

PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL BOULEVARD MANADO*The Influence of Internal Control and Leadership Style On Employee Performance At Hotel Boulevard Manado*

Oleh:

Nydia Nordica Binilang¹**James D.D Massie²****Imelda Ogi³****^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado**

Email:

[binilangnydia@gmail.com¹](mailto:binilangnydia@gmail.com)[jamesmassie@gmail.com²](mailto:jamesmassie@gmail.com)[Ogi_Imelda@yahoo.com³](mailto:Ogi_Imelda@yahoo.com)

Abstrak: Kinerja karyawan di industri hotel yang harus di kendalikan secara internal antara lain terkait dengan pelayanan prima, serta pengelolaan yang profesional dan efisien. Manajemen profesional dan karyawan yang bekerja dengan prestasi yang tinggi untuk melayani para tamu dan mempersiapkan berbagai hal berkaitan dengan keperluan hotel. Tujuan penelitian yaitu, untuk mengetahui pengendalian internal, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Boulevard Manado. Untuk mengetahui pengendalian internal terhadap kinerja karyawan pada Hotel Boulevard Manado. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan kinerja karyawan pada Hotel Boulevard Manado. Dalam penelitian ini maka akan dapat di bangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel secara acak (Random sampling). Sampel dalam penelitian ini diambil adalah seluruh karyawan Hotel Boulevard Manado berjumlah 35 orang responden. Penelitian bersifat kuantitatif maka data yang diperoleh dari responden lewat kuesioner dikodekan sesuai dengan skala Likert 1-5, dan kemudian ditabulasi dengan menggunakan analisis statistik dengan program komputer SPSS. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan beberapa tahap, pertama uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan terakhir analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka kesimpulannya yaitu, pengendalian internal, serta gaya kepemimpinan secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Boulevard Manado.

Kata kunci : *Pengendalian internal, gaya kepemimpinan, kinerja karyawan*

Abstract: *Performance of employees in the hotel industry should be controlled internally among others associated with excellent service, as well as professional and efficient management. Professional management and employees who work with high achievement to serve the guests and prepare a variety of matters relating to the purposes of the hotel. The purpose of research is to know the internal control, and leadership style on employee performance at Hotel Boulevard Manado. To determine internal control to employee performance at Hotel Boulevard Manado. To determine the leadership style of employee performance at Hotel Boulevard Manado. In this study, it will be in the wake of a theory that could serve to A explain, predict, and control a symptom. Sampling in this study using a random sample (random sampling). The sample in this study were drawn are all employees of Hotel Boulevard Manado amounted to 35 respondents. The study is quantitative, the data obtained from the respondents through the questionnaire is encoded according to a Likert scale of 1-5, and then tabulated dengan using statistical analysis with SPSS. The data collected will be analyzed in several stages, the first test of validity and reliabilitas research instrument, the classical assumption, and the final multiple linear regression analysis. Based on the results of research and discussion that have been described in previous chapters, then the conclusion is, internal controls, as well as leadership style simultaneously significant effect on employee performance Hotel Boulevard Manado.*

Keywords: *Internal control, leadership style, employee performance*

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Dewasa ini perkembangan bisnis yang semakin pesat dan tingkat persaingan yang semakin tajam membuat perusahaan harus meningkatkan dan mengembangkan kinerjanya. Pemimpin dan karyawan merupakan elemen penting dalam perusahaan yang memiliki peran penting dalam menjalankan suatu perusahaan di semua bidang. Setiap perusahaan memiliki cara agar perusahaannya dapat bertahan di tengah persaingan yang ketat. Salah satu bagian di perusahaan yang harus terus ditingkatkan adalah manajemen sumber daya manusianya. Ini dilakukan agar perusahaan dapat tetap bertahan dalam persaingan global. Karyawan merupakan aset utama perusahaan yang dapat bekerja secara optimal dalam rangka menunjang keberhasilan perusahaan mencapai tujuannya.

Bagi industri perhotelan, karyawan merupakan faktor kunci yang memainkan peranan penting terhadap kesuksesan industri perhotelan tersebut. Hal ini karena karyawan dalam industri perhotelan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada tamu-tamu hotel serta melaksanakan pengelolaan hotel mulai dari lobi hotel, kamar hotel, restoran/dapur, dan sebagainya. Namun peran strategis karyawan khususnya dalam peningkatan kinerja karyawan hotel tersebut perlu diimbangi pemahaman berbagai faktor yang bisa diidentifikasi dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja karyawan tersebut.

Faktor yang bisa diidentifikasi berkaitan dengan peningkatan kinerja antara lain adalah pengendalian internal. Pengendalian merupakan salah satu fungsi dalam manajemen terkait dengan evaluasi dan pengawasan dari pelaksanaan aktivitas, serta pekerjaan yang telah dilaksanakan sebelumnya khususnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pengendalian internal merupakan proses yang diimplementasikan seluruh manajemen dalam rangka memberikan jaminan yang memadai untuk tercapainya tujuan pengendalian di dalam suatu organisasi.

Pengendalian internal yang berhasil apabila berbagai komponen pengendali internal di dalam organisasi seperti lingkungan pengendali, aktivitas pengendali, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, serta pengawasan ke dalam atau internal tersebut dilaksanakan dengan baik serta efektif dan efisien. Hal ini akan membawa pada peningkatan kinerja karyawan khususnya di industri perhotelan. Selain itu pengendalian internal khususnya di industri perhotelan memfokuskan pada berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan di hotel serta pengelolaan di hotel secara umum. Pengendalian internal yang baik akan membawa pada keteraturan dan tercapainya tujuan hotel. Kinerja karyawan di industri hotel yang harus dikendalikan secara internal antara lain terkait dengan pelayanan prima, serta pengelolaan yang profesional dan efisien .

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengendalian internal, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Boulevard Manado.
2. Mengetahui pengendalian internal terhadap kinerja karyawan pada Hotel Boulevard Manado.
3. Mengetahui gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Boulevard Manado.

TINJAUAN PUSTAKA**Tinjauan Teoritis****Fungsi pengendalian internal**

Pengendalian internal berperan penting untuk mencegah dan mendeteksi penggelapan (*fraud*) dan melindungi sumber daya organisasi baik yang berwujud (seperti aset mesin dan properti lainnya) maupun aset tidak berwujud seperti reputasi, kekayaan intelektual atau merek dagang (Mulyadi, 2016).

Tujuan pengendalian internal

Tujuan Pengendalian internal merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Pengendalian internal berperan penting untuk mencegah dan mendeteksi penggelapan (*fraud*) dan melindungi sumber daya organisasi baik yang berwujud (seperti aset mesin dan properti lainnya) maupun aset tidak berwujud seperti reputasi, kekayaan intelektual atau merek dagang (Mulyadi, 2016).

Definisi pengendalian internal

Definisi pengendalian internal, Mulyadi dan Rivai, (2016) adalah sistem pengendalian internal organisasi seperti struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Gaya kepemimpinan

Pengertian pemimpin

Hasibuan (2009), Pemimpin adalah seorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya, mengarahkan bawahan untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dalam mencapai tujuan organisasi

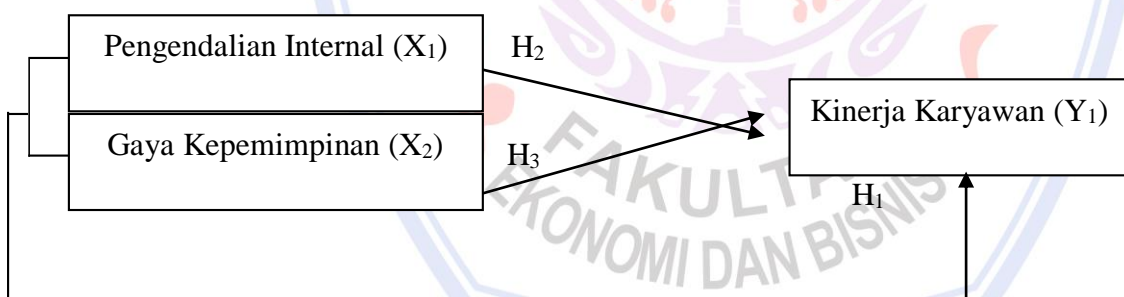
Indikator-indikator dari kepemimpinan dilihat sebagai berikut (Siagian, 2002 Mulyadi dan Rivai, 2016):

- Iklm saling mempercayai
- Penghargaan terhadap ide bawahan
- Memperhitungkan perasaan para bawahan

Pengertian kinerja karyawan

Anwar P.M,(2009) Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Kerangka pikir dalam penelitian dapat dilihat pada Gambar 1

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Diduga pengendalian internal dan gaya kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.
- Diduga pengendalian internal berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.
- Diduga gaya kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode asosiatif, Penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2013) adalah merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

Lokasi atau Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Boulevard Manado. Waktu penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dan keterangan dari para karyawan Hotel Boulevard Manado berkaitan dengan topik penelitian, yaitu 1 bulan, bulan April 2016.

Populasi dan Sampel**Populasi**

Sugiyono (2013:215) pengertian populasi adalah : “Wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.” Berdasarkan pengertian di atas maka yang menjadi populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Boulevard Manado berjumlah 35 orang karyawan.

Sampel

Sugiyono (2013) menjelaskan definisi sampel adalah sebagai berikut : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel secara acak (Random sampling). Sampel dalam penelitian ini diambil adalah seluruh karyawan Hotel Boulevard Manado berjumlah 35 orang responden.

Sumber Data

Data adalah sekumpulan informasi, dalam pengertian bisnis, data merupakan sekumpulan informasi dalam pengambilan keputusan (Kuncoro,2009). Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti (tidak melalui perantara), data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner, wawancara atau tanya jawab dari sumbernya, yaitu dari para karyawan.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yaitu melalui hasil-hasil penelitian, buku-buku, artikel, dan berbagai publikasi serta instansi terkait yang relevan dengan masalah yang diangkat.

Metode Analisis1. Uji Validitas (*Validity Test*)

Uji validitas atau kesahihan atau derajat ketepatan mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Yamin & Kurniawan, 2009).

2. Uji Reliabilitas (*Realibility Test*)

Reliabilitas/keandalan (derajat konsistensi/kejegan) adalah ukuran yang menunjukkan seberapa tinggi suatu instrument dapat dipercaya atau dapat diandalkan, artinya reliabilitas menyangkut ketepatan (dalam pengertian konsisten) alat ukur (Mustafa, 2009).

3. Uji Asumsi Klasik
Untuk memperoleh hasil regresi linier yang baik serta tidak bias maka digunakan uji asumsi klasik, yaitu: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas.
4. Uji Normalitas
Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.
5. Uji F
Uji F dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen
6. Uji t
Uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	Sig	Status	Cronbach Alpha	Status
Pengendalian Internal (X ₁)	X _{1.1}	0,830	0,000	Valid	0,963	Reliabel
	X _{1.2}	0,803	0,000	Valid		
	X _{1.3}	0,805	0,000	Valid		
	X _{1.4}	0,757	0,000	Valid		
	X _{1.5}	0,803	0,000	Valid		
Gaya Kepemimpinan (X ₂)	X _{2.1}	0,553	0,000	Valid	0,820	Reliabel
	X _{2.2}	0,906	0,000	Valid		
	X _{2.3}	0,881	0,000	Valid		
	X _{2.4}	0,906	0,000	Valid		
	X _{2.5}	0,635	0,000	Valid		
Kinerja Karyawan (Y)	Y _{1.1}	0,963	0,000	Valid	0,978	Reliabel
	Y _{1.2}	0,984	0,000	Valid		
	Y _{1.3}	0,984	0,000	Valid		
	Y _{1.4}	0,932	0,000	Valid		
	Y _{1.5}	0,932	0,000	Valid		

Sumber: *Data diolah, 2016*

Uji F

Hasil analisis regresi menggunakan SPSS 17.0 di dapatkan signifikan $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa Pengendalian Internal (X₁), dan Gaya Kepemimpinan (X₂) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Uji t**1. Hubungan antara pengendalian internal(X_1) dengan kinerja karyawan (Y)**

1 signifikansi (X_1) p-value = 0,024 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_0 atau Pengendalian Internal (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

2. Hubungan antara gaya kepemimpinan (X_2) dengan kinerja karyawan (Y)

Dari hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa Gaya Kepemimpinan (X_2) signifikansi p-value = 0,001 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_0 atau Gaya Kepemimpinan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Pembahasan**Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Boulevard Manado. Hal ini berarti setiap peningkatan dan penurunan kinerja karyawan di Hotel Boulevard Manado dipengaruhi oleh peningkatan atau penurunan pengendalian internal. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh Lingkungan pengendalian, Aktivitas pengendalian, Penilaian risiko, Informasi dan komunikasi, serta Pengawasan. Pengendalian internal dalam penelitian ini merupakan variabel yang terendah berpengaruh terhadap kinerja karyawan dibandingkan dengan variabel lainnya.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Boulevard Manado. Hal ini berarti setiap peningkatan dan penurunan kinerja karyawan di Hotel Boulevard Manado dipengaruhi oleh peningkatan atau penurunan gaya kepemimpinan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh Penghargaan terhadap ide dan perasaan bawahan, Iklim saling mempercayai, Perhatian kenyamanan kerja bawahan, Memperhatikan kesejahteraan bawahan, Pengakuan atas status bawahan secara profesional. Gaya kepemimpinan dalam penelitian ini merupakan variabel yang terkuat atau paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dibandingkan dengan variabel lainnya.

PENUTUP**Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan penelitian diatas adalah sebagai berikut:

1. Pengendalian internal, serta gaya kepemimpinan secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Boulevard Manado.
2. Pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Boulevard Manado. Pengendalian internal merupakan variabel terendah dari dua variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Boulevard Manado.
3. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Boulevard Manado. Gaya kepemimpinan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Boulevard Manado.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak manajemen Hotel Boulevard Manado khususnya divisi sumber daya manusia perlu memperhatikan temuan hasil penelitian ini. Hal ini dimana dalam rangka meningkatkan kinerja para karyawan yang melayani para tamu di Hotel Boulevard baik secara langsung maupun tidak langsung harus memperhatikan gaya kepemimpinan dari pihak atasan serta pengendalian internal terhadap berbagai aktivitas di hotel.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya untuk peningkatan kinerja karyawan di industri perhotelan.

3. Karena penelitian ini terbatas pada beberapa variabel tertentu untuk memprediksi kinerja karyawan, maka perlu dilakukan penelitian lainnya yang mungkin memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja karyawan khususnya di Hotel Boulevard Manado.
4. Karena keterbatasan waktu dan sumber daya lainnya sehingga perlu ada penelitian lanjutan yang lebih luas khususnya untuk penelitian yang lebih mendalam seperti penelitian kualitatif untuk mengetahui kinerja karyawan di industri perhotelan.

DAFTAR PUSAKA

- Anwar, Prabu Mangkunegara. 2009a. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan Ketiga. Bandung: Rosdakarya
- Hasibuan, H. Malayu SP. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta Penerbit: Bumi Aksara.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Erlangga, Jakarta.
- Mulyadi. 2006 Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi. Selembat Empat. Jakarta
- Mustafa, Z. 2009. Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi. Penerbit Graha Ilmu. Bandung.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta. Bandung

