

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pariwisata di Indonesia didefinisikan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 tahun 1990 yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Berkembangnya pariwisata di Indonesia mengakibatkan berkembang pula bisnis-bisnis yang berkaitan dengan pariwisata itu sendiri, diantaranya bisnis perhotelan. Hotel adalah seluruh atau sebagian bangunan yang digunakan untuk pelayanan kamar, makanan dan minuman serta rekreasi yang dikelola dengan tujuan komersil. Usaha hotel adalah usaha jasa pelayanan atau disebut *hospitality service*. Sebagai penjual jasa, hotel harus menyediakan tiga hal yaitu fasilitas-fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang terampil untuk melayani dan pengelolaan secara profesional. Jika ketiga hal tersebut terpenuhi maka masyarakat pengguna jasa pelayanan hotel akan merasa puas (Darmo, 2003 :1).

Hotel Inna Bali merupakan salah satu hotel internasional pertama dan merupakan peninggalan Belanda di Bali, yang telah didirikan sejak tahun 1927. Hotel ini merupakan salah satu anak perusahaan PT Hotel Indonesia Natour (Persero). Hotel Inna Bali dibangun oleh Belanda pada tahun 1927, dioperasikan pada tahun 1928 dan diserahkan oleh pihak Belanda kepada pemerintah Indonesia pada 1956. Hotel Inna Bali menjadi bagian *historical* dari Kota Denpasar dan menjadi satu di antara destinasi wisata dari Denpasar *Heritage City Tour* yang diadakan oleh Pemerintah Kota Denpasar. Hotel Inna Bali berorientasi pada kegiatan *meeting and bussiness* sebagai sumber penghasilan utama. Kegiatan *meeting and bussiness* dipilih sebagai fokus utama dikarenakan lokasi hotel yang berada di tengah kota Denpasar yang merupakan pusat pemerintahan dan pusat perkantoran (<http://bali.tribunnews.com>).

Hotel Inna Bali memiliki slogan atau *positioning statement* untuk eksternal perusahaan yaitu “*Hotel with Unique Cordiality*” yang berarti Hotel yang

mempunyai ciri khas keramahan yang akan menyambut tamu-tamu atau pengguna jasa akomodasi Hotel Inna Bali dengan baik. Sedangkan slogan atau *positioning statement* untuk internal perusahaan yaitu “Anda segalanya bagi Kami” yang mempunyai makna “memiliki” para tamu-tamu atau pengguna jasa akomodasi dan akan melayani dengan sepenuh hati.

Dalam mencapai tujuan perusahaan, Hotel Inna Bali memiliki visi dan misi tertentu yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya, yaitu:

1. Visi Perusahaan

Perusahaan jaringan perhotelan bertaraf Internasional, berbudaya dan berkepribadian Indonesia, dengan keuntungan optimal yang terbesar serta tersebar di Nusantara.

2. Misi Perusahaan

- a. Menyediakan jasa perhotelan dan jasa-jasa pariwisata lain yang berkualitas dalam rangka menunjang program pariwisata Nasional.
- b. Mengembangkan segmentasi pasar utama yang sudah ada dari Wisatawan mancanegara, namun tetap meningkatkan wisatawan nusantara.
- c. Penggabungan PT Hotel Indonesia Internasional dan PT Natour memperkuat dan memperluas jaringan hotel yang semula berada di lima propinsi menjadi tujuh propinsi, salah satunya adalah Hotel Inna Bali.

Dalam bisnis perhotelan, manajemen harus senantiasa berusaha untuk mengarahkan seluruh kegiatan yang dilakukan agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memastikan efektivitas dan efisiensi pada perusahaan yang dapat diukur melalui kegiatan pengauditan. Audit yang dilakukan atas kegiatan operasi perusahaan disebut audit operasional. Audit operasional merupakan audit atas operasi yang dilaksanakan dari sudut pandang manajemen untuk menilai ekonomi, efisiensi dan efektivitas dari setiap dan seluruh operasi, terbatas hanya pada keinginan manajemen. Dengan adanya audit

operasional, maka pengendalian internal perusahaan dapat ditelaah untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan telah memadai dan berjalan dengan semestinya (Widjaja, 2001:1).

Pemilihan Hotel Inna Bali sebagai objek penelitian penulis karena Hotel Inna Bali yang merupakan salah satu objek *historical* dalam destinasi *Heritage City Tour* Kota Denpasar seharusnya 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 terutama perhotelan juga semakin meningkat. Peningkatan kinerja ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa kegiatan operasional dalam perusahaan telah berjalan dengan efisien, ekonomis, dan efektif melalui kegiatan audit operasional dan pengendalian internal. Kegiatan audit operasional akan membantu menilai kinerja dengan membandingkan kegiatan organisasi dengan tujuan, seperti kebijakan, standar, dan sasaran organisasi yang ditetapkan manajemen serta dengan kriteria penilaian yang sesuai (Tunggal, 2016;16). Sedangkan pengendalian internal 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 tindakan perbaikan apabila terjadi penyimpangan (Sawyers, 2005;59). Tercapainya pengendalian internal perusahaan yang didukung dengan audit operasional yang baik tentu saja akan meningkatkan produktivitas serta kinerja perusahaan (Widjaja, 2001:2).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sejalan dengan era globalisasi dan berkembangnya dunia usaha muncul banyak masalah yang akan dihadapi oleh suatu perusahaan dalam persaingan usaha yang semakin kompetitif dan kompleks, sehingga keadaan ini menuntut para pemimpin atau manajemen perusahaan agar dapat mengelola kegiatan perusahaannya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Usman, 2013).

Perusahaan yang dinilai sehat akan terlihat baik 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 ketiga dimensi ini maka kinerja perusahaan akan terlihat sehat ataupun tidak sehat karena di dalam tiga dimensi tersebut dapat diketahui tingkat likuiditas, solvabilitas, profitabilitas, dan tingkat stabilitas usaha (Pranoto, 2011).

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).

Pada Hotel Inna Bali terdapat beberapa bagian yang harus diperhatikan karena sangat menunjang kinerja perusahaan, yaitu bagian operasi dan pemasaran, bagian organisasi dan sumber daya manusia, bagian *food and beverage* (f&b) serta bagian keuangan. Beberapa bagian di atas sangat mempengaruhi tercapainya realisasi kinerja yang ingin dicapai pada setiap periode. Strategi manajemen yang tepat dan sesuai sangat dibutuhkan dalam pengelolaan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan yaitu memperoleh laba. Meningkatnya laba dan kualitas produk dan jasa serta pelayanan perusahaan juga tidak lepas dari pengaruh kinerja perusahaan yang baik. Kinerja perusahaan dikatakan baik apabila perusahaan mampu mengatur serta mengembangkan sumber daya yang dimiliki dan mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Citrawati, 2011:2).

Pernyataan tentang target yang ditetapkan perusahaan tercermin dalam visi, didukung dengan definisi yang diungkapkan oleh Kotler yang mengemukakan bahwa visi adalah pernyataan tentang tujuan organisasi yang diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan, kebutuhan yang dapat diatasi, nilai-nilai yang diperoleh serta aspirasi dan cita-cita masa depan. Sedangkan pernyataan tentang tujuan perusahaan tercermin dalam misi juga didukung dengan definisi

yang diungkapkan oleh Wheelen yang mengemukakan bahwa misi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi perusahaan yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan pada masyarakat atau konsumen, baik jasa ataupun produk (Wibisono: 2006, 46).

Penelitian terhadap pengaruh audit operasional dan pengendalian internal telah banyak dilakukan. Pada penelitian ini penulis menggunakan acuan utama yang ditulis oleh Rudi Pratono. Perbedaan penelitian penulis terhadap jurnal acuan tersebut terdapat pada variabel penelitian yang berbeda. Pada penelitian kali ini penulis menggunakan dua variabel bebas, yaitu audit operasional dan pengendalian internal serta variabel terikat yaitu kinerja perusahaan. Pada jurnal acuan tersebut variabel yang diteliti adalah evaluasi efektivitas pelaksanaan audit operasional sebagai variabel bebas dan aktivitas pelayanan jasa penginapan sebagai variabel terikat. Alasan penulis menambah variabel penelitian yaitu pengendalian internal karena selain audit operasional, suatu organisasi juga membutuhkan suatu pengendalian baik dari dalam maupun luar perusahaan yang dapat mengendalikan dan mengawasi berbagai kegiatan 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 juga memastikan bahwa hasil rekomendasi dan evaluasi dalam tata kelola perusahaan akan ditindaklanjuti oleh pihak manajemen organisasi (Permatasari,2012).

Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kinerja perusahaan dipilih karena penulis ingin mengetahui lebih dalam tentang performa yang dihasilkan perusahaan ketika audit operasional dan pengendalian internal di perusahaan tersebut sudah dilaksanakan dengan maksimal. PT Hotel Indonesia Nator sebagai perusahaan BUMN yang memiliki beberapa unit di Jawa, Bali, dan Sumatera senantiasa harus selalu melakukan pemantauan atau pengukuran melalui kegiatan pengauditan demi tercapainya tujuan perusahaan. Kegiatan audit operasional akan dipimpin oleh seorang *Chief Internal Audit* yang bertanggung jawab atas pemeriksaan atau audit internal untuk laporan keuangan baik kantor pusat maupun unit usaha serta pemeriksaan terhadap sistem prosedur yang diterapkan minimal 2 kali dalam

setahun. *Chief Internal Audit* bersama para auditor akan merumuskan dan memberikan masukan pemecahan masalah temuan audit dengan melakukan analisa yang tepat dan akurat. Hasil dari kegiatan *monitoring* dan evaluasi yang dilakukan akan memberikan hasil audit internal, kemudia akan berkoordinasi dengan pihak terkait (unit) dalam mempersiapkan usulan solusi bagi hasil temuan (rekomendasi) (PT Hotel Indonesia Natour, 2016).

Pada Hotel Inna Bali di Denpasar sesuai dengan data internal audit PT. Indonesia Natour Persero 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 yaitu bagian operasi dan pemasaran, bagian organisasi dan sumber daya manusia, bagian *food and beverage* (f&b) serta bagian keuangan. Artinya terdapat kelemahan manajemen dalam hal pengendalian internal sehingga perwujudan dari rekomendasi hasil audit belum ditindaklanjuti yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Contoh rekomendasi hasil audit operasional yaitu masih terdapat hal-hal yang belum sesuai dengan prinsip pengendalian internal yang baik mengenai posisi jabatan yang belum terisi yaitu: *Accounting Office Manager*, *Restaurant and Bar Manager* dan *Sales Executive*. Selain itu terdapat pula sejumlah karyawan yang mengisi posisi strategis dengan status Karyawan Kotrak Waktu Tertentu (KKWT) selama tujuh tahun yaitu: *Bookeeper*, *Income Audit*, *Account Payable*, dan *Material and Property Control Clerk*. Contoh lain berdasarkan hasil pemeriksaan terdapat kondisi bangunan dan peralatan yang sudah memerlukan perbaikan antara lain ruangan seperti kamar no 5, 6, 9 dan *kitchen*, *closet* dibeberapa kamar seperti kamar no 6, 9, 17, 39,40, 51, 52, dan 53, dan lampu teras yang redup pada kamar hotel. Rekomendasi dari hasil audit tersebut belum ditindaklanjuti oleh pihak manajemen, sehingga mengakibatkan tidak adanya peningkatan kinerja perusahaan di tahun 2015 bahkan sangat jauh dari yang dianggarkan.

Selain itu penurunan kinerja perusahaan juga tercermin dari penurunan kinerja marketing pada periode Januari s/d April 2015. Pada Januari s/d April 2015

secara umum belum optimal karena masih berada di bawah anggaran yakni 52,19% dan terdapat penurunan kinerja dari tahun lalu sebesar 12,89% baik dari sisi *total revenue*, *room occupancy*, *room night sold*, *average room rate*, *total cover*, dan *average food cover*. Penyebab dari belum optimalnya pencapaian kinerja ini karena faktor *guest arrival* yang seharusnya terjadi kecenderungan peningkatan yang cukup signifikan pada pasar Amerika, Eropa, Asia, Jepang dan Australia terhadap anggaran dan realisasi di periode yang sama di tahun lalu. Namun kondisi pada tahun 2015 di periode tersebut terjadi penurunan dan tidak tercapainya anggaran maupun realisasi pada pasar Amerika, Eropa, Asia, Jepang, Australia dan juga segmen pasar domestik.

Dari beberapa penjabaran di atas, maka tidak adanya peningkatan kinerja perusahaan dapat digambarkan secara garis besar dengan tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Tabel Pendapatan Hotel Inna Bali
Periode Januari s/d April 2015

Dalam Ribuan (000)

<i>Description</i>	<i>Real 2014</i> Rp.	<i>Budget 2015</i> Rp.	<i>Real 2015</i> Rp.
<i>Room</i>	585,044	807,799	508,204
<i>Food</i>	940,372	2,088,711	808,005
<i>Beverage</i>	54,628	422,535	44,608
<i>F&B Other</i>	0	0	0
<i>Telp</i>	1,184	704	124
<i>OOD</i>	27,446	25,594	21,057
<i>Rental</i>	28,405	30,079	28,792
<i>Other Income</i>	15,873	16,628	29,178
TOTAL	1,652,952	3,012,050	1,439,968

Sumber: Laporan Hasil Pemeriksaan Hotel Inna Bali

Berdasarkan hasil *review* terhadap laporan hasil kinerja unit Inna Bali

sampai dengan April 2015, pencapaian total pendapatan dalam ribuan (000) sebesar Rp.1,439,968,- sedangkan anggarannya sebesar Rp.3,012,050 sehingga secara *absolute* masih berada di bawah anggaran sebesar Rp.1,572,082,- atau secara presentase sebesar (52,19%) dan terhadap pencapaian bulan yang sama di tahun lalu juga lebih kecil yaitu sebesar Rp.212,984- atau sebesar (12,89%)

Selain dari sisi pendapatan, kinerja yang belum cukup baik dari Hotel Inna Bali juga ditunjukkan dengan kecilnya nilai presentase dari tingkat hunian hotel bintang di Sanur dan Denpasar yang diperolehnya. Berdasarkan informasi dari Dinas Pariwisata Kota Denpasar Hotel Inna Bali memiliki tingkat hunian yang rendah dengan rata-rata hunian perbulan selama setahun pada tahun 2015 adalah 26,84% dan rata-rata tingkat hunian hotel bintang di Sanur dan Denpasar Kota pada tahun 2015 adalah 54,34%. Artinya tingkat hunian Hotel Inna Bali berada jauh di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun Hotel Inna Bali telah dijadikan *historical city tour* oleh Pemerintah Kota Denpasar, kinerja Hotel Inna Bali belum menunjukkan hasil yang signifikan. Dengan adanya kejadian seperti ini maka Hotel Inna Bali perlu meningkatkan efektivitas pengendalian internal yang merupakan kelanjutan dari audit operasional yang telah dilakukan agar temuan yang berujung pada rekomendasi untuk memperbaiki kinerja perusahaan dapat ditindak lanjuti. Audit operasional dan pengendalian yang dilakukan juga harus dapat memastikan bahwa kinerja dari Hotel Inna Bali tersebut telah sesuai dengan ketentuan, kebijakan dan peraturan yang ada dalam perusahaan, serta untuk mengetahui bahwa kegiatan operasional perusahaan telah lebih baik daripada masa sebelumnya, dan menentukan bahwa perusahaan ini serta aktivitas atau programnya telah dikelola secara ekonomis, efektif dan efisien. Kinerja yang baik yang telah sesuai dengan ketentuan, kebijakan, dan peraturan yang ada dalam perusahaan akan meningkatkan laba dalam perusahaan. Selain itu dengan kinerja yang baik, tingkat hunian kamar yang rendah juga dapat meningkat karena citra dan pelayanan dari segi fasilitas maupun service juga akan terevaluasi dengan baik.

Audit operasional secara umum merupakan suatu kegiatan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas setiap bagian dari prosedur dan metode operasi organisasi. Audit operasional dilakukan untuk menilai efektivitas dan

efisiensi kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. 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. Audit operasional berfokus pada evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas organisasi. 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).

Dari hasil penelitian terdahulu oleh Fathin Hanifati (2015) dengan judul Penerapan Audit Operasional dalam Menunjang Efisiensi dan Efektifitas Produksi menyimpulkan bahwa dengan menggunakan audit operasional dapat diketahui penyebab ketidakefisien dan ketidakefektifan pada proses produksi yaitu: faktor keterlambatan bahan baku, sumber daya manusia yang tidak mampu mengimbangi laju mesin produksi serta metode pembuatan produk yang kurang benar, dan maintenance tiba-tiba mengalami trouble, sehingga perlu dilaksanakan perbaikan dan mengakibatkan tertundanya proses produksi.

Sementara itu penelitian yang juga dilakukan oleh Bellina Wuwungan, Linus Ampang Pasasa, dan Bobby Wiryawan Saputra (2014) dengan judul Pengaruh Audit Operasional dan Implementasi Strategi terhadap Efektivitas Penjualan pada PT X bertujuan untuk memperlihatkan efektivitas penjualan dapat dipengaruhi oleh audit operasional dan implementasi strategi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan efektivitas penjualan dapat dipengaruhi oleh audit operasional dan implementasi strategi.

Penelitian terdahulu yang juga dilakukan dengan judul Peranan Audit Operasional Sumber Daya Manusia terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan pada PT Mekar Langgeng yang dilakukan oleh Dessy Herlisnawati dan Asep Heri (2013) menyimpulkan bahwa pada PT Mekar Laggeng, audit operasional sumber daya manusia dilakukan oleh auditor yang kompeten dan memiliki latar belakang pendidikan formal yang sesuai dengan tugasnya. Dalam penilaian kinerja karyawan PT Mekar Langgeng, telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Audit operasional sumber daya manusia berpengaruh terhadap efektivitas

kinerja karyawan.

Sementara itu penelitian dengan judul Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi Empiris Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang) oleh Nova Wahyuningsih, Abdul Halim, dan Retno Wulandari (2016) mengungkapkan bahwa audit operasional adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis. Hasil analisis menunjukkan bahwa audit operasional berhubungan terhadap efektivitas penjualan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang.

Selain audit operasional, suatu organisasi juga membutuhkan suatu pengendalian yang dapat mengendalikan dan mengawasi berbagai kegiatan 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 menurut *American Institute of Certified Public Accountant (AICPA)* yang dikutip oleh YPIA (Yayasan Pendidikan Internal Audit) (2008:4), 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.

Pengendalian Internal adalah suatu sistem usaha atau sistem sosial yang dilakukan perusahaan yang terdiri dari struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran untuk menjaga dan mengarahkan jalan perusahaan agar bergerak sesuai dengan tujuan dan program perusahaan dan mendorong efisiensi serta dipatuhinya kebijakan manajemen. Tujuan pengendalian internal adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi, sistem pengendalian internal dilakukan untuk melindungi harta atau aktiva organisasi dan pencatatan pembukuannya, sistem pengendalian internal digunakan untuk mengecek kecermatan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi usaha dan mendorong ditaatinya kebijakan manajemen

yang telah ditetapkan (Bastian, 2009:54).

Menurut Arens et al (2008:322) terdapat lima komponen pengendalian internal COSO yang terdiri atas: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta Pengawasan. Pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan dibuktikan dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zulkarnain Usman (2013) dengan judul Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi kasus Pada PT Mnc Sky Vision Cabang Gorontalo) dilakukan untuk mengetahui pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan pada PT Mnc Sky Vision Cabang Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT Mnc Sky Vision Cabang Gorontalo.

Sementara penelitian terdahulu oleh Sally Wijaya dan Iswandi (2012) dengan judul Peranan Audit Internal dalam Menunjang Efektifitas Pengendalian Internal Persediaan (Studi Kasus pada PT Duta Indah Sejahtera) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh audit internal dalam menunjang efektifitas pengendalian internal persediaan barang yang dilakukan oleh PT Duta Indah Sejahtera. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa audit internal sebagai alat bantu manajemen dalam menunjang efektifitas pengendalian internal persediaan barang pada PT. Duta Indah Sejahtera mempunyai peran yang sangat penting.

Penelitian terdahulu oleh Intan Permatasari (2012) dengan judul Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Rumah Sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat jalan, sementara itu secara parsial audit operasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat jalan dan pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat jalan. Sementara penelitian terdahulu lain yang dilakukan oleh Eka Kartika Sari dan Nur Handayani (2015) dengan judul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern terhadap Akuntabilitas Kinerja menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi

informasi dan pengendalian intern berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas kinerja. Pengendalian intern berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas kinerja serta variabel independen dalam penelitian ini mampu mempengaruhi variabel dependen.

Berdasarkan inkonsistensi yang terjadi, maka penulis menggunakan Teori Penetapan Tujuan (*Goal Theory*) yang dikemukakan oleh Edwin Locke sebagai pacuan. Teori ini menegaskan bahwa individu dengan tujuan yang lebih spesifik dan menantang, kinerjanya akan lebih baik dibandingkan dengan tujuan yang tidak jelas, seperti tujuan mudah yang spesifik atau tidak ada tujuan sama sekali. Terdapat dua kategori tindakan yang diarahkan oleh tujuan (*goal-directed action*) yaitu : *no-consciously goal directed dan consciously goal directed atau purposeful actions*. Teori penetapan tujuan mengasumsikan bahwa ada suatu hubungan langsung antara definisi dari tujuan yang spesifik dan terukur dengan kinerja, jika manajer mengetahui apa sebenarnya tujuan yang ingin dicapai oleh mereka, maka mereka akan lebih termotivasi untuk mengerahkan usaha yang dapat meningkatkan kinerja mereka. Tujuan yang memiliki tantangan biasanya diimplementasikan dalam output dengan level yang spesifik yang harus dicapai. Dengan adanya tujuan yang jelas dari seorang auditor dalam melaksanakan pekerjaan profesionalnya, yaitu untuk memberikan jasa audit yang berkualitas, maka dipastikan seorang auditor akan berusaha meningkatkan kompetensi dan juga independensi yang harus ada dalam diri seorang auditor (Nadhiroh, 2010).

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penulis melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Audit Operasional, dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Hotel Inna Bali).”

1.3 Rumusan Masalah

Kinerja perusahaan adalah sesuatu yang dihasilkan oleh perusahaan dalam periode tertentu mengacu pada standar yang ditetapkan perusahaan yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empiris perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati sehingga menunjukkan pencapaian yang diperoleh perusahaan. Kinerja perusahaan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau

sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Sudarmanto, 2009).

Kinerja perusahaan di Hotel Inna Bali pada periode tahun 2014 hingga 2015 mengalami penurunan yang signifikan. Berdasarkan data audit internal PT. Indonesia Natour Persero bahwa dalam pelaksanaan audit operasional yang didukung dengan adanya pengendalian internal dalam perusahaan, masih banyak ditemukan rekomendasi dari hasil audit yang belum ditindak lanjuti yang berakibat terhadap penurunan pendapatan dalam perusahaan. Hal tersebut seharusnya tidak terjadi mengingat Hotel Inna Bali menjadi bagian *historical* dari Kota Denpasar dan menjadi satu di antara destinasi wisata dari Denpasar *Heritage City Tour* yang diadakan oleh Pemerintah Kota Denpasar yang seharusnya membuat Hotel Inna Bali menjadi salah satu tujuan utama penginapan bagi wisatawan. Artinya terdapat kelemahan manajemen dalam hal pengendalian internal sehingga rekomendasi dari hasil audit yang diberikan belum ditindaklanjuti dan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bermaksud menguji hubungan antara audit operasional, pengendalian internal, audit eksternal dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan. Pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana audit operasional, pengendalian internal dan kinerja perusahaan pada Hotel Inna Bali?
2. Bagaimana pengaruh audit operasional, dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan Hotel Inna Bali secara simultan?
3. Bagaimana pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan Hotel Inna Bali secara parsial?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui audit operasional, pengendalian internal, dan kinerja perusahaan pada Hotel Inna Bali.
2. Untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan di Hotel Inna Bali secara simultan.
3. Untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan di Hotel Inna Bali secara parsial.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi untuk penelitian berikutnya yang berkenaan dengan peningkatan kinerja perusahaan.

1.6.2 Aspek Praktis

Kegunaan praktis yang ingin dicapai dalam penerapan pengetahuan sebagai hasil penelitian yang telah dilakukan adalah bagi Hotel Inna Bali, penelitian ini diharapkan dapat memberikan input alternatif manajerial terhadap berbagai pertimbangan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara signifikan untuk selanjutnya digunakan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam bidang keuangan terutama dalam audit operasional, pengendalian internal, dan audit eksternal perusahaan.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis membatasi beberapa hal untuk memfokuskan penelitian ini. Batas ini dilakukan agar penelitian tidak menyimpang dari arah dan tujuan serta dapat diketahui sejauh mana hasil penelitian dapat dimanfaatkan. Batasan dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan satu variabel dependen (terikat) dan dua variabel independen (bebas). Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kinerja perusahaan. Sedangkan variabel independen

(bebas) dalam penelitian ini adalah audit operasional dan pengendalian internal.

2. Objek pada penelitian ini yaitu Hotel Inna Bali.

1.8 Sistematika Penulisan Akhir

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB II TINJAUAN PUSTAKAN DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab Tinjauan Pustaka dan Lingkup Penelitian berisi tentang teori terkait penelitian dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab Metode Penelitian berisi tentang karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas atau Trustworthiness dan teknik analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab Kesimpulan dan Saran berisi tentang kesimpulan yang diberikan berkaitan dengan penelitian ini dan saran yang akan diberika

Halaman ini sengaja dikosongkan