

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP
KINERJA PERUSAHAAN
(Studi Kasus Pada Hotel Inna Bali)**

***THE INFLUENCE OF OPERATIONAL AUDIT AND INTERNAL CONTROL TO FIRM
PERFORMANCE***

(Case Study On Inna Bali Hotel)

Nanda Rizky Aprilia¹, Mohammad Rafki Nazar², Djusnimar Zultilisna³

^{1,2,3}Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹nandaraprilias@student.telkomuniversity.ac.id, ²rafki_nazar@yahoo.com, ³titi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Dalam pencapaian kinerja perusahaan yang baik, lingkungan bisnis menuntut untuk membentuk suatu divisi yang didesain untuk melakukan pemantauan dengan tujuan meningkatkan nilai dan memperbaiki operasional perusahaan. Audit operasional dapat membantu aktivitas pemantauan karena auditor akan melihat sejauh mana tujuan organisasi telah dicapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan dengan efektif dan efisien. Pengendalian internal akan memastikan fungsi dan tanggung jawab tiap ornamen yang ada pada perusahaan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan ketentuan, kebijakan, dan peraturan serta memastikan hasil audit berupa rekomendasi perbaikan telah dilaksanakan untuk memperbaiki kinerja perusahaan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan pada Hotel Inna Bali baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan pengujian instrumen serta dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, kemudian dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner dengan sample 41 responden yang merupakan auditee dari bagian operasi dan pemasaran, bagian akuntansi dan keuangan, bagian sumber daya manusia, serta bagian *food and beverage* (f&b) yang merupakan karyawan tetap dan kontrak.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa secara simultan maupun parsial audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh signifikan ke arah positif terhadap kinerja perusahaan.

Kata kunci : Audit Operasional, Pengendalian Internal, Kinerja Perusahaan

Abstract

In the achievement of a good firm performance, the business environment demands to establish a division that is designed to monitoring for increasing the value and improve the operations of the company. Operational audit activity monitoring can help, because the Auditors will see extent of the goals achieved and whether the company's operations have been conducted effectively and efficiently. Internal control will ensure the functions and responsibilities of each ornament on the company to do their job properly in accordance with the provisions, policies, and regulations and ensures the audit results in the form of recommendations for to improve the company's performance.

This research was conducted to find out the influence of the operational audit and internal control against company performance at Hotel Inna Bali either simultaneously or partial. This research uses the testing instrument and analyzed using descriptive analysis, then do hypothesis testing using multiple linear regression analysis. The data used the primary data through questionnaires with a sample 41 the respondents which is operating from the auditees in marketing, accounting and finance, the human resources, as well as parts of the food and beverage (f&b) section who are permanent employees and contract.

Based on the results of the data processing, it can be noted that simultaneous partial audit or internal control operations have a significant effect to the positive direction on performance of the company.

Keywords : Operational Audit, Internal Control, Firm Performance

1. Pendahuluan

Perusahaan yang dinilai sehat dan memiliki kinerja yang baik akan terlihat 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)^[7].

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. 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)^[1].

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 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 (Yayasan Pendidikan Internal Audit, 2008:4)^[11].

Pada Hotel Inna Bali 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 seperti bagian operasi dan pemasaran, bagian organisasi dan sumber daya manusia, bagian *food and beverage* (f&b) serta bagian keuangan. Penurunan kinerja perusahaan ini 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% (PT Hotel Indonesia Natour, 2015)^[8]. 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 yaitu berada diposisi 26 dari total 27 hotel bintang di Sanur dan Denpasar (Dinas Pariwisata Kota Denpasar, 2016)^[4]. Artinya terdapat kelemahan manajemen dalam hal pengendalian internal sehingga perwujudan dari rekomendasi hasil audit belum ditindaklanjuti yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

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.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian

2.1.1. Audit

Audit adalah pengumpulan dan evaluasi bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan. Audit harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen (Arens et al, 2008:4)^[1].

2.1.2. Audit Operasional

Audit operasional adalah mengevaluasi efisiensi dan efektivitas setiap bagian dari prosedur dan metode operasi organisasi. Pada akhir audit operasional, manajemen biasanya mengharapkan saran-saran untuk memperbaiki organisasi (Arens et al, 2008:17)^[1]. Menurut Guy et al dikutip oleh Amin Widjaja^[10](2016:16) ada tiga tujuan audit operasional yaitu (a) Penilaian kinerja yang dilakukan dengan membandingkan kegiatan organisasi dengan tujuan perusahaan (b) Mengidentifikasi peluang perbaikan (c) Mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut.

2.1.3. Pengendalian Internal

Menurut Sawyers^[9](2005:59) pengendalian internal adalah penggunaan sarana perusahaan untuk meningkatkan, mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi berbagai aktivitas dengan tujuan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan tercapai. Pengendalian internal juga 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 alih tindakan perbaikan apabila terjadi penyimpangan.

YPIA^[11](2008:10) mengungkapkan bahwa tujuan internal seperti yang tercantum dalam definisi yang dibuat COSO adalah (1) Efektivitas dan efisiensi operasi (2) Keandalan pelaporan keuangan dan (3) Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

Menurut Arens et al^[1](2008:322) terdapat lima komponen pengendalian internal COSO yang terdiri dari (1) Lingkungan pengendalian (2) Penilaian risiko (3) Aktivitas pengendalian (4) Informasi dan komunikasi serta (5) Pengawasan.

2.1.4. Kinerja Perusahaan

Nasucha (2009) dalam Irham^[6](2010:3) kinerja perusahaan merupakan suatu efektivitas secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Pengukuran kinerja Amstrong (2003) dalam Irham^[6](2010:6) menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk dapat memperbaiki pelaksanaan kerja yang dapat dicapai. Menurutnya ada 4 jenis ukuran kinerja yaitu (1) Ukuran uang, mencakup pendapatan, pengeluaran, dan pengembalian (*rate of return*) (2) Ukuran upaya dan dampak, mencakup pencapaian sasaran, penyelesaian proyek, tingkat pelayanan, serta kemampuan mempengaruhi perilaku rekan kerja dan pelanggan (3) Ukuran reaksi, menunjukkan penilaian rekan kerja pelanggan atau pemegang pekerja lainnya (4) Ukuran waktu, yang menunjukkan pelaksanaan kinerja perbandingan jadwal, batas akhir kecepatan tindakan, atau jumlah pekerjaan sasaran.

2.2. Kerangka Pemikiran

2.2.1. Audit Operasional dan Kinerja Perusahaan

Pemeriksaan atau yang lebih dikenal dengan audit merupakan pendekatan yang dilaksanakan oleh perusahaan untuk memeriksa dan mengevaluasi jalannya kegiatan operasional hotel yang dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik berupa barang atau jasa publik yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Audit operasional dilakukan dengan tujuan untuk memeriksa apakah kebijakan, prosedur, dan kinerja perusahaan sudah mencapai tujuan yang ditetapkan manajemen dengan cara-cara yang benar. Audit yang dilakukan ini tentu saja akan menghasilkan rekomendasi atas temuan yang ada dan digunakan sebagai acuan perbaikan atas perusahaan terkait. Hubungan antara audit operasional dengan kinerja perusahaan adalah bahwa audit operasional ini merupakan pendekatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kriteria yang sesuai dengan tujuan perusahaan.

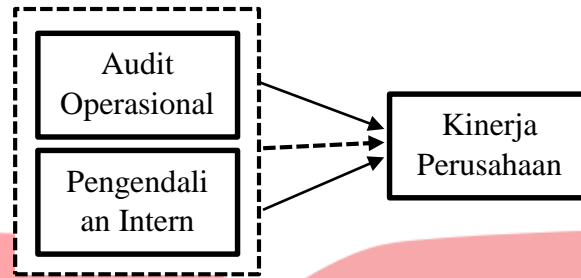
. Penelitian yang dilakukan oleh Bellina, Linus dan Wiryawan^[2](2014) bahwa efektivitas penjualan dapat dipengaruhi oleh audit operasional dan implementasi strategi serta Divianto^[5](2012) yang mengungkapkan bahwa audit operasional mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap. Dimana semakin besar angka ROA perusahaan menunjukkan semakin besar pula kemungkinan perusahaan dalam melakukan perataan laba.

H₁ : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara audit operasional dengan kinerja perusahaan.

2.2.2. Pengendalian Internal dan Kinerja Perusahaan

Pengendalian Internal adalah segala sesuatu yang meliputi struktur organisasi, semua metode dan alat-alat yang dikoordinasikan dan digunakan dalam perusahaan dengan tujuan menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mendorong efisiensi, dan membantu mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Komponen-komponen dalam Pengendalian Internal terdiri atas lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarita Permata Dewi^[3](2012) yang menyatakan bahwa pengendalian internal dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H₂ : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pengendalian internal dengan kinerja perusahaan..



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Keterangan:
 —————> Parsial
 - - - - -> Simultan

2.3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dnga menggunakan data primer. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah bagian operasi dan pemasaran, bagian organisasi dan sumberdaya manusia, bagian *food and beverage* (f&b) serta bagian keuangan pada Hotel Inna Bali yang berjumlah 50 orang. Karena dalam penelitian ini jumlah populasinya telah diketahui, maka untuk menentukan jumlah sampel minimal peneliti menggunakan Rumus Slovin untuk menghitungnya. Adapun Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

Keterangan:
 n : jumlah sampel minimal
 N : jumlah populasi
 e : persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Dalam hal ini jumlah populasi yang diteliti pada bagian operasi dan pemasaran, bagian organisasi dan sumberdaya manusia, bagian *food and beverage* (f&b) serta bagian keuangan Hotel Inna Bali ada 50 orang. Jadi untuk populasi (N) sebanyak 50 orang pada tingkat kesalahan pengambilan sampel (e) 10%, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah:

$$n = \frac{50}{1 + 50(0,1)^2} = 33,33 = 33$$

Adapun teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah teknik *sampling* dengan mengumpulkan informasi dari anggota-anggota populasi yang mudah diperoleh dan mampu menyediakan informasi tersebut (Sekaran, 2003:35). Dengan demikian siapa saja yang dapat memberikan informasi baik secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dilihat orang tersebut dapat memberikan informasi yang cocok sebagai sumber data.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda yang persamaannya dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:
 Y = Kinerja Perusahaan
 a = Konstanta regresi
 b₁ = Koefisien regresi Audit Operasional

- b_2 = Koefisien regresi Pengendalian Internal
- X_1 = Audit Operasional
- X_2 = Pengendalian Internal
- e = Kesalahan regresi (*regression error*)

3. Pembahasan

3.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1
Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a	
		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	.023	.601
	X1	.459	.166
	X2	.421	.190

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang telah diolah SPSS 17.0 (2017)

Berdasarkan *output* pada Tabel 1 didapat nilai a (konstanta) sebesar 0,023 kemudian nilai koefisien regresi b_1 0,459 dan nilai b_2 0,421 sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,023 + 0,459 X_1 + 0,421 X_2$$

Persamaan tersebut menggambarkan apabila diperkirakan variabel bebas (X) naik sebesar satu unit dan nilai variabel bebas lainnya diperkirakan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel terikat (Y) diperkirakan dapat naik atau turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya.

$a = 0,023$ artinya variabel Kinerja Perusahaan (Y) dipengaruhi oleh variabel bebasnya yaitu Audit Operasional (X_1) dan Pengendalian Internal (X_2), jika nilai variable independen dianggap konstan, maka nilai variabel dependen yaitu Kinerja Perusahaan akan tetap sebesar 0,023.

$b_1 = 0,459$ artinya jika Audit Operasional (X_1) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Kinerja Perusahaan (Y) akan meningkat sebesar 0,459.

$b_2 = 0,421$ artinya jika Pengendalian Internal (X_2) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Implementasi Kinerja Perusahaan (Y) akan meningkat sebesar 0,421.

3.2. Uji Simultan (Uji f)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas (X) secara bersama-sama atas suatu variabel tidak bebas (Y) digunakan uji F. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan SPSS Versi 17.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2950744.540	2	1475372.270	9.291	.001 ^a
	Residual	6034457.899	38	158801.524		
	Total	8985202.439	40			

a. Predictors: (Constant), Pengendalian Internal, Audit Operasional

b. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan

Berdasarkan *output* pada Tabel 2 didapat nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 atau $0,001 < 0,05$. Dikarenakan nilai signifikansi lebih kecil dari α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya secara simultan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel Audit Operasional (X_1) dan Pengendalian Internal (X_2) terhadap Kinerja Perusahaan (Y) pada Hotel Inna Bali.

3.3. Uji Parsial (Uji t)

Analisis pengaruh parsial digunakan untuk mengetahui seberapa erat pengaruh masing-masing variabel bebas dengan variabel tidak bebas. Dengan bantuan program SPSS Versi 17.0 maka dapat diperoleh nilai uji parsial (uji t) sebagai berikut ini:

Tabel 3
Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	115.021	520.757		.221	.826
X1	.415	.169	.348	2.456	.019
X2	.409	.165	.351	2.478	.018

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang telah diolah SPSS 17.0 (2017)

Berdasarkan hasil perhitungan untuk hipotesis pertama yaitu Audit Operasional (X_1) diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,019 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $0,019 < 0,05$. Sehingga, H_0 ditolak yang artinya bahwa secara parsial variabel Audit Operasional (X_1) berpengaruh positif signifikan dengan arah yang positif terhadap Kinerja Perusahaan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan untuk hipotesis kedua yaitu variabel Pengendalian Internal (X_2) diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,018 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $0,018 < 0,05$. Sehingga, H_0 ditolak yang artinya bahwa secara parsial variabel Pengendalian Internal (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Perusahaan (Y).

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan pada Hotel Inna Bali yang mencakup 33 sampel penelitian dan total data yang diperoleh sebanyak 41 responden.

Hasil penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dengan menggunakan *SPSS 17.0*, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari tanggapan responden yang dikategorikan menjadi sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi:
 - a. Audit Operasional pada Hotel Inna Bali memiliki kategori sangat tinggi.
Artinya semakin tinggi tanggapan responden terhadap perhatian auditor pada hasil audit, maka tindak lanjut dari hasil audit yang diberikan akan berdampak positif terhadap perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
 - b. Pengendalian Internal pada Hotel Inna Bali memiliki kategori sangat tinggi.
Artinya semakin tinggi tanggapan responden terhadap pengendalian internal, maka hasil rekomendasi yang diberikan oleh auditor dalam pelaksanaan kegiatan audit, akan dievaluasi dan ditangani untuk mendapatkan perbaikan. Perbaikan atas rekomendasi tersebut juga dipantau oleh pihak manajemen sehingga pelaksanaan perbaikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan demi terwujudnya kinerja perusahaan yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal berdampak positif dalam meningkatkan kinerja perusahaan.
 - c. Kinerja Perusahaan pada Hotel Inna Bali memiliki kategori tinggi.
Artinya semakin tinggi tanggapan responden terhadap kinerja perusahaan, maka perusahaan selalu berupaya dalam melakukan peningkatan pendapatan, kualitas dan mutu, serta waktu pelayanan
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan diketahui bahwa Audit Operasional dan Pengendalian Internal memiliki pengaruh secara positif yang signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Hotel Inna Bali.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial, diperoleh bahwa:
 - a. Audit Operasional secara parsial berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap Kinerja Perusahaan di Hotel Inna Bali yang artinya semakin efektif Audit Operasional maka Kinerja Perusahaan di Hotel Inna Bali akan semakin baik.
 - b. Pengendalian Internal secara parsial berpengaruh dengan arah positif terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Hotel Inna Bali yang artinya semakin efektif Pengendalian Internal yang diterapkan maka Kinerja Perusahaan pada Hotel Inna Bali akan semakin baik.

Daftar Pustaka :

- [1] Arens, A. Alvin, Randal J. Elder, Mark S. Beasley, dan Amir Abadi Yusuf (2007). *Jasa Audit dan Assurance: Pendekatan Terpadu (Adaptasi Indonesia)*. Jakarta: Salemba Empat.
- [2] Bellina, Linus Ampang dan Saputra. (2014). Pengaruh Audit Operasional Dan Implementasi Strategi Terhadap Efektivitas Penjualan Pada Pt. X. *Finance and Accounting Journal* Vol. 3, No. 1. (ISSN: 2252-6242).
- [3] Dewi, Permata Sarita. (2012). *Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta*. *Jurnal Nominal* Vol. 1, No. 1 tahun 2012.
- [4] Dinas Pariwisata Kota Denpasar. (2015). *Tingkat Hunian Hotel Bintang di Sanur dan Denpasar Kota Tahun 2014*.
- [5] Divianto. (2012). *Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap*. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi* Vol. 2, No. 2, 2012.
- [6] Fahmi, Irham. (2009). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Salemba Empat
- [7] Pratono, Rudi. (2011). *Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Audit Operasional Aktivitas Pelayanan Jasa Penginapan Pada Hotel Equator Surabaya*. *Jurnal*
- [8] PT Hotel Indonesia Natour. (2015). *Data Internal Audit*.
- [9] Sawyers, B. Lawrence, Dittenhofer, A. Moritimer, Scheiner, H. James. (2006). *Internal Auditing*, The Institute of Internal Auditors, Buku 3, Edisi Kelima. Jakarta : Salemba Empat.
- [10] Tunggal, Amin Widjaja., (2016). *Tanya Jawab Seputar Audit Operasional*. Jakarta:Harvarindo.
- [11] Yayasan pendidikan Internal Audit. (2008). *Pengendalian Internal & Manajemen Risiko*. Jakarta : YPIA.