

Sistem Pengendalian Manajemen sebagai Kunci Peningkatan Kinerja pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet PT. Benknet

L. Jatmiko Jati

jatmiko@universitasbumigora.ac.id

Universitas Bumigora

M. Najmul Fadli

najmul.fadli@universitasbumigora.ac.id

Universitas Bumigora

Helna Wardhana

helna.wardhana@universitasbumigora.ac.id

Universitas Bumigora

Irwan Cahyadi

irwancahyadi@universitasbumigora.ac.id

Universitas Bumigora

Abstract

PT. Benknet is a company that focuses on providing internet services in the village of O'o, Dompu District, Dompu Regency. As of 2018 until now, PT. Benknet controls several areas to provide internet services, including the areas of Dompu District, Hu'u District, Pajo District, Pekat District to include the Bima Regency area to be precise in Woha District, Sila Village and its surroundings. The phenomenon that occurs in this study is the success of PT. Benknet to aggressively expand its services so as to be able to provide internet services in a wide area for 6 years. The qualitative approach is the approach used in this study which is intended to describe reality or know from events that are used as research objects which then make it easier to obtain objective data. The results of this study indicate the management of PT. Benknet performs structured management control in both formal control systems and informal control systems so that all management functions run effectively and efficiently. PT management Benknet is fully aware of the importance of implementing a Management Control System in the company to ensure the company's performance is in accordance with management's plans and expectations. In addition, it turns out that the management of PT. Benknet understands how to apply a good and correct Management Control System so that PT. Benknet was able to achieve success and still survive as one of the largest internet service providers for 6 years.

Keywords: *information technology, management*

1. Pendahuluan

Organisasi adalah bentuk koordinasi sosial yang beroperasi di bawah aturan ketat dan dapat diidentifikasi dengan batasan yang relevan, bekerja atas dasar sistem yang relatif berkelanjutan untuk mendapatkan hasil dari sebuah tujuan bersama atau kolektif (Robbins, 1994). Motivasi dan arahan tentunya diperlukan oleh organisasi yang terdiri dari karyawan dan manajer untuk mendapatkan motivasi dan agar dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ekspektasi pimpinannya. Hal itu penting agar dapat diarahkannya karyawan pada tercapainya tujuan dan harapan organisasi yang sudah ditetapkan, sehingga tindakan yang dilakukan tidaklah berbeda dari apa yang sudah menjadi ketetapan sebelumnya (Miskiani & Bagia, 2020). Karakteristik organisasi sangat menentukan jenis penerapan manajemen dalam suatu

organisasi. Di samping itu, tercapainya rencana tugas dan rencana strategi yang baik dapat dimotivasi dengan adanya sistem pengendalian manajemen yang baik (Suadi, 2001). Pada dasarnya, suatu sistem pengendalian manajemen terbentuk dari struktur dan proses. Struktur pengendalian manajemen difokuskan pada berbagai pusat pembagian pertanggung-jawaban. Berbeda dengan proses pengendalian manajemen berhubungan dengan perilaku. Proses ini terdiri dari hubungan antar manajer dengan antar manajer dengan bawahannya (Herawaty, Yetti, & Gowon, 2009).

PT. Benknet adalah sebuah perusahaan yang berfokus di bidang jasa penyediaan internet yang berada di desa O'o, Kabupaten Dompu, Kecamatan Dompu. Terhitung mulai tahun 2018 hingga saat ini, PT. Benknet menguasai beberapa wilayah untuk menyediakan jasa internet di antaranya wilayah Kecamatan Dompu, Kecamatan Hu'u, Kecamatan Pajo, Kecamatan Pekat hingga masuk di wilayah Kabupaten Bima tepatnya di Kecamatan Woha, Desa Sila dan sekitarnya. PT. Benknet bahkan sudah menjalin kerjasama dengan perusahaan lain yaitu PT. STM yang berlokasi di kecamatan Hu'u untuk menyediakan jasa internet. Sebuah penelitian kualitatif dimulai dengan adanya fenomena yang menarik untuk diteliti. Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini yaitu keberhasilan PT. Benknet untuk memperluas layanannya dengan agresif sehingga mampu memberikan jasa layanan internet dalam lingkup area yang luas selama 6 tahun. Peneliti merasa fenomena ini perlu di gali lebih dalam menggunakan teknik penelitian kualitatif untuk membangun sebuah hipotesis dan menemukan jawaban dari keberhasilan PT. Benknet dengan harapan mampu memberikan informasi yang berguna bagi perkembangan bisnis sejenis untuk perkembangan perekonomian ke posisi yang lebih tinggi.

2. Kajian Pustaka

2.1. Sistem Pengendalian Manajemen

Menurut Adnan dan Murhaban (2020), sistem pengendalian manajemen adalah rangkaian sistem yang dibutuhkan untuk menjamin setiap hal yang dilakukan setiap karyawan tetap bersesuaian terhadap tujuan perusahaan, sehingga sistem harus disusun strateginya dengan baik dan tepat. Dalam mencapai tujuan perusahaan dan membantu manajemen dalam mengoordinasikan setiap tugas dengan benar dalam ruang lingkungannya, analisis dan perencanaan yang tepat perlu dilakukan demi merealisasikan tujuan dan target perusahaan dengan sukses dengan bekerja sama dengan tenaga perusahaan (Murhaban & Adnan, 2020).

Menurut Supriyono (2017), terdapat beberapa keuntungan jika sistem pengendalian manajemen terlaksana dengan baik untuk:

- 1) Memastikan keamanan semua aset yang berada dalam kepemilikan perusahaan atau organisasi.
- 2) Mendapatkan integritas dan keandalan organisasi
- 3) Menjamin ketaatan pada setiap kebijakan dan peraturan di perusahaan atau organisasi dapat dicapai.
- 4) Menjaga integritas supaya tidak terjadi sesuatu yang bertentangan dengan regulasi yang telah ditetapkan.

Menurut Adnan dan Murhaban (2020), dalam sistem pengendalian manajemen terdapat empat proses atau langkah-langkah didalamnya diantaranya :

- 1) Perencanaan dan perumusan strategi
Perumusan merupakan proses ketika perusahaan menetapkan visi, misi, arah, sasaran, tujuan, strategi, serta kebijakan yang ditetapkan perusahaan. Fase ini merupakan proses pemilihan kegiatan, program, dan proyek tertentu yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan atau organisasi, kemudian mengidentifikasi banyaknya sumber daya yang diperlukan.
- 2) Penganggaran
Sebuah program yang dinarasikan dengan cara kuantitatif dalam satuan moneter selama periode waktu yang biasanya per tahun disebut sebagai anggaran. Sedangkan, suatu proses penentuan peran setiap manajer dalam melaksanakan strategi atau program disebut penganggaran.

3) Implementasi dan pengukuran
Perlu dilakukan survei terhadap pendapatan yang dihasilkan perusahaan dan berbagai sumber daya yang digunakan pada fase ini. Biaya dan catatan ini disortir sesuai pusat tanggung jawab program yang telah ditetapkan. kinerja manajer diukur menggunakan klasifikasi berorientasi akuntabilitas, sedangkan pemrograman perusahaan di masa depan menggunakan klasifikasi yang sesuai untuk program.

4) Evaluasi kerja
Evaluasi dilaksanakan dengan membandingkan semua anggaran yang sebelumnya telah ditetapkan dengan hasil pelaksanaan anggaran. Fase ini merupakan fase terpenting dikarenakan memutus siklus proses akuntansi sehingga keseluruhan data bisa disatukan untuk pemrosesan akuntansi.

Sistem pengendalian manajemen mempunyai beberapa ciri (Supriyono, 2017), yaitu :

- 1) Suatu sistem diatur untuk menggapai suatu tujuan tertentu.
- 2) Unsur pembentuk sebuah sistem harus mempunyai perencanaan dan tentunya masih memiliki hubungan demi mendapatkan tujuan organisasinya.
- 3) Segala bentuk tujuan organisasi haruslah lebih diutamakan ketimbang tujuan lebih kecil dalam suatu organisasi, seperti tujuan departemennya.

Menurut Adnan dan Murhaban (2020), terdapat 2 faktor yang dapat mempengaruhi sistem pengendalian manajemen, diantaranya:

1) Faktor Eksternal

Segala perilaku karyawan atau manusia di dalam sebuah perusahaan dapat dipengaruhi oleh sistem yang bersifat formal, yang juga mempengaruhi tujuan yang sama, tetapi dalam sebuah proses berbentuk informal. Hal tersebut mempengaruhi gaya manajemen, budaya, dan etos kerja. Untuk mendapatkan strategi dan formula yang tepat, keseimbangan dalam mekanisme informal dan formal, baik eksternal maupun internal, harus dijaga.

2) Faktor internal

a) Budaya

Faktor internal sangatlah krusial dan salah satunya ialah penerapan kebiasaan di dalam lingkungan perusahaan itu sendiri, dengan mencakup adanya norma dan nilai yang ada di perusahaan, toleransi antar umat beragama, dan semua hal baik yang dapat digunakan demi mencapai tujuan bersama perusahaan. Oleh karena itu, aturan budaya atau norma ini sangat penting.

b) Gaya Manajemen

Umumnya, sikap kepemimpinan manajer yang dianggap atasan direfleksikan oleh perilaku dan tindakan karyawan. Kemudian perilaku manajerpun merupakan refleksi dari sikap CEO atau pemilik perusahaan yang pada tiap perusahaan memiliki manajer dengan kualitas dan perilaku yang beragam. Pimpinan atau manajer diantaranya ada yang santai, ramah dengan bawahan, tegas, kharismatik, dan tidak sedikit terdapat manajer dengan pekerjaannya sendiri dan disibukkan olehnya, terdapat juga manajer yang hanya bersantai sembari beraktivitas memantau para karyawan atau pekerja yang disibukkan dengan bekerja.

2.2. Internet

Tersedianya internet pada suatu daerah dapat mendukung terlaksananya kegiatan bisnis (Qamari, Herawati, Handayani, Junaedi, & Jati, 2020). Internet dalam bisnis digunakan untuk media promosi, surat elektronik, bulletin boards, pertukaran informasi, katalog produk, mailing list, dan kuesioner elektronik. Internet dapat dimanfaatkan juga demi keperluan berdiskusi, berdialog, dan berkonsultasi dengan konsumen melalui on-line, sehingga konsumen dapat terlibat secara interaktif dan proaktif dalam pengembangan, proses desain, pemasaran, dan penjualan produk (Anggraini, Kholipah, Iuvita, & Arifin, 2020). Berbagai bidang kehidupan seperti sosial, ekonomi, dan pendidikan terpengaruh dengan arah perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) kini kian melesat. Arah perkembangan pada dunia pendidikan juga dipengaruhi peran IPTEK yang merupakan sangat penting. Teknologi internet,

sebagai contoh perkembangan IPTEK yang sangat berpengaruh pada masa sekarang ini merupakan implementasi dari IPTEK yang membimbing dunia pendidikan pada tendensi baru (Aditia, Latianingsih, & Wijiyanty, 2017).

Berbagai ilmu pengetahuan serta informasi yang dapat dengan mudahnya diakses karena tidak terbatas oleh waktu dan ruang adalah manfaat dari implementasi teknologi internet. Teknologi internet telah menjadi pemecah masalah dalam menyelesaikan kurangnya akses sumber baca berupa buku yang terdapat di toko buku dan perpustakaan, jarak rumah dengan lembaga pendidikan, dan keterbatasan tenaga ahli (Aditia, Latianingsih, & Wijiyanty, 2017).

2.3. Kinerja Perusahaan

Kesuksesan pada pusat pendapatan yang terukur berdasarkan hasil analisis terhadap selisih pendapatan yang dapat dilakukan dengan membandingkan antara realisasi pendapatan dan anggaran, merupakan barometer penilaian kinerja manajer di perusahaan (Supriyono, 2017). Dapat disimpulkan bahwa jika penilaian prestasi pada pusat pendapatan dapat diukur dengan membandingkan realisasinya di bagian penjualan dengan anggarannya. Kemudian, selisih tersebut dianalisis oleh perusahaan. Berdasarkan hasil perbandingan antara realisasi dengan anggaran menghasilkan selisih penjualan, yang kemudian dilakukan analisis selisih kuantitas penjualan dan selisih harga jual. Selisih harga jual adalah selisih karena adanya perbedaan antara harga anggaran yang dibandingkan terhadap harga realisasinya. Selisih dikatakan menguntungkan Apabila harga jual realisasi lebih besar dibandingkan harga anggaran. Akan tetapi, selisih dikatakan merugikan jika harga jual realisasi lebih kecil dibandingkan harga anggaran. (Supriyono, 2017).

3. Metode Penelitian

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yang ditujukan untuk menggambarkan kenyataan atau mengetahui dari kejadian yang dijadikan objek penelitian yang kemudian memudahkan mendapatkan data yang bersifat objektif (Sugiyono, 2017). Sugiyono (2017) menyatakan bahwa pada objek yang bersifat alamiah digunakan metode penelitian kualitatif.

Kinerja perusahaan merupakan objek yang digunakan penelitian ini, sedangkan subjek penelitiannya adalah PT. Benknet. Berikut tahap-tahap yang ditempuh dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Mengidentifikasi fenomena.
- 2) Melaksanakan studi kepustakaan, teori yang berlaku dan dapat ditemukan atau dicari pada buku-buku yang berkaitan dengan penelitian orang lain.
- 3) Mengumpulkan data sesuai kebutuhan terkait penelitian (Observasi, wawancara, dan dokumentasi).
- 4) Mengolah kemudian menyajikan informasi.
- 5) Menganalisis kemudian menginterpretasikan.
- 6) Membuat kesimpulan.

Lokasi penelitian dilaksanakan di PT. Benknet di Jl. Karamabura. Pelaksanaan penelitian dimulai dari awal bulan Februari 2023 hingga pertengahan Mei 2023.

Data kualitatif adalah data yang terpakai dalam penelitian ini sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan terkait fenomena yang ada yakni dengan melakukan analisa terhadap sistem pengendalian manajemen pada kaitannya demi mendorong peningkatan kualitas kinerja perusahaan. Data primer dan data sekunder merupakan sumber data yang digunakan pada penelitian ini. Data primer pada penelitian ini berupa data yang didapatkan langsung dari perusahaan yaitu PT. Benknet sebagai subjek penelitian. Sedangkan data sekunder berupa data yang didapatkan dari hasil literatur dan referensi sumber yang ada kaitannya terhadap penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu (Sugiyono, 2017):

- 1) Penelitian kepustakaan (*library research*), adalah teknik penelitian dimana data yang diperoleh berasal dari buku-buku literatur serta tulisan-tulisan ilmiah yang ada lain digunakan sebagai landasan teoritis dalam penelitian ini.

- 2) Penelitian lapangan (*field research*), merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data yang bersifat intern pada perusahaan yang bersangkutan. Pengambilan notabene diperoleh dengan teknik pengumpulan sebagai berikut:
 - a) Observasi, adalah prosedur untuk mendapatkan data dengan melaksanakan beberapa pengamatan secara langsung terhadap manajemen internal PT. Benknet.
 - b) Wawancara, adalah prosedur untuk mengumpulkan data dengan melaksanakan wawancara secara langsung terhadap divisi-divisi atau pihak yang berwenang terhadap perusahaan yang berhubungan kepada objek penelitian yang menjadi pembahasan.
 - c) Dokumentasi, adalah prosedur pengumpulan data yang didapatkan dari catatan-catatan yang menjadi milik perusahaan. Prosedur ini digunakan demi mendapatkan data yang berkaitan terhadap penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja perusahaan.

Teknik membuat analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah melaksanakan beberapa urutan prosedur sebagaimana yang diungkapkan oleh Bungin (2003), adalah berupa: Pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), dan verifikasi serta pembuatan kesimpulan. Kemudian, Penelitian ini dilakukan berdasarkan metode triangulasi data sebagai cara untuk mengukur keabsahan data. Menurut Moleong (2013), triangulasi merupakan suatu pengembangan riset yang menggunakan sebuah perpaduan yang terdiri oleh lebih dari satu strategi dalam satu penelitian untuk memfilter informasi/data, melalui cara mengumpulkan kemudian membandingkan multipel antara set satu data dengan data set lainnya, triangulasi membantu mengeliminasi ancaman terhadap setiap reliabilitas data dan validitas.

4. Analisis Data dan Pembahasan

4.1. Sistem Pengendalian Manajemen pada PT. Benknet

- 1) Perencanaan strategis
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap manajer PT> Benknet, di dapatkan hasil bahwa pada tahap awal perencanaan strategis, manajer melakukan analisis lingkungan bisnis agar dapat melihat peluang bisnis. Setelah mendapatkan peluang bisnis, manajer menyusun langkah-langkah strategis untuk memulai dan mengembangkan jasa penyedia layanan internet yang dinilai potensial dan dapat memberikan keuntungan.
- 2) Proses penyusunan rencana strategis
Pada proses perencanaan operasi usahanya, PT. Benknet mengerjakan hal-hal sebagai berikut:
 - a) Mengerjakan analisis yang dimana pada tahap ini manajer menganalisis lingkungan maupun target pasar yang menjadi sasaran layanan bisnis yang diberikan.
 - b) Menyusun rencana bisnis. Manajer PT. Bennknet mengidentifikasi apa saja yang diperlukan dalam menjalankan layanan bisnisnya untuk mampu menjangkau target pasar yang sudah ditentukan.
 - c) Menyusun anggaran biaya.
 - d) Mengimplementasikan apa yang sudah disepakati bersama dengan anggaran yang sudah disepakati.
 - e) Melakukan pengukuran saat segala rencana sudah diimplementasikan dan berjalan. Manajer memantau apakah ada peningkatan dalam bisnisnya, bagaimana kesuksesan usahanya di lapangan, apakah ada kekurangan yang berhasil diidentifikasi dari implementasi strategi yang sudah di tentukan. Pada tahap pengukuran ini manajer bisa langsung mengambil tindakan perbaikan jika memang diperlukan demi tercapainya tujuan perusahaan.
- 3) Penyusunan anggaran
Pada tahap penyusunan anggaran, manajer PT. Benknet mengaku perlu mempertimbangkan beberapa hal terutama mempertimbangkan kebutuhan anggaran.

Selain hal tersebut, manajer juga mempertimbangkan anggaran dengan berpatokan pada anggaran tahun lalu.

- 4) Pelaksanaan dan Pengukuran dari rencana strategis
Pengukuran dari rencana strategis yang sudah ditetapkan oleh manajer PT. Benknet dilakukan selama pelaksanaan strategi di lakukan. Manajer akan menilai apakah strategi yang sedang berjalan sudah efektif dan efisien melalui kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu manajer mengaku melakukan pengukuran melalui kepuasan pelanggan.

4.2. Pembahasan

Perencanaan strategis yang dilakukan oleh manajemen PT. Benknet terbukti berhasil. Hal tersebut dapat dilihat dari keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan dan memperluas layanannya hingga lingkungan pedesaan. Manajemen PT. Benknet mampu menganalisis lingkungan dan membaca peluang bisnis dengan sangat baik sehingga mengambil keputusan terjun ke dalam bisnis layanan internet yang terbukti menjanjikan. Setelah menuai kesuksesan, manajer PT. Benknet tidak lantas puas. Perusahaan terus meningkatkan kualitas jasa penyedia layanan internetnya secara bertahap setiap tahunnya hingga PT. Benknet mampu menguasai beberapa wilayah di Kabupaten Dompu dan Kabupaten Bima.

Sistem penyusunan anggaran yang diterapkan pada PT. Benknet adalah penganggaran ikremental yaitu sebuah sistem anggaran belanja dan pendapatan yang memungkinkan revisi selama periode waktu tentu berjalan. Manajemen memilih sistem anggaran ini karna manajemen menyadari mereka bergerak dibidang layanan yang sangat sulit di prediksi. Asumsi manajemen ini tidak muncul begitu saja, namun merupakan hasil analisis bisnis yang mereka lakukan dalam rangka pengendalian manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan. Anggaran yang dikeluarkan sesuai dengan kondisi saat itu juga (semakin banyak kendala/kerusakan dalam proses bisnis maka semakin banyak anggaran yang dikeluarkan untuk perbaikan). Pembiayaan-pembiayaan seperti biaya transportasi harian, biaya penggantian alat yang rusak, dan biaya-biaya lain langsung di tangani oleh bagian administrasi. Hal tersebut memudahkan operasional teknis yang memerlukan biaya. Teknisi bisa langsung menghubungi pihak administrasi dan keuangan, lalu mereka yang akan melunasinya. Hal ini menjadikan perusahaan mampu bergerak cepat dan tepat dalam mengatasi permasalahan yang muncul dalam operasional perusahaan.

Manajer PT. Benknet memberikan kewenangan kepada bagian administrasi untuk menangani semua anggaran termasuk di antaranya anggaran bahan baku, anggaran perbaikan, bahkan anggaran-anggaran lainnya. Jadi bagian administrasi yang akan mengalokasikan anggaran tersebut sesuai dengan kebutuhan karyawan. Hal ini untuk memudahkan operasional karyawan dan teknisi perusahaan dalam rangka menjamin pemberian pelayanan yang paling maksimal kepada pengguna jasa layanan internet. Manajer PT. Benknet tidak turun tangan dalam hal kebutuhan operasional perusahaan karena memang anggaran sudah diberikan kewenangan pada bagian administrasi untuk bertanggungjawab.

Perencanaan yang dilakukan oleh manajemen PT. Benknet berjalan dengan baik dan tepat, dilanjutkan dengan implimentasi strategi yang berjalan efektif dan efisien dengan adanya evaluasi dan penerapan Sistem Pengendalian Manajemen dalam proses berjalannya implementasi strategi perusahaan untuk terus memperbaharui sistem dan mengeliminasi kendala serta masalah yang timbul saat berjalannya implementasi strategi perusahaan.

5. Kesimpulan

Manajemen PT. Benknet melakukan pengendalian manajemen yang terstruktur baik dalam sistem pengendalian formal maupun sistem pengendalian informal agar semua fungsi manajemen berjalan dengan efektif dan efisien. Manajemen PT. Benknet begitu menyadari pentingnya penerapan Sistem Pengendalian Manajemen di perusahaan untuk menjamin kinerja perusahaan yang sesuai dengan rencana dan harapan manajemen. Selain itu ternyata manajemen PT. Benknet memahami bagaimana penerapan Sistem Pengendalian Manajemen

yang baik dan benar sehingga PT. Benknet mampu meraih kesuksesan dan masih bertahan menjadi salah satu penyedia jasa layanan internet terbesar selama 6 tahun.

Adapun upaya yang telah dilakukan pihak manajemen PT. Benknet dalam meningkatkan kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan pada PT. Benknet terus konsisten dilakukan setiap tahun, sehingga manajer mampu mengendalikan perusahaannya dengan baik dan dapat menghasilkan kinerja perusahaan yang sesuai dengan target perusahaan. Hal itu juga menjadi alasan PT. Benknet mampu bertahan selama 6 tahun.
- 2) Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen pada PT. Benknet sudah sangat baik. Hal tersebut terbukti pada keberhasilan manajemen dalam pengendalian perusahaan sehingga mampu mencapai kinerja perusahaan yang diharapkan, terus berkembang setiap tahunnya, dan *sustainable*.

Referensi

- Aditia, A. M., Latianingsih, N., & Wijiyanty, M. (2017). Pengaruh Penggunaan Internet sebagai Media Belajar terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram*, 14(1), 9-18. Retrieved from <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/epigram/article/download/953/584/1371>
- Anggraini, F. D., Kholipah, N., Iuvita, F. A., & Arifin, Z. (2020). Pengaruh Penggunaan Internet terhadap Bisnis Online di Kediri pada Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, (pp. 260-264). Retrieved from <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/257>
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif "Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi"*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Herawaty, N., Yetti, S., & Gowon, M. (2009). Pengaruh Struktur Pengendalian Manajemen dan Proses Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Perbankan Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 11(2), 31-36. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/43436-ID-pengaruh-struktur-pengendalian-manajemen-dan-proses-pengendalian-manajemen-terha.pdf>
- Miskiani, K. A., & Bagia, I. W. (2020). Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Disiplin Kerja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 120-129. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/27077/pdf>
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Murhaban, & Adnan. (2020). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Lhokseumawe: SEFA BUMI PERSADA.
- Qamari, I. N., Herawati, R., Handayani, S., Junaedi, F., & Jati, L. J. (2020). Digitalisasi Bisnis Kelompok UMKM Di Desa Poncosari, Bantul, Yogyakarta, Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat*, 310-315. doi:<https://doi.org/10.18196/ppm.32.211>
- Robbins, S. P. (1994). *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi, Alih Bahasa Jusuf Udaya*. Jakarta: Arcan.
- Suadi, A. (2001). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, R. (2017). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE. Retrieved from <https://opac.perpusnas.go.id/ResultListOpac.aspx?pDataItem=Supriyono,%20R.A&pType=Author&pLembarkerja=-1&pPilihan=Author>
-

