

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa Binatu Dry Clean Laundry merupakan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang bergerak dibidang jasa pencucian pakaian, spre, bed cover dan lain lain. Laundry memiliki peran yang cukup penting dalam menunjang kebutuhan sehari – hari masyarakat, terutama dikalangan masyarakat yang memiliki kesibukan diluar rumah. Namun seiring berkembangnya jaman, laundry bukan hanya dibutuhkan oleh kalangan masyarakat saja namun juga mulai merambah ke Perusahaan – perusahaan seperti Hotel, Restoran serta Pusat-pusat pendidikan dan pelatihan seperti Pusdiklat Kementrian Keuangan, Pusdiklat Kementrian Kesehatan. Bukan hanya harga yang terjangkau dan pelayanan saja yang menjadi daya tarik pengguna jasa Laundry akan tetapi Kualitas dan kuantitas pulalah yang menjadi pertimbangan pengguna jasa.

Setiap Jasa Laundry dituntut untuk menjadi organisasi jasa yang berfokus pada pelayanan konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk mempertahankan kelangsungan perusahaan. Efektivitas pelayanan jasa Laundry seperti Pencucian yang bersih dan wangi akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam jasa laundry. Mengingat masih terdapat keluhan dari beberapa konsumen dalam pelayanan binatu laundry mulai dari pencucian yang kurang bersih, kurang wangi dan beberapa hal yang dapat mempengaruhi kualitas dan layanan Laundry maka

setiap jasa binatu laundry dituntut untuk menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan, untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh perusahaan laundry, berupa audit operasional. Hasil Audit Operasional tersebut digunakan untuk bahan evaluasi kedepan sehingga Perusahaan laundry dapat terus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Menurut Aprilia, Nazar, dan Zutilisna (2017), audit operasional dan pengendalian internal perusahaan dapat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, penelitian ini mengatakan bahwa audit operasional dapat mengukur efektivitas kinerja perusahaan. Selain itu, pada penelitian Andriani (2013), melalui dilakukannya audit operasional pada perusahaan, dapat diidentifikasinya temuan audit dan dilakukan pengembangan yang bertujuan memberikan rekomendasi pada tahap pelaporan untuk improvement yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen. Salah satu tujuan dilakukannya pengauditan ini adalah untuk memastikan apakah kriteria (kebijakan, tujuan, rencana, atau SOP (Standards Operating Procedure)) yang ditetapkan sebelumnya sudah sesuai dengan yang sebenarnya terjadi di lapangan. Dengan mengevaluasi dan membandingkan rencana dan realisasinya melalui audit ini, perusahaan dapat mengetahui apakah kegiatan yang dilakukan sudah efektif.

Pengendalian internal juga merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan. Pengendalian internal berfungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari adanya pengendalian internal perusahaan adalah untuk menilai tingkat

keefektifitasan dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan tujuan. Jika pengendalian internal dalam suatu perusahaan tersebut lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas pelayanan menjadi lemah juga. Sebaliknya, jika pengendalian internal perusahaan tersebut kuat, maka tingkat kesalahan yang terjadi pasti dapat di minimalisir sehingga ketika pelayanan tidak efektif dapat diketahui dengan cepat dan juga dapat diambil tindakan-tindakan perbaikan sedini mungkin. Perusahaan juga dapat menerapkan pengendalian internal dalam meningkatkan kinerja perusahaan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi, pengendalian internal sendiri diterapkan dalam perusahaan laundry agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap konsumen dan menghindari adanya kecurangan – kecurangan dalam pelaksanaan produksi dan operasional perusahaan. Kecurangan yang dilakukan dalam perusahaan laundry bisa berupa pemberian chemical yang dikurangi sehingga dapat membuat hasil pencucian menjadi tidak maksimal. Kurangnya pengawasan yang diterapkan perusahaan CV. Kyni Sukses mulai dari kurangnya pengarsipan berkas, masih banyaknya karyawan yang bekerja sesuai dengan SOP perusahaan membuat kinerja perusahaan CV. Kyni Sukses memiliki kinerja perusahaan yang sangat buruk. Dilihat dari beberapa keluhan dan masalah yang dihadapi perusahaan ini menjadi nilai buruk untuk kinerja perusahaan.

Audit Operasional dan pengendalian internal juga diterapkan oleh CV KYNI SUKSES dalam meningkatkan kinerja perusahaan. CV Kyni Sukses bergerak dibidang jasa Binatu Laundry memiliki beberapa outlet yang tersebar di beberapa wilayah di daerah Jakarta dan Bekasi, menjadi pilihan penelitian penulis agar dapat

memotivasi perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang berujung pada peningkatan pendapatan setiap tahunnya. Peningkatan kinerja ini perlu sekali dilakukan mengingat pesaing dari kegiatan pelayanan jasa terutana bidang londry juga semakin meningkat. Peningkatan kinerja ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa kegiatan operasional dalam perusahaan berjalan dengan efisien, ekonomis, dan efektif melalui kegiatan audit operasional dan pengendalian internal. Dalam pencapaian kinerja perusahaan, lingkungan bisnis menuntut untuk membentuk suatu divisi yang didesain untuk melakukan pemantauan (*monitoring*) yang merupakan suatu kegiatan pemberian keyakinan dan konsultasi yang bersifat independen dan objektif dengan tujuan untuk meningkatkan nilai dan memperbaiki operasional perusahaan melalui pendekatan yang sistematis. Hal ini bisa dilakukan dengan mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas manajemen risiko, pengendalian, dan proses tata kelola perusahaan (Srihana, 2012). Dengan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh guna mengetahui bagaimana sebenarnya audit operasional dan pengendalian internal pada CV Kyni Sukses, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat sebuah skripsi dengan judul **“PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN LOUNDRY(Studi Kasus pada CV Kyni Sukses)”**.

1.2 Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis uraikan dalam latar belakang penelitian, maka masalah yang didapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Terdapat masalah mengenai buruknya kinerja perusahaan
2. Pelanggan masih kurang puas terhadap pelayanan perusahaan
3. Kualitas dan kuantitas pelayanan pencucian masih kurang
4. Lemahnya pengetahuan karyawan dalam meningkatkan efektivitas perusahaan
5. Minimnya pengetahuan Sumber Daya Manusia dalam pelayanan laundry
6. Audit Operasional baru diterapkan di perusahaan CV Kyni Sukses sehingga belum menunjukkan hasil yang maksimal
7. Pengendalian Internal yang diterapkan belum memberikan hasil yang baik untuk perusahaan
8. Kinerja perusahaan yang kurang mempengaruhi efektivitas perusahaan

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang disampaikan, maka penulis mencoba merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Audit Operasional terhadap Kinerja Perusahaan?
2. Bagaimana pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Perusahaan?
3. Bagaimana pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Perusahaan CV. Kyni Sukses secara Simultan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah dalam rangka memperoleh data yang ada hubungannya dengan Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap kinerja perusahaan, Kemudian diolah dan dianalisis sehingga menjadi informasi yang berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Mengacu pada perumusan masalah yang diuraikan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh audit operasional terhadap kinerja perusahaan pada CV Kyni Sukses.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan di CV Kyni Sukses
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan di CV Kyni Sukses secara simultan

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Penulis, Perusahaan dan Pihak lain:

1. Bagi Penulis

- 1) Menambah ilmu yang telah diterima dalam perkuliahan tentang audit Audit operasional, sistem pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan dengan membandingkan praktek yang terjadi di lapangan.
- 2) Mendapatkan gambaran umum mengenai pengaruh audit operasional terhadap kinerja perusahaan
- 3) Menjadi salah satu bekal bagi penulis jika kemudian hari penulis bekerja di CV, Kyni Sukses

2. Bagi Perusahaan

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna bagi perusahaan dan menjadi masukan dalam mengambil keputusan kaitannya dengan pemaksimalan audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan.
- 2) Sarana untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat dimana mahasiswa merupakan bagian dari masyarakat.
- 3) Dapat menjadi bahan pertimbangan lebih lanjut untuk meningkatkan audit operasional dan pengendalian internal yang baik sebagai suatu bagian yang independen dalam perusahaan

3. Bagi Pihak Lain

Dapat menjadi salah satu acuan dan sumber informasi bagi para pembaca, serta dapat menjadi salah satu referensi bagi para peneliti selanjutnya mengenai pembahasan pada bidang yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar Audi Operasional

2.1.1 Pengertian Audit Operasional

Didalam audit operasional atau yang sering juga dikenal dengan audit manajemen terdapat beberapa istilah yang digunakan untuk menggambarkan pengkajian ulang perusahaan untuk efektivitas dan efisiensi perusahaannya. Definisi audit operasional menurut Rosfitari, (2020: 15), merupakan penelaahan atau pemahaman atas prosedur dan metode operasi serta entitas untuk menentukan tingkat efisien dan efektivitas. Audit internal seringkali melakukan audit operasional untuk kepentingan organisasinya. Ketika melaksanakan suatu operasional, auditor internal biasanya memeriksa kebijakan dan prosedur entitas untuk menentukan apakah entitas telah mencapai sasaran manajemen. Auditor operasional perlu memiliki suatu tahap tugas untuk pedoman baginya dalam bekerja. Tanpa adanya tahap yang tersusun baik pemeriksaan akan banyak menghadapi kesulitan dalam meaksanakan pekerjaan mengingat bahwa struktur ataupun kegiatan sudah semakin maju dan rumit.

Menurut Sukrisno Agoes (2012:11) mendefinisikan audit operasional dengan:

“Suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasional yang telah ditentukan manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis”.

Menurut Sofjan Assauri (2007:431) mendefinisikan audit operasional dengan:

“Penilaian keberhasilan dan efisiensi manajemen dalam aspek -aspek tujuan organisasinya, fungsi-fungsi manajemen serta keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan manajemen dalam menuju pencapaian tujuan organisasi”.

Menurut William C. Boynton, Raymon N. Johnson, dan Walter G. Kell yang diterjemahkan Setyo Ichsan Budi (2007:498) audit operasional adalah:

“Audit yang sistematis baik terhadap kegiatan, baik program maupun fungsi suatu organisasi dengan tujuan untuk memulaidan melaporkan apakah sum program dan fungsi yang telah direncanakan dapat dicapai dengan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Menurut Bayangkara (2008:2) pengertian audit operasional adalah pengevaluasian terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Menurut Phyrr, seperti yang dikutip oleh Widjayanto (2006:16) adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan operasional adalah suatu tinjauan dan penelaahan efektivitas dan efisiensi suatu kegiatan atau prosedur-prosedur kegiatan pemeriksaan ini dilaksanakan dengan disertai tanggung jawab dan mengungkapkan dan memberi informasi kepada manajemen mengenai berbagai masalah operasi meskipun tujuan sebenarnya adalah membantu manajemen untuk memecahkan berbagai masalah dengan merekomendasikan berbagai tindakan yang diperlukan”.

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa audit operasional adalah pemeriksaan terhadap efektifitas, efisien dan ekonomis suatu perusahaan yang didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan, guna membantu manajemen untuk mengadakan perbaikan dalam meningkatkan

tujuan operasi dan dilakukan secara sistematis baik secara kegiatan maupun program yang telah direncanakan.

2.1.2 Tujuan dan Manfaat Audit Operasional

Keputusan untuk mengadakan pemeriksaan operasional oleh pihak manajemen mempunyai tujuan dan manfaat bagi perusahaan. Tujuan dari pemeriksaan operasional adalah salah satunya dengan melihat sampai mana kemajuan dari perusahaan. Setelah dilakukan audit operasional bisa dilihat oleh manajemen perusahaan apa saja keterbatasan dari perusahaan yang diaudit.

Menurut Bayangkara, IBK (2008).

“Audit operasional bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang diberikan nantinya dapat dicapai perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktivitas pada perusahaan tersebut”.

Tujuan umum dari audit operasional menurut Amin Widjaja Tunggal (2001:12) sebagai berikut:

1. Objek dari audit operasional adalah mengungkapkan kekurangan dan ketidakberesan dalam setiap unsure yang diuji oleh auditor operasional dan untuk menunjukkan perbaikan apa yang dimungkinkan untuk memperoleh hasil yang terbaik dari operasi yang bersangkutan.
2. Untuk membantu manajemen mencapai administrasi operasi yang paling efisien.

3. Untuk mengusulkan kepada manajemen, cara-cara dan alat-alat untuk mencapai tujuan apabila manajemen organisasi sendiri kurang memiliki pengetahuan tentang pengelolaan yang efisien.
4. Audit operasional bertujuan untuk mencapai efisiensi dari pengelolaan.
5. untuk membantu manajemen, auditor operasional berhubungan dengan setiap fase dari aktivitas usaha yang dapat merupakan dasar pelayanan kepada manajemen.
6. Untuk membantu manajemen pada setiap tingkat dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka.

Dengan tercapainya tujuan tersebut, menurut Amin Widjaja Tunggal (2000), audit operasional memberikan beberapa manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan informasi yang relevan dan tepat waktu untuk mengambil keputusan.
2. Membantu manajemen dalam mengevaluasi catatan, laporan dalam pengendalian.
3. Memastikan ketaatan terhadap kebijakan manajemen yang diharapkan, rencana-rencana, prosedur serta persyaratan peraturan pemerintah.
4. Mengidentifikasi area masalah potensial pada tahap dini untuk menentukan tindakan yang akan diambil.
5. Menilai efisiensi pengguna sumber daya.
6. Menilai efektivitas dalam mencapai tujuan dan sasaran perusahaan yang telah ditetapkan.

7. Menyediakan tempat pelatihan personil dalam fase operasi perusahaan.

2.1.3 Ruang Lingkup Audit Operasional

Ruang lingkup audit operasional merupakan seluruh aspek manajemen (baik seluruh atau sebagian dan program atau aktivitas yang dilakukan), tinjauan kebijaksanaan operasinya, perencanaan, praktik atau kinerja, hasil dari kegiatan dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, audit dilakukan tidak terbatas hanya pada masalah akuntansinya saja., melainkan dari segala bidang yang berhubungan dengan perusahaan.

Menurut Sofjan Assauri (2008:354)

“Ruang lingkup audit operasional dalam perusahaan mencakup bidang, bagian atau fungsi yang terdapat dalam organisasi perusahaan, yang harus dapat dipertanggung jawabkan bagi atasan utama tentang adanya atau berdirinya organisasi perusahaan”.

Menurut Bayangkara, IBK (2008:15)

“Ruang lingkup audit operasional dilaksanakan untuk meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan, efisiensi pengelolaan sumber daya, serta peningkatan ekonomisasi”.

Oleh karena itu audit operasional diarahkan untuk menilai secara keseluruhan pengelolaan operasional objek audit, baik fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan,dan pengendalian maupun fungsi-fungsi bisnis perusahaan secara keseluruhan ditujukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sedangkan menurut Amin Widjaja Tunggal (2008:72) ruang lingkup audit operasional ditentukan dengan menggunakan pedoman sebagai berikut:

1. Luas lingkup suatu pemeriksaan operasional harus sesuai dengan objektifitas yang ingin dicapai
2. Tujuan suatu pemeriksaan operasional harus jelas untuk memungkinkan dibuatnya rencana pemeriksaan yang memadai
3. Pemeriksaan harus dibatasi pada bidang-bidang dimana hasil-hasil yang spesifik akan dapat disusun dan dilaporkan.
4. Pemeriksaan harus dibatasi pada usaha penilaian prestasi dari pada penilaian kapasitas individu karena hanya hal-hal yang memiliki arti ekonomis saja yang akan diperiksa dan hal-hal tersebut sangat jarang timbul sebagai usaha dari seseorang.

2.1.4 Jenis-jenis Audit Operasional

Menurut Arens, Elder dan Beasley yang diterjemahkan oleh Amir Abadi Yusuf (2011:457) ada dua jenis audit operasional :

1. Audit Fungsional (*functional audit*)

Kategori aktivitas dalam suatu bisnis, misalnya fungsi penagihan atau fungsi produksi. Fungsi dapat dikategorikan dan dibagi dalam banyak cara. Misalnya, fungsi akuntansi dapat dibagi menjadi fungsi pengeluaran kas, penerimaan, dan penggajian. Fungsi penggajian dapat dibagi menjadi fungsi penetapan karyawan, pencatatan waktu, dan pembayaran gaji. Audit fungsional mengurus satu atau lebih fungsi dalam suatu organisasi, misalnya mengenai efektivitas dan efisiensi fungsi penggajian untuk suatu divisi atau organisasi secara keseluruhan.

2. Audit Organisasional (*organizational audit*)

Audit operasional dalam organisasi mengurus seluruh unit organisasi, seperti departemen, cabang atau anak perusahaan. Audit organisasional menekankan pada efektivitas dan efisiensi dalam interaksi fungsi tersebut. Rencana dan metode untuk koordinasi aktivitas merupakan hal penting dalam audit ini.

2.1.5 Tahapan Pelaksanaan Audit Operasional

Audit operasional diketahui memiliki karakteristik tersendiri, menurut Tunga, dalam (Crisna, 2020:19) karakteristik tersebut meliputi: audit operasional merupakan prosedur yang bersifat investigative, mencakup semua aspek perusahaan, penelitian dipusatkan pada prestasi, dan penilaian terhadap keefektivan berdasarkan pada bukti atau data yang normal.

Menurut Bayangkara IBK (2008:9) tahapan audit operasional dapat dikelompokkan menjadi lima, yaitu :

1. Audit Pendahuluan

Audit pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan informasi latar belakang terhadap objek yang diaudit, melakukan penelaahan terhadap berbagai peraturan, ketentuan, dan kebijakan berkaitan dengan aktivitas yang di audit, serta menganalisis berbagai informasi yang telah diperoleh untuk mengidentifikasi hal-hal yang potensial mengandung kelemahan pada perusahaan yang diaudit.

2. Review dan pengujian Pengendalian Manajemen

Auditor melakukan review dan pengujian terhadap pengendalian manajemen objek audit, dengan tujuan untuk menilai efektivitas pengendalian manajemen dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Dengan demikian, auditor dapat lebih memahami pengendalian yang berlaku pada 12 objek audit sehingga dengan lebih mudah dapat diketahui potensi-potensi terjadinya kelemahan pada berbagai aktivitas yang dilakukan.

3. Audit Terinci

Auditor mengumpulkan bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan audit yang telah ditentukan, melakukan pengembangan temuan untuk mencari keterkaitan, antara suatu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang berkaitan dengan tujuan audit.

4. Pelaporan

Pelaporan bertujuan untuk mengkomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Hal tersebut untuk meyakinkan pihak manajemen (objek audit) tentang keabsahan hasil audit dan mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melakukan perbaikan terhadap berbagai kelemahan yang dilakukan.

5. Tindak Lanjut

Tindak lanjut bertujuan untuk mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.

2.1.6 Hal-Hal yang Membatasi Audit Operasional

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:43) hal-hal yang membatasi audit operasional yaitu:

1. Waktu

Pemeriksa harus memberikan laporan kepada pihak manajemen sesegera mungkin agar masalah yang timbul dapat segera terselesaikan, sehingga menyebabkan terbatasnya waktu pemeriksaan. Untuk mengatasi keterbatasan waktu ini, audit operasional dapat dilakukan secara teratur untuk menghindari permasalahan tidak menjadi berlarut-larut.

2. Pengetahuan

Karena orang tidak bisa ahli dalam dalam setiap aspek perusahaan maka auditor hanya akan sensitif terhadap masalah-masalah yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki saja, dan kurang memberi perhatian pada masalah lain diluarnya.

3. Biaya

Biaya pun sering menjadi salah satu hal yang membatasi, karena itu perlu untuk memperkecil biaya audit dari jumlah yang biasa dihemat. Sebab itu, jika ada masalah kecil yang akan banyak mengeluarkan biaya sebaiknya diabaikan saja.

4. Data

5. Standar-standar

Bidang-bidang yang berada di luar standar atau kriteria keefektivan adalah di luar ruang lingkup audit operasional.

6. Orang

Tidak boleh menyinggung tentang ketidakmampuan seseorang dalam melakukan fungsinya, tetapi hanya menunjukkan bahwa suatu pekerjaan atau tugas dilaksanakan dengan tidak efektif.

7. Entitas audit (audit entity)

Pembatasan audit operasional pada suatu fungsi tertentu atau unit dalam beberapa hal yang menyampingkan aspek-aspek yang mempengaruhi audit entity tetapi aspek-aspek tersebut berada dalam cakupan atau lingkup suatu fungsi atau unit lain.

Jika dilihat dari beberapa definisi-definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa audit operasional merupakan bentuk penilaian dari segala aktivitas maupun kegiatan operasional dari suatu organisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional organisasi, sehingga diperoleh rekomendasi dalam memperbaiki manajemen yang ada. Berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya, dimensi audit operasional yang digunakan dalam penelitian ini meliputi, pemeriksaan, ekonomi pada biaya operasi, efisiensi atsa metode operasi, dan efektivitas, evaluasi hasil audit serta laporan temuan.

2.2 Konsep Dasar Pengendalian Internal

2.2.1 Pengertian Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan istilah yang sudah umum terutama bagi usaha – usaha yang bergerak dalam bidang industri, dagang maupun jasa

yang berfungsi sebagai pembantu manajemen dalam melakukan pengawasan terhadap kebijaksanaan yang telah ditetapkan. Pengendalian internal merupakan prioritas dari manajemen, dan bukan hanya merupakan bagian dari sistem akuntansi saja. Dengan demikian tanggungjawab dari pengendalian internal tidak hanya berada pada akuntan saja tetapi juga pada manajer. Pengendalian internal harus menyediakan jaminan yang wajar mengenai pencapaian tujuan dalam kategori berikut: (a) efektivitas dan efisiensi operasi, (b) keandalan, ketepatan waktu, transparansi, dan peraturan kepatuhan pelaporan, dan (c) kepatuhan terhadap hukum, peraturan, dan anggaran rumah tangga yang berlaku (Chang et al., 2018: 5).

Pengendalian Internal menurut James A. Hall yang dialihbahasakan oleh Dewi Firasari dan Deny Arnos Kwary (2007:180) mendefinisikan pengendalian internal sebagai berikut:

“Pengendalian internal adalah berbagai teknik dan metode pemrosesan data yang dibangun dan dikembangkan sebagai tanggung jawab dari manajemen, untuk memberikan jaminan yang masuk akal bahwa tujuan perusahaan dapat tercapai”.

Menurut Sawyer, Dittenhofer dan Scheiner (2005:16) Pengendalian internal adalah:

“Proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajer serta personil lini dalam suatu entitas, yang dirancang untuk memberikan jaminan yang layak berkaitan dengan pencapaian berbagai tujuan dengan kategori, Efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan keuangan, ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku”.

Pengendalian internal merupakan struktur suatu organisasi dan semua metode–metode yang terorganisasi serta ukuran–ukuran yang ditetapkan

dalam suatu perusahaan untuk tujuan menjaga keamanan harta kekayaan milik perusahaan, memeriksa ketepatan dan kebenaran data akuntansi, meningkatkan efisiensi operasi kegiatan (AICPA/*American Institute Of Certified Public Accountants* dalam Putri & Endiana, 2020:182).

Berkenaan dengan pengertian di atas terdapat beberapa Konsep Dasar Pengendalian Internal, yaitu:

1. Pengendalian intern merupakan suatu proses, untuk mencapai tujuan tertentu, karena merupakan serangkaian tindakan yang pervasif dan tak dapat dipisahkan. Bukan hanya sebagai tambahan, dari infrastruktur entitas.
2. Pengendalian intern dijalankan oleh orang, yaitu setiap orang di setiap jenjang organisasi, seperti dewan komisaris, manajemen dan personel lain.
3. Pengendalian intern diharapkan mampu memberikan keyakinan yang memadai atau wajar, bukan keyakinan mutlak. Hal ini disebabkan karena keterbatasan yang melekat pada semua sistem pengendalian intern dan pertimbangan manfaat serta pengorbanan.
4. Pengendalian intern ditujukan untuk mencapai serangkaian tujuan: laporan keuangan, kepatuhan dan operasi.

Tidak semua pengendalian internal sesuai dengan audit atas laporan keuangan, tanggung jawab auditor dalam mematuhi standar pekerjaan lapangan kedua sebagaimana disajikan di atas hanya dibatasi pada golongan pertama kendala pelaporan keuangan. Oleh karena itu auditor harus memahami pengendalian internal agar dapat memberikan keyakinan yang

memadai bahwa laporan yang disajikannya wajar atau sesuai dengan prinsip akuntansi secara umum di Indonesia.

2.2.2 Tujuan Pengendalian Internal

Pengendalian internal berlaku untuk semua tingkatan manajemen, mulai dari tingkatan bawah sampai tingkatan pimpinan perusahaan. Pimpinan perusahaan secara khusus mempunyai kepentingan dalam merancang system pengendalian internal yang memadai. Kepentingan – kepentingan tersebut adalah memperoleh data yang diandalkan, mengamankan harta dan catatan perusahaan serta meningkatkan efisiensi dan mendorong ditaatinya kebijaksanaan yang telah ditetapkan.

Tujuan pengendalian internal menurut Arens, yang dialihkan bahasakan oleh Herman Wibowo (2008:370) terdiri dari tiga tujuan umum yaitu sebagai berikut:

1. “Reabilitas pelaporan keuangan
2. Efisiensi dan efektivitas operasi
3. Ketaatan pada hukum dan peraturan”.

Dari beberapa komponen tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reabilitas pelaporan keuangan

Manajemen memikul baik tanggungjawab hukum maupun profesional untuk memastikan bahwa informasi telah disajikan secara wajar sesuai dengan persyaratan pelaporan seperti prinsip – prinsip akuntansi yang berlaku umum (GAAP). Tujuan pengendalian Internal yang efektif

atas pelaporan keuangan adalah tanggungjawab pelaporan keuangan tersebut.

2. Efisiensi dan efektivitas operasi

Pengendalian dalam perusahaan akan mendorong pemakaian sumber daya secara efisien dan efektif untuk mengoptimalkan sasaran – sasaran perusahaan. Tujuan yang penting dari pengendalian ini adalah memperoleh informasi keuangan dan nonkeuangan yang akurat tentang operasi perusahaan untuk keperluan pengambilan keputusan.

3. Ketaatan pada hukum dan peraturan

Semua perusahaan publik mengeluarkan laporan tentang keefektifan pelaksanaan pengendalian internal atas pelaporan keuangan. Selain mematuhi ketentuan hukum, organisasi–organisasi publik, nonpublik, dan nirlaba diwajibkan menaati berbagai hukum dan peraturan.

2.2.3 Unsur-Unsur Pengendalian Internal

Pengendalian internal akan sangat efektif bila pengendalian tersebut menyatu dengan infrastruktur dan merupakan bagian penting bagi suatu organisasi perusahaan. COSO dan SAS No. 78 menyatakan bahwa pengendalian internal memiliki lima (5) komponen yang berkaitan dengan struktur, yang dikutip oleh Sawyer, Dittenhofer dan Scheiner yang dialihbahasakan oleh Desi Andhariani (2005:62) unsur-unsur pengendalian internal adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan Pengendalian (Control Environment)

Komponen ini meliputi sikap manajemen di semua tingkatan terhadap operasi secara umum dan konsep kontrol secara khusus. Adapun faktor pembentuk lingkungan pengendalian dalam suatu entitas yaitu:

1) Nilai integritas dan etika

Efektivitas pengendalian intern bergantung pada desain dan tanggung jawab pelaksana. Desain yang memadai, jika dilakukan oleh orang-orang yang tidak menjunjung tinggi integritas dan etika maka pengendalian internal tidak akan terwujud begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu manajemen diharapkan agar bisa menjunjung tinggi integritas dan etika. Dua hal ini dalam sebuah manajemen biasanya dikomunikasikan dalam personal behaviour (tindakan individu) sehingga nilai-nilai tersebut dapat dilihat oleh karyawan entitas dan operasional behaviour (sistem operasional).

2) Komitmen terhadap kompetensi

Personel di setiap tingkat organisasi harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai sesuai dengan tugasnya agar bisa bekerja secara efektif. Hal ini merupakan sebuah komitmen manajemen terhadap kompetensi yang harus dijunjung tinggi, mengingat akan sangat berpengaruh pada proses perusahaan dalam menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan costumers.

3) Dewan komisaris dan komite audit

Penunjukan seorang auditor harus dilakukan oleh bagian dari organisasi yang memiliki wewenang dalam penunjukan auditor yaitu Dewan Komisaris dan Komite Audit. Dewan komisaris adalah wakil pemegang saham dan dewan ini berfungsi mengawasi pelaksanaan perusahaan yang akan dilakukan oleh manajemen (direksi). Komite audit (audit committee) adalah komite yang anggotanya berasal dari luar perusahaan. Komite ini ditunjuk masyarakat untuk memperkuat independen auditor untuk menilai kewajaran pertanggungjawaban keuangan yang dilakukan oleh manajemen. Jadi seharusnya tidak ada penunjukan auditor yang dilakukan oleh manajemen puncak karena seharusnya manajemen puncaklah yang dinilai kejujurannya. Jika ada, maka hal itu akan mempengaruhi kebebasan auditor dipandang dari sudut pemegang saham.

4) Filosofi dan gaya manajemen

Filosofi ini merupakan seperangkat keyakinan dasar yang menjadi parameter untuk perusahaan dan karyawannya. Semua kegiatan yang ada dalam perusahaan akan berjalan sesuai filosofi masing-masing. Filosofi ini akan memberikan landasan nilai dalam kegiatan perusahaannya, sedangkan gaya operasi mencerminkan ide manajer bagaimana suatu entitas akan beroperasi. Ada banyak gaya operasi, gaya operasi ini akan menentukan hasil dari pemeriksaan yang akan dilakukan.

5) Struktur organisasi

Organisasi dibentuk manusia untuk mencapai tujuantujuan tertentu. Dengan adanya struktur organisasi memberikan kerangka untuk perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pemantauan aktifitas entitas. Pengembangan struktur organisasi suatu entitas mencakup pemberian wewenang dan pembebanan tanggung jawab di dalam mencapai tujuan organisasi.

6) Pembagian wewenang dan pembebanan tanggung jawab

Pembagian wewenang dan pembebanan tanggung jawab ini merupakan perluasan dari struktur organisasi. Dengan pembagian wewenang yang jelas maka organisasi akan dapat menghasilkan sumber daya secara efisien. Dengan pemberian tanggung jawab yang tidak berlebihan pada manajer, akan mempengaruhi kewajaran pelaksanaan wewenang tersebut.

7) Kebijakan dan sumber daya manusia

Karyawan merupakan unsur penting dalam pengendalian intern, dengan karyawan yang kompeten dan jujur maka bisa meminimalkan unsur pengendalian intern, namun tetap mampu menghasilkan pertanggungjawaban keuangan yang dapat diandalkan. Agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, maka perusahaan harus memiliki metode yang baik dalam menerima karyawan, mengembangkan kompetensi mereka, menilai prestasi dan memberikan kompensasi atas prestasi mereka.

8) Kesadaran pengendalian

Kesadaran pengendalian ini merupakan kesadaran pengendalian yang dilakukan manajemen untuk melakukan pengendalian sebelum auditor internal 43 maupun eksternal mengemukakan kelemahan pengendalian.

2. Penilaian Risiko

Komponen ini telah menjadi bagian dari aktivitas audit internal yang terus berkembang. Penentuan risiko mencakup penentuan risiko di semua aspek organisasi dan penentuan kekuatan organisasi melalui evaluasi risiko. COSO juga menambahkan pertimbangan tujuan di semua bidang operasi untuk memastikan bahwa semua bagian organisasi bekerja secara harmonis.

3. Aktivitas Pengendalian

Komponen ini mencakup aktivitas-aktivitas yang dulunya dikaitkan dengan konsep kontrol internal. Aktivitas-aktivitas ini meliputi persetujuan, tanggung jawab, dan kewenangan, pemisahan tugas, pendokumentasian, rekonsiliasi, karyawan yang kompeten dan jujur, pemeriksaan internal dan audit internal. Aktivitas-aktivitas ini harus dievaluasi risikonya untuk organisasi secara keseluruhan. Aktivitas pengendalian yang relevan dengan audit atas laporan atas laporan keuangan dapat digolongkan menjadi:

- 1) Pengendalian pengolahan informasi.
- 2) Pemisahan fungsi yang memadai.
- 3) Pengendalian fisik atas kekayaan dan catatan.

4) Review atas kinerja.

4. Informasi dan Komunikasi

Komponen ini merupakan bagian penting dari proses manajemen. Manajemen tidak dapat berfungsi tanpa informasi. Komunikasi informasi tentang operasi kontrol internal memberikan substansi yang dapat digunakan manajemen untuk mengevaluasi efektivitas kontrol dan untuk mengelola operasinya.

5. Pengawasan/Pemantauan

Pengawasan merupakan evaluasi rasional yang dinamis atas informasi yang diberikan pada komunikasi informasi untuk tujuan manajemen kontrol.

2.2.4 Keterbatasan Pengendalian Internal

Menurut Pujiati (2014)

“Pelaksanaan struktur pengendalian internal yang efisien haruslah mencerminkan keadaan yang ideal”.

Namun pada kenyataannya pengendalian internal tidak dapat mencegah penilaian buruk atau keputusan, atau kejadian eksternal yang dapat menyebabkan suatu organisasi gagal untuk mencapai tujuan operasional. Dengan kata lain, bahkan system pengendalian internal yang efektif dapat mengalami kegagalan.

Reding, *et al* (2013) menyebutkan keterbatasan yang ada mungkin terjadi sebagai hasil dari :

1. Penetapan tujuan-tujuan yang menjadi persyaratan untuk pengendalian internal yang tidak tepat.
2. Realitas yang penilaian manusia dalam pengambilan keputusandapat rusak dan bias.
3. Kerusakan yang dapat terjadi karena kesalahan manusia seperti kesalahan sederhana.
4. Kemampuan manajemen untuk mengesampingkan pengendalian internal.
5. Kemampuan manajemen, personel lainnya, dan/atau pihak ketiga untuk menghindari control melalui kolusi
6. Peristiwa eksternal diluar kendali organisasi.

Keterbatasan yang terdapat dalam pengendalian internal dapat mengakibatkan tujuan dari pengendalian internal tidak akan tercapai.

Keterbatasan – keterbatasan tersebut menurut Mulyadi (2003:181) adalah:

1. Kesalahan dalam pertimbangan
2. Gangguan
3. Kolusi
4. Pengabaian oleh manajemen
5. Biaya lawan manfaat

Dari beberapa komponen tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesalahan dalam pertimbangan

Kesalahan dalam mempertimbangkan keputusan bisnis yang diambil atau dalam melaksanakan tugas rutin yang biasanya dilakukan oleh

manajemen atau personil lain. Kesalahan ini dapat disebabkan oleh tidak memadainya informasi yang diterima, keterbatasan waktu, dan tekanan lain.

2. Gangguan

Adanya kekeliruan dalam memahami perintah, terjadinya kesalahan karena kelalaian dan perubahan yang bersifat sementara atau permanen dalam personil atau dalam system dan yang diterapkan

3. Kolusi

Kerjasama antara pihak – pihak yang terkait, yang mana seharusnya antara pihak – pihak tersebut saling mengawasi, tetapi malah saling bekerja sama untuk menutupi kesalahan – kesalahan yang dibuat baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

4. Pengabaian oleh manajemen

Manajemen mengabaikan kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan semata – mata untuk kepentingan pribadinya sehingga pengendalian internal tidak berfungsi secara baik.

5. Biaya lawan manfaat

Biaya yang telah dikeluarkan untuk penerapan pengendalian internal tidak boleh melebihi manfaat yang diharapkan dari adanya penerapan pengendalian internal tersebut.

Menurut Azhar Susanto (2008:110) ada beberapa keterbatasan dari pengendalian internal, sehingga internal tidak dapat berfungsi:

1. "Kesalahan/*error*

Kesalahan muncul ketika karyawan melakukan pertimbangan yang salah atau perhatiannya selama bekerja terpecah.

2. Kolusi/*collusion*

Kolusi terjadi ketika dua atau lebih karyawan berkonspirasi untuk melakukan pencurian (korupsi) di tempat mereka bekerja.

3. Penimpangan Manajemen

Karena manajemen suatu organisasi memiliki lebih banyak otoritas dibandingkan dengan karyawan biasa, proses pengendalian efektif pada tingkat manajemen bawah dan tidak efektif pada tingkat atas.

4. Manfaat biaya

Konsep jaminan yang meyakinkan atau masuk akal mengandung arti bahwa biaya pengendalian internal tidak melebihi manfaat yang dihasilkannya. Pengendalian yang masuk akal adalah pengendalian yang memberikannya untuk melakukan pengendalian tersebut".

Kehadiran pengendalian internal dalam perusahaan diharapkan dapat membantu pimpinan dalam mencapai tujuan perusahaan. Namun pengendalian internal tersebut bukanlah berarti semua masalah yang dihadapi dapat dipecahkan, melainkan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan sehingga dapat segera terdeteksi dan diketahui solusi yang terbaik. Itu pun ada batasan – batasan tertentu yang menyebabkan pengendalian memadai pun tidak dapat berjalan sebagai mana mestinya.

Jadi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, pengendalian internal harus benar – benar memadai dalam pelaksanaannya yang telah ditetapkan.

2.2.5 Penanggung Jawab Pengendalian Internal

1. Manajemen, manajemen bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menyelenggarakan secara efektif pengendalian internal organisasinya. Dalam hal ini manajer puncak bertanggung jawab untuk menciptakan atmosfer pengendalian tingkat puncak, agar kesadaran terhadap pengendalian internal menjadi tumbuh diseluruh organisasi.
2. Dewan Komisaris dan Komite Audit, dewan komisaris bertanggungjawab untuk menentukan apakah manajemen memenuhi tanggung jawab mereka dalam mengembangkan dan menyelenggarakan pengendalian internal. Sedangkan fungsi dari komite audit berdampak terhadap auditor diantaranya ialah menunjuk auditor, membicarakan lingkup audit dengan auditor, meminta auditor melaporkan hasil auditnya, dan mereview laporan keuangan dan hasil audit yang telah dilakukan auditor.
3. Personel lain entitas, personel ini memiliki peran dan tanggung jawab menyediakan dan menggunakan informasi yang dihasilkan pengendalian internal dan harus mengkomunikasikannya dengan baik agar tidak timbul masalah karena ketidakpatuhan terhadap pengendalian internal.

4. Auditor independen sebagai bagian dari prosedur audit. Namun auditor independen tidak dapat diharapkan dapat menyatakan pendapat atas efektivitas pengendalian internal kliennya.
5. Pihak luar lain, pihak luar lain yang bertanggung jawab atas pengendalian internal entitas adalah badan pengatur (*regulatory body*), seperti bank Indonesia dan Bapepam. Badan ini yang mengatur persyaratan minimum pengendalian internal yang harus dipenuhi oleh suatu entitas dan memantau kepatuhan entitas terhadap persyaratan tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi pengendalian internal di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengendalian internal merupakan suatu proses atau kegiatan yang dijalankan manajemen dan dilakukan secara sistematis dan teratur bertujuan untuk mengukur suatu aktivitas dengan membandingkan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standari yang telah ditetapkan. Adapun dalam penelitian ini dimensi pengendalian internal yang dimaksud antara lain meliputi, lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, pemantauan dan informasi serta komunikasi.

2.3 Kinerja Perusahaan

2.3.1 Pengertian Kinerja Perusahaan

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi atau perusahaan tersebut bersifat profit oriented atau non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Kinerja juga merupakan suatu usaha formal yang dilaksanakan perusahaan untuk mengevaluasi efisien dan

efektivitas dari aktivitas perusahaan yang telah dilaksanakan pada periode waktu. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yang berkaitan dengan pencapaian sasaran strategik manajemen selama periode tertentu (Nugroho, 2013:9).

Menurut Armstrong dan Baron dalam Irham Fahmi (2013:2) Kinerja adalah:

“Kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi atau perusahaan, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.”

Menurut Moeheriono (2012:95) pengertian kinerja adalah:

“Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategis atau perusahaan”.

Kinerja perusahaan mencerminkan prestasi kerja perusahaan dalam mendapat laba agar aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan lancar sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Menurut Chaizi Nasucha dalam Irham Fahmi (2013:3) Kinerja perusahaan adalah:

“Kinerja organisasi atau perusahaan adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha – usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif”.

Menurut Payaman J. Simanjuntak (2011:3) Pengertian kinerja perusahaan adalah:

“Kinerja perusahaan adalah agregasi atau akumulasi kinerja semua unit–unit organisasi, yang sama dengan penjumlahan kinerja semua orang atau individu yang bekerja di perusahaan.”

Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati. Untuk mengetahui kinerja yang dicapai maka dilakukan pengukuran kinerja.

Kinerja perusahaan adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang dimiliki. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada jumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya (Srimindarti,2004)

2.3.2 Pengertian Pengukuran Kinerja Perusahaan

Pada dasarnya pengukuran kinerja merupakan alat pengendalian bagi perusahaan. Pengukuran kinerja digunakan perusahaan untuk melakukan perbaikan dan pengendalian atas kinerja operasionalnya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Selain itu, melalui pengukuran kinerja perusahaan juga dapat memilih strategi yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Moeharino (2012:96) pengertian pengukuran kinerja (performance measurement) adalah:

“Pengukuran kinerja (performance measurement) suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengolahan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan perusahaan”.

Menurut Joel G Siegel dan Joe K Shim dalam Irham Fahmi (2012:71) adalah:

“Pengukuran kinerja (performance measurement) adalah kualifikasi dari efisiensi perusahaan atau segmen atau keefektifan dalam pengoperasian bisnis selama periode akuntansi.”

2.3.3 Tujuan Pengukuran Kinerja Perusahaan

Menurut Wibowo (2011:8) tujuan pengukuran kinerja perusahaan adalah:

“Tujuan pengukuran kinerja adalah alat untuk membantu kita, mengetahui, mengatur dan mengembangkan apa yang dibutuhkan oleh organisasi”.

Secara umum, tujuan perusahaan mengadakan pengukuran kinerja perusahaan adalah untuk:

1. Menetapkan kontribusi masing – masing divisi atau perusahaan secara keseluruhan atau atas kontribusi dari masing – masing sub divisi dari suatu divisi (evaluasi ekonomi/evaluasi segmen).
2. Memberikan dasar untuk mengevaluasi kualitas kerja masing – masing divisi (evaluasi manjerial).
3. Memotivasi para manajer divisi supaya konsisten mengoperasikan divisinya sehingga sesuai dengan tujuan pokok perusahaan (evaluasi operasi).

2.3.4 Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan

Menurut Sumanth dalam Wibowo (2011:9) manfaat dari pengukuran kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan dapat memperkirakan efisiensi dalam penggunaan sumber daya.
2. Perusahaan dapat merencanakan target performansi untuk masa datang secara realitas berdasarkan tingkat performansi sekarang.
3. Perusahaan dapat melaksanakan strategi peningkatan kinerja berdasarkan jarak antara performansi aktual dengan performansi yang diharapkan (*performance expectation*).

Sedangkan menurut Neely dan Kennerly yang dialihbahasakan oleh Wibowo (2011:9) manfaat dari pengukuran kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:

“Keuntungan yang diharapkan dengan pentingnya bagi perusahaan untuk melakukan pengukuran kinerja yaitu untuk mengetahui seberapa besar tindakan-tindakan yang telah dilakukan selama ini, apakah telah dapat merefleksikan tujuan-tujuan yang ingin dicapai”.

2.3.5 Masalah Pengukuran Kinerja Perusahaan

Kecenderungan yang sering dalam pengukuran kinerja perusahaan adalah mengukur hasil akhir, hal ini biasanya dikaitkan dengan finansial. Jika hasil tersebut tidak memenuhi target yang telah direncanakan maka kinerja dikatakan buruk. Menurut Dale Furtwengler dialihbahasakan oleh Fandy Tjiptono (2011:11), ada beberapa masalah dalam pengukuran kinerja, yaitu:

1. “Tidak semua hasil dapat diukur.
2. Ukuran lain yang bermanfaat adalah yang terlupakan”.

Pengukuran kinerja dengan pendekatan diatas kurang akurat untuk ditetapkan karena pengukuran kinerja memiliki sasaran dan tujuan yang lebih

dari sekedar teknik untuk mengukur, melainkan sebagai identifikasi kelemahan proses yang ada.

2.3.6 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan

Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2012:18), faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, yaitu:

1. “Faktor Individu
2. Faktor Lingkungan Organisasi.”

Penjelasan dari ke dua faktor tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Individu

Secara psikologis individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut mempunyai konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain tanpa adanya konsentrasi

yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pimpinan mengharapakan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran atau inteligensi kognition (IQ) dan kecerdasan emosi/emotional kognition (EQ). Pada umumnya individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila dia memiliki tingkat inteligensi minimal normal (*average, above average, superior, very superior, dan gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab sucinya).

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika factor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat di ubah dan bahkan

dapat diciptakan oleh dirinya serta maupun pemacu (pemotivator, tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

Jika dilihat dari berbagai definisi kinerja perusahaan diatas, maka diambil kesimpulan bahwa kinerja perusahaan merupakan suatu aktivitas dan penilaian formal yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi efektivitas kinerja dan tanggung jawab perusahaan pada periode tertentu. Dalam penelitian ini, kinerja perusahaan diukur dengan dimensi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan pembelajaran serta pertumbuhan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan acuan, penelitian tersebut adalah:

Tabel 2. 1
Penelitian terdahulu

Variabel	Judul Penelitian	Nama dan Tahun Peneliti	Hasil Penelitian	Keterangan
Pengendalian Internal	Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit	Rezky Retno Arvianita, (2015).	Audit Operasional Pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit	Persamaan penelitian ini dengan penelitian Rezky Retno Arvianita adalah sama- sama meneliti variabel independen Audit Operasional dan Pengendalian Internal. Perbedaannya terletak pada variabel dependen yaitu pada penelitian Rezky Retno Arvianita menggunakan variabel

Variabel	Judul Penelitian	Nama dan Tahun Peneliti	Hasil Penelitian	Keterangan
				dependen Efektifitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel dependen Kinerja Perusahaan.
Audit Operasional	Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Kinerja karyawan, Studi kasus PT. Indosat , Tbk Bagian IT Data Center	Risanda Rejina, (2014)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa audit operasional berdasarkan Uji F secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian Risandra Rejina adalah membahas mengenai audit operasional sebagai variabel independen. Perbedaannya terletak pada variabel dependen yaitu pada penelitian Risandra Rejina meneliti mengenai efektivitas kinerja karyawan sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel dependen kinerja perusahaan. Pada variabel independen dalam penelitian ini menambahkan variabel Pengendalian Internal.
Kinerja Perusahaan	Pengaruh Sistem Pengendalian Intern terhadap Kinerja Perusahaan pada PT. MNC Sky Vision Cabang Gorontalo	Zulkarnain Usman, (2013).	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT MNC Sky Vision cabang Gorontalo.	Persamaan penelitian oleh Zulkarnain Usman dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti variabel independen Pengendalian Intern dan variabel dependen yang digunakan kinerja perusahaan. Perbedaannya adalah penelitian ini menambahkan Audit Operasional dalam variabel independennya.

2.5 Kerangka Pemikiran

2.5.1 Pengaruh Audit Operasional terhadap Kinerja Perusahaan

Audit Operasional sangat dibutuhkan dalam menunjang Kinerja Perusahaan. Audit operasional dapat menjadi alat evaluasi untuk mencari hambatan atau kendala yang terjadi dalam kegiatan operasional instansi sehingga dapat dicarikan solusi untuk memperbaiki kendala tersebut. Berdasarkan penelitian Rezky Retno Avrianita (2015). Bahwa variabel Audit operasional memiliki pengaruh yang sangat positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Jika Perusahaan menerapkan Audit Operasional secara baik dan terstruktur maka akan tercipta Kinerja Perusahaan yang baik.

2.5.2 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan.

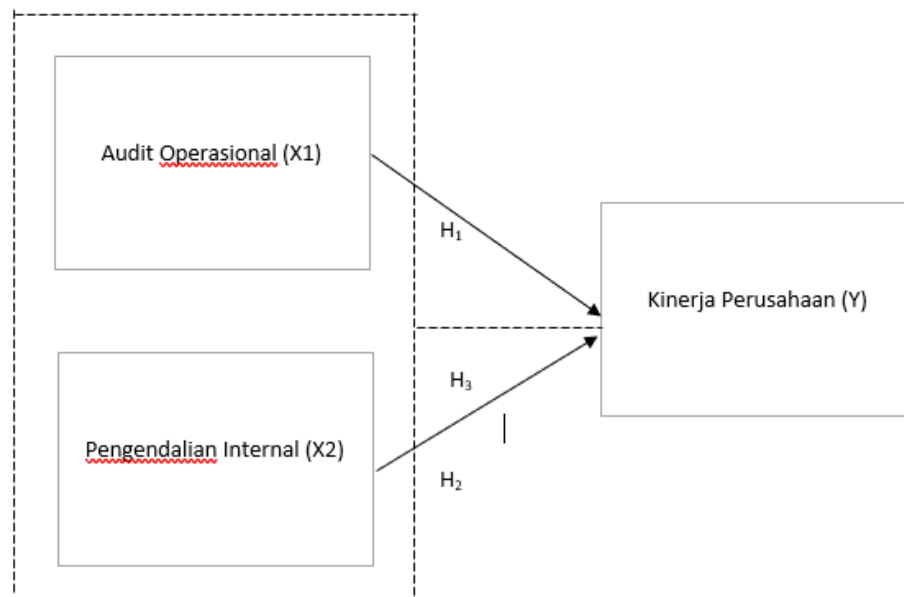
Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris yang ditujukan untuk memberikan keyakinan terhadap efektivitas dan efisiensi operasional, kendala laporan keuangan dan kepatuhan terhadap hukum dan perundang-undangan. Jika perusahaan CV. Kyni Sukses menerapkan pengendalian internal maka kinerja perusahaan akan menjadi efektif dan efisien sesuai dengan tujuan dari diadakannya system pengendalian internal. Hal ini juga diperkuat dalam penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain Usman (2013), bahwa pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT MNC Sky Vision cabang Gorontalo.

2.5.3 Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal secara Simultan terhadap Kinerja Perusahaan

Berkembangnya suatu institusi tentu saja akan membuat ruang lingkup pekerjaan menjadi semakin luas, hal ini tentu saja mengakibatkan aktivitas yang terjadi pada suatu institusi tersebut semakin banyak. Oleh karena tingkat aktivitas yang semakin tinggi, pihak manajemen dituntut untuk mengendalikan pelaksanaan kegiatan secara efektif dan efisien. Audit Operasional dapat digunakan oleh manajemen untuk mengevaluasi setiap kegiatan operasional yang dilakukan oleh sebuah institusi. Audit ini sendiri bisa dilakukan oleh auditor internal ataupun auditor eksternal yang ditunjuk untuk memeriksa kegiatan di institusi tersebut. Hal yang ditekankan pada CV. Kyni Sukses adalah pengelolaan terhadap pelayanan, kualitas dan kuantitas operasional yang diberikan kepada konsumen.

Sebuah organisasi memiliki berbagai aktifitas yang membutuhkan pengendalian dan pengawasan agar aktivitas yang dilakukan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pengendalian dapat dilakukan dengan adanya pengendalian internal yang diterapkan untuk mengendalikan setiap prosedur dalam aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dan pengawasan terhadap pengendalian. Salah satu tujuan dari pengendalian internal adalah untuk mencapai efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Hal ini tentu berkaitan dengan Kinerja Perusahaan yang dilakukan CV. Kyni Sukses, semakin baik pengendalian internal yang diterapkan perusahaan pasti akan semakin baik kinerja perusahaan yang dilaksanakan oleh perusahaan.

Berdasarkan hal di atas hubungan antara audit operasional dan pengendalian internal dengan Kinerja perusahaan CV. Kyni Sukses adalah audit operasional sebagai suatu pendekatan yang dilaksanakan untuk memenuhi criteria kinerja perusahaan CV. Kyni Sukses yang telah ditentukan. Artinya dengan dilaksanakannya audit operasional berupa kegiatan pemeriksaan, pengidentifikasian, pemantauan dan tahap pengevaluasian maka akan ditemukan hambatan-hambatan yang menyebabkan kinerja perusahaan tidak efektif sehingga akan dicarikan solusi untuk pencegahan dan penanggulangan terhadap hambatan tersebut. Sementara itu dengan adanya pengendalian internal juga dapat mencegah terjadinya kasus-kasus mengenai buruknya kinerja perusahaan sehingga apabila kedua variabel audit operasional dan pengendalian internal tersebut diterapkan akan tercipta efektivitas kinerja perusahaan yang diharapkan oleh CV. Kyni sukses.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015: 64), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan definisi hipotesis diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁ = Audit operasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan pada CV Kyni Sukses.

H₂ = Pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan pada CV Kyni Sukses.

H₃ = Audit operasional dan Pengendalian internal secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan pada CV Kyni Sukses.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kausal komparatif merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016:11). Metode penelitian kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.1.2 Tempat dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di CV Kyni Sukses. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan dari bulan Juni 2020 sampai bulan September 2020.

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.1 Populasi

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2016:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain, populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subjek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah seluruh pegawai pada CV. Kyni Sukses yang berjumlah 55 orang. Penelitian ini merupakan penelitian populasi. Hal ini dikarenakan jumlah karyawan tidak mencapai 100 orang.

3.2.2 Sampel

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2016:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sample itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi, untuk itu sample yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

3.2.3 Teknik Sampling

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2016:81) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sample untuk menentukan sample yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan secara skematis.

3.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini memiliki dua variabel yaitu Variabel Independen (Variabel yang mempengaruhi) dan Variabel Dependen (Variabel yang dipengaruhi). Variabel Independen (Variabel yang mempengaruhi) dalam penelitian ini adalah Audit Operasional dan Pengendalian Internal, sedangkan Variabel Dependen (Variabel yang dipengaruhi) dalam penelitian ini adalah Kinerja Perusahaan.

3.3.1 Variabel Independen (Bebas)

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen, yaitu Audit Operasional (X1) dan Pengendalian Internal (X2). Variabel independen yaitu variabel yang keberadaannya tidak dipengaruhi oleh variabel lain, tetapi keberadaan variabel ini akan mempengaruhi variabel lain.

1. Audit Operasional (X1)

Audit Operasional adalah audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Audit operasional dapat dinilai dari kualifikasi auditor, tujuan audit operasional, manfaat audit operasional, pelaksanaan audit operasional dan hasil audit operasional.

2. Pengendalian Internal (X2)

Pengendalian Internal merupakan suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris yang ditujukan untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tujuan pengendalian operasional yang efektif dan efisien, keandalan laporan keuangan dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Pengendalian Internal dapat dinilai dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko manajemen, aktivitas pengendalian, sistem komunikasi dan informasi dan pemantauan.

3.3.2 Variabel Dependen (Terikat)

Kinerja Perusahaan (Y)

Kinerja perusahaan adalah hasil dari kegiatan manajemen. Parameter yang sering digunakan untuk menilai kinerja suatu perusahaan yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Balance Scorecard*. *Balance Scorecard* mempunyai empat metode sebagai alat pengukuran, finansial, kustomer, bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan (Nugroho, 2013).

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan

menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data secara langsung pada subyek sebagai sumber informasi untuk data yang dicari. Data primer yang diperoleh dari hasil observasi dengan cara wawancara serta memberikan atau membagikan kuesioner dengan pimpinan dan karyawan perusahaan CV. Kyni Sukses yang dapat memberikan data atau informasi yang berhubungan dengan penulisan skripsi.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan langkah – langkah sebagai berikut :

1. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan tentang objek observasi yang sedang diteliti, wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur, menurut Sugiyono (2008). Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya.

2. Angket/Kuesioner

Adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang dirinya atau hal-hal yang dirasakan oleh karyawan selama terikat dengan perjanjian yang telah disepakati dengan organisasi tersebut dengan cara membagikan langsung

dengan responden yang bersangkutan, angket dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan pada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet Sugiyono (2008)

3.5 Teknik Skala dan Instrumen Penelitian

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2016:92) menyatakan bahwa skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif.

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Instrumen penelitian adalah suatu adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati, secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2016:102).

Pada penelitian ini skor untuk setiap jawaban dari pernyataan responden adalah menggunakan skala *Likert*. Menurut (Sugiyono, 2016:133) dengan skala *Likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala *Likert* yang digunakan adalah rentang nilai 1 sampai dengan 5 dengan skor sebagaimana yang tertera dalam tabel berikut:

Tabel 3. 1
Skor Instrumen Penelitian

Jawaban atas pertanyaan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Tabel 3. 2
Instrumen Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	No. Butir	Skala
Audit Operasional (X1)	Bentuk penilaian dari segala aktivitas maupun kegiatan operasional dari suatu organisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional organisasi, sehingga diperoleh rekomendasi dalam memperbaiki manajemen yang ada	Pemeriksaan	Melaksanakan	1	Likert
			Menyusun	2	Likert
			Memantau	3	Likert
		Kegiatan	Usaha	4	Likert
			Produksi	5,6,7	Likert
		Efisiensi dan Efektifitas Pelaksanaan	Waktu	8,9	Likert
			Jumlah	10,12	Likert
			Kualitas	12	Likert
			pengujian Pengendalian Manajemen	13,14,15	Likert
			Pencapaian tujuan perusahaan	16,17	Likert
		Hasil Audit Operasional	Penyampaian laporan keuangan	18,19	Likert
			Perbaikan dan Rekomendasi	20	Likert
Pengendalian Internal (X2)	Pengendalian internal adalah berbagai teknik dan metode pemrosesan data yang	Lingkungan Pengendalian	Penegakan Integritas Nilai Etika	1	Likert
			Komitmen terhadap kompetensi	2	Likert
			Kepemimpinan yang kondusif	3	Likert

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	No. Butir	Skala
	dibangun dan dikembangkan sebagai tanggung jawab dari manajemen, untuk memberikan jaminan yang masuk akal bahwa tujuan perusahaan dapat tercapai		pengawasan	4	Likert
			Pendelegasian dan penyusunan wewenang	5	Likert
		Penilaian Resiko	Identifikasi Resiko dan Analisis Resiko	6,7	Likert
				8	Likert
		Aktivitas Pengendalian	Keberadaan kebijakan dan prosedur yang tepat atas aktivitas	9, 10	Likert
				Efektivitas pelaksanaan dari aktivitas pengendalian Pengendalian asset	11
					12
		Pemantauan	Evaluasi dapat dilakukan oleh aparat pengawasan Intern Pelaporan kelemahan kepada pengawas internal	13,14,15	Likert
		Kinerja Perusahaan (Y)	Kinerja perusahaan adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang dimiliki.	Perspektif pelanggan	Mutu
Peningkatan kepuasan pelanggan	2				Likert
Pengiriman barang pesanan	3				Likert
Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	Kemampuan pegawai, pendidikan			4-7	Likert
	Motivasi dan pensejajaran			8	Likert
	Kemampuan sistem informasi			9	Likert
	Penelitian dan pengembangan			10,11	
	Tanggung jawab social			12	
Perspektif proses bisnis internal	Peluncuran barang/produk/jasa baru			13	Likert
	Keberhasilan barang jual baru			14,15	Likert

3.6 Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian bertujuan untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian. Uji coba yang dilakukan adalah:

3.6.1 Pengujian Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Sugiyono (2010:172) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Penelitian ini merupakan instrumen non-test, maka untuk mengukur instrumen tersebut cukup memenuhi validitas konstruksi (*construct*). Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah setiap skor butir.

3.6.2 Pengujian Relabilitas

Uji relabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan dan konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu menurut Sugiyono (2008: 180). Untuk menguji reabilitas dalam penelitian ini digunakan koefisien *Cronbach's Alpha*.

Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,7 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliabel (Ghozali, 2011).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Data yang dianalisis merupakan data hasil pendekatan survei penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, kemudian peneliti melakukan analisis untuk menarik kesimpulan. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, maka digunakan metode statistik yang merupakan metode analisis data yang efektif dan efisien dalam suatu penelitian. Metode statistik yang digunakan adalah metode yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner, sehingga kualitas kuesioner, kesungguhan dalam menjawab kuesioner dan faktor situasional merupakan hal yang harus diperhatikan. Untuk alat uji data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perangkat lunak yaitu Statistical Product and Service Solutions (SPSS).

3.7.1 Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan yang linear atau tidak antara variabel independen dengan variabel dependennya. Jika signifikansi $> 0,05$ maka hubungan antar variabel bisa dikatakan linier (Sarjono dan Julianita, 2011:80).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah:

- 1) Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear.
- 2) Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka hubungan antara variabel X dan Y adalah tidak linear.

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Menurut Husein Umar (2008:82) uji multikolinearitas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya. Dengan menggunakan nilai toleransi, nilai yang terbentuk harus di atas 10% dengan menggunakan VIF (Variance Inflation Factor), nilai yang terbentuk harus kurang dari 10, jika tidak maka terjadi multikolinearitas, dan model regresi tidak layak untuk digunakan.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan model Glejser dengan melakukan regresi nilai absolute residual (ABSUT) terhadap variabel independen lainnya.

$$|U_i| = \alpha + \beta X_i + v_i$$

Keterangan:

$|U_i|$: Nilai Absolut residual

X_i : Variabel Independen

(Gujarati dalam Imam Ghozali, 2006)

Kriteria terjadinya heterokedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikansi nya $< 0,05$ yang berarti bahwa apabila signifikansinya $> 0,05$ penelitian dapat dilanjutkan.

3.7.2 Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel dependen. Teknik analisis data yang dapat digunakan dalam memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini adalah dengan instrumen berupa SPSS.

Kriteria pengambilan kesimpulan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis didukung yaitu, variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis ditolak yaitu, variabel independen secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.