

## **LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB HAMBATAN PADA  
*CONTROL SELF ASSESMENT* TINGKAT TRANSAKSIONAL  
DI PT. TELKOM BANDUNG TAHUN 2010**

Nama : Bobby Hera Sagita  
NPM : C 080131002  
Program : MM COOP 13

Bandung, 27 Juni 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr.Hiro Tugiman,Drs,Ak.,QIA,CRM

Dr.Norita,Akt, Msi

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana, Magister, dan Doktor) baik di Institut Manajemen Telkom maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 27 Juni 2011

Yang membuat pernyataan,

Boby Hera Sagita

C 080131002

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb.

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, sumber ilmu pengetahuan dan kebenaran serta teruntuk Rasulullah Muhammad SAW.

Berkat rahmat dan ridho-Nya akhirnya penulis mampu menyelesaikan tesis yang berjudul “**Analisis Faktor Penyebab Hambatan Pada Control Self Assessment Tingkat Transaksional Di PT.Telkom Pada Tahun 2010**”. Dalam penulisan tesis ini penulis ingin menginformasikan penulisan selesai tanggal 1 september 2010 sudah masuk BAAK dan menunggu disidangkan dikarenakan belum memenuhi persyaratan maka tidak bisa disidangkan.

Penulisan menyadari tesis ini jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun yang diharapkan sebagai bahan perbaikan dimasa mendatang. Penulis juga berharap laporan tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, demikianlah kata pengantar ini penulis sampaikan. Terima kasih

Bandung, 27 Juni 2011

Boby Hera Sagita

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada proses penyusunan tesis ini, penulis mendapat banyak dukungan, saran, doa dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT. Karena karunia dan izin-Nya tesis ini dapat terselesaikan.
2. Mama dan Papa serta Adik yang senantiasa memberikan perhatian kasih sayang dan doanya.
3. Prof.Dr.Hiro Tugiman,Drs,Ak.,QIA,CRM. dan Dr.Norita,Akt, Msi. Selaku pembimbing di IMTelkom atas kelancaran bimbingan,arahan,sarannya yang bermanfaat, motivasi, perhatian, dan bantuannya yang tak kenal lelah dan henti bagi penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
4. Kepada DR. H. Riko Hendrawan, CSCP., CPHR., QIA dan Bapak Brady Rikumahu, SE., MBA. Selaku penguji, terima kasih atas arahan dan saran yang bermanfaat.
5. Dr. H. Riko Hendrawan, CSCP., CPHR., QIA dan Dr. Maya Ariyanti SE, MM selaku dosen Metodologi penelitian atas kritik, saran yang bermanfaat, motivasi dan perhatian.
6. Bapak Alm.Rusmin, bapak Catur,Cecep,bapak Heri, Sofyan ibu Endang, bapak Ramli yang sudah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di Telkom.
7. Staf Pa MM ,aa Indra,teh Arlin , teh Nike, teh Erni, atas perhatian, dan bantuannya yang tak kenal lelah.
8. Teman teman seluruh IMTelkom pada umumnya, dan khususnya kepada Zaki, Reddy, Marwah, Iyan, Harry MM COOP 13 yang telah memberikan dukungan dan doa.

Bandung, 27 Juni 2011

Boby Hera Sagita

## ABSTRAK

Industri telekomunikasi merupakan industri yang mengalami pertumbuhan pesat pada beberapa tahun terakhir. Hal ini ditandai dengan bertambahnya produsen yang bergerak pada industri telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom merupakan perusahaan InfoCom terbesar di Indonesia. Oleh karena itu, dibutuhkan kekuatan tidak hanya dari luar perusahaan tetapi dari internal perusahaan. Dari sisi internal perusahaan, PT. Telkom melaksanakan metode *control self assessment* untuk mengawasi kesalahan-kesalahan pada proses bisnis dari masing-masing unit bisnis.

Pada penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu faktor apa saja yang menjadi penghambat pada *Control Self Assessment* Tingkat Transaksional pada PT. Telkom Bandung. Penelitian ini menggunakan analisis faktor dan analisis *cluster* untuk mencari faktor-faktor tersebut. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat 3 faktor yaitu : Faktor 2 (pengendalian dinyatakan “efektif”), faktor 3 (pengendalian dinyatakan *exception*), faktor 4 (setiap pengendalian intern harus diberikan penjelasan mengenai penyebabnya).

*Keyword* : *Control Self Assessment*, hambatan

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.3 Struktur Organisasi .....	2
1.1.4 Direktorat Audit Internal .....	4
1.2 Latar Belakang Peneliti.....	4
1.3 Perumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kegunaan Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN...</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	9
2.1.1 Rangkuman Teori .....	9

2.1.1.1	<i>Control Self Assessment</i> di PT.Telkom .....	9
2.1.1.2	Pengertian Audit Internal .....	11
2.1.1.3	Elemen-elemen Audit Internal .....	12
2.1.1.4	Pendekatan Audit Internal .....	13
2.1.1.5	Pengertian Sistem Pengendalian Intern .....	16
2.1.1.6	Model Sistem Pengendalian Intern .....	18
2.1.1.7	Sistem Pengendalian Internal di PT. Telkom <i>Control Self Assessment</i> .....	21
2.1.1.8	Lingkup Pengujian Pengendalian Internal .....	22
2.1.1.9	Pelaksanaan <i>Control Self Assessment</i> Tingkat Transaksional .....	24
2.1.2	Penelitian Terdahulu .....	26
2.2	Kerangka Pemikiran .....	28
2.3	Ruang Lingkup Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	30
3.2	Variabel Operasional .....	30
3.2.1	Data .....	32
3.2.2	Sumber Data .....	33
3.3	Populasi dan Sampel .....	33
3.3.1	Populasi .....	33
3.3.2	Sampel .....	34
3.4	Tahapan Penelitian .....	37
3.4.1	Uji Validitas .....	37

3.4.2	Uji Reliabilitas .....	39
3.4.3	Analisis Faktor .....	40
3.4.4	Analisis Cluster .....	42
3.4.5	Method Successive Interval .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	44
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	44
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	46
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan ..	48
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	49
4.2	Analisis Cross Tab.....	50
4.2.1	Berdasarkan Status .....	50
4.2.2	Berdasarkan lama bekerja.....	51
4.2.3	Berdasarkan Pendidikan.....	53
4.2.4	Berdasarkan lama usia .....	54
4.3	Uji Instrumen Penelitian .....	55
4.3.1	Uji Validitas .....	55
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	57
4.4	Pembatasan Hasil Penelitian.....	57
4.4.1	Analisis Faktor .....	57
4.4.2	Analisis Cluster .....	79



<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran .....	82
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	82
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

No.	Nama Gambar	Hal
1.1	Struktur Organisasi Perusahaan .....	3
2.1	Faktor yang Mempengaruhi Pendekatan Audit.....	14
2.2	Dasar dari Sebuah Sistem .....	15
2.3	Model Lingkungan Pengendalian Internal .....	17
2.4	COSO Model .....	19
2.5	Kerangka Pemikiran .....	28
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	45
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	47
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	50

## DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Hal
3.1	Variabel Operasional.....	30
3.2	Sample Berstrata .....	36
3.3	Kriteria Tingkat Reliabilitas Test.....	40
3.4	Ukuran Ketepatan KMO .....	41
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	44
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	46
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	49
4.6	Status dengan jenis kelamin .....	50
4.7	Status dengan umur .....	51
4.8	Lama bekerja dengan jenis kelamin.....	51
4.9	Lama bekerja dengan umur.....	52
4.10	Pendidikan dengan jenis kelamin.....	53
4.11	pendidikan dengan umur.....	53
4.12	Usia dengan jenis kelamin.....	54
4.13	Usia dengan status.....	54
4.14	Uji Validitas Instrumen .....	56
4.15	Uji Reliabilitas Instrumen .....	57
4.16	KMO and Bartlett's Test .....	58
4.17	Nilai MSA 30 Variabel Penghambat CSA .....	59
4.18	Nilai MSA 29 Variabel Penghambat CSA .....	60
4.19	Nilai MSA 28 Variabel Penghambat CSA .....	61

No.	Nama Tabel	Hal
4.20	Nilai MSA 27 Variabel Penghambat CSA .....	62
4.21	Nilai MSA 26 Variabel Penghambat CSA .....	63
4.22	Nilai MSA 25 Variabel Penghambat CSA .....	64
4.23	Nilai MSA 24 Variabel Penghambat CSA .....	65
4.24	Nilai MSA 23 Variabel Penghambat CSA .....	66
4.25	Nilai MSA 22 Variabel Penghambat CSA .....	67
4.26	<i>Eigenvalue</i> .....	68
4.27	<i>Component Matrix</i> .....	69
4.28	<i>Rotated Component Matrix</i> .....	70
4.29	<i>Factor Loading</i> .....	71
4.30	<i>Factor Loading Valid</i> .....	72
4.31	Pertanyaan yang dibuang.....	77
4.32	Karakteristi Responden tidak valid.....	78
4.33	<i>Initial Cluter centers</i> .....	79
4.34	<i>Cluster Membership</i> .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Nama Lampiran	Hal
L-1	Kata Pengantar dan Kuesioner .....	a
L-2	Sampel Penelitian .....	i
L-3	Data Validitas dan Reliabilitas .....	k
L-4	Analisis Faktor 1.....	l
L-5	Analisis Faktor 2.....	o
L-6	Analisis Faktor 3.....	r
L-7	Analisis Faktor 4.....	u
L-8	Analisis Faktor 5.....	x
L-9	Analisis Faktor 6.....	aa
L-10	Analisis Faktor 7.....	dd
L-11	Analisis Faktor 8.....	gg
L-12	Analisis Faktor 9.....	Jj
L-13	<i>Cooding Sheet</i> .....	aaa
L-14	Data MSI.....	aaf
L-15	Analisis Cluster.....	aaa