

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA PERHOTELAN DI KOTA AMBON

Gwenn Louida Lee Pattinama

Pieter Leunupun

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia Maluku

Abstract: *This study aims to determine the effect of operational audit and internal control on the company's performance at The City Ambon Hotel, both partially and simultaneously. To achieve this goal, data collection was carried out using questionnaires, on 50 samples of respondents. The data collected was analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the analysis showed that: first, partially the operational audit had a positive and significant impact on the company's performance. Second, partial internal control has a positive and significant effect on the company's performance. Third, simultaneously operational audits and internal controls have a significant effect on the company's performance.*

Keywords: *operational audit, internal control, company performance.*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, banyak sekali persaingan-persaingan antara perusahaan-perusahaan baik yang berskala kecil maupun besar dalam merebut pasar, salah satunya bisnis di bidang perhotelan. Banyaknya hotel yang bermunculan dengan kualitas memadai mengakibatkan persaingan semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pihak hotel harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan, pihak perhotelan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam sebuah perusahaan pengelolaan struktur, kualitas individual sangat penting didalam perusahaan. Tuntutan inilah yang membuat pengendalian internal sangat berpengaruh penting terhadap kinerja suatu perusahaan.

Perusahaan yang dinilai sehat dan memiliki kinerja yang baik akan terlihat dari sisi efisiensi, efektivitas, dan ekonomis. Efisiensi akan dinilai dari tingkat rasio antar output dan input. Efektifitas dinilai dari besar output yang dikontribusikan terhadap

tujuan perusahaan. Ekonomis akan dinilai dari seberapa besar tingkat laba yang diperoleh. Dengan demikian ketiga dimensi di atas merupakan kriteria untuk menilai kinerja dari perusahaan.

Audit merupakan suatu proses pengumpulan data, penilaian dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Audit sendiri harus dilakukan oleh orang atau pihak yang kompeten dan independen. Audit bertujuan untuk memastikan kelengkapan (*completeness*), memastikan ketepatan (*accuracy*), memastikan eksistensi (*existence*), membuat penilaian (*valuation*), membuat klasifikasi (*classification*), memastikan ketepatan (*accuracy*), membuat pisah batas (*cut-off*) dan membuat pengungkapan (*disclosure*).

Audit operasional secara umum merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Audit bertujuan untuk memverifikasi subjek dari audit apakah telah sesuai dengan regulasi, standar, dan metode yang disetujui oleh perusahaan. Ada beberapa jenis audit yang terbagi menurut cara pemeriksaan yaitu, audit laporan keuangan, yang merupakan pemeriksaan yang mencakup proses pengumpulan dan evaluasi bukti laporan, dimana proses audit keuangan dilakukan oleh pihak eksternal.

Audit Operasional, yang merupakan pemeriksaan terhadap semua bagian dalam operasional, mulai dari prosedur hingga metode kerja suatu organisasi. Tujuannya adalah untuk meninjau sejauh mana efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi tersebut. Audit Ketaatan, yaitu pemeriksaan terhadap ketaatan klien, apakah melakukan pekerjaan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak yang punya otoritas lebih tinggi dan audit kinerja, yang adalah pemeriksaan terhadap instansi pemerintah dalam menentukan sisi ekonomis, efektivitas, dan efisiensi (3E). Audit ini juga memperhatikan manfaat kegiatan suatu instansi bagi masyarakat dan biayanya.

Audit operasional sangat penting untuk dilaksanakan karena hasil dari audit tersebut merupakan rekomendasi dari temuan mengenai masalah operasi dan membantu memecahkan berbagai masalah yang ditemukan. Dengan diterapkannya audit operasional maka auditor dapat melihat sejauh mana tujuan organisasi telah dicapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien (Arens et al, 2008:16).

Dalam suatu organisasi bukan saja dibutuhkan audit operasional tetapi juga membutuhkan pengendalian untuk mengendalikan dan mengawasi berbagai kegiatan yang terkait dengan operasi organisasi tersebut. Pengendalian itu dapat berupa kebijakan, prosedur, alat-alat dan tindakan untuk mencegah secara dini tindakan yang akan menyimpang dari jalur pencapaian tujuan organisasi, lembaga, atau perusahaan.

Pengendalian internal 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 keefektivitasan dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan tujuan perusahaan. Pengendalian internal terdiri atas rencana organisasi dan keseluruhan metode atau cara serta ukuran yang dikoordinasikan dengan tujuan untuk mengamankan harta kekayaan, meneliti keakuratan dan dapat dipercayanya data akuntansi, meningkatkan efisiensi operasi, dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan (Yayasan Pendidikan Internal Audit, 2008:4)

Hotel The City merupakan salah satu hotel berbintang tiga baru dikota Ambon. Pada Hotel The City sesuai dengan data internal bahwa dalam pelaksanaan audit operasional yang dilanjutkan dengan adanya pengendalian internal dalam perusahaan, masih banyak ditemukan rekomendasi dari hasil audit yang belum ditindak lanjuti pada bagian yang memiliki peranan penting bagi terciptanya kualitas pelayanan yang baik bagi konsumen seperti bagian operasi dan pemasaran, bagian organisasi dan sumber daya manusia, serta bagian keuangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Audit

Menurut Sukrisno Agoes (2006:3), audit adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan dan bukti yang mendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut. Secara umum, audit dapat dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu jenis audit berdasarkan pemeriksaan dan jenis audit berdasarkan luas pemeriksaan:

1. Jenis Audit Menurut Pemeriksaan

- a. Audit Laporan Keuangan, yaitu pemeriksaan yang mencakup proses pengumpulan dan evaluasi bukti laporan, dimana proses audit keuangan dilakukan oleh pihak eksternal.
- b. Audit Operasional, yaitu pemeriksaan terhadap semua bagian dalam operasional, mulai dari prosedur hingga metode kerja suatu organisasi. Tujuannya adalah untuk meninjau sejauh mana efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi tersebut. Audit operasional terlengkap terdiri atas tiga kategori utama, yaitu:

1) Audit Fungsional

Yang dimaksud dengan fungsional adalah 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 jurnal pengeluaran kas, jurnal penerimaan kas, 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 organisasi secara keseluruhan.

Audit fungsional memiliki keuntungan bagi auditor untuk melakukan spesialisasi. Auditor tertentu berperan sebagai staf audit internal dalam mengembangkan keahlian dalam rekayasa produksi. Rekayasa produksi dapat berjalan lebih efektif dan efisien dengan menghabiskan waktu audit dalam area tersebut. Misalnya, fungsi rekayasa produksi berinteraksi dengan fungsi pabrik dan fungsi lainnya dalam organisasi.

2) Audit Organisasional

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

3) Penugasan Khusus

Dalam audit operasional, penugasan khusus muncul atas permintaan dari manajemen dengan bermacam-macam jenis audit. Fungsinya adalah untuk menentukan penyebab inefisiensi suatu akuntansi sebagai sistem informasi, meneliti kemungkinan kecurangan dalam divisi, dan membuat rekomendasi agar dapat mengurangi biaya produksi.

- c. Audit Ketaatan, yaitu pemeriksaan terhadap ketaatan klien, apakah melakukan pekerjaan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak yang punya otoritas lebih tinggi.
- d. Audit Kinerja, yaitu pemeriksaan terhadap instansi pemerintah dalam menentukan sisi Ekonomis, Efektivitas dan Efisiensi (3E). Audit ini juga memperhatikan manfaat kegiatan suatu instansi bagi masyarakat dan biayanya.

2. Jenis Audit Berdasarkan Luas Pemeriksaan

- a. Audit Umum, yaitu pemeriksaan yang dilakukan berdasarkan standar profesional akuntan publik dengan memperhatikan standar kode etik akuntan publik.

- b. Audit Khusus, yaitu pemeriksaan yang diminta oleh suatu perusahaan untuk ruang lingkup tertentu saja. Misalnya, perusahaan ingin mengaudit divisi keuangan saja untuk memeriksa laporan pengeluaran kas perusahaan.

Ruang Lingkup dan Tahapan Audit Operasional

Ruang lingkup audit operasional ditujukan pada seluruh pengendalian yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi, sedangkan ruang lingkup evaluasi pengendalian internal untuk audit keuangan dibatasi pada efektivitas pengendalian internal atas pelaporan keuangan dan dampaknya atas kewajaran penyajian jenis-jenis laporan keuangan. Misalnya, audit operasional dapat berfokus pada kebijakan dan prosedur yang dilakukan oleh departemen pemasaran untuk menentukan efektivitas katalog dalam pemasaran produk. Terdapat tiga fase dalam audit operasional, yaitu:

1. Perencanaan

Perencanaan untuk audit operasional sama dengan perencanaan untuk audit atas laporan keuangan historis. Sesuai dengan standar akuntansi keuangan, auditor operasional harus menentukan ruang lingkup penugasan dan mengkomunikasikannya ke unit organisasi. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah:

- a. Melakukan penugasan dengan benar.
- b. Mendapatkan informasi latar belakang mengenai unit organisasi.
- c. Memahami sistem pengendalian manajemen sektor publik secara internal.
- d. Memutuskan bukti yang memadai untuk diakumulasi.

Perbedaan auditing dan akuntansi yang berkaitan dengan perencanaan audit operasional dan audit keuangan adalah keragaman yang diciptakan oleh luasnya audit operasional, yang sering membuatnya sulit untuk mengambil keputusan dalam tujuan khusus. Auditor memilih tujuan berdasarkan kriteria yang dikembangkan dalam penugasan, yang bergantung pada kondisi yang ada. Misalnya, tujuan audit operasional atas efektivitas pengendalian internal untuk pengelolaan kas kecil akan sangat berbeda dengan audit operasional untuk efisiensi penelitian dan pengembangan.

Luasnya audit operasional sering membuat penentuan staf menjadi lebih rumit daripada dalam audit keuangan. Hal ini terjadi bukan karena bidang yang berbeda, misalnya pengendalian produksi dan periklanan, tetapi tujuan untuk bidang tersebut sering memerlukan keahlian teknis khusus. Misalnya, auditor mungkin membutuhkan latar belakang teknis untuk mengevaluasi kinerja pada sebuah proyek konstruksi besar.

2. Akumulasi Bukti dan Evaluasi

Pengendalian internal dan prosedur operasi merupakan bagian penting dari audit operasional, maka biasanya dilakukan dokumentasi, penyelidikan atas klien,

prosedur analitis, dan observasi secara ekstensif. Contohnya adalah suatu lembaga yang mengevaluasi keamanan tangga berjalan di sebuah kota. Asumsikan bahwa semua pihak setuju bahwa tujuannya adalah untuk menentukan apakah seorang pengawas membuat pemeriksaan tahunan secara memadai untuk seluruh tangga berjalan di kota tersebut.

Untuk memenuhi tujuan kelengkapan, auditor dapat memeriksa cetak biru bangunan kota dan lokasi tangga berjalan dan menelusurinya ke daftar untuk memastikan bahwa semua tangga berjalan sudah dimasukkan dalam populasi. Pengujian tambahan dilakukan untuk bangunan yang baru dibangun untuk menilai ketepatan waktu atas pembaruan daftar yang berada di pusat.

Dengan asumsi auditor telah menentukan bahwa daftar tersebut lengkap, mereka dapat memilih sampel lokasi tangga berjalan dan mengumpulkan bukti mengenai waktu dan frekuensi inspeksi. Auditor mungkin perlu mempertimbangkan risiko bawaan dengan melakukan pengambilan sampel lebih besar atas tangga berjalan yang usianya lebih tua atau tangga yang sebelumnya cacat keamanannya.

Sama seperti auditor keuangan, auditor operasional harus mengumpulkan jenis bukti audit yang memadai untuk dijadikan dasar suatu kesimpulan dalam pengujian. Setelah bukti dikumpulkan, auditor harus memutuskan apakah inspeksi atas masing-masing tangga berjalan di kota dilakukan oleh petugas yang kompeten.

3. Pelaporan serta Tindak Lanjut

Auditor operasional sering menghabiskan waktu untuk mengomunikasikan temuan dan rekomendasi audit secara jelas. Pada audit kinerja, saat laporan disusun sesuai persyaratan Buku Kuning, maka komponen tertentu harus disertakan, tetapi bentuk laporan keuangan harus dibebaskan. Tindak lanjut merupakan hal umum dalam audit operasional ketika auditor membuat rekomendasi atas fungsi akuntansi manajemen untuk menentukan apakah terdapat perubahan yang direkomendasikan.

Pengertian dan Tujuan Pengendalian Internal

Menurut Sawyers (2005:59), pengendalian internal adalah penggunaan sarana perusahaan untuk meningkatkan, mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi berbagai aktivitas dengan tujuan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan tercapai. Pengendalian internal juga merupakan kegiatan para manajemen yang dilakukan secara sistematis dan teratur sebagai alat ukur untuk mengukur suatu aktivitas dengan cara membandingkan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya serta mengambil alih tindakan perbaikan apabila terjadi penyimpangan. Menurut Sawyer, Dittenhofer dan Scheiner (2005:61), 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: (1) Efektivitas dan efisiensi operasi; (2) Keandalan laporan keuangan; (3) ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Menurut Arens, Elder dan Beasley (2003), mengatakan bahwa pengendalian internal adalah sebuah proses yang dapat memberikan jaminan kepada manajemen untuk dapat menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya, pelaksanaan operasional yang efektif dan efisien serta kepatuhan terhadap hukum yang berlaku. Arens dan Leobacke (2000), menyebutkan prinsip-prinsip pengendalian internal ialah membentuk tanggung jawab, adanya pemisahan tugas, adanya prosedur dokumentasi, pengendalian kekayaan secara fisik, mekanik dan elektronik, dan verifikasi internal yang independen untuk setiap transaksi.

Menurut *committee of sponsoring organizations of the treadway commissions (COSO)* yang dikutip oleh Moeller (2009:32), pengendalian internal adalah proses dipengaruhi oleh dewan entitas direksi, manajemen, dan personil lainnya, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan dalam kategori berikut :

- a. Efektivitas dan efisiensi operasi
- b. Reabilitas dari laporan keuangan
- c. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

Menurut Tuanakotta (2017:127), pengendalian merupakan jawaban manajemen untuk menangkal resiko yang diketahui, atau dengan perkataan lain, untuk mencapai suatu tujuan pengendalian (*control objective*).

Pengendalian internal adalah istilah yang diserap dari internal controls. Istilah tersebut merujuk pada proses di dalam entitas (organisasi, termasuk perusahaan), dipengaruhi oleh dewan komisaris (atau dewan pengawas serupa), manajemen, dan personel lainnya, dirancang untuk memberikan jaminan yang layak agar entitas mencapai tujuan-tujuannya.

Prinsip-Prinsip dan Lingkup Pengendalian Internal

Kerangka pengendalian internal COSO (2013) menyatakan 17 prinsip yang merepresentasikan konsep-konsep fundamental yang terkait dengan tiap-tiap komponen pengendalian internal. Prinsip-prinsip pengendalian internal dirumuskan langsung dari komponen pengendalian internal, sehingga entitas akan mencapai pengendalian internal secara efektif dengan menerapkan semua prinsip. Semua prinsip pengendalian internal terkait dengan tujuan-tujuan entitas, baik dalam kategori operasi, pelaporan keuangan, maupun kepatuhan.

1. Lingkungan Pengendalian

- a. Organisasi menunjukkan komitmen terhadap integritas dan nilai-nilai etika.

- b. Dewan komisaris (atau dewan pengawas) menunjukkan independensi dari manajemen dan melaksanakan pengawasan atas pengembangan dan pelaksanaan pengendalian internal.
 - c. Di bawah pengawasan dewan komisaris (atau dewan pengawas), manajemen menetapkan struktur organisasi, garis pelaporan, serta wewenang dan tanggung jawab yang tepat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
 - d. Organisasi menunjukkan komitmen dalam merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan individu-individu yang kompeten sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
 - e. Organisasi memberikan dukungan bagi individu-individu yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengendalian internal sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
2. Penilaian Resiko
- a. Organisasi menetapkan tujuan-tujuan yang jelas agar identifikasi dan penilaian risiko terkait tujuan-tujuan itu bisa dilakukan.
 - b. Organisasi melakukan identifikasi risiko atas pencapaian tujuan entitas secara menyeluruh dan melaksanakan analisis risiko sebagai landasan untuk menetapkan manajemen risiko.
 - c. Organisasi mempertimbangkan potensi kecurangan (fraud) dalam melakukan penilaian risiko atas pencapaian tujuan.
 - d. Organisasi melakukan identifikasi dan penilaian atas perubahan-perubahan yang mungkin berdampak signifikan terhadap sistem pengendalian internal.
3. Aktivitas Pengendalian
- a. Organisasi memilih dan mengembangkan aktivitas-aktivitas pengendalian yang akan memberikan kontribusi dalam meminimalkan risiko atas pencapaian tujuan hingga mencapai tingkat toleransi risiko yang bisa diterima.
 - b. Organisasi memilih dan mengembangkan aktivitas-aktivitas pengendalian umum atas teknologi pendukung pencapaian tujuan.
 - c. Organisasi memberlakukan aktivitas-aktivitas pengendalian melalui kebijakan yang menetapkan apa yang diharapkan dan melalui prosedur yang menjabarkan kebijakan menjadi tindakan.
4. Informasi dan Komunikasi
- a. Organisasi memperoleh atau menghasilkan dan menggunakan informasi yang relevan dan berkualitas untuk mendukung komponen-komponen pengendalian internal lain berfungsi sebagaimana mestinya.
 - b. Organisasi melakukan komunikasi informasi secara internal, termasuk tujuan dan tanggung jawab pengendalian internal, yang diperlukan untuk mendukung pengendalian internal berfungsi sebagaimana mestinya.

- c. Organisasi menjalin komunikasi dengan pihak-pihak eksternal terkait hal-hal yang mempengaruhi berfungsinya komponen-komponen pengendalian internal lainnya.
- 5. Monitoring Activities
 - a. Organisasi memilih, mengembangkan, dan melaksanakan evaluasi, baik yang dilakukan secara terus-menerus (berkelanjutan) maupun yang dilakukan secara terpisah untuk memastikan apakah komponen-komponen pengendalian internal ada dan berfungsi.
 - b. Organisasi mengevaluasi dan mengkomunikasikan kelemahan-kelemahan pengendalian internal secara tepat waktu kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab untuk mengambil tindakan korektif, termasuk manajemen puncak dan dewan komisaris (atau dewan pengawas serupa), sebagaimana mestinya.

Pengertian Kinerja Perusahaan

Setiap perusahaan pasti selalu meninjau kinerja dari perusahaan tersebut dalam periode tertentu. Kegiatan ini sering juga disebut dengan kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan memiliki pengertian sebagai hasil dari sebuah kegiatan manajemen di sebuah perusahaan. Hasil dari kegiatan manajemen ini kemudian dijadikan sebuah parameter atau tolok ukur untuk menilai keberhasilan manajemen sebuah perusahaan dalam hal pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan dalam periode tertentu. Selain pengertian secara umum tersebut, ada banyak pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli mengenai pengertian dari kinerja perusahaan ini yang bisa dijadikan sebuah referensi dalam mendefinisikan kinerja perusahaan ini. Beberapa ahli mengungkapkan beberapa pengertian terkait dengan kinerja perusahaan ini.

Menurut Nasucha (2009) dalam Irham (2010:3), kinerja perusahaan merupakan suatu efektivitas secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Pengukuran kinerja Armstrong (2003) dalam Irham (2010:6) menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk dapat memperbaiki pelaksanaan kerja yang dapat dicapai. Menurutnya ada 4 jenis ukuran kinerja yaitu:

- a) Ukuran uang, mencakup pendapatan, pengeluaran, dan pengembalian (rate of return).
- b) Ukuran upaya dan dampak, mencakup pencapaian sasaran, penyelesaian proyek, tingkat pelayanan, serta kemampuan mempengaruhi perilaku rekan kerja dan pelanggan.
- c) Ukuran reaksi, menunjukkan penilaian rekan kerja pelanggan atau pemegang pekerja lainnya.
- d) Ukuran waktu, yang menunjukkan pelaksanaan kinerja perbandingan jadwal, batas akhir kecepatan tindakan, atau jumlah pekerjaan sasaran.

Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi dari kinerja perusahaan, antara lain :

1. Efektifitas dan efesiensi

Jika suatu tujuan tertentu pada akhirnya dapat dicapai, kita boleh saja mengatakan bahwa aktivitas tersebut efektif. Namun, jika akibat-akibat tersebut yang tidak dicari aktivitas penting dari hasil yang telah dicapai, maka dapat mengakibatkan kepuasan meskipun efektif ini disebut dengan tidak efisien. Begitu pula sebaliknya, jika akibat yang telah dicari cari ini tidak penting maupun remeh, maka kegiatannya ini efisien.

2. Otoritas (wewenang)

Otoritas ialah sifat dari sebuah komunikasi maupun perintah dalam sebuah organisasi formal yang dipunya oleh seorang anggota organisasi pada lain organisasi guna menjalankan sebuah kegiatan kerja yang sesuai dengan kontribusinya. Perintah inilah yang mengatakan apa saja yang boleh dijalankan dan tidak boleh dijalankan di dalam organisasi ini.

3. Disiplin

Disiplin ialah taat kepada hukum serta peraturan yang telah berlaku. Sehingga, disiplin karyawan ini ialah kegiatan karyawan yang menyangkut dalam menghormati pada perjanjian kerja bersama organisasi dimana ia bekerja.

4. Inisiatif

Inisiatif ialah berhubungan dengan daya pikir serta kreatifitas dalam membentuk sebuah ide guna merencanakan suatu hal yang berhubungan dengan tujuan dari organisasi.

Kerangka Pemikiran

Audit Operasional dan Kinerja Perusahaan

Pemeriksaan atau yang lebih dikenal dengan audit merupakan pendekatan yang dilaksanakan oleh perusahaan untuk memeriksa dan mengevaluasi jalannya kegiatan operasional hotel yang dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik berupa barang atau jasa publik yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Audit operasional dilakukan dengan tujuan untuk memeriksa apakah kebijakan, prosedur, dan kinerja perusahaan sudah mencapai tujuan yang ditetapkan manajemen dengan cara-cara yang benar. Audit yang dilakukan ini tentu saja akan menghasilkan rekomendasi atas temuan yang ada dan digunakan sebagai acuan perbaikan atas perusahaan terkait. Hubungan antara audit operasional dengan kinerja perusahaan adalah bahwa audit operasional ini merupakan pendekatan yang

dilaksanakan untuk memenuhi kriteria yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Rafki Nazar (2018) audit operasional dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Dimana semakin tinggi tanggapan responden terhadap perhatian auditor pada hasil audit, maka tindak lanjut dari hasil audit yang diberikan akan berdampak positif terhadap perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Pengendalian Internal dan Kinerja Perusahaan

Pengendalian Internal adalah segala sesuatu yang meliputi struktur organisasi, semua metode dan alat-alat yang dikoordinasikan dan digunakan dalam perusahaan dengan tujuan menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mendorong efisiensi, dan membantu mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Komponen-komponen dalam Pengendalian Internal terdiri atas lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Winston Pontoh (2019), Nurul Mutmainnah (2016) dan Farsah Laitatul Maharani (2015) yang mengungkapkan bahwa audit operasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

METODE

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen dan satu variabel dependen yaitu variabel independen adalah audit operasional (X1), pengendalian internal (X2) dan variabel dependen (Y) adalah kinerja perusahaan.

1. Variabel Dependen/Terikat

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kinerja Perusahaan. Kinerja perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam menjalankan operasionalnya (Payamta, 2001 dalam Anita (2007). Indikator dari kinerja perusahaan terdiri dari peningkatan pendapatan, kualitas dan mutu, serta waktu pelayanan.

2. Variabel Independen

- a. Audit Operasional (X1) adalah audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi tersebut. Indikator dalam audit operasional adalah kualifikasi auditor, tujuan audit operasional, manfaat audit operasional, pelaksanaan audit operasional dan hasil audit operasional.
- b. Pengendalian Internal (X2) 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.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah bagian operasi dan pemasaran, bagian organisasi dan sumberdaya manusia, bagian food and beverage (f & b) serta bagian keuangan pada Hotel The City yang berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel dengan metode sampel jenuh (saturation sampling). Metode sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota menjadi sampel. Berdasarkan penjelasan tersebut dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 50 karyawan sama dengan populasinya. Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dengan mengadakan pengamatan terhadap dengan menggunakan kuesioner

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda yang persamaannya dapat dituliskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Kinerja Perusahaan

a = Konstanta Regresi

b₁ = Koefisien Regresi Audit Operasional

b₂ = Koefisien Regresi Pengendalian Internal

X₁ = Audit Operasional

X₂ = Pengendalian Internal

e = Kesalahan Regresi (regression error)

HASIL

Deskripsi Variabel Penelitian

Adapun deskripsi variabel dalam penelitian ini meliputi variabel independen (audit operasional dan pengendalian internal) dan variabel dependen (kinerja perusahaan). Uraian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai jawaban responden untuk setiap variabel penelitian ini. Hal ini dilakukan agar dengan mudah dapat mengetahui tanggapan umum responden terhadap variabel-variabel yang

diteliti. Untuk itu dibuat lima kategori skor terhadap jawaban responden dengan interval 0,80 yang didasarkan pada perhitungan berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai maksimal} - \text{nilai minimal}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan ini maka dibuat lima kategori seperti yang terdapat dalam tabel 4.4 berikut :

Tabel 1
Kriteria dan Interval Skor untuk Analisis Deskriptif

Kriteria	Interval Skor
Sangat Tidak Setuju	1,0 – 1,7
Tidak Setuju	1,8 – 2,5
Netral	2,6 – 3,3
Setuju	3,4 – 4,1
Sangat Setuju	4,2 – 5,0

Sumber : kuesioner, data diolah

Audit Operasional

Pada bahasan ini dijelaskan tentang hasil yang diperoleh dari kuisisioner yang diedarkan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang seberapa jauh tanggapan responden berkaitan dengan masing-masing pertanyaan pada variabel audit operasional.

Tabel 2
Deskripsi Variabel Audit Operasional

Pertanyaan	Min	Max	Distribusi Jawaban Responden								Mean
			5		4		3		2		
P ₁	3.00	5.00	24	48%	21	42%	5	10%	0	0%	4.38
P ₂	2.00	5.00	10	20%	19	38%	20	40%	1	2%	3.76
P ₃	3.00	5.00	11	22%	33	66%	6	12%	0	0%	4.10
P ₄	3.00	5.00	15	30%	32	64%	3	6%	0	0%	4.24
P ₅	3.00	5.00	6	12%	41	82%	3	6%	0	0%	4.06
Rata-rata Keseluruhan											4,11

Sumber: kuesioner, data diolah

Deskripsi variabel audit operasional menunjukkan bahwa nilai rata-rata keseluruhan item pertanyaan berada di atas empat (4,11). Artinya bahwa responden menyatakan setuju jika audit operasional dilaksanakan di perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dari 50 responden, sebanyak 24 orang atau 48% menyatakan sangat setuju, 21 orang atau 42% menyatakan setuju, dan 5 orang atau 10% netral. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan pertama (P_1) memiliki nilai 4,38 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa responden sangat setuju bahwa tujuan audit operasional sesuai dengan tujuan yang diinginkan perusahaan.
2. Dari 50 responden, sebanyak 10 orang atau 20% menyatakan sangat setuju, 19 orang atau 38% menyatakan setuju, dan 20 orang atau 40% netral serta 1 orang atau 2% menyatakan kurang setuju. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan kedua (P_2) memiliki nilai 3,76 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa responden setuju dalam menyikapi pentingnya audit operasional karena dapat memberikan manfaat.
3. Dari 50 responden, sebanyak 11 orang atau 22% menyatakan sangat setuju, 33 orang atau 66% menyatakan setuju, 6 orang lainnya atau 12% menyatakan sikap netral terhadap perlunya target pengerjaan kembali produk cacat. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan ketiga (P_3) memiliki nilai rata-rata 4,10 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa responden setuju bahwa pelaksanaan audit operasional berjalan sesuai dengan tahapannya.
4. Dari 50 responden, sebanyak 15 orang atau 30% menyatakan sangat setuju, 32 orang atau 64% menyatakan setuju, 3 orang lainnya atau 6% menyatakan sikap netral. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan keempat (P_4) memiliki nilai rata-rata 4,24 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa responden sangat setuju bahwa pelaksanaan audit operasional sesuai dengan tujuan yang diharapkan.
5. Dari 50 responden, sebanyak 6 orang atau 12% menyatakan sangat setuju, 41 orang atau 82% menyatakan setuju, 3 orang lainnya atau 6% menyatakan sikap netral. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan keempat (P_4) memiliki nilai rata-rata 4,00 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa responden setuju adanya laporan tertulis yang disampaikan kepada manajemen perusahaan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Pengendalian Internal

Pada bahasan ini dijelaskan tentang hasil yang diperoleh dari kuisioner yang diedarkan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang seberapa jauh tanggapan responden berkaitan dengan masing-masing pertanyaan pada variabel pengendalian internal.

Tabel 3
Deskripsi Variabel Pengendalian Internal

Pertanyaan	Min	Max	Distribusi Jawaban Responden								Mean
			5		4		3		2		
PX ₆	3.00	5.00	23	46%	20	40%	7	14%	0	0%	4.32
PX ₇	2.00	5.00	11	22%	18	36%	20	40%	1	2%	3.78
PX ₈	3.00	5.00	12	24%	32	64%	6	12%	0	0%	4.12
PX ₉	3.00	5.00	15	30%	30	60%	5	10%	0	0%	4.20
PX ₁₀	3.00	5.00	6	12%	40	80%	4	8%	0	0%	4.04
Rata-rata Keseluruhan											4,09

Sumber: kuesioner, data diolah

Deskripsi variabel pengendalian internal menunjukkan bahwa nilai rata-rata keseluruhan item pertanyaan sebesar 4,09. Artinya bahwa responden menyatakan setuju jika pengendalian internal dilaksanakan di perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dari 50 responden, sebanyak 23 orang atau 46% menyatakan sangat setuju, 20 orang atau 40% menyatakan setuju, dan 7 orang atau 14% netral. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan keenam (P₆) memiliki nilai 4,32 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa responden sangat setuju bahwa kehandalan terhadap laporan keuangan menunjukkan kinerja perusahaan yang semakin baik.
2. Dari 50 responden, sebanyak 11 orang atau 22% menyatakan sangat setuju, 18 orang atau 36% menyatakan setuju, dan 20 orang atau 40% netral serta 1 orang atau 2% menyatakan kurang setuju. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan ketujuh (P₇) memiliki nilai 3,78 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa responden setuju dalam menyikapi pentingnya kepatuhan karyawan terhadap aturan yang berlaku di perusahaan.
3. Dari 50 responden, sebanyak 12 orang atau 24% menyatakan sangat setuju, 32 orang atau 64% menyatakan setuju, 6 orang lainnya atau 12%. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan kedelapan (P₈) memiliki nilai rata-rata 4,12 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa karyawan memahami peran pengendalian internal perusahaan.
4. Dari 50 responden, sebanyak 15 orang atau 30% menyatakan sangat setuju, 30 orang atau 60% menyatakan setuju, 5 orang lainnya atau 10% menyatakan sikap netral. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan kesembilan (P₉) memiliki nilai rata-rata 4,20 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan karyawan sangat perlu memahami peranan pelaksanaan pengendalian internal sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

5. Dari 50 responden, sebanyak 6 orang atau 12% menyatakan sangat setuju, 40 orang atau 89% menyatakan setuju, 4 orang lainnya atau 8% menyatakan sikap netral. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan kesepuluh (P₅) memiliki nilai rata-rata 4,20 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan responden setuju bahwa komitmen dalam proses rekrutmen karyawan yang kompeten sesuai tujuan perusahaan.

Kinerja Perusahaan

Pada bahasan ini dijelaskan tentang hasil yang diperoleh dari kuisioner yang diedarkan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang seberapa jauh tanggapan responden berkaitan dengan masing-masing pertanyaan pada variabel kinerja perusahaan.

Tabel 4
Deskripsi Variabel Kinerja Perusahaan

Pertanyaan	Min	Max	Distribusi Jawaban Responden								Mean
			5		4		3		2		
P ₁₁	3.00	5.00	24	48%	21	42%	5	10%	0	0%	4.38
P ₁₂	2.00	5.00	10	20%	19	38%	20	40%	1	2%	3.76
P ₁₃	3.00	5.00	9	18%	34	68%	7	14%	0	0%	4.04
P ₁₄	3.00	5.00	15	30%	31	62%	4	8%	0	0%	4.22
P ₁₅	3.00	5.00	6	12%	41	82%	3	6%	0	0%	4.06
Rata-rata Keseluruhan											4,09

Sumber: kuesioner, data diolah

Deskripsi variabel kinerja perusahaan menunjukkan bahwa nilai rata-rata keseluruhan item pertanyaan sebesar 4,09. Artinya bahwa responden menyatakan setuju jika peningkatan kinerja perusahaan perlu mendapat perhatian utama. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dari 50 responden, sebanyak 24 orang atau 48% menyatakan sangat setuju, 21 orang atau 42% menyatakan setuju, dan 5 orang atau 10% netral. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan kesebelas (P₁₁) memiliki nilai 4,09 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa responden sangat setuju bahwa kinerja perusahaan dilakukan dengan meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan perusahaan.
2. Dari 50 responden, sebanyak 10 orang atau 20% menyatakan sangat setuju, 19 orang atau 38% menyatakan setuju, dan 20 orang atau 40% netral serta 1 orang atau 2% menyatakan kurang setuju. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan keduabelas (P₁₂) memiliki nilai 3,76 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa responden setuju jika kinerja perusahaan ditingkatkan jika waktu pelayanan diperhatikan secara baik.

3. Dari 50 responden, sebanyak 9 orang atau 18% menyatakan sangat setuju, 34 orang atau 68% menyatakan setuju, 7 orang lainnya atau 14%. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan ketigabelas (P_{13}) memiliki nilai rata-rata 4,04 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa kinerja perusahaan semakin baik jika strategi korporasi dilakukan dengan baik.
4. Dari 50 responden, sebanyak 15 orang atau 30% menyatakan sangat setuju, 31 orang atau 62% menyatakan setuju, 4 orang lainnya atau 8% menyatakan sikap netral. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan keempatbelas (P_{14}) memiliki nilai rata-rata 4,06 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa kinerja perusahaan meningkat dengan cara melakukan penghematan atau menekan biaya-biaya.
5. Dari 50 responden, sebanyak 6 orang atau 12% menyatakan sangat setuju, 40 orang atau 89% menyatakan setuju, 4 orang lainnya atau 8% menyatakan sikap netral. Dengan demikian secara rata-rata item pertanyaan kelimabelas (P_{15}) memiliki nilai rata-rata 4,06 yang jika dilihat dari tabel 1 menunjukkan responden setuju bahwa perlunya peningkatan pendapatan dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan.

Uji Kualitas Data

Setelah data dikumpulkan terlebih dahulu diseleksi kelengkapan untuk dianalisis, setelah itu langkah selanjutnya melakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas data. Pengujian validitas dan reliabilitas data dilakukan secara keseluruhan pada item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (**Ghozali, 2016**). Uji validitas item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas metode korelasi *pearson* dengan teknik *corrected item*. Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan *r table* pada tingkat signifikansi 0,05. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai positif dan r hitung $> r$ tabel maka item dinyatakan valid, sedangkan jika r hitung $< r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid (**Priyatno, 2012**).

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (**Ghozali, 2016**). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas teknik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6 (**Ghozali, 2016**). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas teknik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6 (**Ghozali, 2016**).

Tabel 5
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	Keterangan
Audit Operasional	P ₁	0.537	Valid	0.709	Reliabel
	P ₂	0.527	Valid	0.726	Reliabel
	P ₃	0.626	Valid	0.678	Reliabel
	P ₄	0.500	Valid	0.722	Reliabel
	P ₅	0.507	Valid	0.729	Reliabel
Pengendalian Internal	P ₆	0.482	Valid	0.701	Reliabel
	P ₇	0.549	Valid	0.679	Reliabel
	P ₈	0.505	Valid	0.691	Reliabel
	P ₉	0.505	Valid	0.691	Reliabel
	P ₁₀	0.528	Valid	0.697	Reliabel
Kinerja Perusahaan	P ₁₁	0.506	Valid	0.713	Reliabel
	P ₁₂	0.547	Valid	0.708	Reliabel
	P ₁₃	0.597	Valid	0.682	Reliabel
	P ₁₄	0.479	Valid	0.721	Reliabel
	P ₁₅	0.541	Valid	0.714	Reliabel
Nilai kritis korelasi = 0,237 Nilai kritis <i>cronbach alpha</i> = 0,60					

Sumber: kuesioner, data diolah

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel audit operasional (X1), pengendalian internal (X2) dan kinerja perusahaan (Y) mempunyai nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai kritisnya atau nilai r tabel 0,237 atau dapat dibuktikan juga dengan nilai probabilitas signifikansi yang lebih kecil dari α 0,05, sehingga butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis. Hasil uji reliabilitas yang disajikan menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* pada variabel sistem akuntansi manajemen memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih dari 0,6 sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Regresi

Penelitian ini menggunakan persamaan regresi berganda. Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada persamaan sebagai berikut :

Tabel 6
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi		r	thitung	Sig.
	B	Std. Error			
Audit Operasional (X1)	0,644	0,100	0,979	6,476	0,000
Pengendalian Internal (X2)	0,325	0,102	0,967	3,180	0,003
Konstanta (a) = 0,625 R Simultan = 0.983 R Square Simultan = 0.966 r tabel = 0,237 t tabel = 2,01 Sig. F = 0,000 Variabel Dependen (Y) = Kinerja Perusahaan					

Sumber: kuesioner, data diolah

Dari tabel di atas dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,625 + 0,644X_1 + 0,325X_2$$

Informasi yang diperoleh dari persamaan regresi linier sederhana di atas adalah bahwa:

1. Konstanta (a) sebesar 0,625 menunjukkan besarnya tingkat kinerja perusahaan, jika variabel bebas atau audit operasional dan pengendalian internal yang mempengaruhi nilainya dianggap 0.
2. Koefisien regresi audit operasional bernilai positif sebesar 0,644 menunjukkan bahwa variabel X1 (audit operasional) berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Artinya bahwa jika audit operasional diterapkan dengan baik, maka akan meningkatkan pula kinerja perusahaan (Hotel The City Ambon).
3. Besarnya koefisien audit operasional dengan kinerja perusahaan ($r = 0,979$) atau koefisien determinasi ($r^2 = 0,9584$). Ini menunjukkan bahwa jika pengendalian internal dianggap sateris paribus, maka secara parsial kemampuan pengaruh variabel audit operasional terhadap kinerja perusahaan sebesar 95,84% dan sisanya 4,56% dipengaruhi oleh faktor lain. Artinya bahwa pengaruh positif yang ditunjukkan oleh audit operasional terhadap kinerja perusahaan dinyatakan tinggi.

4. Untuk menguji adanya pengaruh signifikan antara variabel audit operasional (X_1) terhadap kinerja perusahaan (Y) pada Hotel The City, maka berdasarkan uji signifikansi dimana nilai sig. $X_1 = 0.000 < \text{dari } \alpha 0,05$. Hal ini juga sejalan dengan nilai t hitung = 6,476 dibandingkan dengan nilai t tabel (pada $\alpha 5\%$) menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel = 2.01. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel, maka pengaruh positif dari variabel independen terhadap variabel dependen ternyata signifikan. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini terbukti kebenarannya. Kesimpulan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dipakai sebagai referensi penelitian ini.
5. Koefisien regresi pengendalian internal bernilai positif sebesar 0,325 menunjukkan bahwa variabel X_2 (pengendalian internal) berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Artinya bahwa jika pengendalian internal diterapkan dengan baik, maka akan meningkatkan pula kinerja perusahaan (Hotel The City Ambon).
6. Besarnya koefisien pengendalian internal dengan kinerja perusahaan ($r = 0,967$) atau koefisien determinasi ($r^2 = 0,9351$). Ini menunjukkan bahwa jika audit operasional dianggap *satis paribus*, maka secara parsial kemampuan pengaruh variabel pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan sebesar 93,51% dan sisanya sebesar 6,49% dipengaruhi oleh faktor lain. Artinya bahwa pengaruh positif yang ditunjukkan oleh pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan dinyatakan tinggi.
7. Untuk menguji adanya pengaruh signifikan antara variabel pengendalian internal (X_2) terhadap kinerja perusahaan (Y) pada Hotel The City, maka berdasarkan uji signifikansi dimana nilai sig. $X_2 = 0.003 < \text{dari } \alpha 0,05$. Hal ini juga sejalan dengan nilai t hitung = 3,180 dibandingkan dengan nilai t tabel (pada $\alpha 5\%$) menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel = 2.01. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel, maka pengaruh positif dari variabel independen terhadap variabel dependen ternyata signifikan. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini terbukti kebenarannya. Kesimpulan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dipakai sebagai referensi penelitian ini.
8. Koefisien determinasi secara simultan (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2013:97). Nilai koefisien determinasi secara simultan adalah 0,966 atau 96,6% yang berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen 96,6% dan sisanya sebesar 3,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan

Berdasarkan pada tabel 6, diperoleh t hitung (6,476) > t tabel (2,01) dan sig. (0,000) < 0,05. Dapat dilihat bahwa nilai dari t hitung > t tabel dan sig t < 0,05, maka hasil dari penelitian ini adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu variabel audit operasional berpengaruh signifikan atau nyata terhadap kinerja perusahaan Hotel The City Ambon. Dengan demikian audit operasional penting dilakukan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas operasi Hotel The City Ambon.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kuamayadi (2009) memberikan indikasi bahwa audit operasional dianggap suatu faktor penting dalam menjaga konsistensi dan relevansi strategi yang ditetapkan. Dalam implementasi strategi tersebut tiga komponen yang dapat mendukung tercapainya penerapan strategi yaitu program, anggaran, dan prosedur.

Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan

Berdasarkan pada tabel 6, diperoleh t hitung (3,180) > t tabel (2,01) dan sig. (0,003) < 0,05. Dapat dilihat bahwa nilai dari t hitung > t tabel dan sig t < 0,05, maka hasil dari penelitian ini adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu variabel pengendalian internal berpengaruh signifikan atau nyata terhadap kinerja perusahaan Hotel The City Ambon. Dengan demikian pengendalian internal penting dilakukan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mendorong efisiensi, dan membantu mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Winston Pontoh (2019), Nurul Mutmainnah (2016) dan Farsah Laitatul Maharani (2015) yang mengungkapkan bahwa pengendalian internal mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Perusahaan, dapat disimpulkan:

1. Audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada Hotel The City Ambon, artinya pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal dijalankan dengan baik akan meningkatkan kinerja perusahaan secara baik pula.

2. Besarnya koefisien determinasi parsial maupun simultan (*r square*) berada di atas 90% menunjukkan bahwa kemampuan pengaruh dari audit operasional dan pengendalian internal baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja perusahaan dalam hal ini Hotel The City Ambon sangat besar.
3. Berdasarkan uji signifikansi baik secara parsial maupun simultan menunjukkan bahwa nilai nilai sig. lebih kecil dari *alpha* 0,05. Hal ini juga sejalan dengan nilai t hitung dan F hitung yang lebih besar dari t tabel dan F tabel, maka pengaruh positif yang variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan simultan ternyata signifikan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, maka beberapa saran yang dapat diberikan :

1. Sehubungan dengan audit operasional dan pengendalian internal yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, maka pimpinan perusahaan sebaiknya terus meningkatkan penerapan audit operasional dan pengendalian internal agar kinerja perusahaan terus ditingkatkan, karena audit operasional dan pengendalian internal adalah sistem yang dapat mengontrol perencanaan, koordinasi dan pengendalian aktivitas dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan.
2. Sesuai hasil analisis bahwa audit operasional dan pengendalian internal mampu mempengaruhi peningkatan kinerja perusahaan, maka diharapkan dalam menerapkan audit operasional dan pengendalian internal perlu pula meninjau secara bertahap tentang perubahan kondisi yang terjadi dalam rangka membuat keputusan terkait dengan perencanaan, koordinasi dan pengendalian untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. (2006). Auditing (Pemeriksaan Akuntan) oleh Kantor Akuntan Publik Edisi ketiga. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Amin Widjaja (2016:16). Tanya Jawab Seputar Audit Operasional. Jakarta: Harvarindo.
- Andayani, Wuryan. 2008. Audit Internal. Edisi ke 1. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Anonymous, [www.e-jurnal.com/2015/12/pengaruha/udit operasional dan pengendalian internal terhadap efektifitas pelayanan](http://www.e-jurnal.com/2015/12/pengaruha/udit%20operasional%20dan%20pengendalian%20internal%20terhadap%20efektifitas%20pelayanan).
- Anonymous, www.scribd.com/document/32862018/auditoperasional

- Anonymous, <https://www.psychologymania.com/2013/05/manfaat-audit-operasional.html>
- Anonymous, <https://www.warsidi.com/2016/03/pengendalian-internal-intern-control-definisi-komponen-prinsip-coso-arti-pengertian-apa-yang-dimaksud.html>
- Arens, A. Alvin, Randal J. Elder, Mark S. Beasley, dan Amir Abadi Yusuf (2007). *Jasa Audit dan Assurance: Pendekatan Terpadu (Adaptasi Indonesia)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewi, Permata Sarita. (2012). Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta. *Jurnal*.
- Farisa Lailatul Maharani (2015). Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Pelayanan Medis di Rumah Sakit Jember Klinik. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, Volume 13 Nomor 2 Tahun 215.
- Heri. 2011. *Auditing I Dasar-Dasar Pemeriksaan Akuntansi*. Edisi Pertama Kencana. Jakarta.
- Irham, Fahmi. (2010:3), *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Salemba Empat
- Mohammad Rafki Nazar, Djusnimar Zutilisna. (2018). *Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Hotel Inna Bali)*.
- Nurul Mutmainnah, (2016). *Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Efektifitas Pengelolaan Kas pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sinjai*. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi universitas Negeri Makassar, 2016.
- Sawyers, B. Lawrence, Dittenhofer, A. Moritimer, Scheiner, H. James. (2006). *Internal Auditing*, The Institute of Internal Auditors, Buku 3, Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat.
- Winston Pontoh (2019). *Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Hotel Grand Puri*. Manado. *Jurnal*.
- Yayasan pendidikan Internal Audit. (2008). *Pengendalian Internal & Manajemen Risiko*. Jakarta : YPIA.