

## **Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Gaya Kepemimpinan, *Trust*, dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial (Studi kasus pada perusahaan Koperasi di Kota Mataram, Seleparang)**

Lalu Takdir Jumaidi<sup>1</sup>, Baiq Anggun Hilendri Lestari<sup>2</sup>, Rahman<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

### **Abstract**

*This study aims to examine the effect of the information systems of management accounting, leadership style, trust, and environmental uncertainty on managerial performance. The test was carried out on forty managers of sharia cooperatives in Lombok. The type of research is associative. The type of data used in this research is quantitative using primary data. Data processing techniques in this study were calculated by SEM-based variants (SEM PLS) using a smart PLS software application. The results of this study showed that environmental uncertainty has a significant effect on managerial performance, while the information system of management accounting, leadership style, and trust have an effect but not significant on managerial performance. The results of the finding of this study have an implication for sharia cooperatives, both sharia cooperative managers, supervisors, and members of sharia cooperatives in general, especially in Lombok in making decisions to formulate policies related to the implementation of management accounting information systems, leadership style, trust and being able to anticipate environmental uncertainty and can create right decisions to improve managerial performance.*

**Keywords:** *information system of management accounting, style leadership trust, environmental uncertainty, managerial performance*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem informasi akuntansi manajemen, gaya kepemimpinan, *Trust* dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial. Pengujian dilakukan pada 40 (empat puluh) manajer koperasi syariah di Pulau Lombok yang terdiri dari 5 kabupaten dan kota. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan jenis data primer. Teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode SEM berbasis varian (SEM PLS) dengan menggunakan aplikasi *software* SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakpastian lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, sedangkan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM), gaya kepemimpinan, dan *trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil dari temuan penelitian ini mempunyai implikasi bagi manajemen koperasi syariah, baik manajer koperasi syariah, pengawas maupun anggota koperasi syariah. Implikasinya adalah koperasi dalam mengambil keputusan dan dalam merumuskan kebijakan, bahwa variabel penerapan sistem informasi akuntansi manajemen, gaya kepemimpinan, *trust* diarahkan agar mampu mengantisipasi ketidakpastian atau mampu menciptakan kepastian lingkungan dalam manajemen koperasi sehingga dapat meningkatkan kinerja manajerial.

---

<sup>1</sup> Penulis Koresponden. takdirjumaidi@yahoo.com

**Kata kunci:** sistem informasi akuntansi manajemen, gaya kepemimpinan kepercayaan, ketidakpastian lingkungan, kinerja manajerial.

## PENDAHULUAN

Lembaga koperasi syariah sudah mulai berkembang di Indonesia, demikian pula di pulau Lombok semenjak 2014-2019. Perkembangan koperasi syariah telah mencapai 301 koperasi syariah, dengan 246 koperasi syariah binaan kabupaten dan 55 koperasi syariah binaan provinsi. (Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi NTB, 2019)

Keberadaan koperasi syariah dengan jumlah yang signifikan pada beberapa daerah di Indonesia masih belum memiliki faktor-faktor pendukung yang memungkinkan koperasi syariah untuk terus berkembang dan berjalan dengan baik. Kondisi ini dibuktikan dengan banyak koperasi syariah yang terancam bubar disebabkan manajemen yang kurang profesional, pengelola yang tidak amanah, sumber daya manusia yang kurang efektif dan efisien, kurangnya kepercayaan masyarakat, adanya ketidakpastian lingkungan, kesulitan modal dan sebagainya.. Kondisi ini ditunjukkan dengan adanya 324 koperasi syariah yang ada di Jawa Tengah pada 2017 yang terancam ditutup karena mismanajemen. (kontan.co.id).

Manajemen juga berkewajiban mempertahankan kelangsungan hidup dan mengendalikan perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi (Rahmi, 2019) Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan dan kinerja manajerial yang tinggi, koperasi syariah membutuhkan kompetensi sumber daya, pemimpin yang kompeten, sistem informasi akuntansi manajemen yang baik, *Trust*, dan antisipasi kondisi lingkungan dalam menunjang kinerja manajerial koperasi syariah.

Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) menyediakan informasi bagi orang yang tepat dengan cara yang tepat dan dalam waktu yang tepat. Informasi yang dihasilkan oleh sistem akuntansi manajemen dapat membantu para manajer dalam pengendalian dan pengurangan ketidakpastian sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya. Karakteristik informasi yang bermanfaat berdasarkan persepsi para manajerial sebagai pengambil keputusan dikategorikan kedalam empat sifat: *broadscope*, *timeliness*, *aggregation*, dan *integration* (Chenhall & Morris, 1986). (Suryani, 2019) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa karakteristik informasi akuntansi manajemen tersebut mampu meningkatkan kinerja manajerial. Pemikiran Chenhal dan hasil riset, memunculkan hipotesis, SIAM memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial

Banyak informasi realitas tentang tentang keterpurukan perkoperasian yang menjadikan objek ini menarik untuk diteliti. Informasi tentang venomena keterpurukan 324 koperasi syariah yang ada di Jawa Tengah pada tahun 2017 dinyatakan ditutup oleh pemerintah ditambah banyaknya jumlah koperasi yang tidak produktif. Demikian pula di Kota Mataram ternyata selama tahun 2018 dan 2019, tercatat 107 koperasi dinyatakan "tidak aktif" (Sumber: *Diskop.ntbprov.go.id*)

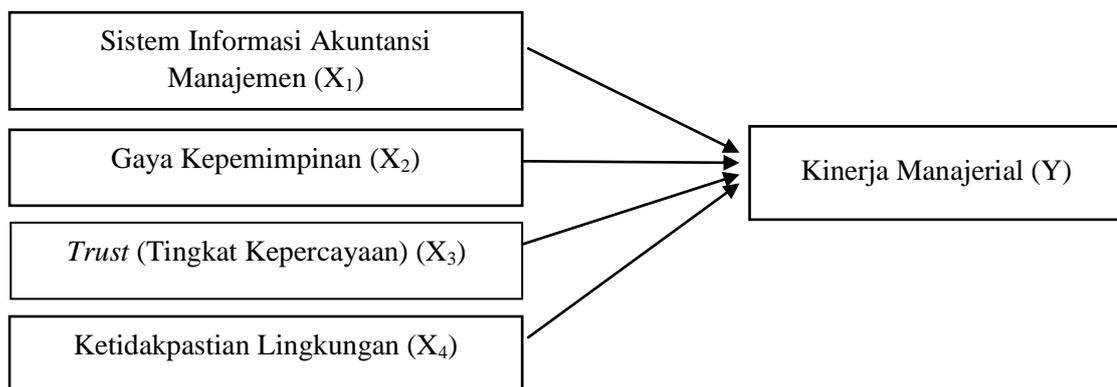
Adanya realitas yang menunjukkan banyaknya jumlah koperasi yang bubar, tidak aktif dan tidak produktif, realitasnya situasi ini menunjukkan pula adanya *kepemimpinan* dalam koperasi yang tidak kompeten atau gaya kepemimpinan yang kurang baik. Gaya kepemimpinan adalah merupakan tehnik pimpinan untuk mempengaruhi orang lain atau bawahannya sedemikian rupa sehingga orang tersebut termotivasi melakukan keinginan seorang pimpinan untuk mencapai tujuan entitas (Hastuti, 2015). (Tampubolon, 2007) menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh secara positif terhadap kinerja keuangan sehingga dapat diketahui bahwa ketika gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh seorang manajer itu ideal dan sesuai dengan yang diharapkan maka akan dapat meningkatkan kinerja keuangan koperasi. Sedangkan menurut hasil penelitian (Hendrawan et al., 2018) memiliki hasil penelitian yang berlawanan. Kondisi adanya riset gap dan dikuatkan adanya realitas keterpurukan dunia perkoperasian, memunculkan pengujian hipotesis, gaya kepemimpinan berepengaruh terhadap kinerja manajerial koperasi

Kesuksesan sebuah entitas sangat ditentukan dengan terciptanya hubungan harmonis dalam manajemen. Keharmonisan dapat terwujud adalah salah satu faktor pendukungnya adalah hidupnya rasa saling percaya (*trust*) dalam lingkungan kerja entitas. Pendapat ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Setiawan et al., 2016) yang menyatakan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah. Ini artinya *trust* yang wujud dalam karyawan manajemen koperasi akan berdampak terhadap kinerja koperasi. Namun demikian terdapat hasil penelitian dari (Hendrawan et al., 2018) yang menyatakan bahwa *trust* tidak berpengaruh signifikan. Adanya perbedaan/ gap hasil riset ini membuat tema penelitian ini, menjadi menarik untuk terus digali, diuji agar dapat ditemukan penyebabnya, dengan menghipotesiskan bahwa *trust* berpengaruh terhadap kinerja manajerial koperasi.

Demikian pula, jika diperhatikan secara mendalam, kondisi informasi keterpurukan perkoperasian ini, akhirnya akan mewujudkan nuansa “ketidakpastian lingkungan”, ditambah lagi dengan terjadinya pandemi Covid-19 yang melanda dunia saat ini. Kondisi ini menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat hasil riset (Ilmy et al., 2021), (Kesumawati et al., 2019) menyatakan *ketidakpastian lingkungan* berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kondisi pandemi dan semakin banyaknya pelemik dunia koperasi memberikan dampak akumulasi negatife terhadap variabel ketidakpastian lingkungan, sehingga merasa perlu untuk menguji kembali bahwa ketidakpastian lingkungan apakah berpengaruh terhadap kinerja manajerial koperasi.

Mengacu pada latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Apakah Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Gaya Kepemimpinan, Trust, Ketidakpastian Lingkungan dapat mempengaruhi Kinerja Manajerial?” Adapun tujuan penelitian ini, untuk menguji pengaruh SIAM, gaya kepemimpinan, *trust* dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial koperasi syariah dipulau Lombok. Hal tersebut didasari oleh tuntutan atas kinerja koperasi syariah yang dinilai belum baik.

Dari pemaparan latar belakang, dan rumusan masalah, dapat digambarkan model kerangka pikir atas varaibel-variabel yang mempengaruhi kinerja manejerial koperasi syariah dengan jelas.



**Gambar 1. Skema Rerangka Pemikiran**

Dari model gambar kerangka pikir ini, penguatan hipotesisnya dapat diperdalam dengan mengkaji landasan keilmuwan dan hasil riset yang telah dilakukan tentang variable-variabel yang berpengaruh terhadap kinerja manajerial yang diteliti :

### **Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial**

Beberapa penelitian mengenai informasi sistem akuntansi manajemen yang dihubungkan dengan variabel kinerja manajerial telah banyak dilakukan. Penelitian yang melibatkan keempat karakteristik SIAM diantaranya dilakukan oleh Chenhall dan (Chenhall & Morris, 1986), (Chia, 1995). Penelitian terbaru juga berhasil membuktikan bahwa sistem informasi akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial seperti pada penelitian yang dilakukan oleh

(Basbirudin, 2015) (Herawati et al., 2015), (Irawati & Ardianshah, 2018), (Dahlan, 2019) dan (Rahmi, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa perlu melakukan pengujian kembali mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial untuk memperkuat pendapat-pendapat dari penelitian sebelumnya. Hipotesisnya:

$H_1 = \text{Sistem informasi akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial}$

### **Pengaruh Trust (Kepercayaan) terhadap Kinerja Keuangan Koperasi**

Menurut *theory of reasoned action* kepercayaan menjadi salah satu landasan seseorang bersikap sehingga menghasilkan niat untuk melakukan sesuatu kegiatan. Dalam pekerjaan dikoperasi, anggota koperasi haruslah melandasi setiap sikapnya dengan kepercayaan (*trust*) sehingga setiap pekerjaan dikerjakan dengan semangat

Menurut (Morgan & Hunt, 1994) kepercayaan adalah “*confidence that one will find is desired from another, rather than what is feared*”. Pengertian tersebut mengungkapkan bahwa kepercayaan merupakan rasa percaya diri seseorang yang akan ditemukan berdasarkan hasrat dari orang lain dari pada kekuatannya (dirinya sendiri).

Hasil penelitian oleh (Wijayanti, 2013) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individual pada pegawai DPPKAD Kabupaten Grobogan. Sehingga dapat diketahui bahwa kinerja individual akan meningkat ketika kepercayaan seseorang terhadap sesuatu hal meningkat pula. Berdasarkan uraian tersebut hipotesis yang diajukan:

$H_2 = \text{Trust (kepercayaan) berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial koperasi}$

### **Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Manajerial Koperasi**

Teori kontinjensi beranggapan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses kemampuan seorang pemimpin untuk melakukan pengaruhnya tergantung dengan situasi kelompok dan tingkat-tingkat kepemimpinannya, kepribadian dan pendekatannya yang sesuai dengan kelompoknya. Gaya kepemimpinan ini akan mempengaruhi bagaimana tujuan koperasi bisa dicapai oleh manajemen koperasi.

Tampubolon, (2007) menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi, sebagai hasil kombinasi dari falsafah, keterampilan, sifat, sikap, yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin sangat berpengaruh terhadap kinerja keuangan suatu perusahaan, Hasil penelitian ini dikuatkan oleh hasil penelitian Untari (2014) menemukan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif terhadap kinerja manajerial. Berdasarkan uraian di atas hipotesis yang diajukan.

$H_3 = \text{Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial Koperasi}$

### **Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial**

Mendukung teori tersebut, (Rahmi, 2019) melakukan penelitian tentang pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial. Dari hasil penelitiannya disimpulkan bahwa ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Ketidakpastian lingkungan yang tinggi diidentifikasi sebagai faktor yang penting karena kondisi demikian dapat menyulitkan perencanaan dan pengendalian. Penelitian tersebut juga didukung oleh (Herawati et al., 2015), dan (Kesumawati et al., 2019) yang menyatakan bahwa Ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial, walaupun pada penelitian (Basbirudin, 2015) menyatakan bahwa ketidakpastian lingkungan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merasa perlu melakukan pengujian kembali mengenai pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial

$H_4 = \text{Ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial}$

Untuk dapat memiliki pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang variable-variabel yang diduga dapat mempengaruhi kinerja manajerial koperasi, maka perlu untuk mendalami landasan teori dan pengetahuan agar mempertajam hipotesis.

Teori perilaku terencana ini telah diaplikasikan ke dalam beberapa konteks dalam hal perilaku keuangan seperti pada perilaku kepatuhan wajib pajak, perilaku akuntan publik, keputusan etis manajer, perilaku *whistleblowing* oleh *chief financial officer* dan dalam pembuatan anggaran. Teori diperkuat oleh *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh (Locke & Latham, 2012) Edwin Locke menyatakan bahwa niat seseorang untuk bekerja mengarah pada tujuan adalah sumber utama dari motivasi kerja. *Goal-Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Demikianlah teori ini dapat menjelaskan sikap yang bersal dari niat dan tujuan akan mempengaruhi perilaku individu atau karyawan dalam menjalankan SIAM, melaksanakan gaya kepemimpinan yang indah, menjalankan amanah *trust dan membangun tingkat kepastian lingkungan yang kondusif untuk mencapai kinerja manajerial yang diinginkan*.

Kinerja (*performance*) adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Seseorang yang memegang posisi manajerial diharapkan mampu menghasilkan kinerja manajerial. Kinerja manajerial menunjukkan kemampuan manajemen dalam menjalankan fungsi manajemen yang merupakan aktivitas bisnis, yang tentu selalu berkenaan dengan pengambilan keputusan. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan memenuhi tanggung jawab sosialnya, sebagian besar tergantung pada manajer. Apabila manajer mampu melakukan tugas-tugasnya dengan baik, maka organisasi akan berhasil.

(Narsa, 2007) menyatakan kinerja manajerial adalah kinerja para individu dalam kegiatan manajerial. Kinerja personel meliputi delapan dimensi yaitu: 1. Perencanaan, 2. Investigasi, 3. Pengkoordinasian, 4. Evaluasi, 5. Pengawasan (*supervisi*), 6. Pengaturan staff (*staffing*), 7. Negosiasi, 8. Perwakilan (*representatif*)

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab-akibat, dimana terdapat variabel yang dipengaruhi (dependen) dan variabel yang mempengaruhi (independen). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji keandalan suatu teori yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan-kesimpulan. Paradigma kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan menggunakan prosedur statistika, menggunakan pendekatan deduktif yang bertujuan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2013) Penelitian dilakukan pada koperasi syariah yang ada di pulau Lombok yang terdiri atas 5 (lima) Kabupaten/Kota, yaitu Kota Mataram, Kabupaten Lombok Barat, Tengah, Timur dan Kabupaten Lombok utara. Pemilihan lokasi dilatar belakangi oleh persebaran koperasi yang tidak merata hasil penelitian yang lebih luas.

Penelitian dilakukan pada Agustus-April 2021. Instrumen Penelitian ini adalah kuisisioner. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuisisioner-kuisisioner kepada responden yang dituju. Menurut (Barst & McGoan, 2003) kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya. Format pertanyaan dalam kuisisioner bersifat tertutup Populasi dalam penelitian ini adalah 50 manajer, yaitu seluruh manajer koperasi syariah di Pulau Lombok. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan metode random sederhana (*simple random sampling*). Adapun sampel yang

berhasil diperoleh sebanyak 40 sampel, dikarenakan jumlah quisioner yang berhasil diperoleh dari manajer koperasi adalah sebanyak 40 quisioner. Responden dalam penelitian ini adalah 50 (lima puluh) manajer, dihasilkan berdasarkan jumlah koperasi syariah aktif di Pulau Lombok. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dari responden akan diberi skor (Sugiyono, 2018:93).

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2014:64). Variabel independen dalam penelitian ini adalah sistem informasi akuntansi manajemen, gaya kepemimpinan, *trust* (kepercayaan), ketidakpastian lingkungan.

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014:64). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Manajerial

Menurut (Hartono, 2013) ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat digunakan perbandingan nilai *T-table* dan *T-statistics*. Jika nilai *T-statistics* lebih tinggi dibandingkan nilai *T-table*, berarti hipotesis terdukung. Untuk tingkat keyakinan 95% (alpha 5%) maka nilai *T-table* untuk hipotesis dua ekor (*two tailed*) adalah  $\geq 1,96$  dan untuk hipotesis satu ekor (*one tailed*)  $\geq 1,64$ . Dalam penelitian ini, hipotesis dapat diterima jika memiliki nilai *T-statistics* (T-hitung) pada tabel *Path Coefficient Output* PLS 3.0 lebih besar dari *T-table* yaitu 1,64 (*onetailed*). Dalam memperoleh data-data pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua cara yaitu: 1. Penelitian Pustaka (*Library Research*), 2. Penelitian Lapangan.

Prosedur analisis data menggunakan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, *range*, kurtosis, dan *skewness* (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2006). Selanjutnya uji kualitas data dilkakukan dengan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer ini, maka peneliti melakukan uji normalitas, uji multikoloniaritas, dan uji heterokedastisitas.

Untuk uji hipotesis penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda karena ingin mengetahui bagaimana variabel independen (X) dapat mempengaruhi variabel dependen (Y) secara langsung. Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya. Analisis regresi ini mempunyai persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Manajerial

a = Konstanta

e = error

X<sub>1</sub> = Sistem Informasi Akuntansi Manajemen,

X<sub>2</sub> = Gaya Kepemimpinan

X<sub>3</sub> = Trust

X<sub>4</sub> = Ketidakpastian Lingkungan,

b<sub>1</sub>b<sub>2</sub>b<sub>3</sub> = Koefisien Regresi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua variabel yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006).

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk

mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang di uji pada tingkat signifikan 0.05 (Ghozali, 2006).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Semakin tinggi nilai *factor loading*, maka semakin penting peranan *loading* dalam menginterpretasi matrik faktor. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk mengukur *validitas konvergen* adalah *outer loading* > 0,7, namun menurut Chin (1998) nilai *loading factor* 0,5-0,6 masih dianggap cukup (Ghozali, 2006). Nilai *loading factor* di ditunjukkan di tabel 1.

**Tabel 1. Loading Factor dengan Nilai Loading >0,5**

No. Item	SIAM (X1)	Gaya Kepemimpinan (X2)	Trust (X3)	Ketidakpastian Lingkungan (X4)	Kinerja Manajerial (Y)	Keterangan
X1.1	0.781					Valid
X1.2	0.711					Valid
X1.3	0.542					Valid
X1.4	0.776					Valid
X1.7	0.544					Valid
X1.12	0.579					Valid
X1.13	0.501					Valid
X1.14	0.616					Valid
X1.15	0.651					Valid
X1.16	0.671					Valid
X2.1		0,572				Valid
X2.4		0,517				Valid
X2.5		0,619				Valid
X2.7		0,744				Valid
X2.8		0,713				Valid
X3.1			0,826			Valid
X3.2			0,836			Valid
X3.3			0,673			Valid
X3.9			0,568			Valid
X4.1				0,651		Valid
X4.2				0,700		Valid
X4.5				0,704		Valid
X4.6				0,725		Valid
X4.7				0,559		Valid
X4.8				0,801		Valid
X4.9				0,717		Valid
X4.11				0,778		Valid
Y1.1					0,527	Valid
Y1.2					0,697	Valid
Y1.3					0,631	Valid

No. Item	SIAM (X1)	Gaya Kepemimpinan (X2)	Trust (X3)	Ketidakpastian Lingkungan (X4)	Kinerja Manajerial (Y)	Keterangan
Y1.4					0,799	Valid
Y1.6					0,713	Valid
Y1.7					0,716	Valid
Y1.8					0,606	Valid

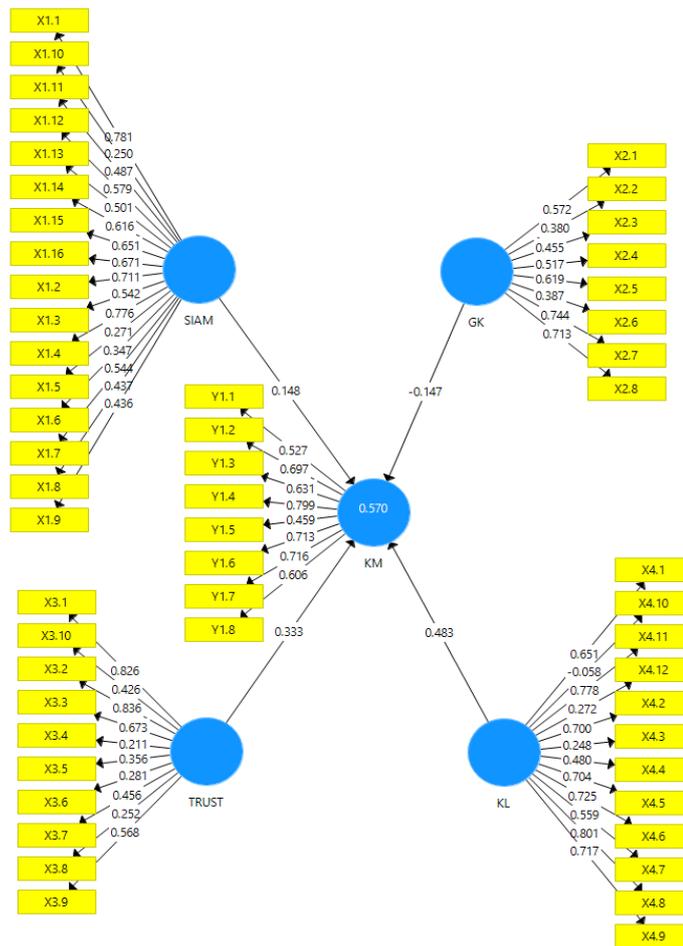
Sumber: data primer diolah 2021

**Tabel 2. Loading Factor dengan Nilai Loading <0,5**

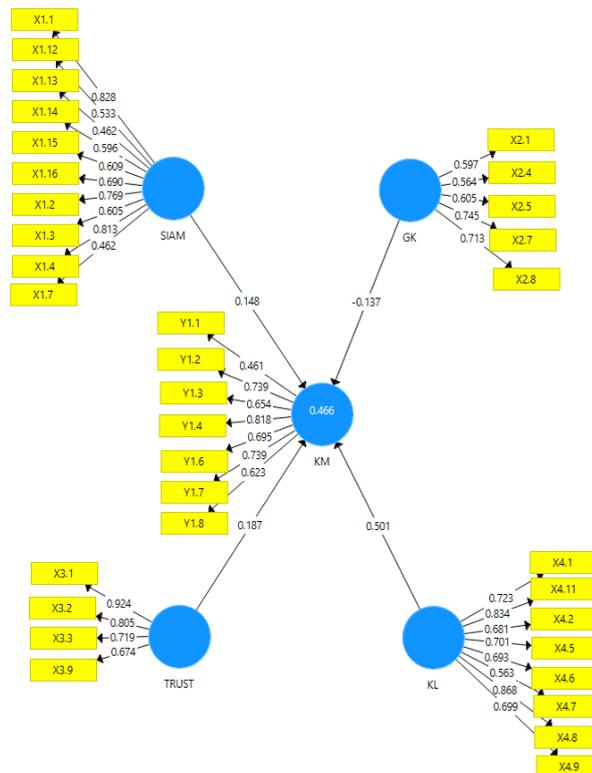
No Item	SIAM (X1)	Gaya Kepemimpinan (X2)	Trust (X3)	Ketidakpastian Lingkungan (X4)	Kinerja Manajerial (Y)	Keterangan
X1.5	0,271					Tidak Valid
X1.6	0,347					Tidak Valid
X1.8	0,437					Tidak Valid
X1.9	0,436					Tidak Valid
X1.10	0,250					Tidak Valid
X1.11	0,487					Tidak Valid
X2.2		0,380				Tidak Valid
X2.3		0,455				Tidak Valid
X2.6		0,387				Tidak Valid
X3.4			0,211			Tidak Valid
X3.5			0,356			Tidak Valid
X3.6			0,281			Tidak Valid
X3.7			0,456			Tidak Valid
X3.8			0,252			Tidak Valid
X3.10			0,426			Tidak Valid
X4.3				0,248		Tidak Valid
X4.4				0,480		Tidak Valid
X4.10				-0,058		Tidak Valid
X4.12				0,272		Tidak Valid
Y1.5					0,459	Tidak Valid

Sumber: data primer diolah 2021

Berdasarkan pada tabel 1 dan tabel 2 sebagai kriteria pengujian *convergen validity*, terlihat dengan jelas indikator-indikator yang memiliki nilai di atas 0,5 s.d 0,7 dan di bawah 0,5 s.d 0,7, sehingga indikator-indikator dalam variabel-variabel tersebut yang memiliki nilai *loading* dibawah 0,5 perlu dieliminasi. Adapun item-item dalam indikator yang dieliminasi berjumlah 20 item, 6 item dari indikator variabel sistem informasi akuntansi manajemen, 3 item dari indikator gaya kepemimpinan, 6 item dari indikator *trust* 4 item dari indikator ketidakpastian lingkungan dan 1 item dari indikator kinerja manajerial. Sedangkan item yang memiliki nilai *loading* di atas 0,5 ada 34 item.



Gambar 2. Model Struktural sebelum Diproses



Gambar 3. Model Struktural setelah Diproses

### Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dalam PLS menggunakan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk (Chia, 1995). Untuk dapat dikatakan suatu konstruk yang *reliable*, maka nilai *cronbach's alpha* harus  $> 0,6$  dan nilai *composite reliability* harus  $> 0,7$ . Berikut adalah hasil pengujian untuk *cronbach's alpha* dapat dilihat pada tabel 3 dan *composite reliability* dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 3. Cronbach's Alpha**

Konstruk	Cronbatch's Alpha
Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (X1)	0.848
Gaya Kepemimpinan (X2)	0.698
Trust (X3)	0.798
Ketidakpastian Lingkungan (X4)	0.868
Kinerja Manajerial (Y)	0.807

Sumber: data primer diolah 2021

Mengamati hasil tabel 3 dapat diketahui nilai *cronbach's alpha* untuk sistem informasi akuntansi manajemen, gaya kepemimpinan, *Trust*, ketidakpastian lingkungan dan kinerja manejerial sudah berada di atas 0,6 yaitu sebesar 0,848 untuk variabel X1, 0,698 untuk variabel X2, 0,798 untuk variabel X3 0,868 untuk variabel X4 dan 0,807 untuk variabel Y. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi manajemen, *Trust*, ketidakpastian lingkungan dan kinerja manejerial sudah dianggap reliabel karena memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0,6.

**Tabel 4. Composite Reliability**

Konstruk	Composite Reliability
Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (X1)	0.875
Gaya Kepemimpinan (X2)	0.782
Trust (X3)	0.864
Ketidakpastian Lingkungan (X4)	0.898
Kinerja Manajerial (Y)	0.857

Sumber: data primer diolah 2021

Pada tabel 4 dapat diketahui bahwa semua konstruk dapat dikatakan *reliable* adalah karena setiap konstruk memiliki nilai diatas 0,7. Sehingga dapat dikatakan bahwa konstruk pada penelitian ini memiliki realibilitas yang baik.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya dengan menggunakan *software SmartPLS*. Langkah selanjutnya setelah melakukan uji *convergent validity* dan *discriminant validity*, yaitu melakukan pengujian model structural (*inner model*). Nilai *structural* dapat dilihat melalui hasil estimasi koefisien parameter *path* dan tingkat signifikannya. Nilai *R-square* dapat dilihat pada table 5 berikut ini:

**Tabel 5. R-Square**

Konstruk	R-Square
Kinerja Manajerial (Y)	0.466

Sumber: data primer diolah 2021

Koefisien determinasi (*R-square*) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel yang memengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi. Pada tabel 5 menunjukkan

bahwa *R-square* konstruk kinerja manajerial memiliki nilai sebesar 0,466. Hal ini berarti bahwa variabel sistem informasi akuntansi manajemen, gaya kepemimpinan, *trust* dan ketidakpastian lingkungan menjelaskan pengaruhnya terhadap kinerja manajerial sebesar 46,6%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 53,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini. Selanjutnya dilakukan *Q-square test* yang digunakan untuk mengevaluasi *predictive relevance*. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai *Q-square* didapatkan dengan memasukkan nilai *R-square* kedalam rumus *Q-square* berikut:

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - R^2) \\ &= 1 - (1 - 0,466) \\ &= 0,466 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, diperoleh nilai *Q-square* yang sama dengan nilai *R-square*, sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel laten yang digunakan dalam model memiliki relevansi prediksi. Selanjutnya pengujian hipotesis dilakukan dengan uji *t* untuk menguji apakah variabel eksogen berpengaruh signifikansi terhadap variabel endogen. Dalam menguji hipotesis, dasar yang digunakan terdapat pada *output result for inner weight* berikut ini:

**Tabel 6. Result For Inner Weight Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)**

Keterangan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)	T-Table	Hipotesis	Keterangan
Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (X1) -> Kinerja Manajerial (Y)	0.148	0.197	0.166	0.894	2,3	1	Ditolak
Gaya Kepemimpinan (X2) -> Kinerja Manajerial (Y)	-0.137	-0.192	0.158	0.865	2,3	2	Ditolak
Trust (X3) -> Kinerja Manajerial (Y)	0.187	0.182	0.149	1.259	2,3	3	Ditolak
Ketidakpastian Lingkungan (X4) -> Kinerja Manajerial (Y)	0.501	0.452	0.153	3.285	2,3	4	Diterima

Sumber: data primer diolah 2021

Pada tabel 6 dapat dilihat hubungan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial memiliki nilai T-statistik di atas 2,3, yang artinya ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Sedangkan sistem informasi akuntansi manajemen, gaya kepemimpinan dan *trust* memiliki nilai T-statistik kurang dari 2,3 yang artinya sistem informasi akuntansi manajemen, gaya kepemimpinan dan *trust* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

### Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial

Berdasarkan hasil nilai “t” yang ditunjukkan dalam table 6 *Result for Inner Weight*, maka uji pengaruh dari variabel sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) menunjukkan angka statistik di bawah 2,3, yaitu 0.894 artinya variable SIAM tidak berpengaruh signifikan terhadap variable kinerja manajerial. Kondisi ini dimungkinkan terjadi karena pengaruh dari kekurangan pahaman dari informan atas Pengetahuan Sistem Informasi manajemen demikian pula fungsi, manfaat dan tujuan dari SIAM belum benar-benar diterapkan dan dirasakan. Penyebab yang lain

entitas koperasi syariah kebanyakan masih dalam tahap merintis dan berproses untuk berkembang, lebih-lebih dewasa ini sedang dalam kondisi pandemi.

### **Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial**

Mengamati hasil tabel 4,6 *Result For Inner Weight* menunjukkan nilai *t statistic* variabel gaya kepemimpinan berada di bawah nilai 2,3 yaitu sebesar 0,865, artinya variabel gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap variable kinerja manajerial. Jika dihubungkan dengan kondisi lingkungan koperasi secara umum menunjukkan lingkungan yang kurang kondusif baik dari sisi daya beli anggota dan pertumbuhan ekonomi masyarakat sekitarnya, dari sisi keterbatasan produksi dan pangsa pasar yang sangat terbatas, maka kondisi eksistensi lingkungan yang serba terbatas, menyebabkan gaya kepemimpinan tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja sebuah koperasi syariah yang relative masih kecil dan baru. Kondisi ini, juga dapat disebabkan oleh kondisi kapabilitas informan dari lingkungan manajemen koperasi masih memiliki wawasan ilmu yang terbatas, Sehingga pemahaman para informan masih belum melihat bahwa Gaya kepemimpinan tersebut adalah salah satu faktot utama dan esensi dalam memajukan entitas Koperasi Syariah hingga menjadi koperasi sukses berskala nasional maupun internasional.

### **Pengaruh Trust (tingkat kepercayaan)**

Demikian pula variabel *Trust* menurut hasil tabel *Result for Inner Weight* menunjukkan nilai *t* statistiknya 1,259 berada di bawah *t* table 2,3. Angka ini menunjukkan bahwa variabel *Trust* masih belum signifikan mempengaruhi Kinerja Manajerial. Mengamati kondisi dan situasi lingkungan, kondisi ini bisa terjadi disebabkan nilai kepercayaan dalam penerapan manjerial perusahaan yang berskala koperasi syariah yang relative baru mulai merintis, dan masih perlu banyak pembenahan manajemen belum merasakan bahwa *Trust* menjadi sebuah variabel yang sangat terasa dibutuhkan dalam memajukan entitas berskala koperasi dan menerapkan manajemen baru yaitu Syariah. Kondisi ini diperparah lagi oleh akibat adanya Pandemi berkepanjangan yang melanda Indonesia ke semua sector kehidupan.

### **Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial**

Hasil tabel *Result of Inner Weight*, menunjukkan variabel ketidakpastian lingkungan dengan nilai 3,283 lebih tinggi dari nilai *t* tabel 2,3. Angka ini menunjukkan variabel ketidakpastian lingkungan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Variabel ini menjadi variabel yang sangat menonjol dalam mempengaruhi kinerja koperasi syariah, mengingat banyak faktor yang menyebabkan terjadinya ketidakpastian, diantaranya: kondisi anggota koperasi syariah maupun masyarakat (nasabah) yang masih kurang menghayati dan kurang mendalami esensi pentingnya elemen SIAM, gaya kepemimpinan, dan *kepercayaan* dalam mengembangkan Koperasi Syariah. Dampak dari munculnya ketidakpercayaan masyarakat sebagai akibat dari keterpurukan kondisi dunia perkoperasian dan merosotnya kondisi prekonomian nasional maupun daerah adalah menyebabkan variabel “ketidakpastian lingkungan” menjadi sangat dominan dalam mempengaruhi terciptanya kinerja manajerial. Kondisi signifikan variabel ketidakpastian ini semakin diperkuat lagi dengan adanya terpaan pandemi covid-19 yang membuat kondisi tingkat “ketidakpastian lingkungan” semakin menguat.

Jadi kesimpulannya adalah, variabel SIAM, Gaya Kepemimpinan, dan *Trust* menunjukkan tidak berpengaruh terhadap kinerja manjerial untuk periode penelitian saat ini, adalah disebabkan karena “dominannya tercipta kondisi ketidakpastian lingkungan” sebagai akibat dari diketahuinya kondisi keterpurukan perkoperasian dan kondisi merosotnya prekonomian diseluruh Indonesia maupun di daerah sendiri oleh masyarakat maupun khususnya anggota koperasi secara merata. Cerita tentang perkoperasian banyak yang pailid, mati, tidak aktif dan tidak produktif, selanjutnya kondisi ini ditambah lagi dengan memburuknya kondisi prekonomian nasional akibat adanya pandemi covid-19 yang sulit dipastikan kapan berakhirnya. Venomena ini, mengakibatkan variable yang paling dominan mempengaruhi kinerja manajerial adalah “ketidakpastian lingkungan”.

## SIMPULAN

Variabel SIAM, Gaya Kepemimpinan, *Trust*, berdasarkan hasil pengolahan statistik menunjukkan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial Koperasi Syariah. Variabel ketidakpastian lingkungan menjadi sangat menonjol dalam mempengaruhi kinerja koperasi syariah mengingat banyak faktor yang menyebabkannya. Kondisi manajemen koperasi syariah maupun masyarakat (nasabah) yang masih kurang menghayati dan kurang mendalami esensi pentingnya elemen SIAM, gaya kepemimpinan, dan *trust* dalam mengembangkan Koperasi Syariah. Kondisi signifikan ini semakin diperkuat lagi dengan adanya pandemi yang membuat kondisi kepastian lingkungan semakin tidak dapat diprediksi. Kondisi ini dipertajam lagi dengan adanya kemudahan dan kemampuan masyarakat dalam menyerap informasi tentang banyaknya kejadian keterpurukan dunia perkoperasian di Indoneia maupun di daerah, sehingga anggota koperasi maupun masyarakat tidak dapat memastikan dan meyakini kondisi dunia perkoperasian di masa depan. Apakah dunia perkoperasian di masa depan dapat semakin baik, mapan, eksis dan memiliki *suistanability* yang baik untuk menggantungkan ekonomi masa depan.

Hasil dari temuan penelitian ini mempunyai implikasi bagi koperasi syariah, baik manajer koperasi syariah, pengawas maupun anggota koperasi syariah dalam mengambil keputusan dan pembaharuan manajemen Koperasi, bahwa variable ketidakpastian lingkungan memiliki posisi yang strategis yang sangat penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kinerja manjerial. Variabel ini menjadi paling dominan karena sangat sensitif dengan informasi lingkungan luar mupun dalam manajemen perusahaan. Entitas koperasi Syariah harus mampu menciptakan kondisi kepatian lingkungan yang kondusif dengan memperbaiki kondisi manajemen perusahaan yang kompeten dan mampu menyiapkan diri dalam mensikapi kondisi ancaman dari lingkungan luar. Jika kondisi ketidakpastian lingkungan ini mampu diminimalisir, maka selanjutnya variabel lainnya akan memberikan pengaruh manfaatnya terhadap Kinerja koperasi Syariah. Adapun keterbatasan dari penelitian ini, terfokus pada koperasi syariah di Pulau Lombok saja. Diharapkan kedepan peneliti dapat memperluas lokasi se-NTB atau beberapa provinsi di Indonesia yang karakter lingkungannya berbeda sehingga dapat memperkuat hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Arya, U. R. (n.d) (2020.). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Stimulasi Intelektual terhadap Kinerja karyawan dengan Kepuasan kerja sebagai variabel intervening Kantor PT Pegadaian (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Area Pontianak. *Jurnal Manajemen Update*, 7(4).
- Barst, R., & McGoon, M. (2003). Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta Badesch, D., Barst, R., Delcroix, M., McLaughlin., Olschewski, H., Sitbon, O V. and Vizza, C. 2004. Prostanoid therapy for pulmonary arterial hypertension. *Journal of the American College of Cardiology*; 43 (12): 56. *Cardiology*, 41(12), 2119–2125.
- Basbirudin, A. (2015). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Human Capital Dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Baitul Maal Wat Tamwil Di Wilayah DKI Jakarta*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Chenhall, R. H., & Morris, D. (1986). The impact of structure, environment, and interdependence on the perceived usefulness of management accounting systems. *Accounting Review*, 16–35.
- Chia, Y. M. (1995). Decentralization, management accounting system (MAS) information characteristics and their interaction effects on managerial performance: a Singapore study. *Journal of Business Finance & Accounting*, 22(6), 811–830.

- Dahlan, M. (2019). Analysis of interrelationship between usefulness of management accounting systems, interactive budget use and job performance. *Management Science Letters*, 9(7), 967–972.
- Ghozali, I. (2006). Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.
- Hansen, D. (n.d.). R dan Mowen, Maryanne, M. 2005. Akuntansi Manajemen. *Management Accounting Edition*, 7.
- Hartono, J. (2013). Teori Portofolio dan Analisis Investasi, BPFE. Yogyakarta: Edisi Kedelapan.
- Hastuti, R. B. A. (2015). *PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. USAHA LOKA DI MALANG*. University of Muhammadiyah Malang.
- Hendrawan, K. B., Yuniarta, G. A., Ak, S. E., & Dewi, P. E. D. M. (2018). Pengaruh Trust, Gaya Kepemimpinan, dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan Koperasi (Studi pada Koperasi Se-Kabupaten Buleleng). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2).
- Herawati, T., Fatma, Y., & Sari, L. (2015). Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan Dan Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial. *Study Accounting Research. Vol XII, 1*, 29–38.
- Ilmy, N., Mus, A. R., & Ahmad, H. (2021). Pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen Dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Adira Dinamika Multi Finance Tbk Kantor Cabang Jayapura. *INVOICE: JURNAL ILMU AKUNTANSI*, 3(1), 129–144.
- Irawati, A., & Ardianshah, R. (2018). Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Desentralisasi Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1), 20.
- Kesumawati, N. K. A., Putri, I. G. A. M. A. D., & Dwirandra, A. (2019). The role of business strategies, environmental uncertainty and decentralization as moderating the effect of management accounting systems on managerial performance. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(3), 37–45.
- Kreshastuti, D. K., & Prastiwi, A. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi intensi auditor untuk melakukan tindakan whistleblowing (studi empiris pada kantor akuntan publik di semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 389–403.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2012). Goal setting theory. In *Motivation: Theory and research* (pp. 23–40). Routledge.
- Malik, W. R. (2020). *Pengaruh Strategi Bisnis Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Ketidakpastian Lingkungan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2018)*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Narsa, I. M. (2007). Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan dan Kinerja Manajerial. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Airlangga*, 17(2).
- Rahmi, M. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Ketidakpastian Lingkungan, Human Capital Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 2(2), 22–31.
- Robbins, S. P. (2006). Perilaku organisasi, edisi bahasa indonesia. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan

- kepuasan sebagai variabel intervening (Studi kasus pada nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal Of Management*, 2(2).
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Suryani, S. (2019). PENGARUH KARAKTERISTIK INFORMASI SISTEM AKUNTANSI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN DAN DESENTRALISASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 32–51.
- Tampubolon, B. D. (2007). Analisis faktor gaya kepemimpinan dan faktor etos kerja terhadap kinerja pegawai pada organisasi yang telah menerapkan SNI 19-9001-2001. *Jurnal Standardisasi*, 9(3), 106–115.
- Untari, Agustina. 2014. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Keuangan Pada Pt. Pln (Persero)*. Skripsi. Yogyakarta:Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wibowo, I., & Ananda, S. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Mandiri, Tbk Cabang Jakarta Kelapa Gading Barat. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 3(3).
- Wijayanti, T. (2013). *Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Akuntansi, Kepercayaan Teknologi Sistem Informasi Akuntansi, Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Individual (Studi pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Daerah dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Grobogan)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.