

Lampiran Kuesioner:**KUESIONER PENELITIAN**

Daftar pertanyaan berikut ini terdiri dari tipe isian dan tipe pilihan. Pada tipe isian, isilah pada tempat yang telah disediakan dengan singkat dan jelas. Sedangkan pada tipe pilihan berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang bapak/ ibu anggap benar.

A. Pertanyaan Umum

1. Nama (boleh tidak diisi) :
2. Nama Perusahaan :
3. Umur : Thn
4. Jenis Kelamin : L/P
5. Jabatan :
6. Pendidikan : SMU/D1/D2/D3/S1/S2/S3
7. Masa kerja : Thn

B. Pertanyaan Khusus

Item-item berikut ini digunakan untuk menjelaskan keberadaan dan tingkat pemakaian Sistem akuntansi manajemen, ketidakpastian lingkungan dan struktur organisasi desentralisasi. Bapak/Ibu dimohon memberi tanda silang (X) untuk tangapan atas item-item di bawah ini.

- Skala nomer 1 adalah sangat tidak setuju (STS)
- Skala nomer 2 adalah tidak setuju (TS)
- Skala nomer 3 adalah netral (N)
- Skala nomer 4 adalah setuju (S)
- Skala nomer 5 adalah sangat setuju (SS)

Dikembangkan oleh Jumaili dan Gudono (2006)

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

| No. | Keterangan | STS | TS | N | S | SS |
|-----|---|-----|----|---|---|----|
| | <i>Quality Goal:</i> | | | | | |
| 1. | Menetapkan target maksimum biaya kerugian atas sisa bahan produksi, sangat penting dilakukan oleh perusahaan saya. | | | | | |
| 2. | Menetapkan target maksimum pengerjaan ulang (daur ulang) produk yang cacat atau rusak, sangat penting dilakukan oleh perusahaan saya. | | | | | |
| 3. | Jumlah produk cacat yang ditimbulkan oleh sistem proses produksi bagi perusahaan saya harus diminalisir dan ini sangat penting untuk dilakukan. | | | | | |
| | <i>Quality Feedback:</i> | | | | | |
| 4. | Perusahaan saya sering memberikan informasi hasil evaluasi mengenai pengerjaan ulang produk cacat atau rusak. | | | | | |
| 5. | Perusahaan saya sering memberikan informasi hasil evaluasi mengenai produk gagal / cacat yang dihasilkan ketika proses produksi. | | | | | |
| 6. | Perusahaan saya sering memberikan informasi | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| | hasil evaluasi mengenai biaya kerugian atas sisa bahan produksi. | | | | | |
| | Quality Incentive: | | | | | |
| 7. | Bagi perusahaan saya, memberikan pengakuan dan penghargaan terhadap kinerja tim sangat penting, agar tim lebih semangat dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya. Sehingga kualitas kinerja tim berkembang lebih baik terkait dengan perbaikan kualitas. | | | | | |
| 8. | Bagi perusahaan saya, memberikan penilaian terhadap kinerja tim yang berhubungan dengan kinerja individu sangat penting untuk menentukan kompensasi. | | | | | |
| | Manajemen Customer Service: | | | | | |
| 9. | Bagi perusahaan saya <i>customer service</i> merupakan sarana untuk memuaskan pelanggan sehingga pelanggan akan loyal. | | | | | |
| 10. | Bagi perusahaan saya pelayanan kepada konsumen adalah hal yang penting untuk dilakukan sehingga pelanggan loyal | | | | | |
| 11. | Dalam melayani konsumen, perusahaan saya harus memenuhi harapan dan keinginan pelanggan mereka. | | | | | |
| | Kinerja Kualitas: | | | | | |
| 12. | Perusahaan saya memiliki kualitas produk akhir yang bagus. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 13. | Perusahaan saya mencapai kinerja kualitas di atas rata-rata standar yang ditetapkan. | | | | | |
| 14. | Kualitas produk perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen | | | | | |
| 15. | Kualitas atau mutu dari produk perusahaan saya jarang yang jelek | | | | | |
| | <i>Kepuasan Pelanggan:</i> | | | | | |
| 16. | Pelanggan merasa puas terhadap produk perusahaan saya dan akan melakukan pembelian ulang | | | | | |
| 17. | Pelanggan cukup puas terhadap produk perusahaan saya dan mungkin akan kembali lagi untuk membeli | | | | | |
| | <i>Kinerja Keuangan:</i> | | | | | |
| 18. | Di perusahaan saya ada jaminan produk bagi pelanggan yang membelinya sehingga kinerja perusahaan saya dapat dikatakan baik. | | | | | |
| 19. | Di perusahaan saya melakukan pelayanan terhadap komplain dari pelanggan pelanggan (<i>cost</i> yang rendah) sehingga kinerja perusahaan saya dapat dikatakan baik. | | | | | |
| 20. | Di perusahaan saya penyelidikan yang menyeluruh terhadap aspek keuangan akan menghasilkan kinerja keuangan yang baik. | | | | | |

T-Test

| Manajer | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------------|----|---------|----------------|-----------------|
| QG Manajer produksi | 13 | 11,6154 | 1,70970 | ,4719 |
| Manajer personalia | 17 | 10,6471 | 1,94936 | ,87178 |
| Manajer keuangan | 5 | 12,6000 | 1,76569 | ,42824 |

Independent Samples Test

| | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|-----------------------------|---|------|------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | Lower | Upper |
| QG Equal variances assumed | ,125 | ,729 | -2,056 | 16 | ,043 | -,98462 | ,93283 | -2,96213 | ,99290 |
| Equal variances not assumed | | | -2,992 | 6,527 | ,036 | -,98462 | ,99240 | -3,36621 | 1,39698 |

T-Test

Group Statistics

| | Jenis_kelamin | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----|---------------|----|---------|----------------|-----------------|
| CS | Laki-laki | 24 | 11,1250 | 1,84891 | ,37741 |
| | Perempuan | 11 | 10,7273 | ,90453 | ,27273 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|----|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| CS | Equal variances assumed | 3,563 | ,068 | -1,020 | 33 | ,032 | -,60227 | ,59054 | -1,80374 | ,59920 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,293 | 32,752 | ,049 | -,60227 | ,46564 | -1,54989 | ,34534 |

T-Test

Group Statistics

| | Jenis_kelamin | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------------------|---------------|----|--------|----------------|-----------------|
| Kinerja_kualitas | Laki-laki | 24 | 3,9792 | ,38951 | ,07951 |
| | Perempuan | 11 | 3,5455 | ,31261 | ,09426 |
| Kepuasan_pelanggan | Laki-laki | 24 | 4,0417 | ,55003 | ,11228 |
| | Perempuan | 11 | 4,2091 | ,30151 | ,09091 |
| Kinerja_keu | Laki-laki | 24 | 3,8581 | ,48311 | ,09861 |
| | Perempuan | 11 | 3,7188 | ,51435 | ,15508 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|--------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Kinerja_kualitas | Equal variances assumed | ,450 | ,507 | 2,184 | 33 | ,046 | ,02462 | ,13396 | -,24792 | ,29717 |
| | Equal variances not assumed | | | 2,200 | 24,009 | ,043 | ,02462 | ,12331 | -,22988 | ,27912 |
| Kepuasan_pelanggan | Equal variances assumed | 1,156 | ,290 | -2,770 | 33 | ,035 | -,04924 | ,17778 | -,41095 | ,31246 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,741 | 31,703 | ,036 | -,04924 | ,14447 | -,34362 | ,24513 |
| Kinerja_keu | Equal variances assumed | ,048 | ,828 | 2,198 | 33 | ,044 | ,13932 | ,17943 | -,22573 | ,50437 |
| | Equal variances not assumed | | | 2,110 | 18,413 | ,049 | ,13932 | ,18378 | -,24616 | ,52481 |

