

PENGARUH KEPEMIMPINAN, FOKUS PADA PELANGGAN, MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, DAN PENGENDALIAN DAN PROSES MONITORING BERKUALITAS TERHADAP KINERJA KEUANGAN (STUDI PADA UMKM DI KOTA BANDA ACEH)

Sahibul Izar¹, M. Rizal Yahya^{*2}

^{1,2} Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

e-mail: sahibul.izar15@gmail.com¹, mrizalyahya@yahoo.com^{*2}

*** Corresponding Author**

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of leadership, customer focus, human resource management and quality control and monitoring processes on financial performance. This research uses simple random sampling method. the sample in this study amounted to 80 samples. The data source used is primary data obtained by distributing questionnaires. The results showed that leadership, customer focus, human resources management, and quality control and monitoring processes had a positive and significant impact on the financial performance of SMEs in Banda Aceh City.

Keywords: *Leadership, Customer focus, Human Resource Management, Process Control and Monitoring and Financial Performance*

1. PENDAHULUAN

Perusahaan dalam menjalankan suatu usaha kondisi dalam perusahaan dapat digambarkan dengan kinerja keuangan, kinerja keuangan adalah gambaran tentang keberhasilan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan berkat berbagai aktivitas yang telah dilakukan. Kinerja keuangan juga merupakan suatu hal untuk menilai sejauh mana perusahaan sudah menjalankan aktivitas sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan pada pelaksanaan keuangan (Fahmi, 2012:2).

Kinerja keuangan yang diterapkan dalam perusahaan membutuhkan suatu pendekatan yang mampu membuat kinerja pada perusahaan dapat meningkatkan daya saing dan unggul dalam persaingan dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Diperlukan metode agar suatu bisnis dapat bersaing secara kompetitif. Total Quality Management (TQM) merupakan suatu peningkatan dalam mengembangkan kualitas secara optimal dengan menggunakan banyak dimensi dan diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan meningkatkan kinerja seperti kualitas, probabilitas dan produktivitas. Dalam berbagai literatur manajemen

banyak menggunakan istilah TQM dalam perusahaan. Disamping itu telah banyak penelitian yang dilakukan oleh para ahli yang fokus pada konsep TQM dengan meninjau dari berbagai area atau konteks yang berbeda (Fathoni,2017:876-889). TQM adalah sebuah konsep yang digunakan oleh organisasi untuk bersaing dengan mempertahankan keunggulan dan efektivitas operasional perusahaan. TQM sangat penting untuk mengukur seluruh komponen yang kegiatan bisnisnya seperti kualitas, organisasi, proses dan lingkungan perusahaan (Aqualini, et al.,2017:184-213).

TQM adalah suatu sistem manajemen yang berorientasi pada pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan melalui eliminasi pemborosan, meningkatkan kualitas, pengembangan keterampilan dan mengurangi biaya produksi. Dalam praktiknya salah satu tujuan dari TQM adalah memfokuskan terhadap pelanggan, sehingga menghitung besarnya TQM dapat diukur menggunakan rumus perspektif pelanggan yaitu dengan akuisisi pelanggan (Customer Acquisition) yaitu dimana pengukuran ini mengukur tingkat suatu bisnis dalam memperoleh pelanggan atau memenangkan bisnis baru. Sehingga nilai

besarnya TQM dapat diketahui dengan rumus perspektif pelanggan tersebut. TQM sangat berpengaruh terhadap kinerja keuangan suatu perusahaan. Semakin meningkatnya TQM maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan karena TQM ini berfokus terhadap meningkatkan kualitas dan pelanggan dengan menekan pula biaya produksi agar harga jual dapat bersaing. Apabila kualitas semakin baik maka pelanggan akan meningkat dan hal itu akan meningkatkan penjualan sehingga meningkatkan laba pula yang akhirnya menggambarkan kinerja keuangan yang baik. Dalam akuntansi, laba merupakan ukuran kinerja perusahaan yang sudah sangat lazim digunakan. Penerapan TQM pada dasarnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi (*organizational performance*) Kuswidyarini (2013).

Dari pemaparan diatas diambil empat unsur-unsur TQM yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini yaitu kepemimpinan, fokus pada pelanggan, Manajemen SDM dan pengendalian dan proses monitoring berkualitas. Menurut Nasution & Ichsan (2021) kepemimpinan adalah membimbing, memandu, menuntun, membangun motivasi untuk bekerja, memimpin organisasi, menciptakan komunikasi berkelakuan baik, pengawasan secara teratur dan langsung bawahan terhadap tujuan yang hendak dicapai. Mengenai objek ini kewajiban setiap pemimpin untuk memotivasi bawahannya untuk bekerja bahkan lebih baik. Peran kepemimpinan juga merupakan cara seseorang untuk mempengaruhi sekelompok orang atau bawahan untuk bekerja sama berusahalah dengan semangat dan percaya diri untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Keberhasilan organisasi secara keseluruhan dan sebagai kelompok dalam organisasi tertentu, itu sangat tergantung pada gaya pimpinan untuk membangkitkan semangat kerja karyawan, sehingga tugas dan tanggung jawab dilaksanakan seperti yang diharapkan. Kinerja pada perusahaan akan menjadi lebih baik jika pemimpin mampu memberikan peranan pentingnya dalam mempengaruhi kinerja bawahannya.

Setiap karyawan yang bekerja harus memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dengan sikap yang diberikan oleh karyawan. Menurut Sandra (2017) fokus terhadap pelanggan adalah upaya perusahaan

untuk mengevaluasi sampai dengan mengambil keputusan dalam menciptakan sebuah produk. Fokus pelanggan diharapkan mampu memberikan informasi kepada manajemen dalam menciptakan sebuah produk agar dapat diterima oleh pelanggan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Manajemen SDM menjadi suatu modal utama agar pebisnis menjadi lebih profesional. Hal ini dikarenakan sebuah unit bisnis yang sedang dijalankan akan ditentukan oleh masing-masing yang pengelola bisnis tersebut. Pengembangan bisnis harus disertai dengan pengembangan SDM. Manajemen SDM yang diperlukan untuk menghadapi tantangan baru dan jenis-jenis organisasi di tempat kerja, dapat diperoleh dengan pemahaman ciri-ciri yang kita cari dari orang-orang yang bekerja dalam organisasi-organisasi tersebut (Ardiana et al., 2010).

Dalam berbisnis juga dibutuhkan suatu pengendalian dan monitoring proses. Menurut Sandra (2017) pengendalian dan monitoring proses adalah bagaimana cara perusahaan dapat melakukan kontrol pada saat ada kegiatan atau proses yang dilakukan oleh perusahaan dalam departemen pengendalian dan monitoring proses juga dilakukan dengan cara berinteraksi dengan karyawan dan manajemen agar dapat mengetahui kondisi dalam perusahaan yang sedang terjadi, juga melakukan perbaikan secara terus-menerus dengan cara memantau dan selalu mengikuti perkembangan perusahaan.

Diberitakan pada (perkim.bandacehkota.go.id, 2020) “Walikota: UMKM Banda Aceh meningkat 98 persen, untuk menopang UMKM, Aminullah Usman sebagai walikota Banda Aceh membuat gebrakan baru dengan mendirikan lembaga keuangan mikro Mahirah Muamalah Syariah (MMS). Ini merupakan pertama dan satu-satunya di Indonesia hingga saat ini. Tujuan utama adalah untuk membuka akses permodalan seluas-luasnya bagi para pelaku UMKM. Di samping itu, juga untuk memberangus aktivitas rentenir yang banyak menjerat pengusaha kecil. “MMS pun berkembang pesat. Asetnya sudah mencapai Rp 38 miliar dengan pembiayaan Rp 17 miliar. Analisis mantan Dirut Bank Aceh ini tak meleset. UMKM tumbuh subur bak jamur di musim hujan di Ibukota Provinsi Aceh. “Jumlahnya naik drastis dari 8.255 unit pada 2017 menjadi 15.105 unit usaha per 30 September 2020. Kenaikannya setara dengan 98

persen. Pertumbuhan UMKM berbanding lurus dengan peningkatan perekonomian kota. “Menjamurnya UMKM menyerap banyak tenaga kerja lokal sehingga mengurangi angka pengangguran dan berkontribusi menekan angka kemiskinan”. Dapat dirincikan, angka pengangguran yang tercatat sebesar 7,75 persen pada 2017 berkurang menjadi 6,92 persen pada akhir 2019. Sementara kemiskinan juga menurun dari 7,44 persen pada 2017 menjadi 7,22 persen pada 2019. Turunnya angka kemiskinan dan pengangguran mempengaruhi Indeks Pembangunan Manusia (IPM) kota paling barat di Pulau Sumatra ini. “Pada 2017, IPM Banda Aceh 83,95 dan naik drastis menjadi 85,07 pada 2019. Pencapaian yang luar biasa karena IPM Banda Aceh terbaik nasional di bawah Yogyakarta dari 514 kabupaten/kota di Indonesia. Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) adalah suatu pemicu terbesar yang mengharuskan UMKM untuk lebih berfikir keras, tentang bagaimana dapat mempertahankan, meningkatkan serta mengembangkan unit usahanya. Hal ini yang menjadi suatu alasan yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian ini, sehingga peneliti merasa sangat penting untuk melakukan riset ini.

2. LANDASAN TEORI

Total Quality Management (TQM)

Kualitas menjadi hal yang utama menjadi titik fokus setiap perusahaan. Berbagai hal dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang diterapkan pada produk, pelayanan dan manajemen perusahaan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, lahirlah suatu inovasi yang dikenal dengan TQM. Menurut Tjiptono dan Diana (2003), TQM merupakan pendekatan dalam meningkatkan produktivitas organisasi (kinerja kuantitatif), meningkatkan kualitas (menurunkan kesalahan dan tingkat kerusakan), meningkatkan efektivitas pada semua kegiatan, meningkatkan efisiensi (menurunkan sumber daya melalui peningkatan produktivitas), dan mengerjakan segala sesuatu yang benar dengan cara yang tepat.

Sampai saat ini setiap perusahaan memfokuskan kualitas pada produk dan layanan. Salah satu konsep manajemen kualitas yang digunakan adalah *Total Quality Management* (TQM). TQM dimaknai sebagai pendekatan kualitas unggul dalam melakukan bisnis dan memaksimalkan daya saing perusahaan yang

mengarah pada pengembangan produk dan layanan berkualitas tinggi serta peningkatan kualitas karyawan dan lingkungan secara berkelanjutan (Goetsch dan Davis, 2016).

Prinsip-Prinsip Utama Total Quality Management

Ada lima praktik pendukung yang harus diperhatikan perusahaan untuk elemen pendukung dalam praktik TQM (Singh et al., 2018) yaitu:

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan memiliki kaitan dengan TQM yaitu, bahwa kepemimpinan yang dimana kemampuan untuk meningkatkan semangat pada individu lain agar bersedia dan memiliki tanggungjawab total terhadap upaya untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Fokus pada sumber daya manusia

Perusahaan memiliki kewajiban untuk memberikan pelatihan yang dibutuhkan untuk seluruh anggota organisasi untuk meningkatkan skill mereka berdasarkan tugas-tugas mereka. Apabila pelatihan tersebut telah berjalan efektif maka dapat membawa kesuksesan bagi perusahaan. Jika karyawan diberi pelatihan untuk memproduksi suatu produk atau jasa secara handal dan berkualitas tinggi, maka mereka akan lebih bermanfaat dengan berpartisipasi penuh pada perusahaan.

3. Manajemen kualitas pemasok

Supply Quality Management dalam *Total Quality Management* mampu mengurangi dan mengerucutkan dalam mendukung dasar pemasok bertujuan untuk memfasilitasi mengelola hubungan dengan pemasok, menjalin kerja sama dengan pemasok, mengembangkan kerja sama strategis dengan pemasok, beraliansi dengan pemasok untuk dapat pemenuhan harapan, dan mengikutsertakan awal pemasok dalam proses pengembangan produk untuk meniru kemampuan dan keterampilan mereka.

4. Pengembangan dan perencanaan strategis

Sejak ditentukannya visi misi dari perusahaan maka bagaimana upaya perusahaan untuk mewujudkan tujuan merupakan bagian dari strategi inisiatif mengenai kualitas, peningkatan strategi kompetitif. Adanya saran dari agar langkah strategis yang efektif sebagai yaitu Misi strategi perencanaan menjadi cara yang akan digunakan, Tujuan (*Goals*) suatu perusahaan untuk perkembangan perusahaan, Memenuhi kebutuhan untuk konsumen, strategi

kualitas untuk mencapai semua bidang organisasi dan kegiatan perusahaan.

5. Hubungan dan kepuasan pelanggan

Kebutuhan pelanggan internal dan pelanggan eksternal harus selalu dipenuhi, baik dari segi produk, pelayanan, harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Menurut Hansler dan Brunell dalam M. N. Nasution (2015:24), kepuasan pelanggan akan terjadi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, namun yang sering terjadi ialah ada kesenjangan diantara keduanya, sehingga pelanggan sulit untuk merasa puas.

Sedangkan TQM menurut departemen pertahanan Amerika Serikat (*The U.S Department of Defense*) pada (Vincent Gasperz, 2001:6) adalah sebagai filosofi dan sekumpulan petunjuk prinsip-prinsip yang menjadi landasan untuk perbaikan secara terus-menerus dari suatu organisasi. Dalam TQM terdapat prinsip-prinsip yaitu, keterlibatan pegawai, fokus pada *customer*, manajemen berbasis fakta, pengendalian dan monitoring proses, efektifitas insentif kualitas

Tujuan Total Quality Management

Total Quality Management pada dasarnya bertujuan untuk menghasilkan produk atau jasa dimana mutu dirancang, dipadukan, dan dipertahankan pada tingkat biaya yang paling ekonomis sehingga memungkinkan tercapainya kepuasan konsumen. Seperti yang dijelaskan Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul "*Total Quality Management*" (2003:10) bahwa dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni dengan cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki suatu kemampuan TQM, komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM.

Kepemimpinan

Kepemimpinan ialah pola perilaku yang akan ditunjukkan oleh pemimpin dalam mempengaruhi orang lain atau karyawan. Pola perilaku tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, seperti nilai-

nilai, asumsi, persepsi, harapan maupun sikap yang ada dalam diri pemimpin (Ardana, et al., 2011: 181). Indikator dari gaya kepemimpinan yaitu memperhatikan kebutuhan bawahan, simpati terhadap bawahan, menciptakan suasana saling percaya, memiliki sikap bersahabat dan menumbuhkan peran serta bawahan dalam pembuatan keputusan (Astuti, 2008).

Menurut Kartono (2010), pemimpin itu mempunyai sifat, kebiasaan, temperamen, watak dan kepribadian sendiri yang unik khas sehingga tingkah laku dan gayanya yang membedakan dirinya dari orang lain. Gaya atau *style* hidupnya ini pasti akan mewarnai perilaku dan tipe kepemimpinannya. Sehingga dapat memunculkan beberapa tipe kepemimpinan. Misalnya tipe-tipe kharismatik; paternalistic, militeristik, otokratis, laissez faire, populis, administratif dan demokratis.

Fokus Pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan adalah suatu hal yang penting dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan hingga kepuasan terhadap pelanggan. Memberikan suatu pelayanan yang intensif agar pelanggan menimbulkan rasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh perusahaan. (Efendi & Mandala, 2018).

Pelanggan adalah pihak yang dapat menentukan apakah kualitas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut memenuhi kebutuhan atau tingkatan kualitasnya. Semua hal yang dilakukan oleh perusahaan seperti pendidikan dan pelatihan karyawan, perbaikan proses yang pada akhirnya pelanggan yang menentukan upaya yang dilakukan tersebut penting atau tidaknya. Semua perusahaan harus mengidentifikasi, mengetahui, dan menganalisis kebutuhan dan harapan bagi pelanggan supaya dapat memuaskan para pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang sangat penting untuk mengukur kinerja perusahaan. Karena terdapat hubungan yang sangat kuat tinggi kepuasan pelanggan dan tinggi tingkat loyalitas mereka, yang dapat meningkatkan kinerja pada perusahaan (Goetsch dan Davis, 2016).

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen sumber daya manusia merupakan semua kekuatan atau potensi atau apa-apa yang dimiliki manusia, seperti: akal budi, perasaan kasih sayang, keinginan untuk bebas merdeka, perasaan sosial, bakat berkomunikasi dengan pihak lain, memiliki cipta, rasa, karsa dan karya. Dengan demikian, kita harus memahami bahwa sumber daya manusia harus diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Bagi perusahaan ada tiga sumber daya strategis lain yang mutlak harus mereka miliki untuk dapat menjadi sebuah perusahaan yang unggul. Tiga sumber daya kritis tersebut adalah:

- 1) *Financial resource* yaitu sumber daya yang berbentuk dana/modal financial yang dimiliki.
- 2) *Human resource* yaitu sumber daya yang berbentuk dan berasal dari manusia yang secara tepat dapat di sebut sebagai modal insani.
- 3) *informational resource* yaitu sumber daya yang berasal dari berbagai informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan strategis ataupun taktis (Dewi & Harjoto, 2019).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa SDM berperan penting dan dominan dalam manajemen. Agar tujuan SDM memberikan kontribusi yang lebih besar bagi organisasi untuk meraih keunggulan kompetitif diperlukan strategi yang tepat dalam perencanaan SDM secara terpadu. Kegiatan dari strategi SDM didasarkan kerjasama antar departemen SDM secara terpadu. Kegiatan dari strategi SDM didasarkan kerja sama antar departemen SDM dengan manajer lini serta keterlibatan manajemen puncak dalam menjelaskan visi dan misi organisasi yang dapat dijabarkan dalam tujuan bisnis yang strategi (Sandi et al., 2019).

Pengendalian dan Proses Monitoring Berkualitas

Pengendalian dan monitoring pada produksi adalah dimana perusahaan mampu memproses produksi, perusahaan mengetahui pemborosan biaya apa saja yang terjadi. Dengan adanya pengendalian dan monitoring proses maka perusahaan akan mengetahui biaya apa saja yang dikeluarkan dan didapatkan selama satu periode melalui laporan

keuangan. Besarnya biaya *scrap*, *rework* dan *defect* akan berbanding lurus dengan kerugian perusahaan. Tentu saja hal tersebut akan mempengaruhi kinerja keuangan pada perusahaan. Oleh karena itu, pengendalian dan monitoring proses sangatlah perlu untuk dilakukan perusahaan melalui data yang disajikan di laporan keuangan perusahaan dapat melakukan evaluasi biaya sehingga biaya yang tidak terlalu penting dapat dikurangi. Hal ini bertujuan untuk mengeliminir pemborosan biaya yang terjadi di periode sebelumnya agar tidak terjadi di masa yang akan datang (Ikhsani, 2017:7-20).

Pengendalian dan monitoring proses mencakup beberapa hal, diantaranya adalah kualitas, kesesuaian kebutuhan dan harapan pelanggan, keefektifan tujuan, efisiensi, dan kegunaan. Efisiensi yang dimaksud adalah efisiensi penggunaan sumber daya, di mana sumber daya yang dibutuhkan dalam seluruh aktivitas perusahaan merupakan sumber daya yang terbaik dan memiliki keinginan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan dalam hal sikap maupun kinerja (Mertosono, 2017).

Kerangka Pemikiran

Hubungan Kepemimpinan dengan Kinerja Keuangan

Kepemimpinan sebagai faktor penting yang mampu menggerakkan, mengarahkan, dan mengkoordinasikan berbagai faktor lainnya dalam organisasi, kepemimpinan telah didefinisikan dalam kaitannya dengan ciri-ciri individual, perilaku, pengaruh terhadap orang lain, pola interaksi, hubungan peran, tempatnya pada suatu posisi administratif serta persepsi orang lain mengenai keabsahan dari pengaruh (Alam & Hasbiyadi, 2021).

Hubungan antara kepemimpinan dan kinerja keuangan adalah apabila seorang pemimpin mampu memberikan pengaruh yang besar terhadap perusahaan dengan baik maka kinerja keuangan perusahaan juga akan menjadi baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Alam & Hasbiyadi, 2021) bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

H.1 : Kepemimpinan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Keuangan.

Hubungan Fokus Pada Pelanggan dengan Kinerja Keuangan

Fokus pada pelanggan adalah upaya perusahaan untuk mengevaluasi sampai dengan mengambil keputusan dalam menciptakan sebuah produk. Fokus pada pelanggan diharapkan mampu memberikan informasi kepada manajemen dengan menciptakan sebuah produk agar dapat diterima oleh pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Nurul, 2017:19)

Hubungan antara fokus pada pelanggan dengan kinerja keuangan adalah apabila perusahaan tidak mengetahui kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan, maka yang akan dialami oleh perusahaan adalah desain produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan produk yang diinginkan pelanggan, akan terjadi retur barang oleh pasar terhadap perusahaan, akan ada kemungkinan barang tidak laku. Sehingga hal tersebut pasti akan mempengaruhi kinerja keuangan pada perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sandra, 2017) bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan di UMKM Surabaya dengan nilai signifikansi $0,675 > 0,05$. Hal ini juga dilakukan oleh penelitian (Kuswidyarini, 2013) yang menyatakan fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

H.2 Fokus Pada Pelanggan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Keuangan

Hubungan Manajemen SDM dengan Kinerja Keuangan

Manajemen SDM yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan kemampuan, para pekerja dengan kemampuan analitis untuk dapat melihat peluang yang ada. Dengan kemampuan tersebut individu akan dapat melakukan identifikasi dengan baik dalam mengambil keputusan yang tepat, dan relevan sehingga dapat meningkatkan kinerja keuangan (Wahyudiati, 2017).

Manajemen SDM dengan kata lain mempunyai kaitan berpengaruh dengan kinerja keuangan karena dapat meningkatkan kemampuan analitis dalam melihat peluang sehingga mendapatkan laba untuk perusahaan yang dapat berpengaruh baik bagi kinerja keuangan. Berdasarkan penelitian ini dilakukan oleh (Wahyudiati, 2017) menyatakan bahwa manajemen

SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan didalam perusahaan.

H.3 Manajemen SDM Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Keuangan

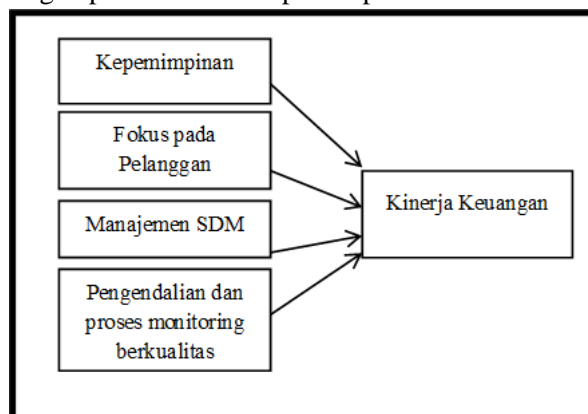
Hubungan Pengendalian dan Proses Monitoring Berkualitas dengan Kinerja Keuangan

Pengendalian monitoring proses dilakukan oleh perusahaan untuk menstabilkan dan mempertahankan serta mengembangkan keadaan perusahaan yang sudah dianggap baik. Pengendalian monitoring proses dilakukan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus (Nurul, 2017:19). Hubungan antara pengendalian monitoring proses dengan kinerja keuangan adalah, apabila dalam perusahaan tidak dilakukan pengendalian monitoring proses terhadap setiap kegiatan yang ada diperusahaan maka akan tinggi kemungkinannya terjadi kesalahan baik dari lini atas maupun lini bawah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sandra, 2017) bahwa pengendalian dan monitoring proses tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan di UMKM Surabaya dengan nilai signifikansi $0,831 > 0,831$. Hal ini juga dilakukan oleh (Kuswidyarini, 2013) yang bahwa pengendalian dan monitoring proses tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

H.4. Pengendalian dan Proses Monitoring Berkualitas Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Keuangan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka skema kerangka pemikiran ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Skema Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM yang melakukan operasi usaha di kota Banda Aceh. Perkiraan pasti jumlah dari UMKM yang tidak diketahui dengan mempertimbangkan karakter usaha UMKM yang memiliki karakter usaha yang beragam dan beroperasi secara unformal dengan jumlah pemilik usaha yang sangat banyak, dengan ciri UMKM seperti diatas penulis mengasumsikan karakter utama populasi dianggap *representative* berada dalam kurva distribusi normal. Mempertimbangkan hal diatas maka penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teori *Roscoe* dengan perhitungannya jumlah sampel itu minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti (Sugiyono, 2010:130). Jumlah variabel dalam penelitian ini adalah sejumlah 5 variabel (4 variabel independen 1 variabel dependen), maka menurut teori *Roscoe*, jumlah minimal sampel adalah $5 \times 10 = 50$, maka atas dasar itu, peneliti menggunakan sampel berjumlah minimal 50. Sampel dalam penelitian ini adalah UMKM di Kota Banda Aceh. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *nonprobability sampling*. Penelitian menggunakan teknik *simple random sampling*.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh menggunakan kuisisioner dan wawancara (Sugiyono, 2018:456). primernya didapatkan melalui penyebaran kuisisioner secara langsung. Pada penelitian ini skala yang akan digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018:136).

Operasional Variabel

Variabel dependen

Variabel yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja keuangan, menurut (Kuswidyarini, 2013) dalam menentukan kinerja keuangan ada 3 indikator yang digunakan, yaitu; yang pertama ada profitabilitas, yang kedua ada Return On Investment (ROI), maksudnya, ROI menghitung manfaat yang diterima yang ketiga ada Return On

Equity (ROE), maksudnya, ROE yaitu laporan laba dalam perusahaan. Pertanyaan atau kuesioner yang berkaitan dengan variabel ini diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh (Wahyudiati, 2017) dan Anifatul Hafifah (2018) yang kemudian diolah kembali oleh peneliti.

Variabel independen

Variabel independen ketiga dalam penelitian ini adalah manajemen SDM, menurut (Ardiana et al., 2010) ada beberapa indikator yang dapat menentukan kompetensi SDM, diantaranya adalah; yang pertama, "pengentahuan", maksudnya setiap karyawan harus mempunyai pengetahuan tentang menjadi usahawan. Yang kedua "keterampilan", maksudnya bagaimana cara karyawan mampu memberikan suatu kualitas yang baik. Yang ketiga "kemampuan", maksudnya setiap usahawan mampu memberikan inovasi baru .

Variabel independen keempat dalam penelitian ini adalah pengendalian dan proses monitoring berkualitas, menurut (Kuswidyarini, 2013) ada beberapa indikator yang dapat menentukan pengendalian dan monitoring proses, diantaranya adalah; yang pertama, "adopsi pemeriharaan untuk pencegahan", maksudnya memelihara kualitas suatu barang dan perbaikan secara terus menerus. Yang kedua, "kepatuhan pada peraturan", maksudnya setiap karyawan wajib mematuhi peraturan yang ada. Yang ketiga, "audit kualitas secara periodik", maksudnya apakah setiap perusahaan mampu menghasilkan produk sesuai standar kualitas. Yang keempat, "menyeleksi supplier", maksudnya apakah mampu suatu perusahaan dalam memberikan kualitas utama kepada setiap supplier.

Pertanyaan atau kuesioner yang berkaitan dengan variabel independen ini (kepemimpinan, fokus pada pelanggan, manajemen SDM, dan pengendalian dan proses monitoring berkualitas) diperoleh dari hasil pengolahan dari penelitian yang telah dilakukan oleh (Perdana, 2011), Bhaskara (2018), (Wahyudiati, 2017) dan (Kuswidyarini, 2013).

Metode analisis data

Metode Analisis

Metode analisis yang dipakai untuk menguji pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y : Kinerja Keuangan
- α : Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Koefisien Regresi
- X_1 : Kepemimpinan
- X_2 : Fokus Pada Pelanggan
- X_3 : Manajemen SDM
- X_4 : Pengendalian dan Proses Monitoring Berkualitas
- ε : *Error Term*

Kuesioner yang sebelumnya telah diisi oleh para responden perlu dikuantitatifkan terlebih dahulu sehingga menghasilkan *output* berupa numerik atau angka yang kemudian akan dianalisis dan di proses melalui program SPSS 25.0 (*Statistical Package for Social Science*), yang kemudian akan dilakukan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas sehingga data yang sudah dikumpulkan sebelumnya tidak mengalami bias. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik untuk mengetahui data yang diolah adalah data yang berdistribusi normal.

Rancangan Pengujian Hipotesis

Ada beberapa uji yang perlu dilakukan dalam pengujian hipotesis, diantaranya adalah:

- a. Uji Simultan (F) adalah langkah awal yang dilakukan untuk menguji hipotesis. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara serentak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak. Jika hasilnya signifikan (sig. F < 0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, begitu pula sebaliknya, jika hasilnya tidak signifikan (sig. F > 0,05) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- b. Uji T, digunakan untuk menguji koefisien regresi secara individu atau secara parsial. Uji T dilakukan setelah melakukan uji f. Tujuan dilakukannya uji t adalah untuk mengetahui signifikansi variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen secara parsial atau terpisah. Jika hasilnya signifikan (sig. T < 0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, begitu pula sebaliknya, jika hasilnya tidak signifikan (sig. T > 0,05) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran yang berperan penting dalam suatu proses regresi, apakah model regresi terestimasi dengan baik atau tidak. Menurut Sugiarti & Megawarni (2012) dalam statistik, koefisien determinasi dapat digunakan untuk menilai kesesuaian model dengan data. Santoso (2015) juga berpendapat bahwa koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi menunjukkan sebesar apa variasi dari variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X.

4. Hasil dan Pembahasan

Sebelum melakukan penelitian, peneliti mengunjungi beberapa UMKM yang ada di Kota Banda Aceh dengan membawa surat izin penelitian. Data primer yang digunakan berasal dari hasil penyebaran kuesioner kepada 80 responden yang diambil dari populasi yang berasal dari UMKM yang ada di Kota Banda Aceh dengan kriteria yang sudah ditetapkan dalam menentukan sampel. Selanjutnya, peneliti mengantarkan secara langsung kuesioner tersebut ke pemilik UMKM di Kota Banda Aceh. Kuesioner disebarkan kepada responden, ada yang langsung diisi dan ada juga yang meminta untuk ditinggalkan lalu akan dijemput sesuai waktu yang telah disepakati. Setelah keseluruhan kuesioner dikembalikan kepada peneliti, hasil kuesioner tersebut ditabulasikan menggunakan Microsoft Excel 2010 dan SPSS versi 25. Dari keseluruhan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden, tingkat pengembaliannya sebesar 100% yang artinya keseluruhan kuesioner kembali.

Tabel 1 Data Responden

No.	Karakteristik	Frekuensi	Persen
1.	Jenis Kelamin		
	a. Pria	46	57,5
	b. Wanita	34	42,5
2.	Usia		
	a. 21-30 Tahun	45	56,3
	b. 31-40 Tahun	27	33,8
	c. 41-50 Tahun	6	7,5
	d. >50 Tahun	2	2,5
3.	Lama Bekerja		
	a. 1-5 Tahun	41	51,2
	b. 6-10 Tahun	22	27,5
	c. 11-20 Tahun	16	20,0
	d. >20 Tahun	1	1,3
Total		80	100

Sumber: Hasil pengolahan SPSS 25, 2022

Berdasarkan Tabel 1, dapat dijelaskan Usia dari responden terdiri dari usia 21-30 tahun berjumlah 45 orang atau 56,3%, usia 31-40 tahun berjumlah 27 orang atau 33,8%, usia 41-50 adalah 6 orang atau 7,5%, dan >50 tahun berjumlah 2 orang atau 2,5%.

Berdasarkan Tabel 1, lama bekerja responden terdiri dari 1-5 tahun adalah sebanyak 41 responden atau 51,2%, 6-10 tahun sebanyak 22 responden atau 27,5%, 11-20 tahun sebanyak 16 responden atau 20%, dan >20 tahun sebanyak 1 responden atau 1,3%.

Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Menurut Ghozali (2009) analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan data dalam variabel yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), minimum, maksimum dan standar deviasi. Hasil penelitian analisis statistik deskriptif dapat dilihat dalam tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1_Total	80	4,00	20,00	18,0500	2,54529
X2_Total	80	10,00	25,00	22,6000	2,38455
X3_Total	80	6,00	30,00	26,2125	4,15124
X4_Total	80	9,00	20,00	17,4750	2,08050
Y_Total	80	10,00	25,00	22,3750	2,63556
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Hasil pengolahan SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa N atau jumlah data setiap variabel yang valid berjumlah 80, dari 80 data sampel kinerja keuangan (Y), nilai minimum sebesar 10.00, nilai maksimum sebesar 25.00, diketahui nilai mean sebesar 22,3750, serta nilai standar deviasi sebesar 2,54529 yang artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Kepemimpinan (X1) dari 80 buah sampel diketahui bahwa nilai minimum sebesar 4.00, nilai maksimum sebesar 20.00, nilai mean sebesar 18,0500, serta nilai standar deviasi sebesar 0.038376 artinya nilai mean penerapan SIMDA Keuangan lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata

Fokus pada Pelanggan (X2) dari 80 buah sampel diketahui bahwa nilai minimum sebesar 10.00 yang nilai maksimum sebesar 25.00, nilai mean sebesar 22.6000, serta nilai standar deviasi sebesar 2,38455 artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Manajemen SDM (X3) dari 80 buah sampel diketahui bahwa nilai minimum sebesar 6.00 yang nilai maksimum sebesar 30.00, nilai mean sebesar 26,2125, serta nilai standar deviasi sebesar 4,15124

artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Pengendalian dan Proses Monitoring Berkualitas (X4) dari 80 buah sampel diketahui bahwa nilai minimum sebesar 9.00 yang nilai maksimum sebesar 20.00, nilai mean sebesar 17,4750, serta nilai standar deviasi sebesar 2,08050 artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas pada umumnya dilakukan untuk menguji seberapa akurat instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian agar mengetahui ukuran suatu variabel secara tepat. Pengujian validitas data pada penelitian ini diuji dengan secara statistik. Pengujian tersebut menggunakan sebuah program aplikasi statistik yaitu SPSS versi 25 dengan uji koefisien korelasi *product moment* dengan nilai signifikansi 0,05 atau sebesar 5%. Item setiap pertanyaan atau pernyataan dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, begitu juga sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid. Hasil pengujian validitas untuk setiap item pertanyaan berdasarkan jawaban dari 80 responden dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

No	Item Pertanyaan	Variabel	Koefisien Korelasi (R_{Hitung})	Ket.
1	X1.1	Kepemimpinan (X1)	0,829	Valid
2	X1.2		0,848	Valid
3	X1.3		0,850	Valid
4	X1.4		0,900	Valid
5	X2.1	Fokus Pada Pelanggan (X2)	0,610	Valid
6	X2.2		0,723	Valid
7	X2.3		0,804	Valid
8	X2.4		0,856	Valid
9	X2.5		0,825	Valid
10	X3.1	Manajemen SDM (X3)	0,841	Valid
11	X3.2		0,786	Valid
12	X3.3		0,852	Valid
13	X3.4		0,891	Valid
14	X3.5		0,871	Valid
15	X3.6		0,794	Valid
16	X4.1	Pengendalian dan Proses Monitoring Berkualitas (X4)	0,639	Valid
17	X4.2		0,681	Valid
18	X4.3		0,607	Valid
19	X4.4		0,747	Valid
20	Y.1	Kinerja Keuangan (Y)	0,743	Valid
21	Y.2		0,685	Valid
22	Y.3		0,761	Valid
23	Y.4		0,845	Valid
24	Y.5		0,778	Valid

Sumber: Hasil pengolahan SPSS 25, 2022

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 3 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner penelitian dikatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan melihat nilai korelasi yang lebih besar dari pada nilai kritis ($N=80$ dan $df=78$) sebesar 0.2133 dapat dilihat pada tabel nilai kritis korelasi r product moment dengan nilai signifikansi 0,05). Maka dapat disimpulkan seluruh item pernyataan valid dan dapat digunakan oleh peneliti.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Cronbach Alpha	Ket.
Kepemimpinan (X1)	4	0,879	Reliabel
Fokus pada Pelanggan (X2)	5	0,823	Reliabel
Manajemen SDM (X3)	6	0,915	Reliabel
Pengendalian dan Proses Monitoring Berkualitas (X4)	4	0,623	Reliabel
Kinerja Keuangan (Y)	5	0,817	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan SPSS 25, 2022

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 4, dapat diketahui bahwa Cronbach Alpha untuk masing-masing variabel, yaitu variabel kepemimpinan dengan nilai 0,879, variabel fokus pada pelanggan sebesar

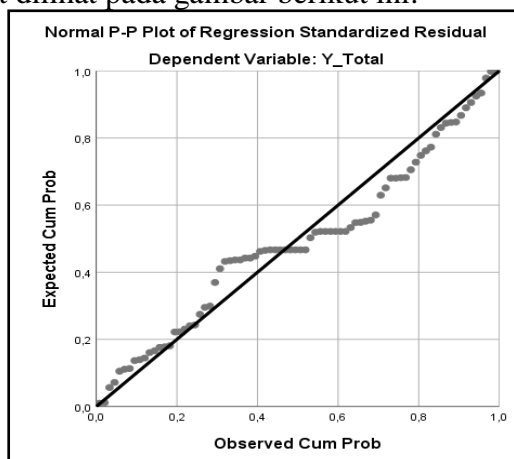
Pengujian reliabilitas terhadap kuesioner dapat dilaksanakan setelah uji validitas dilakukan. Uji ini bertujuan untuk mengetahui keandalan dan konsistensi dari kuesioner yang digunakan peneliti. Pengujian reabilitas dapat dilakukan hanya terhadap item pertanyaan atau pernyataan yang valid. Uji reabilitas ini sebanyak 24 butir pernyataan yang diuji secara statistik menggunakan cronchbach's coefficient alpha dengan bantuan program aplikasi pengolah statistik yaitu SPSS. Hasil uji reabilitas dengan menggunakan teknik cronbach alpha dapat dilihat pada tabel 4

0,823, variabel manajemen SDM sebesar 0,915, variabel pengendalian dan proses monitoring berkualitas sebesar 0,623 dan variabel kinerja keuangan sebesar 0,817. Maka dapat ditarik

kesimpulan jika nilai cronbach alpha setiap variabel diatas 0,60 maka dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian, karena kuesioner dirancang untuk mengungkapkan gejala tertentu pada waktu yang berbeda (Sekaran & Bougie, 2018:311).

Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas dapat ditinjau melalui grafik normal probability plot, apabila penyebaran data atau titik pada grafik membentuk suatu pola garis lurus atau mengikuti garis diagonalnya maka data tersebut dapat dikatakan terdistribusi secara normal. Hasil uji normalits pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2 Uji Normalitas

Berdasarkan pada gambar 1 yaitu grafik normal probability plot bahwa pada gambar tersebut titik (data) yang tersebar mengikuti garis diagonalnya. Maka dapat disimpulkan bahwa residual data terdistribusi secara normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik merupakan model yang didalamnya tidak terdapat multikolinearitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model ini dapat ilakkan dengan cara meninjau nilai tolerance dan nilai Variance Inflationn Factorr (VIF). Apabila Nilaiitolerance > 0,10 dan nilaii VIF < 10, maka tidak terdapat multikolinearitas. Sebaliknya, apabila nilai tolerance 0,10 dan nilai VIF > 10 maka terdapat multikolinearitas.

Tabel 5 Uji Multikoleniaritas

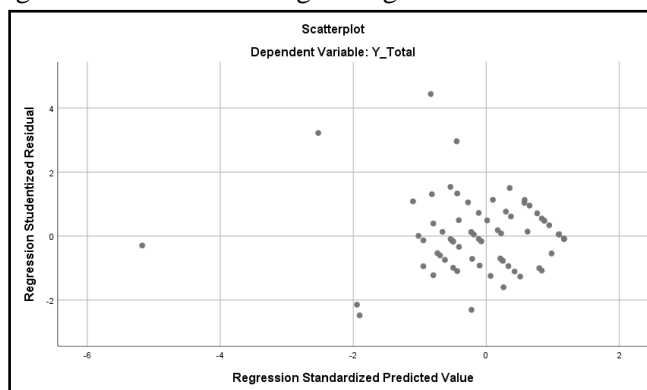
Model	Tolerance	VIF
Kepemimpinan	0,428	2,337
Fokus pada Pelanggan	0,391	2,555
Manajemen SDM	0,712	1,404
Pengendalian dan proses monitoring berkualitas	0,719	1,391

Sumber: Hasil pengolahan SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel 5 , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai dari tolerannce >0,10 dn Nilai VIF <10.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini, untuk mengetahui terdapat atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan grafik scatterplot. Pada uji scatterplot, apabila tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka model regresi tersebut tidak mengandung heteroskedastisitas.



Gambar 3 Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan pada gambar 2, dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola tertentu atau titik-titik yang terdapat pada grafik menyebar secara merata. Maka model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Metode Analisis Regresi Linear Berganda

Metode yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat melalui program aplikasi SPSS. Terdapat 4 variabel bebas dalam penelitian ini kepemimpinan, fokus pada pelanggan, manajemen SDM dan Pengendalian dan

proses monitoring berkualitas. Sedangkan, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja keuangan (Y). Analisis tersebut digunakan untuk memperoleh koefisien regresi yang akan memutuskan apakah

hipotesis yang diajukan peneliti diterima atau ditolak. Hasil dari analisis regresi linear berganda dapat dilihat secara jelas pada tabel 6.

Tabel 6 Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,402	1,435		0,280	0,780
Kepemimpinan	0,235	0,084	0,227	2,785	0,007
Fokus pada Pelanggan	0,350	0,094	0,317	3,710	0,000
Manajemen SDM	0,260	0,040	0,409	6,473	0,000
Pengendalian dan proses monitoring berkualitas	0,173	0,073	0,149	2,374	0,020

Sumber: Hasil pengolahan SPSS 25, 2022

Berdasarkan perhitungan statistik yang disajikan pada tabel 6, maka hasil dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,402 + 0,235X_1 + 0,350X_2 + 0,260X_3 + 0,173X_4 + e$$

Berdasarkan pada persamaan regresi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai konstannya adalah sebesar 0,402. Jika tidak terdapat empat variabel bebas, maka nilai dari kinerja keuangan 0,402. Nilai konstanta 0,402 juga memberikan penjelasan bahwa ketiga variabel bebas tersebut dapat memberikan kontribusi dalam mempengaruhi kinerja keuangan sebesar kelipatan 0,402 atau jika dipresentasikan sebesar 40,2%.

Kepemimpinan (X1) memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,235 artinya kepemimpinan tersebut memberikan kontribusi dalam mempengaruhi kinerja keuangan sebesar 23,5%. Apabila kepemimpinan meningkat sebesar 1% maka dapat meningkatkan dalam kinerja keuangan sebesar 23,5%, dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dianggap bernilai nol atau konstan.

Fokus pada Pelanggan (X2) memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,350, artinya fokus pada pelanggan tersebut telah memberikan kontribusi dalam mempengaruhi kinerja keuangan sebesar 35,0%. Apabila fokus pada

pelanggan meningkat sebesar 1% maka dapat meningkatkan kinerja keuangan sebesar 35,0%, dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dianggap bernilai nol atau konstan.

Manajemen SDM (X3) memiliki nilai koefisien regresi positif yaitu sebesar 0,260, artinya Manajemen SDM memberikan kontribusi dalam mempengaruhi kinerja keuangan sebesar 26,0%. Apabila kualitas produk meningkat 1% maka dapat meningkatkan kinerja keuangan sebesar 26,0% dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dianggap bernilai nol atau konstan.

Pengendalian dan proses monitoring berkualitas (X4) memiliki nilai koefisien regresi positif yaitu sebesar 0,173, artinya Pengendalian dan proses monitoring berkualitas memberikan kontribusi dalam mempengaruhi kinerja keuangan sebesar 17,3%. Apabila kualitas produk meningkat 1% maka dapat meningkatkan kinerja keuangan sebesar 17,3% dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dianggap bernilai nol atau konstan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) dilakukan adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi untuk menerangkan variasi dari variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada tabel 7 secara detail.

Tabel 7 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,887 ^a	0,786	0,775	1,25056

Sumber: Hasil pengolahan SPSS 25, 2022

Berdasarkan pada tabel 7, nilai dari koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,786 atau 78,6%. Hal ini berarti kinerja keuangan dapat dijelaskan oleh empat variabel bebas yaitu kepemimpinan, fokus pada pelanggan, Manajemen SDM dan Pengendalian dan proses monitoring berkualitas sebesar 78,6%. Sisanya sebesar 0,214 atau 21,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

Hasil Uji Signifikansi Simultan (UJI-F)

Uji F dilakukan pada dasarnya adalah untuk kepemimpinan, fokus pada pelanggan, Manajemen SDM dan Pengendalian dan proses monitoring berkualitas berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Keuangan. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai sig. $F < 0,05$, maka Hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, begitu juga sebaliknya. Hasil dari pengujian secara simultan dapat dilihat secara jelas pada tabel 8.

Tabel 8 Uji Simultan

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	F	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	431,457	4	107,864	68,971	,000 ^b
<i>Residual</i>	117,293	75	1,564		
Total	548,750	79			

Sumber: Hasil pengolahan SPSS 25, 2022

Pada tabel 8 hasil pengujian menunjukkan bahwa kepemimpinan (X1), fokus pada pelanggan (X2) Manajemen SDM (X3), dan Pengendalian dan proses monitoring berkualitas (X4) memiliki nilai F_{hitung} sebesar 68,971. Dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dan tingkat keyakinan 95% maka diperoleh $df(N1) = 4$ dan $df(N2) = 76$ maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,49. Oleh karena itu dikarenakan nilai dari $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $68,971 > 2,49$ dan nilai sig. 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, dengan kata lain kepemimpinan (X1), fokus pada pelanggan (X2) Manajemen SDM (X3), dan Pengendalian dan proses monitoring berkualitas (X4)

memiliki nilai memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan pada dasarnya adalah untuk melihat pengaruh masing masing variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig. $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, begitu juga sebaliknya. Nilai t_{tabel} diperoleh dengan menentukan terlebih dahulu nilai *degree of freedom* (df) yaitu 83, selanjutnya diperoleh t_{tabel} dengan nilai ,66. Tabel 9 menyajikan secara jelas terkait hasil dari pengujian secara parsial.

Tabel 9 Uji Parsial

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	<i>Sig.</i>
	B	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (<i>Constant</i>)	0,402	1,435		0,280	0,780
Kepemimpinan	0,235	0,084	0,227	2,785	0,007
Fokus pada Pelanggan	0,350	0,094	0,317	3,710	0,000
Manajemen SDM	0,260	0,040	0,409	6,473	0,000
Pengendalian dan proses monitoring berkualitas	0,173	0,073	0,149	2,374	0,020

Sumber: Hasil pengolahan SPSS 25, 2022

Berdasarkan pada tabel 9, dapat disimpulkan beberapa hal terkait dengan pengujian secara parsial yaitu:

- 1) Pada hasil pengujian statistik diatas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel

kepemimpinan adalah sebesar 2,785 dan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,66. Dengan demikian dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig. yaitu sebesar 0,007 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, atau dengan kata lain kepemimpinan

berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh

- 2) Pada hasil pengujian statistik diatas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel fokus pada pelanggan adalah sebesar 3,710 dan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,66. Dengan demikian dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig. yaitu sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, atau dengan kata lain fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh
- 3) Pada hasil pengujian statistik diatas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel manajemen SDM adalah sebesar 6,473 dan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,66. Dengan demikian dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig. yaitu sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, atau dengan kata lain manajemen SDM berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh
- 4) Pada hasil pengujian statistik diatas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel Pengendalian dan proses monitoring berkualitas adalah sebesar 2,374 dan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,66. Dengan demikian dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig. yaitu sebesar 0,020 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, atau dengan kata lain Pengendalian dan proses monitoring berkualitas berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh.

Pembahasan

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Keuangan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linear berganda, nilai koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,235, hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dapat memberikan kontribusi untuk mempengaruhi kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh. sebesar 23,5%. Pada hasil pengujian statistik juga dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel kepemimpinan adalah sebesar 2,785 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,66. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh.

Hasil penelitian ini sejalan atau konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang juga dijadikan referensi dalam penelitian ini, yaitu Syamsul dan Hasbiyadi (2021) bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

Pengaruh Fokus pada Pelanggan Terhadap Kinerja Keuangan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linear berganda, nilai koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,350, hal ini menunjukkan fokus pada pelanggan dapat memberikan kontribusi untuk mempengaruhi kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh sebesar 35,0%. Pada hasil pengujian statistik juga dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel fokus pada pelanggan adalah sebesar 3,710 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,66. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh, dan hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Hasil penelitian ini sejalan atau konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang juga dijadikan referensi dalam penelitian ini, yaitu oleh Nurul Novita Sandra (2017) bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan di UMKM Surabaya dengan nilai signifikansi $0,675 > 0,05$. Hal ini juga dilakukan oleh penelitian (Kuswidyarini, 2013) yang menyatakan fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

Pengaruh Manajemen SDM terhadap Kinerja Keuangan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linear berganda, nilai koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,260, hal ini menunjukkan manajemen SDM dapat memberikan kontribusi untuk mempengaruhi kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh 26,0%. Pada hasil pengujian statistik juga dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel manajemen SDM adalah sebesar 6,473 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,66. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa manajemen SDM berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh, dan hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyudiati, 2017) menyatakan bahwa manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan didalam perusahaan.

Pengaruh Pengendalian Dan Proses Monitoring Berkualitas Terhadap Kinerja Keuangan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linear berganda, nilai koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,173, hal ini menunjukkan Pengendalian dan proses monitoring berkualitas dapat memberikan kontribusi untuk mempengaruhi kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh sebesar 17,3%. Pada hasil pengujian statistik juga dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel Pengendalian dan proses monitoring berkualitas adalah sebesar 2,743 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,66. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Pengendalian dan proses monitoring berkualitas berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada UMKM di Kota Banda Aceh, dan hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyudiati, 2017) menyatakan bahwa manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan didalam perusahaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, adalah semua hipotesis diterima yaitu:

1. Kepemimpinan, Fokus pada Pelanggan, manajemen sdm, dan Pengendalian Dan Proses Monitoring Berkualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Keuangan UMKM di Kota Banda Aceh.
2. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Keuangan UMKM di Kota Banda Aceh.
3. Fokus pada Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Keuangan UMKM di Kota Banda Aceh.
4. Manajemen SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Keuangan UMKM di Kota Banda Aceh.
5. Pengendalian Dan Proses Monitoring Berkualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Keuangan UMKM di Kota Banda Aceh.

Keterbatasan dan Saran

Terdapat keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian yaitu pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, sehingga tidak menutup kemungkinan adanya persepsi yang berbeda dengan keadaan yang terjadi sebenarnya. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel selain dari Kepemimpinan, Fokus pada Pelanggan, Manajemen SDM, dan Pengendalian Dan Proses Monitoring Berkualitas seperti finansial teknologi, digitalisasi produk, dan banyak variabel lainnya

Daftar Pustaka

- DATAKUMKM.ACEHPROV.GO.ID.* (2017). Retrieved Maret 10, 2022, from datakumkm.acehprov.go.id/index.php
<https://datakumkm.acehprov.go.id/index.php>
- Alam, S., & Hasbiyadi. (2021). Kepemimpinan dan Praktek Total Quality Management terhadap Kinerja Perbankan Syariah di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 11(1), 37–42.
- Ardiana, I. D. K. ., Brahmayanti, I. ., & Subaedi. (2010). Kompetensi SDM UKM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UKM di Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12(1), pp.42-55.
<https://doi.org/10.9744/jmk.12.1.pp.42-55>
- Astuti, Wi. (2008). Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Padakerjapegawai Dinas Tata Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 73–82.
- Azlina, N., Kamaliah, & Sulaeman, D. (2013). PENGARUH Total Quality Management Terhadap Kinerja Financial (Study Pada Perusahaan Jasa di Kota Pekanbaru Provinsi Riau). *Akuntansi*, 1(2), 213–226.
- Barbara Aquilani, C. S. (2017). A systematic literature review on total quality management critical success factors . *Department Of Managent*, 184 - 213.
- Davis, D. L. (2016). *Quality Management For Organizational Excellence*. New Jersey: Introduction to Total Quality.

- Desilia Purnama Dewi, S. M. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *UNPAM PRESS*, 81-202.
- Dharmayanti, G. F. (2015). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi/Volume XIX, No. 01, Januari*, 68-78.
- Dewi, D. P., & Harjoyo. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Unpam Press* (Issue 1).
- Efendi, P., & Mandala, K. (2018). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Barjaz Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(3), 1653. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i03.p19>
- efhami, I. (2012). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Fathoni, A. (2017). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Pt. Bumi Menara Internusa Surabaya. *JURNAL EKONOMI BISNIS / VOL. XVII / NO. 1*, 876-889.
- Gasperz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.
- Hafifah, A. (2018). *Literasi Keuangan pada pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di kecamatan Ambulu kabupaten Jember*. Jember: Repository.unmuhjember.ac.id.
- Hasbiyadi, S. A. (2021). Kepemimpinan dan Praktek Total Quality Management terhadap Kinerja Perbankan Syariah di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 11. No. 1*, 38-42.
- I Komang Ardana, N. W. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar: Graha Ilmu.
- I.D.K.R. Ardiana, I. B. (2010). Kompetensi SDM UKM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UKM Surabaya. *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN, VOL.12, NO. 1*, 42-45.
- Ichsan, L. N. (2021). pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai kantor dinas pendidikan kabupaten Karo. *Jurnal Ilmiah METADATA, Volume 3 Nomor 1*, 308-320.
- IKHSANI, A. M. (2017). Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Lean Six Sigma (LSS) terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Keuangan Perusahaan Manufaktur di Kawasan Rungkut Industri Surabaya (SIER). *Sekolah Tinggi Ilmu Perbanas*, 7-20.
- JURAN, J. M. (1989). *Juran on Quality By Design*. New York: McMillan Company.
- Kartono, D. K. (2010). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Kumala, N. S., & Widyarti, M. T. H. (2020). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Cv Mutiara Abadi Semarang. *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis Terapan (AKUNBISNIS)*, 3(1), 01. <https://doi.org/10.32497/akunbisnis.v3i1.1965>
- Kuswidyarini, D. C. (2013). *Pengaruh Komitmen Kualitas, Keterlibatan Pegawai, Fokus Pelanggan, Manajemen Berbasis Fakta, Pengendalian Dan Monitoring Proses Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan*. <https://doi.org/10.1190/segam2013-0137.1>
- Mertosono, R. F. B. (2017). *Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Budaya Kualitas Dan Kinerja Keuangan*.
- Muttaqin, G. F., & Dharmayanti, R. (2017). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, 19(1), 68. <https://doi.org/10.24912/ja.v19i1.114>
- Nainggolan, I. P. M., & Pratiwi, M. W. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Perusahaan. *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 32(1). <https://doi.org/10.24856/mem.v32i1.465>
- Nasution, L., & Ichsan, R. N. (2021). Pengaruh Penerapan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan

- Kabupaten Karo. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 3(1), 331–343.
- Nur Azlina, K. &. (2013). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Financial . *Jurnal Akuntansi*, Vol. 1, No. 2, April , 213-226.
- perkim. (2020, Oktober 27). Wali Kota: *UMKM Banda Aceh Tumbuh 98 Persen*. Retrieved Maret 14, 2022, from perkim.bandaacehkota.go.id: <https://perkim.bandaacehkota.go.id>
- Perumal, I., Abdullah, A., Subramaniam, M., Mohamed, R. M., & Selladurai, S. (2019). Attitude of Generation Z towards Internet Usage for E-Commerce in Selangor, Malaysia. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 565-570.
- Qalka Sandi, A. S. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif. *Jurnal Kajian Pendidikan Islam dan Studi Islam*, 67-84.
- Perdana, P. K. (2011). *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Prestasi Usaha Kecil Menengah (Ukm)*.
- Sandi, Q., Syukri, A., & Anwar US, K. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif. *Jurnal Kajian Pendidikan Islam Dan Studi Islam*, 2(2), 63–84.
- Sandra, N. N. (2017). *Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Budaya Kualitas Dan Kinerja Keuangan Umkm Di Surabaya*.
- Santoso, S. (2015). *Penelitian Kuantitatif: Metode dan Langkah Pengolahan Data*. Ponorogo: Penerbit Unmuh Ponorogo Press, Ponorogo.
- Sarjono, H., & Julianita. (2011). *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sartono, A. (2012). *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi (Edisi 4)*. Yogyakarta: BPF.
- Sasmita, S. I., Eriska, R., & Meydina, S. E. (2017). Correlation between Family Economic Status and Dental Caries Risk Aged 6-12 Years. *Journal of International Dental and Medical Research*, 10(2), 303–307.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2018). *Metode Penelitian untuk Bisnis : Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (6th ed.). Salemba Empat.
- Singh, V., Kumar, A., & Singh, T. (2018). Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry. *Operations Research Perspectives*, 5(1), 199–217. <https://doi.org/10.1016/j.orp.2018.07.004>
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V., & Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Wahyudiati, D. (2017). *Pengaruh Aspek Keuangan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Desa Kasongan*. 1–136.
- Widyarti, N. S. (2020). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Cv Mutiara Abadi Semarang. *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis Terapan/VOL. 3, NO 1, MEI 2020*, 8-16.
- Zulganef. (2006). *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5*. Bandung: Pustaka.