi, saling membantu dan dapat bekerja bersama-sama (Hartmann & Slapnicar, 2009). dengan demikian kepercayaan bawahan terhadap atasan harus terus dibangun agar memberikan dampak yang baik terhadap kinerja individu yang akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Kejelasan peran (*Role clarity*) menurut Sawyer dibagi menjadi kejelasan tujuan dan kejelasan proses, kejelasan tujuan mengacu pada bagaimana individu memaknai tujuan organisasi yang hendak dicapai dengan baik, sedangkan kejelasan proses mengacu pada keyakinan individu terhadap apa yang dikerjakannya adalah baik (Sawyer , 1992). Kejelasan peran mengacu pada sekumpulan tugas dan tanggung jawab yang diemban individu ketika individu tersebut berada pada posisi tertentu dalam organisasi. Semakin jelas tugas dan tanggung jawab yang diketahui individu ketika mereka menduduki posisi tertentu, maka individu tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik karena mengetahui dengan jelas tugas dan tanggung jawabnya, hal ini akan berdampak positif terhadap kinerja organisasi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Lau (2015), perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada variabel dan objek penelitian. Pada penelitian ini tidak menggunakan variabel keadilan prosedural sebagai variabel mediasi seperti dalam penelitian (Lau, 2015) dan menggantinya dengan variabel kepercayaan interpersonal yang diperoleh dari penelitian (Bone, 2017). Kemudian objek penelitian ini adalah pada kantor cabang Perum Jamkrindo yang berada pada wilayah 2, sedangkan pada penelitian Lau (2015) objek penelitian dilakukan pada perusahaan manufaktur besar di *United Kingdom*. Kantor cabang (KC) Perum Jamkrindo di Wilayah 2 meliputi KC Bandar Lampung, KC Bengkulu, KC Palembang, KC Pangkal Pinang dan KC Jambi dengan Kantor Wilayah yang berada di kota Palembang.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena masih sedikitnya penelitian yang memilih Perum Jamkrindo di wilayah 2 sebagai objek penelitian, kemudian masih belum konsisten-nya hasil penelitian yang menguji variabel tersebut membuat penelitian ini menarik untuk dilakukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Non-keuangan Terhadap Kinerja Manajerial Melalui Kepercayaan Interpersonal Dan Kejelasan Peran Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Cabang Perum Jamkrindo di Wilayah II”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pengukuran kinerja non-keuangan berhubungan positif signifikan dengan kepercayaan interpersonal ?
2. Apakah pengukuran kinerja non-keuangan berhubungan positif signifikan dengan kejelasan peran ?
3. Apakah pengukuran kinerja non-keuangan berhubungan positif signifikan dengan kinerja manajerial ?
4. Apakah kepercayaan interpersonal berhubungan positif signifikan dengan kinerja manajerial ?

5. Apakah kejelasan peran berhubungan positif signifikan dengan kinerja manajerial ?
6. Apakah ada hubungan positif antara pengukuran kinerja non-keuangan dengan kinerja manajerial yang dimediasi oleh kepercayaan interpersonal ?
7. Apakah ada hubungan positif antara pengukuran kinerja non-keuangan dengan kinerja manajerial yang dimediasi oleh kejelasan peran ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan memperoleh bukti tentang :

1. Hubungan pengukuran kinerja non-keuangan dengan kepercayaan interpersonal.
2. Hubungan pengukuran kinerja non-keuangan dengan kejelasan peran.
3. Hubungan pengukuran kinerja non-keuangan dengan kinerja manajerial.
4. Hubungan kepercayaan interpersonal dengan kinerja manajerial.
5. Hubungan kejelasan peran dengan kinerja manajerial.
6. Hubungan pengukuran kinerja non-keuangan dengan kinerja manajerial yang dimediasi oleh kepercayaan interpersonal.
7. Hubungan pengukuran kinerja non-keuangan dengan kinerja manajerial yang dimediasi oleh kejelasan peran.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca, manfaat penelitian ini adalah :

- 1. Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini, diharapkan Perum Jamkrindo di wilayah II lebih memahami arti penting pengukuran kinerja manajerial dalam mencapai tujuan organisasi, dan dapat memberikan gambaran tentang kinerja manajerial di lingkungan Perum Jamkrindo di wilayah II.

- 2. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan lebih terkait dengan pengaruh pengukuran kinerja non-keuangan terhadap kinerja manajerial melalui kepercayaan interpersonal dan kejelasan peran sebagai variabel mediasi, serta dapat dijadikan sebagai rujukan oleh penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. & Jogiyanto , HM., 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis..* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bakiev, E., 2013. The Influence of Interpersonal Trust and Organizational Commitment on Perceived Organizational Performance. *Journal of Applied Economics and Business Research (JAEBR)*, 3(3), pp. 166-180 .
- Baron, R.M & D. A, Kenny., 1986. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), pp. 1173-1182.
- Basri , Yesi. M., 2013. Mediasi Konflik Peran dan Keadilan Prosedural dalam Hubungan Pengukuran Kinerja dengan Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 10(2), pp. 225-242
- Bone, Hamid., 2017. The effects of financial and non-financial performances towards the managerial performances with interpersonal trust as a mediation variable. *International Journal of Law and Management*, 59(6), pp. 1190-1202.
- Chia, D. P. S., C. M, Lau. & S. L. C, Tan., 2014. The relationships between performance measures and employee Outcomes: The mediating roles of procedural fairness and trust. *Performance Measurement and Management Control: Behavioral Implications and Human Actions (Studies in Managerial and Financial Accounting, Volume 28)*, pp. 203-232.
- Chin, W. W. & P. R, Newsted., 1999. Structural equation modeling analysis with small samples using partial least squares. Dalam: *Statistical strategies for small sample research.* (Ed.), R. H. Hoyle. Thousand Oaks: CA: Sage Publications Inc., Hal. 307-341.
- Darlis, E. & A, Cahayani., 2013. Kejelasan Peran Dan Pemberdayaan Psikologis Dalam Peningkatan Kinerja Manajerial. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), pp. 1-14.
- Dasrita, T., A. R, Tanjung. & Y. M, Basri., 2015. Hubungan Sistem Pengukuran Kinerja dengan Kinerja Manajerial: Peran Keadilan Prosedural, Kejelasan Peran, dan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal SOROT*, 10(2), pp. 195 – 210 .
- Deutsch, M., 1960. The Effect of Motivational Orientation upon Trust and Suspicion. *Human Relations*, 13(2), pp. 123-139.

- Garson, G. D., 2016. *Partial Least Square: Regression and Structural Equation Models*. Asheboro, NC 27205 USA: Statistical Publishing Associates.
- Ghozali, I., 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., T. M. Hult., C. Ringle. & M. Sarstedt., 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (1st Edition). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Hall , M., 2004. "An empirical investigation of the relationship between strategic performance measurement systems, role clarity, psychological empowerment and work outcomes", Desertasi, University of Melbourne.
- Hartmann, F. & S, Slapnicar., 2009. How formal performance evaluation affects trust between superior and subordinate managers. *Accounting Organizations and Society*, 34(6-7), pp. 722-737.
- Hernawan, A., A, Mahmud. & L, Agustina., 2014. Penagruh Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial. *Accounting Analysis Journal*, 3(4), pp. 457-465.
- Indrawan , R., 2019. *Sinergitas Pengembangan KUMKM Melalui Penguatan Peran Antar Lembaga*. Sanur: Kementerian Koperasi dan UKM RI.
- Isfani, Y., R. N, Sari., & A. A, L., 2017. Pengaruh Partisipasi Penetapan Tujuan Terhadap Goal Commitment Dengan Procedural Fairness Dan Interpersonal Trust Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen*, 21(2), pp. 157-178.
- Juliandi, A., 2018. *Modul Pelatihan Structural Equation Model Partial Least Square (Sem-Pls) Dengan SmartPLS*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Kaplan, R. & D. P. Norton., 1996. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kusjainah & I, Listyorini., 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Model Pengujian Dengan Variabel Mediasi. *Telaah Bisnis*, Juli .16(1), pp. 17-30.
- Lau, C. M., 2015. The Effects of Non Financial Performance Measures on Role Clarity, Procedural Fairness, and Managerial Performance. *Pacific Accounting Review*, 27(2), pp. 142-165.
- Lau, C. M. & M, Sholihin., 2005. Financial and Nonfinancial Performance Measures: How do They Affect Job Satisfaction?. *The British Accounting Review*, 37(4), pp. 389-413.
- Locke, E. A., 1975. Personnel Attitudes and Motivation. *Annual Review of Psychology*, 26(1), pp. 457-480.

- Locke, E. A. & G. P, Latham., 1990. *A Theory of Goal Setting and Task Performance*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Mahoney, T. A., T. H, Jerdee. & S. J, Carroll., 1963. *Development of Managerial Performance: A Research Approach*. Cincinnati. OHIO: Southwestern publishing Co..
- Mardiana & S, Handayani., 2017. Eksistensi Perum Jaminan Kredit Indonesia (Jamkrindo) Sebagai Penjamin Kredit Bagi Usaha Kecil Dan Menengah Di Kota Palembang. *Simbur Cahaya*, 24(3), pp. 4921-4932.
- Margono, 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mawarni, S., 2015. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Non-Finansial Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian, Job Tension Sebagai Faktor Pemediasi. *Akuntabilitas*, 8(2), pp. 97-110.
- Muldjono , Djokosantoso & S, Sudjatmiko., 2007. *Corporate Culture: Challenge to Excellence*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Neely, A., M, Gregory. & K, Platts., 1995. Performance measurement system design: a literature review and research agenda. *International Journal of Operations and Production Management*, 15(4), pp. 80-116.
- Rahman, S., M, Nasir. & R. S, Handayani., 2007. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kejelasan Peran, Pemberdayaan Psikologis Dan Kinerja Manajerial (Pendekatan Partial Least Square) Penelitian Terhadap Manajer Perusahaan Manufaktur Di Jawa Tengah). *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi X*, Makassar, Universitas Hasanudin.
- Robbins, S. P. & T. A, Judge., 2008. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi 10)*, alih bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J. & U, Narimawati., 2015. *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi Dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sawyer , J., 1992. Goal and process clarity: specification of multiple constructs of role ambiguity and a structural equation model of their antecedents and consequences. *Journal of Applied Psychology*, 77(2), pp. 130-142.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wang, J., 2009. Trust and Relationship Commitment Between Direct Selling Distributor and Customer. *Journal of Business Management*, 3(12), pp. 862-870.

Widodo, H. S. T., F, Sulistiyowati. & D, Desembriarto., 2005. *Reposisi Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam Perekonomian Nasional*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Sanata Dharma.