



**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA BROMO PARK HOTEL PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Oleh :

Dwi Indahwati

NIM 160810301164

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA BROMO PARK HOTEL PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi S1 dan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Dwi Indahwati

NIM 160810301164

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dwi Indahwati
NIM : 160810301164

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bromo Park Hotel Probolinggo” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 8 Agustus 2018

Yang menyatakan

Dwi Indahwati
160810301164

SKRIPSI

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA BROMO PARK HOTEL PROBOLINGGO**

Oleh :

Dwi Indahwati

NIM 160810301164

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Wasito, M.Si, Ak

Dosen Pembimbing Anggota : Nur Hisamuddin, S.E., M.SA., Ak.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja
Karyawan Pada Bromo *Park* Hotel Probolinggo
Nama Mahasiswa : Dwi Indahwati
NIM : 160810301164
Fultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : S1 Akuntansi
Tanggal Persetujuan : 08 Agustus 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Wasito, M.si., Ak.
NIP. 196001031991031001

Nur Hisamuddin, S.E., M.SA., Ak
NIP. 197910142009121001

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dr. Agung Budi Sulistiyo, SE, M.Si, Ak
NIP.197809272001121002

PENGESAHAN
JUDUL SKRIPSI
PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA BROMO PARK HOTEL PROBOLINGGO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dwi Indahwati

NIM : 160810301164

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitian penguji pada tanggal :

27 Agustus 2018

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dr. Yosefa Sayekti, M.Com, Ak. (.....)

NIP. 196408091990032001

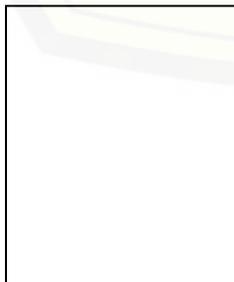
Sekretaris : Dr. Whedy Prasetyo, S.E., M.SA, Ak. (.....)

NIP. 197705232008011012

Anggota : Rochman Effendi, S.E., M.Si, Ak. (.....)

NIP. 197102172000031001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan



Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak, CA

NIP. 197107271995121001

PERSEMBAHAN

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu

Sujud syukur kusembahkan kepada Allah SWT yang maha agung, maha tinggi, maha adil dan maha penyayang, atas takdirMu telah Engkau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Lantunan *Al-fatihah* beriring sholawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terimakasihku untukMu.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk (Alm) Ayahanda terimakasih atas limpahan kasih sayang semasa hidupmu dan memberikan rasa rindu yang berarti. Ibunda tercinta, yang tiada pernah hentinya memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan dan selalu memberikan yang terbaik.

Terimalah bukti kecil ini sebagai bukti keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu, dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah.

Untuk kakak, adik, kakak ipar, dan ponakan tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun terkadang bertengkar tetapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan pernah tergantikan, terimakasih atas doa dan bantuan kalian selama ini.

Teman-temanku seperjuangan yang tak bisa kusebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan kalian selama ini.

HALAMAN MOTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS.ASY-SYARH,Surah Ke-94:6-8)



Dwi Indahwati

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel pengendalian internal yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan terhadap kinerja karyawan. Data diperoleh dengan metode *purposive sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Bromo *Park Hotel* Probolinggo. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang telah melaksanakan pelatihan dan yang bekerja selama 1 tahun atau lebih. Data yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan adalah valid dan reliabel, kemudian data-data yang digunakan telah memenuhi asumsi klasik, yang meliputi: terdistribusi normal, tidak terjadi gejala heteroskedastitas. Hasil uji analisis regresi linier berganda menunjukkan $Y = 0,889 + 0,193X_1 + 0,357X_2 + 0,357X_3 + 0,351X_4 + 0,280X_5 + e$. Dengan demikian menunjukkan adanya hubungan hasil yang positif antara X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , dan Y . Uji t menunjukkan secara parsial variabel lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bromo *Park Hotel* Probolinggo. Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sebesar 0,693, yang menyatakan bahwa variabel-variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 69,3%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

Kata Kunci : Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi Dan Komunikasi, Pemantauan, Kinerja Karyawan

Dwi Indahwati

Accounting Department, Faculty of Economic and Business, Jember University

ABSTRACT

This study was conducted to examine the effect of internal control variables, namely control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring of employee performance. Data obtained by purposive sampling method. The population in this study were all employees of Bromo Park Hotel Probolinggo. The sample in this study are employees who have been carrying out training and who work for 1 year or more. The data used in this research is questionnaire. The results of this study indicate that all the questions are valid and reliable, then the data used has met the classical assumptions, which include: normal distributed, no symptoms of heteroskedastitas. The results of multiple linear regression analysis showed $Y = 0,889 + 0,193X_1 + 0,357X_2 + 0,357X_3 + 0,351X_4 + 0,280X_5 + e$. Thus shows a positive relationship between X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , and Y . The t test shows partially controlling environmental variables, risk assessments, control activities, information and communication, and monitoring effect on employee performance of Bromo Park Hotel Probolinggo. The coefficient of determination test (R^2) shows that 0.693, which states that the independent variables affect the dependent variable of 69.3%, remaining the remaining 30.7% is influenced by other factors outside the model

Keywords: Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication, Monitoring, Employee Performance

RINGKASAN

Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bromo Park Hotel Probolinggo; Dwi Indahwati, 160810301164; 99 halaman ;
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Pengendalian merupakan suatu hal yang penting bagi suatu organisasi dalam melakukan berbagai aktivitas, kegiatan maupun prosedur dengan tujuan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. pengendalian internal sangat penting, antara lain untuk memberikan perlindungan bagi entitas terhadap kelemahan manusia serta untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan. Kinerja karyawan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan. Kualitas manusia sebagai tenaga kerja merupakan modal dasar dalam masa pembangunan. Tenaga kerja yang berkualitas akan menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal sesuai dengan target kerjanya, bagi industri perhotelan, karyawan merupakan faktor kunci yang memainkan peran penting terhadap kesuksesan industri tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini adalah Bromo *Park* Hotel Probolinggo di Jl. Dr Sutomo No. 70 Probolinggo, Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah 70 orang dengan sampel 35 responden.

Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi, dan Pemantauan terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan hubungan yang positif signifikan.

SUMMARY

Effect of Internal Control on Employee Performance at Bromo Park Hotel Probolinggo; Dwi Indahwati, 160810301164; 99 pages; Accounting Department, Faculty of Economics and Business, University of Jember

Control is an important matter for an organization in carrying out various activities, activities and procedures in order to achieve the goals that have been set beforehand. internal control is very important, among others, to provide protection for the entity against human weaknesses and to reduce the possibility of errors and actions that are not in accordance with the rules. Employee performance is also one of the factors that can affect company productivity. Human quality as labor is a basic capital during development. A qualified workforce will produce an optimal work result in accordance with its target work, for the hotel industry, employees are a key factor that plays an important role in the success of the industry.

The type of research used is quantitative research. The object of this research is Bromo Park Hotel Probolinggo on Jl. Dr Sutomo No. 70 Probolinggo, East Java. The population in this study were 70 people with a sample of 35 respondents.

The results of multiple regression testing on the influence of the Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication, and Monitoring of Employee Performance showed a significant positive relationship.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang selalu memberikan kesehatan, ilmu, kesehatan dan rahmat dan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bromo Park Hotel Probolinggo.** skripsi ini disusun untuk memenuhi salahsatu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa proses penuisan ini telah banyak memperoleh bimbingan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak yang sangat berarti dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
2. Ibu Dr. Yosefa Sayekti, M.com, Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
3. Bapak Dr. Agung Budi Sulistiyo, SE, M.Si, Ak, selaku ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
4. Bapak Drs. Wasito, M.Si, Ak. Selaku dosen pembimbing I dan Bapak Nur Hisamuddin, S.E., M.SA., Ak. selaku dosen pembimbing II yang selama ini telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik – baiknya.
5. Bapak Moch. Shulthoni, SE, M.SA, Ak selaku dosen pembimbing akademik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
7. Ibu Mariska selaku HRD Bromo Park Hotel Probolinggo, terimakasih telah memberikan izin untuk melalukan penelitian dan melakukan penyebaran kuesioner di Bromo Park Hotel Probolinggo.
8. Orangtua tersayang, Ibu Astuni, kakak, adik, dan keponakan serta keluarga yang telah memberikan motivasi, perhatian dan bantuan doa.

9. Sahabat dan teman – teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
10. Semua pihak yang langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi Ini masih Banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini agar lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan.

Jember, 8 Agustus 2018

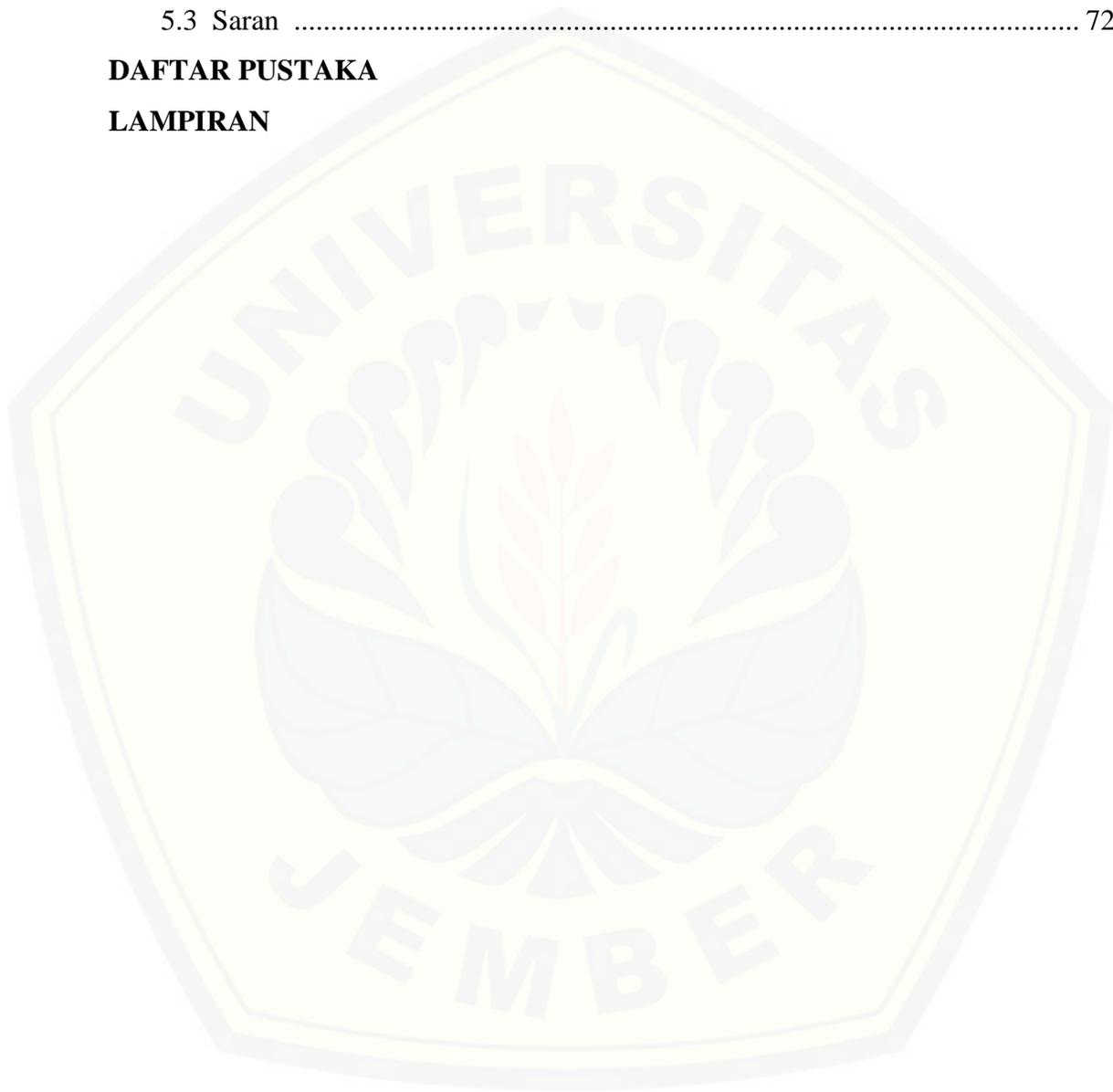
Dwi Indahwati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
RINGKASAN	xi
SUMMARY	xii
PRAKATA	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengendalian Internal	7
2.2 Tujuan Pengendalian Internal.....	8
2.1.1 Tujuan Pengendalian Internal.....	8
2.1.2 Komponen Pengendalian Internal.....	9
2.3 Pengertian Kinerja	20

2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	20
2.3.2 Indikator Kinerja.....	22
2.4 Penelitian Terdahulu.....	24
2.5 Perumusan Hipotesis.....	25
2.6 Kerangka Penelitian.....	28
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Objek Penelitian.....	29
3.3 Sumber Data.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5 Populasi dan Sampel.....	30
3.6 Variabel Penelitian.....	31
3.7 Metode Analisis Data.....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum.....	43
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	43
4.1.2 Struktur Organisasi.....	44
4.1.3 Jam Kerja Karyawan.....	52
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	54
4.3 Statistik Deskriptif.....	57
4.4 Uji Instrumen.....	58
4.4.1 Uji Validitas.....	58
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5.1 Uji Normalitas.....	61
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	62
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	62
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.7 Uji Hipotesis.....	65
4.7.1 Uji t.....	65
4.7.2 Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	66

4.8 Pembahasan.....	66
BAB 5 PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Keterbatasan.....	72
5.3 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

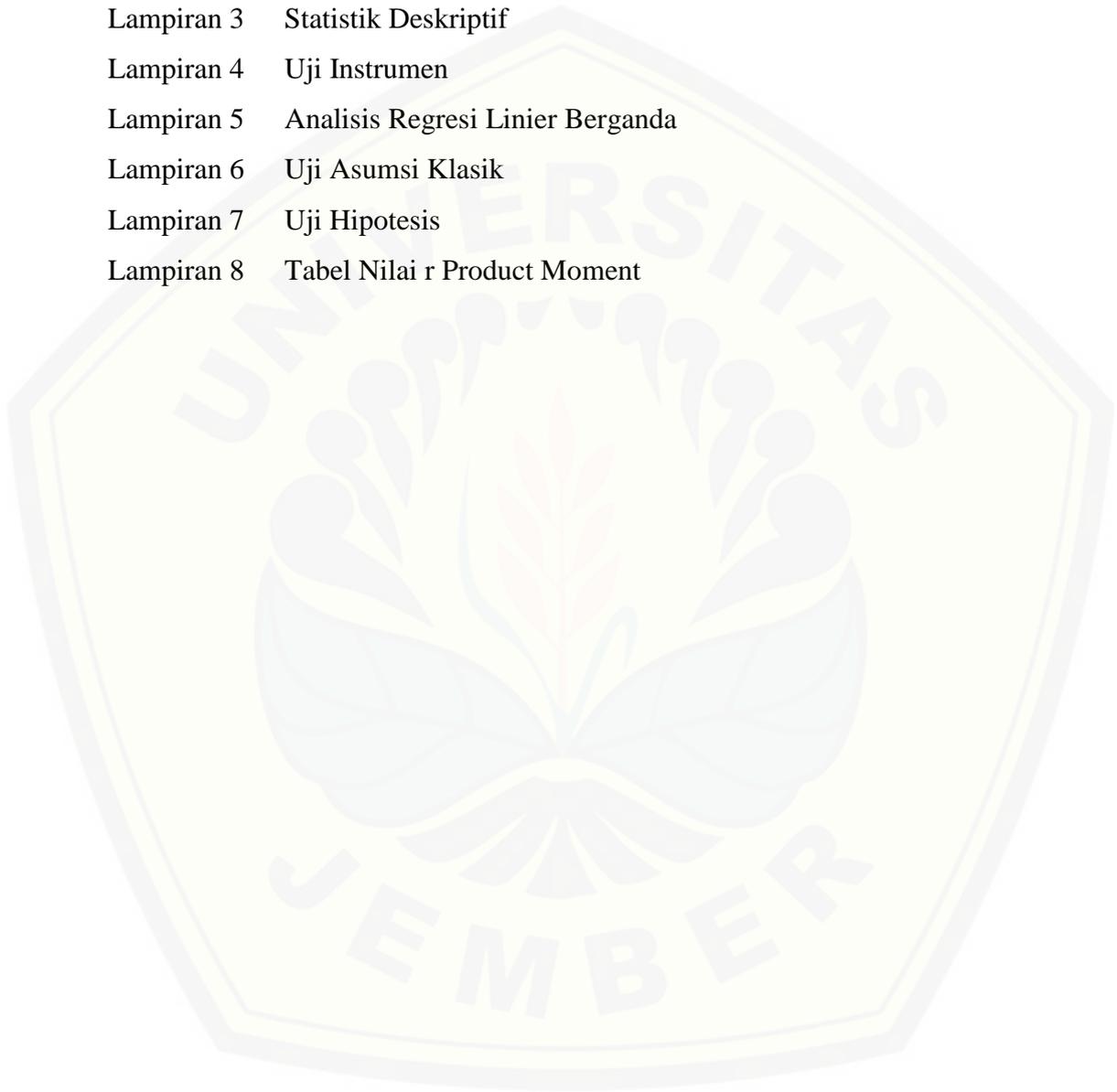
	Halaman
Tabel 2.1 Pemahaman Pengendalian Internal	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Data Distribusi Kuesioner	54
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.3 Tingkat Usia Responden	55
Tabel 4.4 Strata Pendidikan Responden	56
Tabel 4.5 Masa Kerja Responden	57
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Gambar 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Masa Kerja	57
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	61
Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 3 Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 Uji Instrumen
- Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Uji Hipotesis
- Lampiran 8 Tabel Nilai r Product Moment



BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia usaha pada masa sekarang dirasakan sangat ketat, oleh karena itu perusahaan diharapkan memiliki kemampuan yang kuat di berbagai bidang seperti bidang keuangan, pemasaran, operasional, dan bidang sumber daya manusia maupun kualitas pelayanan. Berbagai unit usaha harus berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan kuantitas yang dimiliki agar mampu bertahan. Salah satu hal yang bisa dilakukan perusahaan agar segala operasional yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan tujuan adalah dengan menerapkan pengendalian internal yang baik. perusahaan yang telah berdiri dan beroperasi sebaiknya memantau seluruh kegiatan operasionalnya, terutama kinerja karyawan, karena kinerja karyawan dipengaruhi berbagai macam faktor-faktor diantaranya pengendalian internal.

AICPA (*American Institute of Certified Public Accountants*) dalam Dewi (2012) menjelaskan bahwa pengendalian internal sangat penting, antara lain untuk memberikan perlindungan bagi entitas terhadap kelemahan manusia serta untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan. Pengelolaan dan penerapan pengendalian internal yang baik maka suatu perusahaan akan lebih mudah dalam pencapaian tujuannya. Kinerja karyawan dapat mengalami penurunan, hal seperti ini dapat terjadi dikarenakan adanya motivasi kerja di dalam diri mereka menurun dan adanya peluang-peluang untuk melakukan kecurangan. Pengimplementasian pengendalian internal yang baik pada semua struktur organisasi dalam perusahaan, maka dapat disediakan jaminan memadai mengenai prestasi dari sasaran kinerja dalam mengefektifitas dan mengefisiensikan operasional perusahaan, sehingga dalam laporan keuangan dapat memenuhi ketentuan hukum yang bisa diterapkan dan diregulasi. Jika pengendalian internal lemah maka akan mengakibatkan kakayaan perusahaan tidak terjamin keamanannya, informasi akuntansi yang ada tidak teliti dan tidak dapat dipercaya kebenarannya, tidak efisien dan efektifnya kegiatan-kegiatan

operasional perusahaan serta tidak dapat dipatuhinya kebijakan yang telah ditetapkan.

Pengendalian merupakan suatu hal yang penting bagi suatu organisasi dalam melakukan berbagai aktivitas, kegiatan maupun prosedur dengan tujuan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Demikian pula dunia usaha mempunyai perhatian yang makin meningkat terhadap pengendalian internal. Menurut Arens *et al.* (2013:315) mendefinisikan bahwa pengendalian internal adalah suatu proses yang efektivitasnya dipengaruhi oleh aktivitas dewan komisaris, manajemen atau pegawai lainnya yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan-tujuan berikut :

- a. Keandalan laporan keuangan
- b. Efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi
- c. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari implementasi dari pengendalian adalah untuk memastikan bahwa organisasi telah menerapkan sistem pelaporan keuangan yang andal, organisasi melaksanakan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan efektif dan efisien serta organisasi mematuhi hukum serta peraturan-peraturan yang berlaku ketika menjalankan bisnisnya. Suatu organisasi yang menerapkan pengendalian yang buruk atau bahkan tidak menerapkan pengendalian sama sekali dalam kegiatannya, dapat mengakibatkan organisasi mengalami kerugian, kegagalan bahkan dapat berujung pada kejatuhan organisasi. Oleh karena itu, sebuah organisasi yang ingin berhasil di dalam mencapai tuuannya dengan menerapkan pengendalian internal, bisa dikatakan bahwa pengendalian internal yang baik akan menunjang pengawasan terhadap kinerja karyawan menjadi lebih baik dan terhindar dari kecurangan dan ketidakamanan kekayaan sebuah perusahaan.

Menurut Lasso (2016), kinerja karyawan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan. Kualitas manusia sebagai tenaga kerja merupakan modal dasar dalam masa pembangunan. Tenaga kerja yang berkualitas akan menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal sesuai dengan target kerjanya. Manusia sebagai tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber

daya yang penting bagi perusahaan, karena mereka mempunyai bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Menurut Binilang (2017), bagi industri perhotelan, karyawan merupakan faktor kunci yang memainkan peran penting terhadap kesuksesan industri tersebut. Hal ini karena karyawan dalam industri perhotelan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada tamu-tamu hotel serta melaksanakan pengelolaan hotel mulai dari lobi hotel, kamar hotel, restoran atau dapur, dan sebagainya. Namun peran strategis karyawan khususnya dalam peningkatan kinerja karyawan hotel tersebut perlu diimbangi pemahaman berbagai faktor yang bisa diidentifikasi dalam kaitannya dalam peningkatan kinerja karyawan tersebut.

Kota Probolinggo merupakan salah satu daerah yang sedang berkembang di Provinsi Jawa Timur. Kota Probolinggo mempunyai daya tarik yang besar bagi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara karena di Kota Probolinggo banyak terdapat tempat wisata seperti Gunung Bromo gunung berapi yang masih aktif, air terjun Madakaripura, pantai Bentar, danau Ranu Agung, Arung Jeram Sungai Pekalen, dan tempat wisata lainnya.

Meningkatnya jumlah wisatawan domestik maupun manca negara yang berkunjung di Kota Probolinggo, maka hal ini juga dapat meningkatkan pendapatan daerah. Bidang usaha hotel merupakan bagian dari usaha kepariwisataan yang menyediakan pelayanan jasa kamar, akomodasi, makanan dan minuman, serta pelayanan-pelayanan pendukung lain yang dikelola komersial. Peraturan Menteri Nomor : PM.53/hm.001/MPEK/2013, tentang Standar Usaha Hotel pasal 1 ayat 4 bahwa usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam satu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Adanya peningkatan jumlah penghuni kamar hotel di Kota Probolinggo dari tahun 2015-2017, dimana pada tahun 2015 berjumlah 212.302 wisatawan, ditahun 2016 dengan jumlah 242.617, dan di tahun 2017 berjumlah 275.287 wisatawan. Dengan adanya peningkatan tersebut sehingga hotel dituntut untuk

mempertahankan jumlah peningkatan tersebut dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik terhadap pengunjung. Hotel harus melakukan berbagai inovasi untuk mengembangkan perusahaan dengan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan para tamu. Fasilitas pada hotel yang baik harus diseimbangkan dengan pelayanan yang baik pula, sehingga kepuasan pengunjung hotel dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pengunjung untuk terus menggunakan jasa hotel. Kepuasan para tamu atau pengunjung hotel merupakan tujuan perusahaan sehingga mampu bertahan dalam persaingan bisnis yang sangat ketat.

Peneliti mengambil topik ini dikarenakan pengendalian internal sangat diperlukan dan merupakan salah satu cara perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaannya. Pengendalian dapat dikatakan menjadi patokan atau tolok ukur dikarenakan dengan adanya pengendalian maka visi dan misi suatu perusahaan akan tercapai. Pengendalian yang ada di lingkungan perhotelan salah satunya adalah pengendalian terhadap kinerja para karyawan. Banyak karyawan yang sering datang terlambat dan hal tersebut banyak berdampak terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh karyawan, jika pelayanan kepada pelanggan terhambat karena tidak adanya pengendalian yang ada di dalam perusahaan, maka hal tersebut bisa menjadi salah satu resiko gagal dalam mencapai tujuan perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maharani (2015) menunjukkan bahwa lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Oktarnia (2014) menunjukkan bahwa komponen pengendalian yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, serta pengawasan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dibidang keuangan sedangkan aktivitas pengendalian memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Adapun peneliti lain yang dilakukan oleh Dewi (2012) yang meneliti pengaruh pengendalian internal dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan SPBU Yogyakarta menunjukkan bahwa pengendalian internal dan gaya kepemimpinan

secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan SPBU.

Objek penelitian ini adalah Bromo *Park* Hotel Probolinggo karena Bromo *Park* Hotel Probolinggo adalah satu-satunya hotel bintang 3 yang terletak di tengah kota probolinggo yang seharusnya pengendalian internalnya sudah baik, tetapi menurut informasi yang peneliti dapatkan ada beberapa hal yang menunjukkan kekurangefektifan pengendalian yang ada pada hotel tersebut. Salah satunya adalah kurangnya pengendalian terhadap kehadiran para karyawan yang sering kali terlambat dan hal tersebut dapat menghambat kinerja para karyawan dalam pelayanan terhadap pelanggan. Dari masalah tersebut peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang sistem pengendalian yang ada di dalam hotel tersebut. Apakah pengendalian yang ada di dalam hotel tersebut mempengaruhi kinerja dari para karyawan atau tidak. Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul. **“PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BROMO *PARK* HOTEL PROBOLINGGO”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah lingkungan pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo ?
- b. Apakah penilaian resiko berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo ?
- c. Apakah aktivitas pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo ?
- d. Apakah informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo ?
- e. Apakah pemantauan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan pengendalian internal terhadap kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penilaian resiko terhadap kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh aktivitas pengendalian terhadap kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh informasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemantauan terhadap kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam melaksanakan penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

b. Bagi Manajer Hotel

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan lebih lanjut untuk meningkatkan kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo, dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk penilaian terhadap pengendalian internal khususnya pada kinerja karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo.

c. Bagi Karyawan Hotel

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan kepada karyawan agar bisa lebih meningkatkan kinerjanya dengan adanya pengendalian internal yang diberlakukan di Bromo *Park* Hotel Probolinggo.

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan kegiatan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Demikian pula dunia usaha mempunyai perhatian yang makin meningkat terhadap pengendalian internal. Menurut Arens *et al.* (2013:315) mendefinisikan bahwa pengendalian internal adalah suatu proses yang efektivitasnya dipengaruhi oleh aktivitas dewan komisaris, manajemen atau pegawai lainnya yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan-tujuan berikut :

- a. Keandalan laporan keuangan
- b. Efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi
- c. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari implementasi dari pengendalian adalah untuk memastikan bahwa organisasi telah menerapkan sistem pelaporan keuangan yang andal, organisasi melaksanakan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan efektif dan efisien serta organisasi mematuhi hukum serta peraturan-peraturan yang berlaku ketika menjalankan bisnisnya. Berdasarkan Arens *et al.* (2013:316) sebuah sistem pengendalian internal terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dirancang agar manajemen mendapatkan keyakinan yang memadai bahwa perusahaan mencapai tujuan dan sasarannya. Kebijakan dan prosedur tersebut sering kali disebut sebagai pengendalian , dan secara kolektif akan membentuk suatu pengendalian internal. Sedangkan Mulyadi (2014:163) menjelaskan sistem pengendalian internal meliputi, struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Definisi sistem pengendalian internal tersebut menekankan tujuan yang hendak dicapai, dan bukan pada unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut. Dengan demikian, pengertian pengendalian internal tersebut di atas berlaku baik dalam perusahaan yang mengolah informasinya secara *manual*,

dengan mesin pembukuan, maupun dengan komputer. Berdasarkan Messier (2014:192) menyatakan pengendalian internal dirancang dan dipengaruhi oleh dewan entitas direksi, manajemen dan personal lainnya untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan entitas dalam kategori berikut : (1) Keandalan laporan keuangan, (2) efektivitas dan efisiensi operasi, dan (3) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Berdasarkan pengertian diatas maka pengertian atau definisi pengendalian internal secara umum adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personel lainnya yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa perusahaan mampu untuk mencapai sasaran dan tujuan.

2.1.1 Tujuan Pengendalian Internal

Arens *et al.* (2013:315) menyatakan bahwa manajemen dalam merancang struktur pengendalian internal mempunyai tiga tujuan umum yaitu :

a. Keandalan Laporan Keuangan

Manajemen bertanggung jawab untuk menyusun laporan keuangan bagi investor, kreditor dan pengguna lainnya. Manajemen mempunyai tanggungjawab hukum maupun profesional untuk meyakinkan bahwa informasi telah disajikan dengan wajar sesuai dengan ketentuan dalam pelaporan, yaitu prinsip akuntansi yang berlaku umum.

b. Efektivitas dan efisiensi kegiatan operasi

Pengendalian dalam suatu perusahaan akan mendorong pengguna sumber daya perusahaan secara efektif dan efisien untuk mengoptimalkan sasaran yang dituju perusahaan. Sebuah tujuan penting atas pengendalian tersebut adalah akurasi informasi keuangan dan non keuangan mengenai kegiatan operasi perusahaan.

c. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan

Perusahaan publik, perusahaan non publik, maupun organisasi nirlaba diharuskan untuk memenuhi beragam ketentuan hukum dan peraturan. Beberapa peraturan ada yang terkait dengan akuntansi secara tidak langsung, misalnya perlindungan terhadap lingkungan dan hukum hak-hak sipil. Sedangkan yang

terkait erat dengan akuntansi, misalnya peraturan pajak penghasilan dan kecurangan.

Tujuan pengendalian berdasarkan Hery (2013:160) menyatakan bahwa tujuan pengendalian internal tidak lain adalah untuk memberikan jaminan yang memadai bahwa :

a. Aset yang dimiliki oleh perusahaan telah diamankan sebagaimana mestinya dan hanya digunakan untuk kepentingan perusahaan semata, bukan untuk kepentingan individu (perorangan) oknum karyawan tertentu. Dengan demikian pengendalian internal diterapkan agar supaya seluruh aset perusahaan dapat terlindungi dengan baik dari tindakan penyelewengan, pencurian, dan penyalahgunaan, yang tidak sesuai dengan wewenangnya dan kepentingan perusahaan.

b. Informasi akuntansi perusahaan tersedia secara akurat dan dapat diandalkan. Ini dilakukan dengan cara memperkecil resiko baik atas salah saji laporan keuangan yang disengaja (kecurangan) maupun yang tidak sengaja (kelalaian).

c. Karyawan telah mentaati hukum dan peraturan .

2.1.2 Komponen Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal berkaitan dengan aktivitas operasi suatu organisasi dan ada dengan alasan bisnis yang mendasar. Pengendalian internal akan sangat efektif bila pengendalian tersebut menyatu dengan infrastruktur dan merupakan bagian penting bagi suatu organisasi perusahaan. Pengendalian internal yang menyatu mendorong peningkatan kualitas dan inisiatif, menghindari biaya yang tidak seharusnya dan menghasilkan respon yang cepat terhadap perubahan keadaan (Azhar S, 2013:96). Pengendalian internal *COSO* adalah kerangka pengendalian internal yang paling banyak diterima di AS, menjelaskan lima komponen pengendalian internal yang dirancang dan diterapkan manajemen untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa tujuan-tujuan pengendaliannya dapat terpenuhi (Arens *et al*, 2013). Masing-masing komponen berisi banyak pengendalian, namun auditor memberikan perhatian utama pada pengendalian yang dirancang untuk mencegah atau mendeteksi salah saji material

dalam laporan keuangan (Arens *et al*, 2013:316). Model-model pengendalian terdiri atas beberapa macam namun salah satu komponen pengendalian internal COSO terdiri dari hal-hal berikut :

a. Lingkungan Pengendalian

Esensi dari suatu pengendalian internal yang efektif terletak pada sikap manajemen. Jika manajemen puncak yakin bahwa pengendalian itu sangat penting, maka orang-orang lain dalam organisasinya akan ikut merasakan hal tersebut dan merespon dan mengamati dengan hati-hati pengendalian yang ditegakkan. Sedangkan Kurniawan (2012:108) mendefinisikan lingkungan pengendalian adalah kondisi yang ada di dalam suatu organisasi yang akan mempengaruhi efektifitas pengendalian internal secara menyeluruh karena komponen ini berpengaruh pada kesadaran masing-masing personil organisasi akan pentingnya pengendalian. Berdasarkan Messier *et al*. (2014:195) mendefinisikan ruang lingkup pengendalian adalah dasar untuk semua komponen lain dari pengendalian internal yang menyediakan disiplin dan struktur.

Komponen lingkungan pengendalian berdasarkan COSO dalam Arens *et al*. (2013:322) terdiri atas beberapa komponen antara lain :

1. Integritas dan nilai-nilai etika

Integritas dan nilai-nilai etika merupakan produk dari standar etika dan sikap sebuah entitas, sebagaimana dengan seberapa baik hal tersebut dikomunikasikan dan diterapkan dalam praktiknya. Integritas dan nilai-nilai etika mencakup tindakan manajemen untuk menghilangkan atau mengurangi insentif dan godaan yang dapat mendorong personil untuk terlibat dalam perilaku yang tidak jujur, ilegal atau tidak etis. Sedangkan Kurniawan (2012:109) menjelaskan bahwa keberadaan perilaku-perilaku didalam organisasi publik dan swasta yang memiliki integritas serta implementasi nilai-nilai yang beretika tinggi sangat penting didalam organisasi agar organisasi tetap dapat mempertahankan eksistensinya.

2. Komitmen terhadap kompetensi

Kompetensi adalah pengetahuan dan keahlian yang diperlukan seseorang untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Komitmen terhadap kompetensi meliputi

pertimbangan manajemen atas pengetahuan dan keahlian yang diperlukan serta bauran atas kecerdasan, pelatihan serta pengalaman yang diperlukan untuk mengembangkan kompetensi tersebut. Sedangkan Kurniawan (2012:110) menjelaskan bahwa kompetensi adalah pengetahuan dan keahlian yang diperlukan seseorang untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Komitmen terhadap kompetensi meliputi pertimbangan manajemen atas pengetahuan dan keahlian yang diperlukan serta bauran atas kecerdasan, pelatihan serta pengalaman yang diperlukan untuk mengembangkan kompetensi tersebut.

3. Partisipasi dewan direksi dan komite audit

Dewan direksi dan komite audit yang efektif, terutama dalam organisasi swasta merupakan suatu faktor yang fundamental di dalam lingkungan pengendalian yang baik karena adanya dewan direksi dan komite audit yang bekerja dengan maksimal di dalam melakukan pengawasan terhadap aktivitas manajemen maka hal itu mendorong pihak manajemen untuk bekerja sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Sedangkan Kurniawan (2012:110) menjelaskan bahwa dewan direksi dan komite audit yang efektif, terutama dalam organisasi swasta, merupakan suatu faktor yang fundamental di dalam lingkungan pengendalian yang baik karena dengan adanya dewan direksi dan komite audit yang bekerja dengan maksimal di dalam melakukan pengawasan terhadap aktivitas manajemen maka hal ini akan mendorong pihak manajemen untuk bekerja sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

4. Filosofi manajemen dan gaya operasi

Manajemen melalui aktivitasnya memberikan isyarat yang jelas kepada para karyawan tentang pentingnya pengendalian internal. Filosofi dan gaya operasi manajemen menjangkau tentang karakteristik yang luas. Karakteristik tersebut meliputi: pendekatan pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan dan memantau risiko usaha, sikap dan tindakan pimpinan perusahaan untuk mencapai anggaran laba dan sasaran operasi lainnya serta pelaporan keuangan. Sedangkan Kurniawan (2012:110) menjelaskan bahwa filosofi dan gaya operasi manajemen dalam mengambil keputusan yang berisiko dan sejauh apa penekanan manajemen atas pencapaian target-target keuangan yang ditetapkan.

5. Struktur organisasi

Struktur organisasi entitas menentukan garis-garis tanggungjawan dan kewenangan yang ada. Dengan memahami struktur organisasi klie, auditor dapat mempelajari pengelolaan dan unsur-unsur fungsional bisnis serta melihat bagaimana pengendalian diimplementasikan. Sedangkan Kurniawan (2012:110) menjelaskan bahwa struktur organisasi akan dapat memberika kontribusi terhadap kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya engan cara memberikan kerangka kerja untuk merencanakan, menjalankan, mengendalikan, dan memantau aktivitas organisasi.

6. Kebijakan dan Praktik sumber daya manusia

Aspek paling penting dari pengendalian internal adalah personil. Jika para keryawan kompeten dan bisa dipercaya, pengendalian lainnya dapat diabaikan laporan keuangan yang andal masih akan diasilkan. Karena pentingnya personil yang kompeten dan terpercaya dalam mengadakan pengendalian yang efektif, metode untuk mengangkat, mengevaluasi, melatih, mempromosikan dan memberikan kompensasi kepada personil itu merupakan bagian yang penting dari pengendalian internal. Sedangkan Kurniawan (2012:110) menjelaskan bahwa dalam menciptakan pengendalian internal yang efektif maka praktek dan kebijakan dibidang sumber daya manusia harus ditetapkan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan jaminan bahwa pegawai didalam organisasi memiliki tingkat integritas, nilai-nilai etika dan kompetensi yang diperlukan.

b. Penilaian Risiko

arens et al. (2013:325) menjelaskan bahwa penilaian risiko untuk laporan keuangan merupakan identifikasi dan analisis manajemen terhadap risiko-risiko yang relevan terhadap penyusunan laporan keuangan sesuai dengan PABU. Penilaian risiko oleh auditor menentukan bukti audit yang diperlukan, dimana biasanya auditor akan mengumpulkan lebih sedikit bukti dibandingkan jika misal seorang manajemen gagal untuk mengidentifikasi atau menangani risiko-risiko yang signifikan, sedangkan berdasarakan Kurniawan (2012:112) penilaian risiko adalah proses identifikasi dan analisis risiko-risiko yang berdampak terhadap pencapaian tujuan organisasiserat menentukan tindakan yang tepat untuk

menghadapi risiko-risiko tersebut. Dimana setiap organisasi akan menghadapi berbagai macam risiko baik dari dalam maupun dari luar organisasi. Risiko-risiko ini harus diukur dan dinilai agar dapat manajemen menentukan berbagai tindakan yang diperlukan.

Berdasarkan Kurniawan (2013:113) tujuan yang ingin dicapai dari penilaian risiko ini adalah agar manajemen dapat mengidentifikasi risiko-risiko serta dapat menetapkan pengendalian-pengendalian yang efektif untuk mengendalikan risiko yang telah diidentifikasi. Pada level organisasi, terdapat faktor-faktor risiko yang harus dipertimbangkan di dalam melakukan penilaian risiko yang baik itu faktor risiko yang berasal dari internal maupun faktor risiko yang muncul dari eksternal organisasi, dimana faktor-faktor itu adalah :

1. Faktor risiko yang berasal dari internal

Faktor risiko yang berasal dari internal organisasi muncul didalam gangguan sistem informasi yang mengalami gangguan, kualitas pegawai yang dikerjakan dan metode pelatihan serta motivasi yang diterapkan didalam organisasi, perubahan tanggungjawab manajemen, sifat aktivitas entitas serta kemudahan bagi pegawai untuk memperoleh akses atas aset organisai serta komite audit yang tidak efektif menjalankan tugasnya.

2. Faktor risiko yang berasal dari eksternal

Faktor-faktor risiko eksternal yang berdampak bagi organisasi antara lain perkembangan teknologi, perubahan kebutuhan konsumen, kompetisi yang semakin ketat, peraturan-peraturan baru, bencana alam dan perubahan-perubahan yang terjadi di dalam lingkungna bisnis dari kegiatan organisasi.

Komponen penilaian risiko berdasarkan *COSO* dalam Arens *et al.* (2013:334) terdiri atas beberapa komponen antara lain :

- a) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi risiko
- b) Menilai pentingnya risiko dan memungkinkan terjadinya
- c) Menentukan tindakan-tindakan yang perlu dilakukan untuk menangani risiko.

c. **Aktivitas Pengendalian**

Messier (2014:199) mendefinisikan aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang membantu untuk memastikan bahwa arahan manajemen dilaksanakan dan diterapkan untuk mengatasi risiko yang teridentifikasi dalam proses penilaian risiko. Sedangkan Kurnaiawan (2012:114) mendefinisikan aktivitas pengendalian adalah semua kebijakan dan prosedur yang dilakukan untuk memastikan bahwa arahan manajemen telah dijalankan. Aktivitas pengendalian merupakan kebijakan dan prosedur, selain yang telah dimasukkan dalam keempat komponen lainnya, yang membantu untuk meyakinkan bahwa tindakan-tindakan yang penting telah dilakukan untuk mengatasi risiko-risiko dalam mencapai tujuan organisasi.

Aktivitas pengendalian berdasarkan *COSO* dan PP No. 60 Tahun 2008 akan terdiri atas aktivitas-aktivitas berikut ini :

1. Review kinerja organisasi swasta oleh manajemen senior
2. Review atas kinerja instansi pemerintah
3. Pengendalian otorisasi
4. Pemisahan Tugas
5. Pengendalian pengelolaan informasi
6. Pengendalian fisik
7. Penetapan dan review indikator serta ukuran kinerja
8. Akuntabilitas terhadap sumberdaya

Komponen aktivitas pengendalian yang spesifik berdasarkan *COSO* dalam Arens *et al.* (2013:326) terdiri atas beberapa komponen antara lain :

- a) Pemisahan tugas yang memadai
- b) Otorisasi transaksi dan aktivitas yang tepat
- c) Dokumen dan catatan yang memadai
- d) Pengendalian fisik atas aset dan catatan-catatan
- e) Pengecekan terhadap pekerjaan secara independen

d. **Informasi dan Komunikasi**

Informasi yang dibutuhkan harus diidentifikasi, diterima dan dikomunikasikan dalam bentuk-bentuk dan periode yang memungkinkan para pegawai agar dapat

memenuhi tanggungjawabnya, sistem informasi yang handal akan dapat menghasilkan laporan-laporan baik itu berupa laporan operasional, laporan keuangan maupun informasi-informasi yang menunjukkan kepatuhan sehingga memungkinkan manajemen menjalankan bisnisnya dengan baik. Tujuan dari sistem informasi dan komunikasi akuntansi suatu entitas adalah untuk memulai, mencatat, memproses dan melaporkan transaksi-transaksi yang terjadi dalam suatu entitas dan untuk menjaga akuntabilitas aset-aset yang terkait (Arens *et al.* 2013:331).

Kurniawan (2012:116) menjelaskan agar informasi yang diperoleh memiliki kualitas yang baik maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi. Syarat-syarat suatu informasi yang baik antara lain :

1. Sesuai dengan kebutuhan, informasi yang diperoleh adalah informasi yang diperlukan sebagai bahan pertimbangan untuk saat ini.
2. Tepat waktu, informasi ada ketika diperlukan.
3. Mutakhir, informasi yang diperoleh adalah informasi terkini.
4. Akurat, informasi yang diperoleh adalah benar.
5. Dapat diakses, informasi dapat diperoleh dengan mudah oleh pihak-pihak yang membutuhkan informasi tersebut.

Komunikasi yang efektif harus terjadi dalam lingkup yang luas dan mampu menciptakan alur informasi yang lancar dari berbagai lini didalam organisasi baik dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya. Komunikasi yang baik harus dibentuk antara organisasi dengan pihak-pihak eksternal organisasi seperti pelanggan, pemasok, lembaga pengatur dan para pemegang saham.

Unsur-unsur komunikasi yang efektif agar dapat meningkatkan kinerja manajemen dan para pegawai serta memastikan pencapaian tujuan organisasi (Kurniawan 2012:116) adalah sebagai berikut :

1. Efektifitas komunikasi dalam bentuk pemberian pemahaman atas peran dan tanggungjawab para pegawai yang bekerja untuk organisasi.
2. Penciptaan saluran komunikasi sebagai sarana untuk melaporkan berbagai hal yang tidak benar.

3. manajemen yang responsif atas saran-saran yang diberikan para pegawai agar dapat memperbaiki, kualitas ataupun perbaikan-perbaikan lain.
4. Kualitas komunikasi yang terjadi diantara berbagai fungsi didalam organisasi, dan kelengkapan, ketepatan waktu serta kecukupan informasi yang diberikan agar memungkinkan orang-orang di dalam organisasi menjalankan tanggungjawabnya dengan efektif.
5. Keterbukaan dan efektifitas saluran komunikasi dengan pihak-pihak luar seperti pelanggan, pemasok dan pihak-pihak eksternal lain terutama pelaksanaan komunikasi yang dilakukan dalam kaitannya dengan perubahan kebutuhan pelanggan.
6. Sejauh mana pihak-pihak luar telah memahami standar-standar etika yang berlaku di dalam organisasi.
7. Pelaksanaan tindak lanjut secara layak dan tepat waktu yang berasal dari berbagai komunikasi yang diterima dari pelanggan, pemasok lembaga pengatur maupun pihak-pihak eksternal lainnya.

Komponen informasi dan komunikasi yang harus dipenuhi berdasarkan COSO dalam Arens *et al.* (2013:334) terdiri atas beberapa komponen antara lain :

- a) Keterjadian
- b) Kelengkapan
- c) Akurasi
- d) Pemindahbukuan dan pengikhtisaran
- e) Klasifikasi
- f) Waktu
- e. Pemantauan**

Aktivitas pemantauan berkaitan dengan penilaian yang berjalan atau penilaian berkala atas kualitas pengendalian internal oleh manajemen untuk menentukan bahwa pengendalian dijalankan sesuai dengan tujuannya dan dimodifikasi jika diperlukan jika terjadi perubahan kondisi. Arens *et al.* (2013:333) menjelaskan aktifitas pengendalian berkaitan dengan penilaian yang berjalan atau penilaian berkala atas kualitas pengendalian internal oleh manajemen untuk menentukan bahwa pengendalian dijalankan sesuai dengan

tujuannya dan dimodifikasi jika diperlukan dan jika terjadi perubahan kondisi. Sedangkan Kurniawan (2012:117) menjelaskan bahwa manajemen memiliki kepentingan untuk melakukan pemantauan atas pengendalian internal dengan maksud agar mereka dapat menentukan apakah komponen-komponen pengendalian internal yang dijalankan di dalam organisasi telah berjalan dengan efektif sepanjang waktu serta berbagai macam defisiensi yang terdapat di dalam pengendalian internal telah diidentifikasi dan dikomunikasikan secara tepat waktu kepada pihak-pihak yang berkepentingan sehingga mereka dapat mengambil tindakan-tindakan koreksi yang diperlukan.

Penilaian atas kualitas pengendalian internal dan pemodifikasian dapat dicapai melalui penerapan pemantauan yang didasarkan pada tiga elemen berikut ini :

1. Penciptaan landasan bagi aktifitas pemantauan yang meliputi manajemen senior yang memiliki perilaku yang baik dan pencapaian struktur organisasi yang efektif sehingga mampu memberikan peran pemantauan kepada individu-individu yang memang memiliki kapabilitas, objektivitas dan otoritas untuk itu.
2. Mendesain dan melaksanakan prosedur-prosedur pemantauan yang mengutamakan pada informasi-informasi persuasif mengenai pengendalian-pengendalian utama yang dibuat untuk mengatasi risiko-risiko memiliki ancaman signifikan bagi pencapaian tujuan organisasi.
3. Melakukan penilaian dan melaporkan hasil-hasil penilaian yang meliputi penentuan dampak dari defisiensi di dalam pengendalian internal yang ditemukan dan melaporkan hasilnya kepada manajemen dan para personil yang berkepentingan.

Tinjauan mengenai proses pemahaman pengendalian internal dan penilaian risiko pengendalian untuk suatu audit terintegrasi atas laporan keuangan dan efektivitas pengendalian internal terhadap laporan keuangan bisa dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini :

Komponen	Deskripsi Komponen	Pembagian Lebih Lanjut (Jika Dapat Diterapkan)
Lingkungan Pengendalian	Tindakan, Kebijakan dan Prosedur yang menggambarkan seluruh sikap manajemen puncak, direksi dan pemilik dari suatu entitas mengenai pengendalian internal dan pentingnya pengendalian internal.	Subkomponen dari pengendalian internal : a. Integritas dan nilai-nilai etika b. Komitmen terhadap kompetensi c. Partisipasi dewan direksi dan komite audit d. Filosofi manajemen dan gaya operasi e. Struktur organisasi f. Kebijakan dan praktik sumber daya manusia
Penilaian Resiko	Identifikasi dan analisis manajemen terhadap risiko-risiko yang relevan terhadap penyusunan laporan keuangan sesuai dengan PABU	Proses penilaian risiko : a. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi risiko b. Menilai pentingnya risiko dan memungkinkan terjadinya c. Menentukan tindakan-tindakan yang perlu dilakukan untuk menangani risiko kategori asersi manajemen yang harus terpenuhi : - Asersi mengenai kelompok transaksi dan kejadian lainnya - Asersi mengenai saldo akun - Asersi mengenai penyajian

		dan pengungkapan
Aktivitas Pengendalian	Kebijakan dan prosedur yang telah didirikan manajemen untuk memenuhi tujuannya terhadap laporan keuangan	Jenis aktivitas pengendalian yang spesifik : a. Pemisahan tugas yang memadai b. Otorisasi transaksi dan aktivitas yang tepat c. Dokumen dan catatan yang memadai d. Pengendalian fisik atas aset dan catatan-catatan e. Pengecekan terhadap pekerjaan secara independen
Informasi dan Komunikasi	Metode yang digunakan untuk memulai, mencatat, memproses dan melaporkan transaksi entitas dan untuk menjaga akuntabilitas aset-aset yang terkait	Tujuan audit terkait transaksi yang harus dipenuhi : a. Keterjadian b. Kelengkapan c. Akurasi d. Pemindahbukuan dan pengikhtisaran e. Klasifikasi f. Waktu
Pemantauan	Penilaian yang sedang berjalan maupun secara periodik yang dilakukan oleh manajemen terhadap kualitas kinerja pengendalian internal untuk menentukan apakah pengendalian telah	Tidak dapat diterapkan

	berjalan sesuai dengan rencana dan dimodifikasi jika diperlukan	
--	---	--

Sumber : Arens *et al.* (2013:334)

2.2 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan yang melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sutrisno (2010:170) menjelaskan bahwa kinerja adalah seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi. sedangkan Moeheriono (2010:60) menjelaskan kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. kinerja karyawan merupakan kesuksesan seorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Hasil kerja seorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan pekerjaannya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik pula.

Dari definisi yang telah dikemukakan, maka pengertian atau definisi kinerja dapat disimpulkan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Pasolog (2010:186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain :

- a Kemampuan
Yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
- b Kemauan
Yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- c Energi
Yaitu sumber kekuatan dari seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.
- d Teknologi
Yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
- e Kompensasi
Yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- f Kejelasan Tujuan
Yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
- g Keamanan
Yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Selain itu pendapat lain dikemukakan Mangkunegara (2011:67-68) bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kerja yaitu sebagai berikut.

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu seseorang perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi

Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja.

2.2.2 Indikator Kinerja

Menurut Moeheriono (2010:74) banyak terdapat pengertian indikator kinerja atau disebut *performance indicator*, ada yang mendefinisikan bahwa (1) indikator kinerja sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang dipergunakan untuk mengukur *output* atau *outcome* suatu kegiatan, (2) sebagai alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, (3) sebagai ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaiannya suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, serta (4) suatu informasi operasional yang berupa indikasi mengenai kinerja atau kondisi suatu fasilitas atau kelompok fasilitas.

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins:260)

a. Kualitas

Kualitas kinerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggungjawan karyawan terhadap kantor.

Berdasarkan Prawirosentono (2008:27), kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

a. Efektifitas dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif. Apabila akibat-akibat yang dicarai dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan hasil yang tercapai, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efisien. Sehubungan dengan itu kita dapat mengatakan sesuatu efektif bila mencapai tujuan tertentu. Dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak.

b. Tanggung Jawab

Wewenang adalah hak seseorang untuk memberika perintah (kepada bawahan), sednagkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

c. Disiplin

Yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja

dengan perusahaan dimana dia kerja. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar.

d. Inisiatif

Inisiatif berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya dapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif karyawan merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan pengendalian internal dan kinerja karyawan yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya bisa dilihat pada tabel 2.2 berikut ini

Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil
Maharani, Farisa Lailatul (2015)	Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Medis Rumah Sakit Jember Klinik	Pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan
Shoimah, Siti Lailis (2015)	Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Di Kabupaten Jember	Pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan
Oktarnia, Linda (2014)	Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Bidang Keuangan Rumah Sakit Tanjung Pinang Dan Bintan	Aktivitas pengendalian berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, pemantauan, informasi dan komunikasi

		tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
Dewi, Sarita Permata (2012)	Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (Studi Kasus Pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB.Group)	Pengendalian internal dan gaya kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan
Lasso, Ananta Budi (2016)	Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Brother Silver	Pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2.4 Perumusan Hipotesis

2.4.1 Lingkungan Pengendalian dan Kinerja Karyawan

Menurut Kurniawan (2012:108) lingkungan pengendalian adalah kondisi yang ada di dalam suatu organisasi yang akan mempengaruhi efektifitas pengendalian internal secara menyeluruh karena komponen ini berpengaruh pada kesadaran masing-masing personil organisasi akan pentingnya pengendalian. Sedangkan kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono 2010:60).

Berdasarkan Dewi (2012) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kinerja, latar belakang budaya dan variabel personal lainnya. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berasal dari

lingkungan meliputi kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan-tindakan rekan kerja, pengawasan, sistem upah dan lingkungan. Dari penelitian tersebut lingkungan, kebijakan dan pengawasan merupakan bentuk dari pengendalian internal yang mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shoimah (2015) yang menunjukkan bahwa lingkungan pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel.

H₁ : Lingkungan pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.4.2 Penilaian Resiko dan Kinerja Karyawan

Menurut Kurniawan (2012:112) penilaian resiko adalah proses identifikasi dan analisis risiko-risiko yang berdampak terhadap pencapaian tujuan organisasiserat menentukan tindakan yang tepat untuk menghadapi risiko-risiko tersebut. Sedangkan kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono 2010:60).

Berdasarkan Dewi (2012) perusahaan harus waspada terhadap segala risiko yang akan dihadapi dengan adanya penaksiran risiko maka karyawan dapat lebih meningkatkan kinerjanya dalam mengantisipasi mengatasi risiko-risiko yang mungkin terjadi. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shoimah (2015) yang menunjukkan bahwa penilaian risiko berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel.

H₂ : Penilaian risiko berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.4.3 Aktivitas Pengendalian dan Kinerja Karyawan

Kurnaiawan (2012:114) mendefinisikan aktivitas pengendalian adalah semua kebijakan dan prosedur yang dilakukan untuk memastikan bahwa arahan manajemen telah dijalankan. Sedangkan kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono 2010:60).

Dewi (2012) bahwa kebijakan dan prosedur kontrol harus ditetapkan dan dilaksanakan untuk membantu memastikan bahwa tindakan-tindakan yang diidentifikasi oleh manajemen diperlukan untuk menghadapi risiko terhadap pencapaian tujuan entitas secara efektif dilakukan. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Oktarnia (2014), dimana dalam penelitiannya Oktarnia mengirim kuesioner kepada 55 responden dan melakukan pengujian terhadap hasil kuesioner tersebut, dan hasil dari pengujian tersebut menyatakan bahwa aktivitas pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan keuangan.

H₃ : Aktivitas pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.4.4 Informasi, Komunikasi dan Kinerja Karyawan

Kurniawan (2012:116) menjelaskan bahwa informasi yang dibutuhkan harus diidentifikasi, diterima dan dikomunikasikan dalam bentuk-bentuk dan periode yang memungkinkan para pegawai agar dapat memenuhi tanggung jawabnya. Sedangkan kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono 2010:60).

Dewi (2012) bahwa disekitar aktivitas-aktivitas ini terdapat sistem informasi dan komunikasi. Hal ini memungkinkan karyawan perusahaan mendapatkan dan menukar informasi yang diperlukan untuk melaksanakan, mengelola, dan mengendalikan operasinya. Peneliti tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shoimah (2015) yang menunjukkan bahwa informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel.

H₄ : Informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2.4.5 Pemantauan dan Kinerja Karyawan

Menurut Arens *et al.* (2013:333) aktivitas pemantauan berkaitan dengan penilaian yang berjalan atau penilaian berkala atas kualitas pengendalian internal oleh manajemen untuk menentukan bahwa pengendalian dijalankan sesuai dengan tujuannya dan dimodifikasi jika diperlukan dan jika terjadi perubahan kondisi. Sedangkan kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat

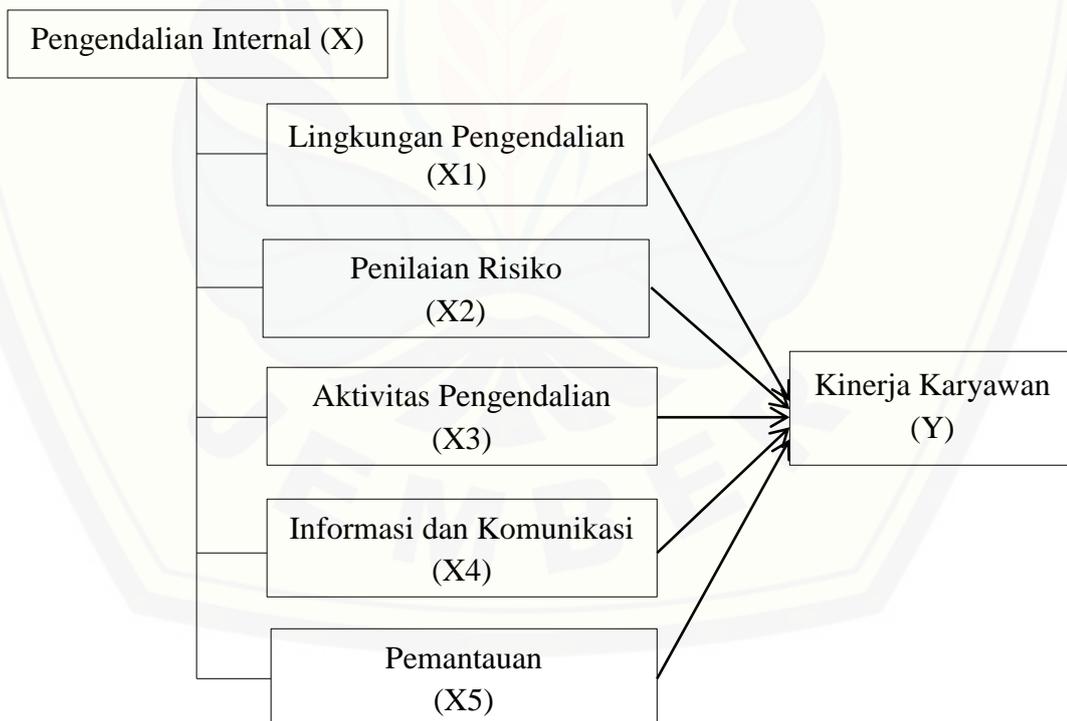
pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono 2010:60).

Menurut Dewi (2012) keseluruhan proses harus dimonitor dan dibuat perubahan bila diperlukan. Dengan cara ini, sistem dapat bereaksi secara dinamis berubah seiring dengan perubahan kondisi. Pemantauan dilakukan setiap kegiatan operasional perusahaan. Peneliti tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shoimah (2015) yang menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel.

H₅ : Pemantauan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.5 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka teori yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis menggambarkan kerangka penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2012:7).

3.2 Obyek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Bromo *Park* Hotel Probolinggo di Jl. Dr Sutomo No. 70 Probolinggo, Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan di Bromo *Park* Hotel Probolinggo karena Bromo *Park* Hotel Probolinggo adalah satu-satunya hotel bintang 3 yang terletak di tengah kota probolinggo yang seharusnya pengendalian internalnya sudah baik, tetapi menurut informasi yang peneliti dapatkan ada beberapa hal yang menunjukkan kekurangefektifan pengendalian yang ada pada hotel tersebut.

3.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), berupa persepsi (opini, sikap, dan pengalaman) secara individual atau kelompok, hasil observasi suatu kajian atau kegiatan, dan hasil pengujian (Indriantoro dan Supomo, 2014:146). Berdasarkan Sugiono (2012:308) bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan oleh peneliti berupa hasil pengisian kuesioner yang disebarakan kepada karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Indriantoro dan Supomo, 2014:147). Berdasarkan Sugiyono (2012:308) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini,

peneliti menggunakan data sekunder berupa jumlah karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang terstruktur yang digunakan untuk mengukur penilaian responden dan fakta-fakta yang berhubungan dengan responden dengan keadaan yang telah diketahui responden, kuesioner merupakan jenis pengumpul data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2012:142).

Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan dengan variabel dependen yaitu kinerja karyawan dan variabel independennya pengendalian internal yang terdiri dari lima variabel yaitu lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, dan pemantauan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2012:93). Pengukuran skala ini dimulai dengan pernyataan sangat setuju sampai sangat tidak setuju, dengan skor masing-masing adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) -diberi skor 5
- b. Setuju (S) -diberi skor 4
- c. Cukup Setuju (CS) -diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) -diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) -diberi skor 1

3.5 Populasi dan Sampel

Sugiyono (2012:115) menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi diartikan sebagai sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Bromo *Park* Hotel Probolinggo.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi (Sugiyono 2012:117). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling purposive*, yaitu pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu, yang pada umumnya disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian (Indriantoro dan Supomo 2014:131).

Sesuai dengan tujuan penelitian, responden yang dapat dijadikan sampel pada penelitian ini harus memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Karyawan yang sudah mendapatkan pelatihan yang diadakan oleh Bromo *Park Hotel* Probolinggo .
- b. Karyawan yang bekerja lebih dari 1 tahun di Bromo *Park Hotel* Probolinggo.

3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.6.1 Variabel Penelitian

Sugiyono (2012:58) menyatakan bahwa pengertian dari variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas/*independent* adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah pengendalian internal. Sedangkan variabel terikat atau *dependent* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan

3.6.2 Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2012:31) menjelaskan bahwa operasional variabel penelitian adalah sebuah konsep yang mempunyai penjabaran dari variabel yang ditetapkan dalam suatu penelitian dan dimaksudkan untuk memastikan agar variabel yang diteliti secara jelas dapat ditetapkan indikatornya. Definisi operasional untuk tiap-tiap variabel yang digunakan sangat diperlukan untuk membatasi permasalahan yang diteliti.

a. Variabel Bebas/Independen

Variabel terkait ditentukan oleh variabel bebas. Variabel bebas/independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus atau sering disebut sebagai variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah pengendalian internal. Kurniawan (2012:102) menjelaskan bahwa pengendalian internal adalah suatu proses yang efektivitasnya dipengaruhi oleh aktivitas dewan komisaris, manajemen atau pegawai lainnya yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan-tujuan berikut :

- a. Keandalan laporan keuangan
- b. Efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi
- c. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

Pengendalian internal *COSO* adalah kerangka pengendalian internal yang paling banyak diterima di AS, menjelaskan lima komponen pengendalian internal yang dirancang dan diterapkan manajemen untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan-tujuan pengendaliannya dapat terpenuhi. Masing-masing komponen berisi banyak pengendalian, nama auditor memberikan perhatian utama pada pengendalian yang dirancang untuk mencegah atau mendeteksi salah saji material dalam laporan keuangan. Komponen pengendalian internal berdasarkan *COSO* terdiri dari :

1) Lingkungan Pengendalian (X_1)

Messier *at al.* (2014:195) mendefinisikan ruang lingkup pengendalian adalah dasar untuk semua komponen lain dari pengendalian internal yang menyediakan disiplin dan struktur.

2) Penilaian Risiko (X_2)

Kurniawan (2012:112) penilaian resiko adalah proses identifikasi dan analisis risiko-risiko yang berdampak terhadap pencapaian tujuan organisasi serata menentukan tindakan yang tepat untuk menghadapi risiko-risiko tersebut.

3) Aktivitas Pengendalian (X_3)

Kurnaiawan (2012:114) mendefinisikan aktivitas pengendalian adalah semua kebijakan dan prosedur yang dilakukan untuk memastikan bahwa arahan manajemen telah dijalankan.

4) Informasi dan Komunikasi (X₄)

Arens *et al.* (2013:331) Informasi yang dibutuhkan harus diidentifikasi, diterima dan dikomunikasikan dalam bentuk-bentuk dan periode yang memungkinkan para pegawai agar dapat memenuhi tanggung jawabnya, sistem informasi yang handal akan dapat menghasilkan laporan-laporan baik itu berupa laporan operasional, laporan keuangan maupun informasi-informasi yang menunjukkan kepatuhan sehingga memungkinkan manajemen menjalankan bisnisnya dengan baik.

5) Pemantauan (X₅)

Arens *et al.* (2013:333) menjelaskan aktifitas pengendalian berkaitan dengan penilaian yang berjalan atau penilaian berkala atas kualitas pengendalian internal oleh manajemen untuk menentukan bahwa pengendalian dijalankan sesuai dengan tujuannya dan dimodifikasi jika diperlukan dan jika terjadi perubahan kondisi.

b. Variabel Terikat Dependen

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel ini sering disebut variabel output, kriteria, atau sering disebut variabel terikat. Sugiyono (2012:59) menjelaskan bahwa variabel terikat atau dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Moeheriono (2010:60) kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Untuk mengukur variabel penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pengendalian terhadap kinerja karyawan.

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Kuesioner	Skala Pengukuran
Lingkungan Pengendalian (X1)	1. Nilai integritas dan etika	Karyawan merasa integrasi dan etika telah dilakukan dengan baik di hotel tempat anda bekerja.	Likert
	2. Komitmen terhadap kompetensi	Kompetensi di hotel tempat anda bekerja dilakukan dengan baik	
	3. Partisipasi dewan direksi dan komite audit	Komunikasi antara direksi dan komite audit berjalan dengan baik	
	4. Filosofi manajemen dan gaya operasi	Pimpinan menyampaikan secara langsung peraturan, kebijakan dan standart minimum kepada bawahan	
	5. Struktur organisasi	Struktur organisasi sudah ada dan menjelaskan tugas dan tanggung jawab secara tepat	
	6. Kebijakan dan praktik sumber daya manusia	Gaji sumber daya manusia sudah sesuai dengan UMK (Upah Minimum Karyawan)	
Penilaian risiko (X2)	1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi risiko	Karyawan dapat meminimalisir faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan dalam teknologi baru	Likert
	2. Menilai pentingnya risiko dan memungkinkan terjadinya	Karyawan dapat memperhitungkan besarnya risiko bagi perusahaan apabila karyawan lalai dalam mengoperasikan teknologi baru	
	3. Menentukan tindakan-tindakan yang perlu dilakukan untuk menangani risiko	Karyawan dapat mengatasi dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam penerapan	

		teknologi baru di dalam pekerjaan	
Aktivitas Pengendalian (X3)	1. Pemisahan tugas yang memadai	Terdapat pemisahan tugas yang jelas antara fungsi-fungsi yang ada untuk menghindari kesalahan maupun kecurangan	Likert
	2. Otorisasi transaksi dan aktivitas yang tepat	Setiap kegiatan yang dilakukan karyawan telah diketahui dan disetujui oleh pimpinan	
	3. Dokumen dan catatan yang memadai	Karyawan yang memiliki dokumen dan catatan yang lengkap untuk setiap transaksi yang dilakukan	
	4. Pengendalian fisik atas aset dan catatan-catatan	Karyawan memahami prosedur pengendalian fisik aset atau barang dalam perusahaan	
	5. Pengecekan terhadap pekerjaan secara independen	Adanya evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan	
Informasi Dan Komunikasi (X4)	1. Kelengkapan	Karyawan merasa bahwa perusahaan memiliki sistem informasi yang lengkap	Likert
	2. Akurasi	Karyawan selalu memperoleh dan mengkomunikasikan informasi ke semua pihak yang terkait sesuai dengan informasi yang benar	
	3. Klasifikasi	Karyawan mengklasifikasikan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan karyawan	
	4. Waktu	Karyawan selalu memperoleh dan mengkomunikasikan informasi ke semua pihak yang terkait dengan tepat waktu	
	1. Penciptaan landasan bagi	Hotel tempat anda bekerja terdapat satuan	

Pemantauan (X5)	aktivitas pemantauan	pengendalian internal	Likert
	2. Mendesain dan melaksanakan Prosedur-prosedur pemantauan	Adanya pemantauan pengendalian internal secara berkala terhadap kinerja karyawan oleh manajemen	
	3. Melakukan penilaian dan melaporkan hasil-hasil penilaian	Satuan pengendalian internal melaporkan dan menindak lanjuti hasil pemantauan	
Kinerja Karyawan (Y)	1. Efektivitas dan Efisiensi	Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan teliti dan tepat waktu	Likert
	2. Tanggung jawab	Karyawan merasa mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan kepada saya	
	3. Disiplin	Karyawan selalu datang tepat waktu	
	4. Inisiatif	Karyawan memiliki inisiatif dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang relatif baru	

Sumber : Arens *et al.* (2013:334); Kurniawan (2012:108); dan Prawirosentono (2008:27)

3.7 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini terdapat metode analisis yang digunakan dalam menguji instrumen penelitian sebelum digunakan sebagai alat untuk mendapatkan data primer melalui penyebaran keusioner

3.7.1 Analisis Deskriptif

Tujuan penggunaannya adalah untuk mengetahui gambaran umum mengenai data penelitian dan hubungan yang ada antara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Statistik deskriptif dalam penelitian ini pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan yang menyajikan ringkasan, pengaturan,

atau penyusunan data dalam bentuk tabel numerik dan grafik (Indriantoro dan Supomo 2014:170)

3.7.2 Uji Kualitas Data

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel, karena kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Untuk menguji kualitas data dari kuesioner yang diolah dalam penelitian ini dilakukan beberapa pengujian yaitu :

a. Uji Validitas

Validitas adalah untuk melihat kecermatan alat ukur yaitu mengukur apa-apa yang akan diukur. Pengujian validitas dilakukan untuk membuktikan sejauh mana data dalam kuesioner dapat mengukur tingkat validitasnya. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pengujian validitas isi dengan analisis item, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor butir instrumen dengan skor total. Sugiyono (2012:188) teknik korelasi untuk menentukan validitas item sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan, dan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Syarat minimum yang dianggap memenuhi apabila koefisien korelasi $r=0,3$, jadi apabila korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan “tidak valid”. Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi product moment
- xy = Jumlah perkalian item dengan total item
- x = Jumlah skor untuk indikator x

y = Jumlah skor untuk indikator y

n = Banyaknya responden (sampel) dari variabel x dan y dari hasil kuesioner

b. Uji Realibilitas

Reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu. Penggunaan pengujian reabilitas oleh peneliti adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data, apakah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pendekatan yang digunakan untuk mengukur reliabilitas data adalah pendekatan reliabilitas konsistensi internal dengan menggunakan teknik statistik *Cronbach's Alpha*. Standar yang digunakan untuk menentukan reliabel dan tidaknya suatu instrumen penelitian umumnya adalah perbandingan antara nilai r hitung tabel pada taraf kepercayaan 95% atau ditingkat signifikan 5%. Apabila dilakukan pengujian reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* (α) dengan menggunakan fasilitas *SPSS for Windows version 20*, maka nilai r hitung diwakili oleh nilai Alpha. Santoso (2010:227) menyatakan apabila Alpha hitung bernilai positif, maka suatu instrumen penelitian dapat disebut reliabel.

Tabel 3.2 Pedoman Untuk Penilaian Tingkat Reliabilitas

Interval	Tingkat Reliabilitas
0,00-0,20	Kurang Reliabel
>0,20-0,40	Agak Reliabel
>0,40-0,60	Cukup Reliabel
>0,60-0,80	Reliabel
>0,80-1,00	Sangat Reliabel

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0,60.

3.7.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui bahwa distribusi penyampelan data yang digunakan telah terdistribusi secara normal yang merupakan distribusi teoritis dari variabel random yang kotinyu. Cara membaca apakah data distribusi

normal atau tidak adalah dengan analisis grafik, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola lonceng distribusi normal, sebaliknya jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak mengikuti pola lonceng distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011:102)

3.7.4 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas maka dilakukan dengan melihat *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance Value* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi karena $VIF = 1/ Tolerance Value$. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolenieralitas adalah nilai *Tolerance Value* $\leq 0,01$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ maka tidak terjadi multikolineritas antara variabel independennya (Ghozali, 2011:96)

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *Variance* residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka kondisi ini disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:105).

Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas adalah dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatter Plot* dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur maka menunjukkan telah terjadi heteroskedastisitas.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.5 Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda (*multiple regression*) yang digunakan untuk menguji H_1 , H_2 , H_3 , H_4 dan H_5 . Untuk mengetahui pengaruh lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi dan pemantauan terhadap kinerja karyawan, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan regresinya sebagai berikut (Priyatno, 2010:124)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + et$$

Keterangan

Y	= Kinerja Karyawan
α	= Konstanta
β_1	= Besarnya pengaruh lingkungan pengendalian
β_2	= Besarnya pengaruh aktivitas pengendalian
β_3	= Besarnya pengaruh lingkungan pengendalian
β_4	= Besarnya pengaruh informasi dan komunikasi
β_5	= Besarnya pengaruh pemantauan
X_1	= Lingkungan Pengendalian
X_2	= Penilaian Risiko
X_3	= Informasi dan Komunikasi
X_4	= Aktifitas Pengendalian
X_5	= Pemantauan
<i>et</i>	= <i>error term</i>

b. Uji t (Parsial)

pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini di uji dengan menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Aplikasinya dilakukan dengan menguji satu persatu pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan

Priyatno (2010:142) cara pengujian parsial terhadap variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{b_i}{se(b_i)}$$

Keterangan :

t = test signifikan dengan angka korelasi

b_i = koefisien regresi

se (b_i) = *standard error* dari koefisien korelasi

Formulasi hipotesis uji t :

1) H₀ : b_i = 0, i = 1, 2, 3

H₀ ditolak dan H_a diterima, ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat(Y).

2) H_a : b_i ≠ 0, i = 1, 2, 3

H_a ditolak H₀ diterima, ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

3) *Level of significane* 2,5%

4) Kriteria Pengambilan Keputusan

a) Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$: H₀ diterima berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas dan variabel terikat.

b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$: H₀ ditolak berarti ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji R² (koefisien determinasi)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Koefisien determinasi (R²) dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y (Priyatno, 2010:146)

BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti jelaskan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Lingkungan Pengendalian terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Lingkungan Pengendalian yang baik akan meningkatkan Kinerja Karyawan.
2. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Penilaian risiko terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Penilaian risiko yang baik akan meningkatkan Kinerja Karyawan.
3. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Aktivitas pengendalian terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Aktivitas pengendalian yang baik akan meningkatkan Kinerja Karyawan.
4. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Informasi dan komunikasi terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Informasi dan komunikasi yang baik akan meningkatkan Kinerja Karyawan.
5. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Kegiatan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Kegiatan Pengawasan yang baik akan meningkatkan Kinerja Karyawan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari adanya keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian ini. Adapun keterbatasan penelitian antara lain :

1. Responden penelitian ini hanya berfokus kepada karyawan tingkat bawah.
2. Peneliti tidak bisa memberikan kuesioner kepada responden secara langsung, tetapi masih melalui perantara.
3. Peneliti tidak sepenuhnya dapat mengontrol jawaban yang diberikan oleh responden, karena bisa saja responden tidak jujur dalam mengisi kuesioner.
4. Kurangnya pemahaman dari responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner serta sikap kepedulian dan keseriusan dalam menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang ada.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, maka perlu adanya saran. Adapun sarang-saran yang dapat peneliti ajukan, antara lain :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan setiap kepala departemen ikut andil dalam pengisian kuesioner tidak hanya karyawan tingkat bawah.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan sebaiknya kuisisioner yang disebar dikemas yang menarik agar responden semakin berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner penelitian
3. Bagi manajer Bromo *Park* Hotel Probolinggo diharapkan pemantauan dilakukan secara berkala agar manajemen dapat mengetahui perkembangan perusahaan dan kualitas kinerja karyawan.
4. Bagi karyawan Bromo *Park* Hotel Probolinggo diharapkan segala aktivitas diagendakan dan diotorisai oleh pihak yang berwenang agar pengendalian dapat dilakukan sehingga jika terjadi suatu masalah dapat ditangani dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Antobakri. 2008. *Cara Ampuh Lolos Wawancara Kerja*. Jakarta: PT. Wahyu Media
- Arens, Alvin A. Elder, Randal J. Beasley, Mark S. Dan Jusuf, Amir. 2013. *Jasa Audit dan Assurance, Pendekatan Terpadu (Adaptasi Indonesia)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Binilang, Nydia Nordica. 2017. *Pengaruh Pengendalian dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Boulevard Manado*.
- Dewi, Sarita Permata. 2012. *Pengaruh Pengendalian dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (Studi Kasus Pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB grup)*.
- Hery, 2011. *Auditing I Dasar-Dasar Pemeriksaan Akuntansi, Cetakan Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Indriantoro, nur. Dan Supomo, Bambang. 2014. *Penelitian Bisnis. Cetakan Keenam, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Kurniawan, Ardeno. 2012. *Audit Internal Nilai Tambah Bagi Organisasi, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Lasso, Ananta Budi. 2016. *Pengaruh Pengendalian Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Brother Silver*.
- Maharani, Farisa Lailatul. 2015. *Pengaruh Pengendalian Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Jember Klinik*.
- Messier, William F. Glover, Steven M, dan Prawitt, Douglas F. 2014. *Jasa Audit dan Assurance*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi, 2014. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Oktarnia, Linda. 2014. *Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bidang Keuangan Rumah Sakit Tjnung Pinang dan Bintan*.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.
- Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2012 Tentang Sertifikat Usaha di Bidang Pariwisata.

Peraturan Menteri Pariwisata Dan ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Sertifikat Usaha Hotel.

Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik*. Yogyakarta: Mediakom.

Prowirosentono, Suyadi. 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks. Jakarta: PT Gramedia

Santoso, Azhar. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga jaya

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sulistiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta

Tradipa, Putri Seyla. 2015. *Pengaruh Pengendalian Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada PT. Bank Panin Cabang Kendari*.

Lampiran 1

Lampiran :

Perihal :

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara RespondenPada Bromo *Park* Hotel Probolinggo
di Tempat

Dengan hormat,

Saya, Dwi Indahwati mahasiswa Program Sarjana pada Universitas Jember, NIM 160810301164 sedang melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi. Judul skripsi saya adalah : **Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Bromo Park Hotel Probolinggo**. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data. Data tersebut akan digunakan hanya untuk kepentingan akademis semata, dan akan dijaga kerahasiaannya. Bapak/Ibu/Saudara dalam hal ini dapat dengan bebas menentukan pilihan jawaban pada kuesioner yang sesuai dengan keyakinan Bapak/Ibu/Saudara .

Atas berkenannya Bapak/Ibu/Saudara mengisi kuesioner ini sangat membantu kelancaran penelitian ini, dan tak lupa saya mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya,

Dwi Indahwati**160810301164**

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

- Isilah titik-titik yang tersedia sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu.
- Pilih salah satu pernyataan yang sesuai dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

1 : Sangat Tidak Setuju

2 : Tidak Setuju

3 : Cukup Setuju

4 : Setuju

5 : Sangat Setuju



1. DATA RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Usia : Tahun

Pendidikan Terakhir : () SMA/SMK () S1 () S2
() Lainnya.....

Jabatan/Posisi :

Masa Kerja : Bulan/Tahun

2. DAFTAR PERTANYAAN**a. Lingkungan Pengendalian**

1. Anda merasa integritas dan etika di Bromo *Park* Hotel dilakukan dengan baik.
Sangat Tidak Setuju (1)(2)(3)(4)(5) Sangat Setuju
2. Penerimaan Karyawan di Bromo *Park* Hotel melalui seleksi.
Sangat Tidak Setuju (1)(2)(3)(4)(5) Sangat Setuju
3. Komunikasi antara direksi dan komite audit di Bromo *Park* Hotel sudah berjalan dengan baik.
Sangat Tidak Setuju (1)(2)(3)(4)(5) Sangat Setuju
4. Pimpinan menyampaikan secara langsung peraturan, kebijakan dan standart minimum kepada bawahan.
Sangat Tidak Setuju (1)(2)(3)(4)(5) Sangat Setuju
5. Struktur organisasi di Bromo *Park* Hotel sudah ada dan menjelaskan tugas dan tanggung jawab secara tepat.
Sangat Tidak Setuju (1)(2)(3)(4)(5) Sangat Setuju
6. Gaji sumber daya manusia sudah sesuai dengan UMK (Upah Minimum Karyawan).
Sangat Tidak Setuju (1)(2)(3)(4)(5) Sangat Setuju

b. Penilaian Resiko

7. Anda dapat mempertimbangkan faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan dalam pelayanan kepada pengunjung hotel.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

8. Anda dapat memperhitungkan besarnya risiko bagi pihak hotel apabila anda lalai dalam melayani pengunjung.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

9. Anda dapat mengatasi dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam melayani pengunjung hotel.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

c. Aktivitas Pengendalian

10. Terdapat pemisahan tugas yang jelas antara fungsi-fungsi yang ada untuk menghindari kesalahan maupun kecurangan dalam Bromo Park Hotel.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

11. Kegiatan yang anda lakukan dalam perusahaan tidak selalu diketahui dan disetujui oleh pimpinan.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

12. Anda memiliki dokumen dan catatan yang lengkap untuk setiap transaksi yang anda lakukan.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

13. Anda memahami prosedur pengendalian fisik aset atau barang dalam perusahaan.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

14. Adanya evaluasi terhadap pekerjaan yang telah anda lakukan.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

d. Informasi dan Komunikasi

15. Anda merasa bahwa perusahaan memiliki sistem informasi yang lengkap.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

16. Anda selalu memperoleh dan mengkomunikasikan informasi ke semua pihak yang terkait sesuai dengan informasi yang benar.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

17. Anda mengklasifikasi informasi yang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

18. Anda selalu memperoleh dan mengkomunikasikan informasi ke semua pihak yang terkait dengan tepat waktu.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

e. Pemantauan

19. Adanya suatu pengendalian internal di Bromo *Park* Hotel.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

20. Adanya pemantauan pengendalian internal secara berkala terhadap kinerja karyawan oleh manajemen.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

21. Adanya suatu pengendalian internal melaporkan dan menindaklanjuti hasil pemantauan.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

f. Kinerja Karyawan

22. Anda dapat menyelesaikan pekerjaan dengan teliti dan tepat waktu.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

23. Anda merasa mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan kepada anda.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

24. Anda selalu datang tepat waktu.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

25. Anda memiliki inisiatif dalam menjalankan tugas/pekerjaan yang relatif baru.

Sangat Tidak Setuju (1) (2) (3) (4) (5) Sangat Setuju

Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner

Rekapitulasi Data Demografi Responden

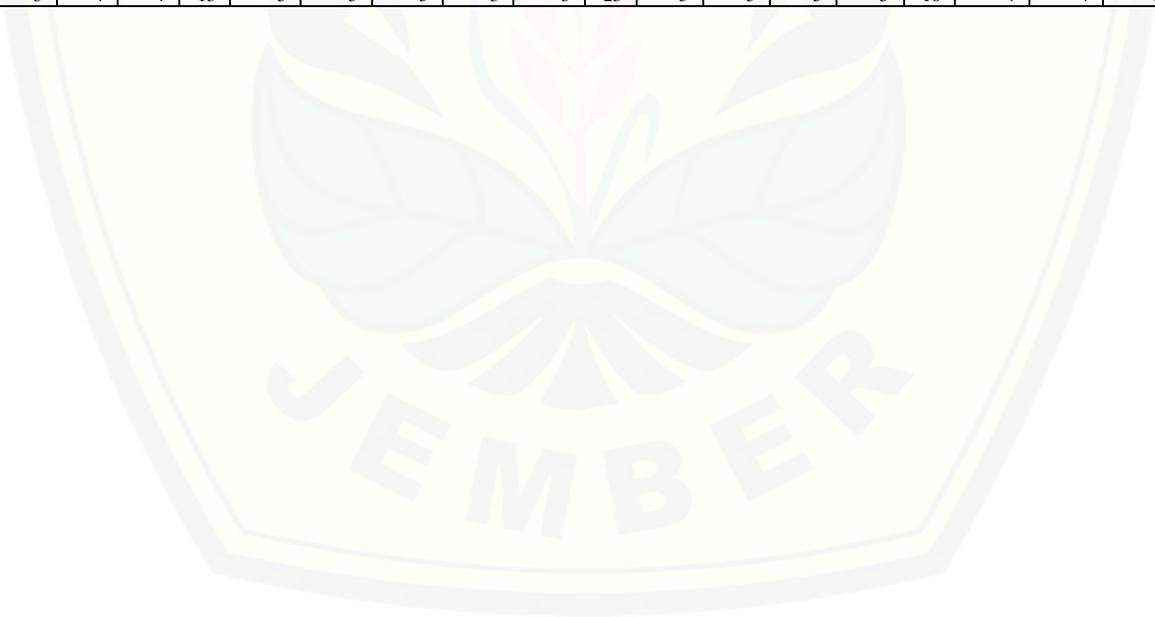
No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jabatan	Masa Kerja
1	Abdur Rohim	L	30	SMA/SMK	Room Attendant	2 Tahun
2	Yocky Ristyono	L	24	SMA/SMK	Room Attendant	1,8 Tahun
3	Miftahul U	L	32	SMA/SMK	Front Office	2 Tahun
4	Yanti Fitrianingrum	P	20	SMA/SMK	Front Office	1 Tahun
5	Yuni Fatmawati	P	20	SMA/SMK	HOD Front Office	2 Tahun
6	Usman	L	56	SMA/SMK	HOD Security	1,3 Tahun
7	Lukman Hakim	L	21	SMA/SMK	Room Attendant	1 Tahun
8	Rudi Hartono	L	27	SMA/SMK	Security Officer	1,3 Tahun
9	Yohanes S	L	22	SMA/SMK	Front Office	1 Tahun
10	Imron	L	23	SMA/SMK	Bellboy	1 Tahun
11	Anton	L	33	SMA/SMK	Security	2 Tahun
12	Iis Elandary	P	23	SMA/SMK	Waiters	1 Tahun
13	Tanto Wijayadi	L	36	SMA/SMK	ME	1,6 Tahun
14	Indra H	L	37	SMA/SMK	HOD Engginering	1,9 Tahun
15	Basofi	L	24	SMA/SMK	Purchasing Back Office	1 Tahun
16	Ahmad Hamdan Y	L	27	SMA/SMK	House Keeping	1 Tahun
17	Mia Fitria	P	19	SMA/SMK	Waiters	1 Tahun
18	Melinda P	P	21	SMA/SMK	Waiters	1 Tahun
19	Julian Dwi M	L	19	SMA/SMK	Waiters	1 Tahun

20	Raki Jauhari	L	20	SMA/SMK	House Keeping	1 Tahun
21	Satya Pratama N	L	23	SMA/SMK	House Keeping	1,8 Tahun
22	Fidia Nurul Lita	P	23	SMA/SMK	Order Taker	1,8 Tahun
23	Muhammad Nur Cholis	L	25	D3	House Keeping	1,5 Tahun
24	Noki Cahyanto	L	30	SMA/SMK	Public Area	2 Tahun
25	Rumiris Emelia Florance S	P	36	D3	Sales Exsecutive	1 Tahun
26	Chatrine	P	20	SMA/SMK	Cashier	1 Tahun
27	Putri Ayu Lestari	P	26	SMA/SMK	Cashier	2 Tahun
28	Muhammad Supri R	L	18	SMA/SMK	Bartender	1 Tahun
29	Ruri Nur Abidin	L	26	SMA/SMK	Waiters	1 Tahun
30	Ahmad Junaidi	L	21	SMA/SMK	Butcher	1 Tahun
31	Abel Jusemtu p	L	20	SMA/SMK	Commis	1,8 Tahun
32	Ahmad Yuski R	L	26	S1	Bellboy	1 Tahun
33	Veri Wahyu	L	24	SMA/SMK	Public Area	1 Tahun
34	Joko Samudro	L	23	SMA/SMK	House Keeping	2 Tahun
35	Heri	L	23	SMA/SMK	Bellboy	1 Tahun

Rekapitulasi Jawaban Responden

No	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	X1	PR7	PR8	PR9	X2	AP10	AP11	AP12	AP13	AP14	X3	IK15	IK16	IK17	IK18	X4	PM19	PM20	PM21	X5	KK22	KK23	KK24	KK25	Y
1	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	12	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	5	4	4	17
2	3	4	5	4	4	5	25	3	3	3	9	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	3	3	3	9	4	5	4	4	17
3	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	15	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	5	4	4	13	4	5	4	4	17
4	3	5	4	4	4	4	24	3	3	3	9	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	18	3	3	3	9	5	4	4	4	17
5	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	11	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17	4	4	3	11	4	4	4	4	16
6	4	5	5	5	5	5	29	4	5	4	13	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	5	20
7	5	4	4	4	4	4	25	4	3	2	9	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	4	4	13	4	4	4	4	16
8	3	4	5	4	4	3	23	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	4	4	17
9	2	4	4	4	4	5	23	4	3	2	9	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	5	4	4	13	4	4	4	4	16
10	3	4	4	5	5	4	25	4	3	3	10	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	19	3	4	2	9	4	4	5	5	18
11	5	5	4	5	5	5	29	3	4	4	11	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	3	3	5	11	5	4	5	5	19
12	5	5	1	5	5	4	25	4	5	5	14	5	5	5	5	4	24	5	1	5	5	16	3	1	2	6	5	1	5	5	16
13	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	12	4	4	3	3	2	16	5	1	5	5	16	4	4	4	12	4	4	3	3	14
14	2	5	5	5	5	4	26	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	3	2	10	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	5	4	29	3	3	3	9	4	3	4	4	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	5	5	5	20
16	4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	11	5	4	3	2	4	18	4	4	3	3	14	2	2	2	6	4	4	3	3	14
17	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	9	5	4	3	2	3	17	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	3	13
18	3	4	4	4	4	4	23	4	2	3	9	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	3	3	10	4	4	3	3	14
19	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	10	4	3	3	2	3	15	4	4	3	3	14	2	2	1	5	3	3	3	3	12
20	3	5	5	5	5	5	28	4	3	2	9	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	2	2	2	6	4	3	3	4	14
21	3	5	5	5	5	4	27	3	3	3	9	3	2	5	5	4	19	4	5	5	5	19	3	3	3	9	3	4	3	4	14
22	2	4	4	4	4	5	23	4	5	5	14	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	19	4	3	3	10	4	4	5	5	18

23	5	3	4	3	4	4	23	4	5	5	14	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	12	3	3	2	8	4	5	4	4	17
24	4	4	4	4	4	4	24	4	3	2	9	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	17	5	4	4	13	4	4	4	4	16
25	4	5	5	5	4	4	27	5	5	4	14	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	19	5	5	4	14	4	5	5	5	19
26	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	5	5	5	20
27	5	4	5	5	4	5	28	4	4	5	13	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19
28	5	5	5	5	4	5	29	3	3	4	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
29	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	4	4	16
30	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	5	5	5	20
31	5	5	4	4	4	5	27	4	5	4	13	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	18	5	5	5	15	5	5	4	4	18
32	3	3	4	2	5	4	21	4	4	3	11	3	3	4	2	5	17	3	3	4	2	12	4	4	3	11	3	3	4	2	12
33	4	4	4	3	4	5	24	4	4	3	11	4	4	4	3	5	20	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	3	15
34	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	14	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17	4	2	2	8	5	4	4	4	17
35	5	5	5	3	5	5	28	3	4	4	13	5	5	5	3	3	23	5	5	5	5	16	4	4	5	13	5	5	5	5	18



Lampiran 3 Statistik Deskriptif

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	26	74,3	74,3	74,3
	P	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18,00	1	2,9	2,9	2,9
	19,00	2	5,7	5,7	8,6
	20,00	5	14,3	14,3	22,9
	21,00	3	8,6	8,6	31,4
	22,00	1	2,9	2,9	34,3
	23,00	6	17,1	17,1	51,4
	24,00	3	8,6	8,6	60,0
	25,00	1	2,9	2,9	62,9
	26,00	3	8,6	8,6	71,4
	27,00	2	5,7	5,7	77,1
	30,00	2	5,7	5,7	82,9
	32,00	1	2,9	2,9	85,7
	33,00	1	2,9	2,9	88,6
	36,00	2	5,7	5,7	94,3
	37,00	1	2,9	2,9	97,1
	56,00	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	2	5,7	5,7	5,7
S1	1	2,9	2,9	8,6
SMA/SMK	32	91,4	91,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Jabatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bartender	1	2,9	2,9	2,9
Bellboy	3	8,6	8,6	11,4
Butcher	1	2,9	2,9	14,3
Cashier	2	5,7	5,7	20,0
Commis	1	2,9	2,9	22,9
Front Office	3	8,6	8,6	31,4
HOD Engginering	1	2,9	2,9	34,3
HOD Front Office	1	2,9	2,9	37,1
HOD Security	1	2,9	2,9	40,0
House Keeping	5	14,3	14,3	54,3
ME	1	2,9	2,9	57,1
Order Taker	1	2,9	2,9	60,0
Public Area	2	5,7	5,7	65,7
Purchasing Back Office	1	2,9	2,9	68,6
Room Attendant	3	8,6	8,6	77,1
Sales Exsecutive	1	2,9	2,9	80,0
Security	1	2,9	2,9	82,9
Security Officer	1	2,9	2,9	85,7
Waiters	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Masa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Tahun	19	54,3	54,3	54,3
1,3 Tahun	2	5,7	5,7	60,0
1,5 Tahun	1	2,9	2,9	62,9
1,6 Tahun	1	2,9	2,9	65,7
1,8 Tahun	4	11,4	11,4	77,1
1,9 Tahun	1	2,9	2,9	80,0
2 Tahun	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	35	2,00	5,00	3,8571	1,00419
X1.2	35	3,00	5,00	4,2857	,62174
X1.3	35	1,00	5,00	4,2857	,78857
X1.4	35	2,00	5,00	4,0857	,78108
X1.5	35	3,00	5,00	4,2571	,50543
X1.6	35	3,00	5,00	4,3714	,54695
X2.1	35	3,00	5,00	3,8857	,67612
X2.2	35	2,00	5,00	3,8857	,86675
X2.3	35	2,00	5,00	3,7143	,95706
X3.1	35	3,00	5,00	4,3143	,63113
X3.2	35	2,00	5,00	4,2000	,71948
X3.3	35	3,00	5,00	4,2571	,65722
X3.4	35	2,00	5,00	4,0571	,99832
X3.5	35	2,00	5,00	4,1429	,80961
X4.1	35	3,00	5,00	4,4286	,60807
X4.2	35	1,00	5,00	4,2571	1,03875
X4.3	35	3,00	5,00	4,3143	,71831
X4.4	35	2,00	5,00	4,2286	,84316
X5.1	35	2,00	5,00	3,9714	,95442

X5.2	35	1,00	5,00	3,5429	,95001
X5.3	35	1,00	5,00	3,4286	1,09237
Y.1	35	3,00	5,00	4,2857	,62174
Y.2	35	1,00	5,00	4,2000	,86772
Y.3	35	3,00	5,00	4,1714	,74698
Y.4	35	2,00	5,00	4,1429	,80961
Valid N (listwise)	35				



Lampiran 4 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Correlations							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	,209	,164	,204	,190	,153	,632**
Sig. (2-tailed)		,229	,345	,241	,273	,380	,000
N	35	35	35	35	35	35	35
X1.2 Pearson Correlation	,209	1	,249	,675**	,321	,198	,720**
Sig. (2-tailed)	,229		,150	,000	,060	,255	,000
N	35	35	35	35	35	35	35
X1.3 Pearson Correlation	,164	,249	1	,198	-,042	,360*	,568**
Sig. (2-tailed)	,345	,150		,255	,810	,033	,000
N	35	35	35	35	35	35	35
X1.4 Pearson Correlation	,204	,675**	,198	1	,241	,130	,692**
Sig. (2-tailed)	,241	,000	,255		,164	,457	,000
N	35	35	35	35	35	35	35
X1.5 Pearson Correlation	,190	,321	-,042	,241	1	-,036	,407*
Sig. (2-tailed)	,273	,060	,810	,164		,835	,015
N	35	35	35	35	35	35	35
X1.6 Pearson Correlation	,153	,198	,360*	,130	-,036	1	,470**
Sig. (2-tailed)	,380	,255	,033	,457	,835		,004
N	35	35	35	35	35	35	35
X1 Pearson Correlation	,632**	,720**	,568**	,692**	,407*	,470**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,015	,004	
N	35	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,529**	,357*	,656**
	Sig. (2-tailed)		,001	,035	,000
	N	35	35	35	35
X2.2	Pearson Correlation	,529**	1	,775**	,925**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000
	N	35	35	35	35
X2.3	Pearson Correlation	,357*	,775**	1	,885**
	Sig. (2-tailed)	,035	,000		,000
	N	35	35	35	35
X2	Pearson Correlation	,656**	,925**	,885**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,505**	,225	,204	,082	,557**
	Sig. (2-tailed)		,002	,194	,240	,639	,001
	N	35	35	35	35	35	35
X3.2	Pearson Correlation	,505**	1	,261	,311	-,050	,583**
	Sig. (2-tailed)	,002		,130	,069	,773	,000
	N	35	35	35	35	35	35
X3.3	Pearson Correlation	,225	,261	1	,784**	,482**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,194	,130		,000	,003	,000
	N	35	35	35	35	35	35
X3.4	Pearson Correlation	,204	,311	,784**	1	,463**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,240	,069	,000		,005	,000
	N	35	35	35	35	35	35
X3.5	Pearson Correlation	,082	-,050	,482**	,463**	1	,574**
	Sig. (2-tailed)	,639	,773	,003	,005		,000
	N	35	35	35	35	35	35
X3	Pearson Correlation	,557**	,583**	,840**	,822**	,574**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,100	,625**	,721**	,699**
	Sig. (2-tailed)		,568	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35
X4.2	Pearson Correlation	,100	1	,164	,233	,560**
	Sig. (2-tailed)	,568		,345	,178	,000
	N	35	35	35	35	35
X4.3	Pearson Correlation	,625**	,164	1	,898**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,345		,000	,000
	N	35	35	35	35	35
X4.4	Pearson Correlation	,721**	,233	,898**	1	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000	,178	,000		,000
	N	35	35	35	35	35
X4	Pearson Correlation	,699**	,560**	,806**	,868**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,731**	,661**	,878**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	35	35	35	35
X5.2	Pearson Correlation	,731**	1	,761**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35
X5.3	Pearson Correlation	,661**	,761**	1	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	35	35	35	35
X5	Pearson Correlation	,878**	,918**	,906**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,273	,651**	,676**	,775**
	Sig. (2-tailed)		,113	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35
Y.2	Pearson Correlation	,273	1	,309	,335*	,630**
	Sig. (2-tailed)	,113		,071	,049	,000
	N	35	35	35	35	35
Y.3	Pearson Correlation	,651**	,309	1	,834**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,071		,000	,000
	N	35	35	35	35	35
Y.4	Pearson Correlation	,676**	,335*	,834**	1	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,049	,000		,000
	N	35	35	35	35	35
Y	Pearson Correlation	,775**	,630**	,861**	,883**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	7

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,838	4

X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,767	6

X4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	5

X5

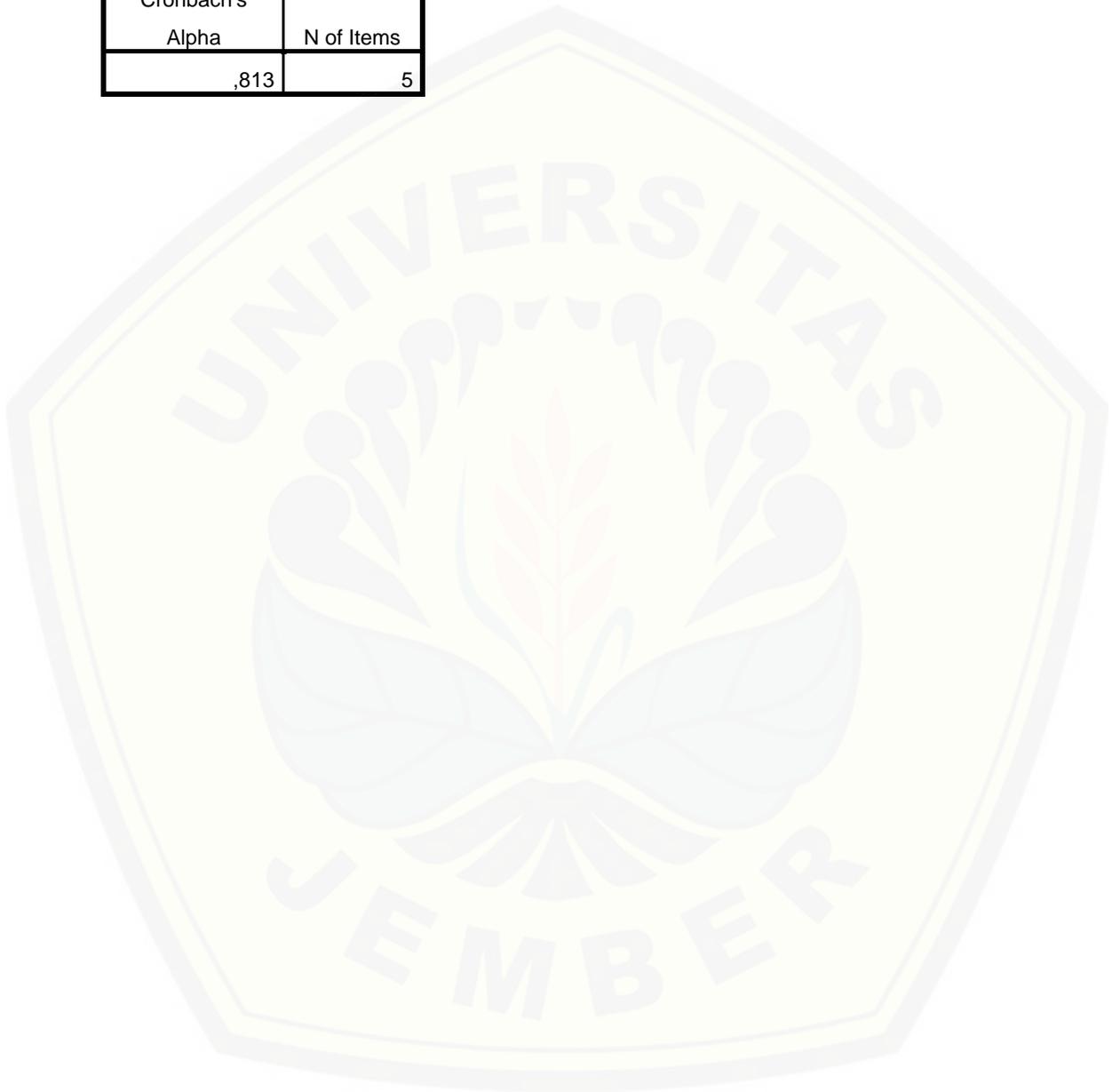
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	4

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,813	5



Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,738	,693	1,30560

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139,253	5	27,851	16,339	,000 ^b
	Residual	49,433	29	1,705		
	Total	188,686	34			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

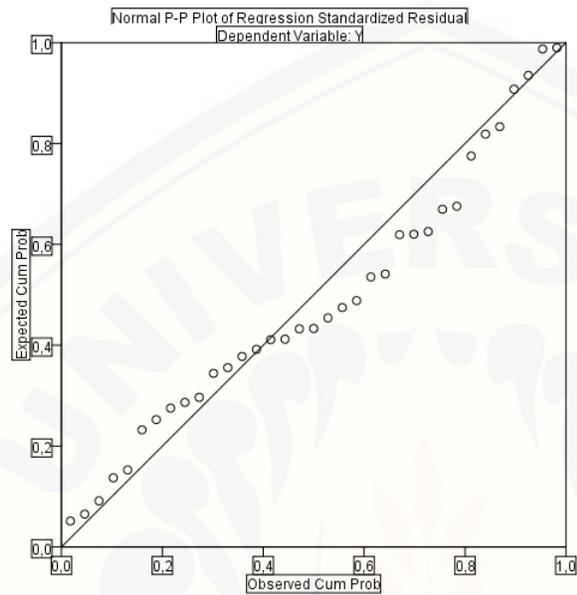
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,889	2,419		,368	,716
	X1	,193	,141	,207	2,537	,018
	X2	,357	,113	,324	3,159	,004
	X3	,357	,167	,402	2,140	,041
	X4	,351	,152	,354	2,314	,028
	X5	,280	,090	,320	3,118	,004

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



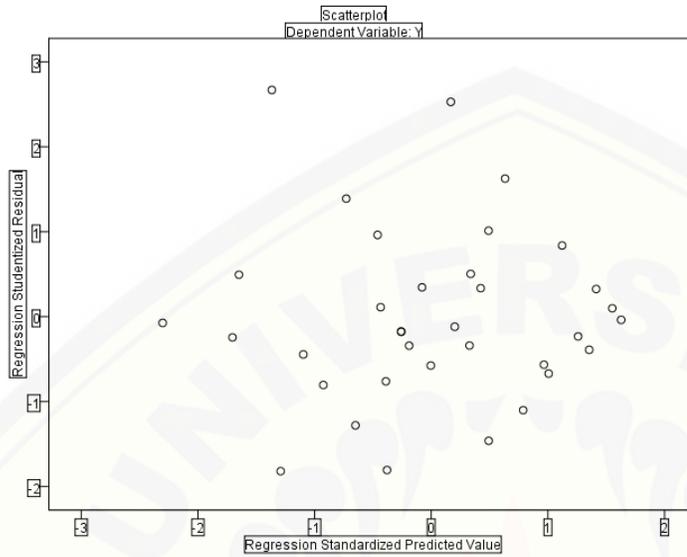
b. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,889	2,419		,368	,716		
X1	,193	,141	,207	2,537	,018	,393	2,542
X2	,357	,113	,324	3,159	,004	,861	1,161
X3	,357	,167	,402	2,140	,041	,256	3,903
X4	,351	,152	,354	2,314	,028	,387	2,586
X5	,280	,090	,320	3,118	,004	,856	1,169

a. Dependent Variable: Y

c. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 7 Uji Hipotesis

a. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,889	2,419		,368	,716
	X1	,193	,141	,207	2,537	,018
	X2	,357	,113	,324	3,159	,004
	X3	,357	,167	,402	2,140	,041
	X4	,351	,152	,354	2,314	,028
	X5	,280	,090	,320	3,118	,004

a. Dependent Variable: Y

b. Uji Koefisienan Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,738	,693	1,30560

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 8 Rtabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081