PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASURANSI CENTRAL ASIA CABANG PALEMBANG

SKRIPSI

NAMA : REZKI ANANDA MC

NIM : 222018039

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASURANSI CENTRAL ASIA CABANG PALEMBANG

Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

NAMA : REZKI ANANDA MC

NIM : 222018039

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNI

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rezki Ananda Mc

NIM : 222018039

Konsentrasi : Pemeriksaan Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Starata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini 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.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat pernyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Palembang, Agustus 2022

Ananda Mc

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: Pengaruh Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang
Nama	: Rezki Ananda Mc
Nim	: 222018039
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Akuntansi
Konsetrasi	: Pemeriksaan Akuntansi

Diterima dan Disahkan
Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I

Hj.Rosalina Ghazali,S.E.,AK.,M.Si
NIDN/NBM: 0228115802/1021961

Pembimbing II

Nurul Hutami Ningsi,S.E.,M.Si
NIDN/NBM: 0209118703/1187165

Mengetahui
Dekan
u.b Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Betri,S.E., M.Si., AK.,CA
NIDN: 0216106902/944806

MOTTO PERSEMBAHAN

MOTTO

"Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa"

(Rezki Ananda Mc)

Ku persembahkan skripsi ini kepada :

1. *Diriku sendiri*
2. *Ibu dan Ayah*
3. *Keluarga Besar*
4. *Dosen Pembimbing*
5. *Teman- teman*
6. *Almamater*

PRAKATA

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulilahirobbil a'alamin, segala puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadirat Allah SWT, karena rahmat dan hidaya-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang".** Ucapan terima kasih, peneliti sampaikan kepada kedua orang tuaku dan saudara-saudaraku yang telah mendoakan serta memberikan dorongan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada ibu Hj.Rosalina Ghazali,S.E.,AK.,M.Si., dan ibu Nurul Hutami Ningsi,S.E.,M.Si., yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, disampaikan juga ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam penyelesaikan studi di fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah palembang :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan /karyawati.
2. Bapak Yudha Mahrom, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Bapak Dr. Betri,S.E.,M.Si.,Ak.,C.A., selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan ibu Dosen serta staf pengajar program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. PT.Asuransi Central Asia Cabang Palembang yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
6. Tak lupa kuucapkan terima kasih kepada diriku sendiri yang telah kuat sejauh ini sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini
7. Kedua orang tuaku yang telah memberikan dukungan dan telah sabar dalam menghadapi sikapku selama penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan dukungan dan nasehat yang tak henti selama penyusunan skripsi ini
9. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah memberi motivasi dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian, akhirnya dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih atas semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, September 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
HALAMAN PRAKATA vi
HALAMAN DAFTAR ISI viii
HALAMAN DAFTAR TABEL x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN xiii
ABSTRAK xiv
ABSTRACT xv

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian..... 9

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS..... 11
A. Landasan Teori 11
1. Teori Agency 11
B. Kajian Kepustakaan 12
1. Auditing 12
2. Audit Operasional 13
3. Sistem Pengendalian Internal 16
4. Kinerja Karyawan 22
C. Penelitian Sebelumnya 25
D. Kerangka Pemikiran 28

BAB III METODE PENELITIAN 33
A. Jenis Penelitian 33
B. Lokasi Penelitian..... 34

C. Operasional Variabel 34
D. Populasi Dan Sampel 36
E. Data Yang Diperluhkan 37
F. Metode Pengumpulan Data 38
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis 39

BAB IV HASIL PENELITIAN 47
A. Hasil Penelitian 66
B. Pembahasan Hasil Penelitian 69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 74
A. Simpulan 74
B. Saran 74

DAFTAR PUSTAKA 76
LAMPIRAN 79

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1 Laporan Hasil Produk PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang Oktober 2020 - September 2021 5

Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya 27

Tabel III.I Operasional Variabel 35

Tabel III.2 Jumlah Responden 37

Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner 50

Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 50

Tabel IV.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 51

Tabel IV.4 Kriteria Statistik Deskriptif 52

Tabel IV.5 Hasil Deskriptif Statistik Variabel 52

Tabel IV.6 Kriteria Statistik Deskriptif Per Indikator 53

Tabel IV.7 Hasil Deskriptif Statistik Indikator pada Variabel Audit Operasional 54

Tabel IV.8 Hasil Deskriptif Statistik Indikator pada Variabel Sistem Pengendalian Internal 55

Tabel IV.9 Hasil Deskriptif Statistik Indikator pada Variabel Kinerja Karyawan 56

Tabel IV.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Audit Operasional 57

Tabel IV.11 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Sistem Pengendalian Internal 58

Tabel IV.12 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan 59

Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas 60

Tabel IV.14 Uji Kolmogorov-Smirnov 62

Tabel IV.15 Hasil Uji Multikolonieritas 63

Tabel IV.16 Hasil Pengujian Autokorelasi (Durbin Warson) 64

Tabel IV.17 Regresi Linear Berganda 65
Tabel IV.18 Uji F 67
Tabel IV.19 Uji t 68
Tabel IV.20 Koefisien Penentu (KP) 69

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

Gambar II.I Kerangka Pemikiran 32

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang 49

Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas 62

Gambar IV.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas-Persamaan Regresi 64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Angket Audit Operasional

Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Angket Sistem Pengendalian Internal

Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Angket Kinerja Karyawan

Lampiran 5 Rekapitulasi dan Reliabilitas Hasil Validitas

Lampiran 6 Perhitungan SPSS

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari Perusahaan

Lampiran 8 Tabel Distribusi t

Lampiran 9 Tabel Korelasi *Product Momen* (r)

Lampiran 10 Tabel Distribusi F

Lampiran 11 Jawaban Responden

Lampiran 12 Fotocopy Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 13 Fotocopy Sertifikat Hapalan Membaca Surat-Surat Pendek Al-Quran

Lampiran 14 Fotocopy Sertifikat Komputer

Lampiran 15 Biodata Peneliti

ABSTRAK

REZKI ANANDA MC. 222018039. Pengaruh Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh audit operasional dan sistem pengendalian internal terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan sistem pengendalian internal terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang. Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah asosiatif, dengan jumlah sampel sebanyak 35 karyawan di PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang. Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, sedangkan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikansi antara variabel audit operasional terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang. Hasil penelitian juga menyatakan bahwa ada pengaruh secara signifikansi antara variabel Sistem pengendalian internal terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa ada pengaruh secara signifikansi antara variabel audit operasional dan sistem pengendalian internal terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang.

Kata Kunci : Audit Operasional, Sistem Pengendalian Internal, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

REZKI ANANDA MC. 222018039. Effect of Operational Audit and Internal Control System on Employee Performance at PT. Central Asia Insurance Palembang Branch.

The problem in this study is whether there is an effect of operational audit and internal control system on employee performance at PT. Central Asia Insurance Palembang Branch. The purpose of this study was to determine the effect of operational audit and employee performance control system at PT. Central Asia Insurance Palembang Branch. The type of research used by the author in this study is associative, with a sample of 35 employees at PT. Central Asia Insurance Palembang Branch. The data collection that will be used in this study is a questionnaire, while the data analysis technique uses multiple linear regression. The results showed that there was a significant effect between the operational audit variables on the performance of the employees of PT. Central Asia Insurance Palembang Branch. The results of the study also stated that there was a significant effect between the variables of the internal control system on the performance of employees of PT. Central Asia Insurance Palembang Branch. The results of the study also prove that there is a significant effect between the operational audit variables and the internal control system on the performance of the employees of PT. Central Asia Insurance Palembang Branch.

Keywords: Operational Audit, Internal Control System, Employee Performance

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi sekarang ini semakin pesatnya perkembangan perusahaan di Indonesia. Hal ini menghasilkan persaingan antar perusahaan menjadi semakin tinggi, oleh karena itu, setiap perusahaan wajib terus memperbaiki serta meningkatkan kualitas pada segala lini khususnya lini sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya. Pelatihan serta pengembangan karyawan baru atau lama di dalam perusahaan dan organisasi salah satu aktivitas pada rangka beradaptasi menggunakan perubahan serta perkembangan karyawan.

Kinerja karyawan yang rendah dapat dilihat dari seringnya terjadi keterlambatan dalam absensi dan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan akibatnya target penyelesaian tugas sulit untuk terealisasi secara baik. Kramer dan Rinsum (2016) menyatakan perusahaan dalam mencapai tujuannya manajemen perusahaan akan memeriksa kinerja karyawan apakah sudah sesuai atau tidak dengan standar operasional yang berlaku.

Pengukuran Kinerja karyawan Pada umumnya berfokus pada organisasi perusahaan yang hanya ditekankan pada satu sudut pandang keuangan. Hal ini menghilangkan sudut pandang lain yaitu pengukuran kinerja karyawan. Pengukuran kinerja karyawan dipercayai bisa

digunakan untuk melengkapi figur pengukuran kinerja karyawan jangka pendek dansebagai indikator kinerja jangka panjang.

Figur pengukuran kinerja karyawan ini di lakukan supaya perusahaan bisa memiliki daya saing juga keunggulan dari pesaingnya. Keunggulan suatu perusahaan mampu dicapai melalui faktor. Salah satu faktor tersebut ialah kemampuan internal dalam perusahaan tersebut. Untuk menilai sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut maka itu di perlukan adanya audit operasional dan sistem pengendalian internal.

Menurut Bayangkara I.B.K (2016) Audit operasional adalah pengevaluasian terhadap efisien dan efektivitas operasi perusahaan dalam konteks audit manajemen yang meliputi seluruh pengoperasian internal perusahaan yang harus bertanggung jawab kepada berbagai pihak yang memiliki wewenang yang lebih tinggi. Audit operasional dilakukan untuk menilai efektivitas dan efisiensi kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Audit operasional sangat penting untuk di laksanakan karena hasil dari audit tersebut merupakan rekomendasi dari temuan mengenai masalah operasi dalam membantu memecahkan berbagai masalah yang ditemukan. Dengan di terapkannya audit operasional maka auditor dapat melihat sejauh mana tujuan organisasi telah dicapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien (Nanda, Dkk (2016).

Pengendalian internal juga merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan operasional yang di jalankan oleh perusahaan, pengendalian internal dapat meningkatkan ketelitian dan kepercayaan data informasi akuntansi dengan mencegah adanya kesalahan (Yadnyana dan Dewi dalam Ida, 2015).

Shu dan Chen (2018) menyatakan pengendalian internal adalah proses yang dapat di implementasikan oleh dewan entitas, manajemen, dan karyawan dalam entitas tersebut. Faktor kompleksitas perusahaan, kondisi keuangan, tingkat pertumbuhan, dan audit internal semuanya terkait dengan kualitas pengendalian internal.

Tujuan dari adanya pengendalian internal perusahaan adalah untuk menilai tingkat keefektivitasan dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai degan tujuan. Jika pengendalian internal dalam suatu perusahaan tersebut lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas kinerja menjadi lemah juga. Mulihartini (2016) menyatakan kualitas sistem pengendalian internal pada setiap organisasi dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yaitu orang yang bekerja pada suatu organisasi yang disebut pegawai, karyawan, tenaga kerja, dan lain sebagainya.

Hubungan antara audit operasional dan sistem pengendalian internal terhadap kinerja karyawan sangat berkaitan dan berpengaruh posistif bagi perusahaan tanpa kaitan itu semua maka sistem dan kinerja

dalam perusahaan akan berantakan hal itu akan berdampak buruk bagi perusahaan dan operasional.

Penelitian sebelumnya tentang kinerja karyawan telah diteliti juga oleh Ida dan Ketut (2019) dengan hasil bahwa audit operasional berpengaruh positif dan pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada hotel Ayodya Resort Bali.

Permasalahan selanjutnya yang terjadi dalam Farida (2019;1-2) pada PT. Beton Elemen Persada yang merupakan perusahaan manufaktur yang terkait dengan sistem pengendalian internal masih banyak beberapa karyawan kurang mematuhi peraturan antara lain dalam hal absensi atau kehadiran yang tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

Dilihat dari kasus tersebut bahwa terdapat kurangnya pengawasan dari audit operasional maupun pengendalian internal sehingga menimbulkan berbagai masalah yang seharusnya bisa dicegah apabila dilakukan dengan baik dan profesional.

PT. Asuransi Central Asia ialah perusahaan yang bergerak di bidang asuransi umum, berdiri sejak 29 Agustus 1956. Pada awalnya berdiri pada tanggal 29 Agustus 1956, yang bernama Maskapai Asuransi Oriental NV. Tepat pada tanggal 5 Agustus 1958 perusahaan mengubah nama menjadi PT. Asuransi Central Asia. PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang memiliki karyawan sejumlah 30 orang, Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan hasil produk tahunan PT. Asuransi

Central Asia Cabang Palembang terdapat masalah mengenai kinerja karyawan dalam waktu selama 1 tahun terakhir terdapat penurunan kinerja. Laporan hasil produk PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang dapat menunjukkan kinerja karyawan mengalami penurunan, berikut ini adalah data laporan hasil produksi PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang dari Oktober tahun 2020 – September 2021 sebagai berikut:

Tabel I.1
Laporan Hasil Produk PT. Asuransi
Central AsiaCabang Palembang
Oktober 2020 - September 2021

COB	GWP					
	APR			YTD APR		
	2022	2021	% Growth	2022	2021	% Growth
Property	523.0	659.4	-20.7%	1,797.1	2,161.4	-16.9%
Motor Vehicle	1,632.9	1,672.4	-2.4%	7,095.7	7,238.6	-2.0%
Marine Cargo	99.2	78.0	27.2%	343.5	333.8	2.9%
Marine Hull	81.0	41.2	96.7%	202.2	151.8	33.1%
Aviation Hull	0.0	0.0	0.0%	0.0	0.0	0.0%
Satellite	0.0	0.0	0.0%	0.0	0.0	0.0%
Energi Onshore	0.0	0.0	0.0%	0.0	0.0	0.0%
Energi Offshore	0.0	0.0	0.0%	0.0	0.0	0.0%
Engineering	0.0	0.0	0.0%	6.5	5.0	29.2%
Liability	9.0	9.0	0.0%	37.5	28.5	31.6%
Travel Insurance	0.0	0.0	0.0%	1.7	1.1	48.1%
Kredit Insurance	0.0	0.0	0.0%	89.3	89.3	-0.1%
Health Insurance	35.6	0.0	0.0%	142.5	99.4	43.3%
Surety Ship	0.0	0.0	0.0%	0.0	0.0	0.0%
Miscellaneous	414.1	6.3	6522.8%	706.6	409.7	72.5%
Micro Insurance	0.0	0.0	0.0%	27.5	1.1	2401.1%
Personal Accident	18.3	0.7	2404.2%	36.5	0.5	7582.9%
Inward	0.0	0.0	0.0%	0.0	0.0	0.0%
TOTAL	**2,813.1**	**2,467.0**	**14.0%**	**10,486.4**	**10,520.1**	**-0.3%**
	0.35	1.45		0.57	1.66	

Sumber : PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang, 2022

SOB	GWP					
	APR			YTD APR		
	2022	2021	% Growth	2022	2021	% Growth
Agent	855.5	555.0	54.2%	3,010.9	2,775.7	8.5%
Bank	132.3	146.8	-9.9%	477.3	564.9	-15.5%
Broker	(0.7)	0.0	0.0%	28.1	0.0	0.0%
Dealer	30.3	0.0	0.0%	30.3	5.3	470.0%
Direct	717.8	718.9	-0.2%	2,292.8	2,426.7	-5.5%
Leasing	1,077.8	1,046.3	3.0%	4,647.0	4,747.5	2.1%
TOTAL	**2,813.1**	**2,467.0**	**14.0%**	**10,486.4**	**10,520.1**	**-0.3%**

Sumber : PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang, 2022

Berdasarkan dari Tabel I.1 menunjukkan hasil produk PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang, yang dapat mencerminkan kinerja perusahaan maupun kinerja karyawan, terlihat cenderung mengalami penurunan pada periode oktober 2020 - september 2021 dan setiap 1 tahun terakhir dimana *Property, Motor Vehicle, Bank,* dan *Direct* mengalami penurunan di bawah target pencapaian. Hal ini dikarenakan mengingat adanya pandemi covid-19 target pada tahun 2020 yaitu sebesar 47 miliyar pencapaian 90% dan profit sekita 65% ini menunjukkan bahwa pengukuran kinerja karyawan dipercaya bisa digunakan untuk melengkapi figur pengukuran kinerja keuangan jangka pendek dan sebagai indikator jangka panjang. Kinerja karyawan di capai dan di pusatkan pada tiga dimensi utama yaitu efisiensi, kualitas dan waktu.

Kinerja karyawan pada PT.Asuransi Central Asia sudah cukup baik. Namun, ada beberapa hal yang membuat peneliti perlu melakukan penelitian terhadap kinerja karyawan disini. Hal ini di karenakan absensi atau keterlambatan sehingga membuat pekerjaan menjadi terlambat, dan

kurangnya pelatihan karyawan baik karyawan baru atau lama dalam perusahaan sehingga menyebabkan turunnya kinerja karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja audit operasional sehingga mengakibatkan tidak tercapainya standarisasi penjualan jasa asuransi yang di akibatkan oleh tidak kompetennya karyawan dalam menjual jasa asuransi dan karyawan juga tidak dapat membuat suatu inovasi untuk menarik konsumen yang tidak tertarik membeli jasa asuransi hal tersebut mengakibatkan tidak tercapainya tujuan perusahaan.

Kepemimpinan yang terjadi pada PT. Asuransi Central Asia berkaitan dengan masalah kemampuan, ketegasan, dan inisiatif pimpinan. Permasalahan kemampuan pimpinan dinilai masih kurangnya kemampuan dalam memimpin, hal ini dapat dilihat dari kurangnya kemampuan pimpinan sehingga tidak mampu untuk memberikan surat teguran pada karyawan yang masih bersantai-santai dan masih mengobrol pada jam kerja seringnya karyawan yang datang terlambat sehingga kurangnya pengawasan dan perhatian dalam mengontrol kedisiplinan karyawan.

Beberapa hasil dari penelitian terdahulu yang mengkaji tentang peranan audit operasional dalam meningkatkan kinerja karyawan menghasilkan temuan yang berbeda. Berdasarkan penelitian yang di lakukan (Prawiranega, 2017) Audit Operasional pada PD.ABC Banjarmasin telah di laksanakan dengan cukup memadai serta berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut membuktikan dengan rendahnya tingkat penyimpangan yang terjadi pada prosedur penjualan. Penelitian selanjutnya

di lakukan oleh (Wuwungan et al., 2014) audit operasional di laksankan berdasarkan pengimplementasian strategi penjualan yang dilakukan PT. X. Hasil penelitian menunjukkan audit Operasional berperan dalam implementasi strategi sebesar 97,02% untuk menilai efektivitas penjualan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis mengambil kesimpulan, agar perusahaan juga hendaknya memberikan perhatian lebih pada kinerja karyawan, terutama pada karyawan yang memiliki kinerja di bawah standar yang telah ditetapkan dalam perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka penulis tertarik mengambil judul: **"Pengaruh Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang?
2. Bagaimana Pengaruh Audit Operasional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh Sistem Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Uraian Rumusan Masalah, maka Tujuan dalam Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Audit Operasional terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang
3. Untuk mengetahui Pengaruh sistem Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai pemahaman audit operasional dan sistem pengendalian interen terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini juga dijadikan sebagai sarana atau wadah untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari bangku kuliah dengan yang ada di dalam dunia kerja.

2. Bagi pihak manajemen perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang bermanfaat bagi Perusahaan dalam memahami dan meningkatkan kesadaran tentang pentingnya pemahaman audit operasional dan sistem pengendalian internal terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Almamater

   Manfaat yang diperoleh bagi Universitas Muhammadiyah Palembang adalah dengan adanya laporan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada Universitas dan hasil penelitian dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, Panji. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.

Agoes, Sukrisno. 2012. *Auditing:pemeriksaan akuntansi oleh kantor akuntan publik, Jilid 1, Cetakan Ke 4*, lembaga penerbit FE Universitas Indonesia, Jakarta.

Amin Widjaja Tunggal. 2012. Audit Manajemen. Jakarta: Rineka Cipta.

Bacal, Robert, 2010. Performance Management. Gramedia Pustaka, Jakarta.

Bayangkara, I.B.K. 2013. Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi Manajemen Audit: Salemba Empat

Bellina Wuwungan. Linus Ampangpasasa. Polisi Wiryawan saputra. 2014. Pengaruh audit operasional dan implementasi strategi terhadap efektivitas penjualan pada Pt. X. jurnal keuangan & akuntansi, jil.3.

Bellina, Linus Ampang dan Saputra. 2014. Pengaruh Audit Operasional dan Implementasi strategi terhadap Efektivitas Penjualan pada PT. X. *Fianance and Accounting journal* Vol. 3, No. 1. (ISSN: 2252-6242).

COSO. (the commite of sponsoring organization of the treadway), 2013. International control integrated framwork.

Dennis A. 2018. Pengaruh Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Karyawan Survei PT.Graha Pangan Lestari. *Jurnal Ilm*iah. Vol.2.No.1

Dewi Kusuma Wardani, Simon Pulung Nugroho. 2018. The Impach Of Financial Statement Quality: A Moderating Role Of Internal Control System. ISBN: 978-1-63190-162-1

Divianto. (2012). Peran Audit Operasional terhadap Efektivitas pelayanan Kesehatan Rawat Inap. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi Vol.2, No. 2,2012.

Fajar Nur'ani DF. 2021. *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan. Anak Hebat Indonesia*. Yogyakarta.

Farida Fitriani Ismail dan Dedy Sudarmadi.2019. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karywan pada PT.Beton Elemen Persada. *Jurnal Akuntansi*. Vol.3.No.1

Fitriyah Fauzi, Abdul Basyith Dencik, Diah Isnaini Asiati.2019. Metodelogi penelitian untuk manajemen dan akuntansi. Jakarta penerbit salemba empat.

Gwenn Louida Lee Pattinama dan Pieter Leunupun. 2021. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Perhotelan di Kota Ambon. *Jurnal Ekonomi*. Vol.15.No.1

Hall. J. A, (2007). *Sistem Informasi Akuntansi (Vol.1)*. Jakarta : Salemba Empat

Ida Ayu Dewi Prayogi Manuaba dan Ketut Muliartha RM. 2019. Pengaruh Audit Opeasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Akuntans*i. Vol 28. No. 1

Jones, F. L., dan Rahma, D.V. (2008). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta, Salemba Empat

Kramer dan Rinsum. 2016. *Relative Performance Information, Rank Ordering and Employed Performance: A Research Note*. Management Accounting Research, Forthcoming.

Moorhead dan Griffin, 2009. Pengaruh Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Waskita Karya Pekanbaru. *Jurnal Eprints*.

Mulyadi 2008, *Sistem Akuntansi, Edisi tiga, Cetakan keempat, salemba empat*, Jakarta.

Mulyadi. 2016. *Auditing*. Buku 1 Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat

Mulyadi.2014. Akuntansi Biaya. Edisi-5. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Nanda dkk. 2016. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati". *Jurnal imiah Ekonomi*

Nanda Rizky Aprillia, Mohammad Rafki Nazar dan Djusnimar Zultilisna. 2016. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan Studi Kasus Pada Hotel Inna Bali. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*. Vol.17.No.2

Novaya Eky Aidha Pravitasari, Nur Diana, Dwiyani Sudaryanti. 2021. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Akuntansi* Vol, 10 No. 12 Agustus 2021

Prawiranega, Benny. 2017. Analisis peran audit operasional dalam meningkatkan efektivitas intern penjualan pada Pt. ABC Banjarmasin. Jurnal Ilmiah Edukasi. Volume 5.2;143-152.

Radal,J.Elder, Marks S.Beasley, Alvin A. Arens.2011: jasa audit dan assurance, alih bahasa amir abadi jusuf: Pendekatan terpadu adaptasi Indonesia buku 1.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie, 2017, metode penelitian untuk Bisnis: pendekatan pengembangan-keahlian, edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta selatan 12610.

Shu W. Chen Y & chen Y. 2018. *Does corporate integrity improve the quality of internal control. China journal of accounting research*. https://doi.org/10.1016/j.cjar.018.09.002.

Sujarweni, V. Wiratna. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Sukrisno, Agoes. 2012. *Auditing: Petunjuk Praktik Pemeriksaan Akuntansi Oleh Akuntan Publik. Buku 1. Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.

Sukrisno, Agoes. 2016. Auditing petunjuk pemeriksaan akuntan oleh kantor akuntan publik, Edisi 4, jakarta: salemba Empat.

Sukrisno, Agoes. 2017. *Auditing: Petunjuk Praktik Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik . Buku 1. Edisi 4*. Jakarta : salemba empat

V. Wiratna Sujarweni. 2018. Metodelogi penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Ypgyakarta: pustaka baru Press.

Veithzal Rivai. 2004. *Manajemen Sumber daya manusia untuk perusahaan: dari teori ke praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wimba Respatia. 2021. Peran Moderasi Pengendalian Internal Untuk Audit Operasional dalam Mempengaruhi kinerja karyawan pada BKM kota Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Mutiara Madani*. Vol.9.No.1

Yadnyana, I, K., & Dewi, N.P.W.G.P.D. 2015. Evaluasi Efektivitas pengendalian internal : studi kasus pada Pt Hutama karya (persero). Universitas Udayana,2,265-279).

Yunita Althin Natanael. 2021. Pengaruh Audit Operasional dan Sistem pengendalian terhadap kinerja karyawan pada PT. Tenggerraja Jaya Teknik. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. Vol.21.No.2.

Zulkarnain Usman. 2013. Pengaruh sistem pengendalian internal sky vision cabang gorontalo