

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis menuntut setiap perusahaan harus mampu bersaing dari tahun ke tahun. Salah satu hal yang dapat ditempuh perusahaan agar mampu bertahan dalam persaingan yang ketat yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawannya.

Dalam segala usaha yang dijalankan setiap perusahaan tertentu pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai secara efisien untuk melangsungkan hidup dan perkembangan perusahaan tertentu. Segala usaha dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan diantaranya dengan menggunakan sumber daya manusia yaitu tenaga kerja yang handal dan profesional, sehingga timbul suatu semangat yang maksimal untuk mencapai kinerja yang maksimal. Hal ini perlu dipahami bahwa tenaga manusia akan menentukan sukses atau gagalnya suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Arsiningsih, dkk (2015) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu pekerjaan karena dengan hasil yang dicapai tersebut kita dapat mengetahui seberapa besar hasil kinerja seorang karyawan.

Pada dasarnya tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut yaitu karyawan. Keberhasilan suatu perusahaan ataupun organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar tujuan perusahaan tercapai dengan maksimal. Karena tercapainya suatu tujuan perusahaan lebih bergantung pada kinerja karyawan (tenaga kerja) yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

Berdasarkan Happy Anggriawan, dkk (2015) menjelaskan bahwa Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seorang karyawan secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai hal lain, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu serta telah disepakati bersama.

Dikaitkan dengan pengendalian internal, pengendalian internal merupakan salah satu dari beberapa tipe aktivitas perencanaan dan pengendalian yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan. Setiap perusahaan atau organisasi pastinya memerlukan pengendalian internal, karena pengendalian internal didesain untuk mengatur aktifitas anggota organisasi melalui para pemimpin organisasi atau perusahaan agar sesuai dengan tujuan yang diinginkan perusahaan. Berdasarkan Shoimah (2015)

Pengendalian Internal merupakan suatu hal yang penting bagi suatu organisasi dalam melakukan berbagai aktivitas, kegiatan maupun prosedur dengan tujuan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Demikian pula dunia usaha mempunyai perhatian yang makin meningkat terhadap pengendalian intern. Aviana (2012) menjelaskan Pengendalian internal yang memadai diperlukan untuk mengawasi jalannya aktivitas perusahaan, hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian perusahaan seperti penyelewengan, kecurangan, pemborosan, dan pencurian baik dari pihak dalam maupun pihak luar perusahaan dalam menilai perusahaan serta untuk mengevaluasi dan mengambil tindakan perbaikan dalam mengantisipasi kelemahan perusahaan. Sistem pengendalian internal diharapkan mampu mengurangi kelemahan, kesalahan, dan kecurangan yang terjadi.

Upaya –upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan salah satunya adalah pengendalian internal. Dimana dalam (Sarita Permata Dewi : 2012) menjelaskan bahwa suatu perusahaan yang telah berjalan sebaiknya memantau seluruh kegiatan operasionalnya. Sebuah pengendalian internal digunakan untuk memantau kegiatan-kegiatan perusahaan.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diketahui bahwa tercapainya tujuan perusahaan dengan baik tentunya harus didukung oleh pengendalian internal yang baik. Dengan demikian kinerja karyawan serta produktivitas karyawan akan terkontrol dengan baik.

Bidang usaha hotel merupakan merupakan bagian dari usaha kepariwisataan yang menyediakan pelayanan jasa kamar, akomodasi, makanan dan minuman, serta pelayanan-pelayanan pendukung lain yang dikelola komersial (Shoimah, 2015). Setiap hotel tentunya dituntut untuk mempertahankan jumlah peningkatan penghuni kamar dan memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik terhadap pengunjung. Kunci kesuksesan bagi setiap hotel adalah kinerja karyawan pada bagian pelayanan yang harus dituntut untuk menyediakan pelayanan sebaik-baiknya terhadap pengunjung karena kepuasan para pengunjung atau tamu merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnisnya. Hotel dikatakan berbintang tidak hanya dilihat dari memiliki sertifikasi dan memenuhi persyaratan Standar Usaha Hotel, tetapi harus diseimbangkan pula dengan fasilitas dan pelayanan yang baik pula.

Penelitian mengenai Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Kabupaten Jember dilakukan oleh Siti Lailis Shoimah (2015) yang menunjukkan bahwa komponen pengendalian Internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Penelitian Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan yang dilakukan di Rumah Sakit Jember Klinik oleh Farisa Lailatul Maharani, Septarina Prita DS, dan Siti Maria W pada tahun 2015, Hasil penelitian bahwa Pengendalian Internal berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Febri Arsiningsih, Putu Gede Diatmika, dan Nyoman Ari Surya Darmawan (2015) dengan judul Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi, Kepercayaan Atas Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Predikatan Rakyat menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi, efektivitas sistem informasi akuntansi, kepercayaan Atas Sistem Informasi Akuntansi, dan SPI secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Amaris Hotel Gorontalo merupakan salah satu hotel berbintang 2 di Gorontalo dan berada dibawah group hotel yang besar, Santika Indonesia Hotels dan Resorts, yaitu bagian dari kelompok usaha milik Kompas Gramedia. Amaris Hotel Gorontalo adalah hotel Amaris ke-47 di Indonesia yang dibuka untuk umum pada tanggal 20 Mei 2014. Dengan Visi 'Menjadi jaringan hotel budget pilihan pertama yang terbesar di Indonesia dan terbesar di Asia Tenggara'. Oleh sebab itu perusahaan Amaris Hotel Gorontalo membutuhkan suatu pengendalian internal agar dapat memaksimalkan kinerja dari masing-masing individu karyawannya.

Dari hasil observasi dan wawancara langsung pada Staf Bagian HR Supervisor Amaris Hotel Gorontalo terlihat masih ada karyawan yang kurang disiplin dalam hal ini terlambat masuk kerja, karyawan tidak mengerjakan pekerjaannya dengan tepat waktu, masih ada karyawan yang tidak menjalin

hubungan baik dengan rekan kerjanya, serta masih ada Complain dari pengunjung yang merasa kurang puas dengan pelayanan di Hotel Amaris Gorontalo. Oleh karena itu dari pihak perusahaan harus mempunyai sistem pengendalian internal yang baik dan setiap aktivitas-aktivitas karyawannya harus mendapatkan pengawasan yang ketat dari atasan. Sebab jika hal seperti ini dibiarkan maka akan berdampak pada kinerja karyawan yang akan merugikan perusahaan.

Dewi (2012) menjelaskan bahwa karyawan memegang peranan penting dalam menjalankan segala aktivitas perusahaan agar dapat tumbuh berkembang mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang handal membutuhkan pengelolaan yang baik agar kinerja karyawan lebih optimal.

Berdasarkan Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, permasalahan yang terdapat di Hotel Amaris, serta pentingnya Pengendalian Internal dalam suatu perusahaan/organisasi serta dampaknya terhadap kinerja karyawan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Amaris Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih ada karyawan yang terlambat masuk kerja

2. Masih ada karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu
3. Masih sering terjadi perdebatan/perselisihan antara karyawan
4. Masih adanya Complain dari pengunjung yang merasa kurang puas dengan pelayanan di hotel.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka pokok permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini yaitu apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Amaris Kota Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja karyawan Hotel Amaris Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Bagi penulis, bahan untuk membandingkan tentang apa yang telah didapat selama kuliah dengan yang ada dilapangan, serta untuk

menambah pengetahuan tentang keterkaitan antara pengendalian internal dan kinerja karyawan.

- b. Bagi pembaca, bermanfaat untuk bahan informasi mengenai pengaruh pengendalian internal terhadap dan kinerja karyawan.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data pembandingan sesuai dengan bidang yang akan diteliti, mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan. Serta diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi pihak perusahaan untuk mengetahui arti pentingnya pengendalian internal untuk mengontrol kinerja karyawan.