

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Bandung terkenal sebagai pusat pertumbuhan keuangan yang inovatif dan tujuan wisata kuliner terkemuka di Indonesia. Sejak awal tahun 2000-an, gaya hidup perkotaan telah mengalami perubahan yang cukup besar, dengan keinginan untuk bersosialisasi, bekerja, atau sekadar bersantai di tempat yang nyaman berubah menjadi bagian dari rutinitas sehari-hari. Perubahan pola konsumsi dan gaya hidup ini turut mendorong pertumbuhan pesat industri makanan dan minuman, terutama café. Café di Bandung kini tidak hanya sekedar tempat untuk menikmati beragam makanan maupun minuman, namun juga telah berevolusi menjadi ruang interaksi sosial, tempat kerja alternatif (*work from cafe*), serta pusat aktivitas berbagai komunitas. Hal ini menjadikan Bandung sebagai kota tujuan utama bagi para pecinta kuliner gaya hidup modern dari berbagai kalangan.

Pesatnya pertumbuhan jumlah café di Bandung memunculkan persaingan yang semakin dinamis antar pelaku usaha. Setiap café berlomba-lomba menghadirkan konsep, pelayanan, dan produk yang unik guna menarik minat konsumen. Dalam menghadapi kompetisi yang semakin kompleks ini, pengelolaan usaha secara profesional menjadi suatu keharusan. Salah satu faktor yang paling krusial dari manajemen sumber daya manusia yang paling diharapkan adalah pengendalian intern. Di sinilah

peranan pengendalian intern menjadi sangat krusial. Pengendalian internal tidak hanya dibutuhkan untuk menghindari kesalahan operasional, namun juga untuk memastikan seluruh proses atau kegiatan bisnis berjalan dengan baik sesuai dengan rencana serta standar bisnis.

Salah satu pelaku usaha yang turut mengambil bagian dalam industry ini adalah **café Nitro Ventura Bandung**. Café ini hadir dengan konsep yang modern, didukung oleh atmosfer yang menarik dan pelayanan yang **energik**, menjadikannya sebagai salah satu pilihan utama bagi konsumen muda dan profesional. Namun, keberhasilan mempertahankan eksistensi di tengah persaingan yang semakin ketat sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam mengatur dan mengarahkan karyawan agar bekerja secara optimal, produktif, dan konsisten.

Pengendalian internal dalam lingkungan kerja **Café Nitro Ventura** memiliki peran penting dalam membentuk sistem kerja yang tertata transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. secara umum, pengendalian internal dimana mencakup beragam perangkat seperti kebijakan, beragam prosedur, serta proses kontrol (pengawasan) yang diterapkan dalam memastikan seluruh aktivitas/kegiatan berjalan sebagaimana dengan tujuan organisasi/perusahaan, dalam konteks usaha **café**, pengendalian internal bukan hanya terfokus pada kontrol/pengawasan keuangan, namun juga meliputi pelayanan pelanggan, pengelolaan bahan baku, perlindungan aset, dan pengendalian perilaku karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Kinerja karyawan sebagai salah satu indikator keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh implementasi pengendalian internal. Penerapan sistem pengendalian internal yang jelas konsisten, dan dipahami oleh seluruh karyawan akan menciptakan alur kerja yang teratur, tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik, serta motivasi kerja yang meningkat. Sebaiknya, jika sistem tersebut tidak dijalankan dengan baik, hal ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti kebingungan tugas, ketidakefisienan, bahkan menurunnya loyalitas dan semangat kerja karyawan.

Salah satu komponen utama dalam pengendalian internal yang tak kalah penting adalah Standard Operating Procedure (SOP). SOP merupakan panduan tertulis yang menjelaskan secara rinci dan sistematis bagaimana setiap aktivitas kerja harus dilaksanakan. Di café Nitroventura, SOP mencakup berbagai aspek mulai dari standar pelayanan pelanggan, proses penyajian menu, manajemen kas, hingga prosedur keberhasilan dan keamanan. Keberadaan SOP yang terstruktur dalam pelaksanaan tugas, serta menjaga konsistensi kualitas layanan kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa perlu melakukan studi perilaku dengan judul "Dampak Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan di Kafe Nitro Ventura Bandung". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem pengendalian internal yang diterapkan mampu mendorong kinerja karyawan di Kafe Nitro Ventura, serta untuk memahami bagaimana peran SOP dalam mendukung

efektivitas pengendalian internal tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan membagikan kuesioner kepada personel sebagai responden. Data yang terkumpul dapat dianalisis secara statistik untuk memeriksa hubungan antara pengendalian internal dan kinerja karyawan, sekaligus mengembangkan rekomendasi praktis yang dapat menjadi dasar pertimbangan pengendalian dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas sumber daya manusia (SDM) dan manajemen operasional.

Dampak dari penelitian ini diprediksi dapat memberikan sumbangan yang berguna, baik secara akademis sebagai acuan lebih lanjut untuk penelitian sejenis, dan hampir sebagai acuan bagi pengusaha kafe dalam mengembangkan teknik manipulasi internal dan meningkatkan kinerja rata-rata karyawan secara keseluruhan.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Penulis mengidentifikasi permasalahan-permasalahan berikut, sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas:

1. Perangkat pemantauan yang belum optimal
2. Kurangnya transparansi dalam studi kinerja pekerja

### **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun untuk rumusan masalah, penulis telah merumuskan masalah berikut ini:

Seberapa besar pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan?.



## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fakta-fakta yang dibutuhkan untuk menyusun skripsi (catatan studi) yang merupakan bagian dari tugas akhir Program Studi Akuntansi tingkat sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sangga Buana, YPKP Bandung.

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah:

Untuk memahami, menjelaskan, dan mengendalikan pengaruh manipulasi internal terhadap kinerja pekerja.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diprediksi akan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang akuntansi manajerial dan manajemen sumber daya manusia. Secara teoritis, konsekuensi dari penelitian ini dapat memperdalam pengetahuan kita tentang peran penting struktur manajemen internal dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan. Lebih lanjut, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian mendatang yang membahas topik serupa dan menambah literatur pendidikan terkini tentang

hubungan antara manajemen internal dan kinerja individu dalam suatu organisasi.

### 1.5.2 Kegunaan Praktis

Dari sudut pandang realistis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi atau kontribusi bagi perkembangan ilmu akuntansi, khususnya dalam memperluas bidang pengendalian internal. Hal ini dapat dimanfaatkan oleh akademisi dan menjadi dasar bagi penelitian serupa.

Lebih lanjut, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi yang bermanfaat bagi perusahaan untuk dipertimbangkan dalam manajemen internal kinerja karyawan. Bagi penulis, penelitian ini memberikan wawasan tentang penerapan langsung teori-teori yang dipelajari di dunia nyata, khususnya di bidang fokus penelitian ini.

## 1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

### 1.6.1 Landasan Teori

Pengendalian internal adalah sebuah proses yangmana dirancang dan dijalankan dalam suatu organisasi oleh manajemen bersama seluruh anggota organisasinya untuk memperoleh tingkat keyakinan memadai dalam mencapai suatu tujuan, meliputi keandalan dalam bidang laporan keuangan (*financial report*), kepatuhan terhadap peraturan, serta efektivitas dan efisiensi operasional. Proses pengendalian berperan memberikan

pertimbangan dan masukan yang berguna bagi perencanaan ke depan, sehingga seluruh kegiatan ataupun aktivitas yang dilakukan perusahaan dapat berlangsung sesuai dengan ketentuan (aturan) yang ditetapkan.

Sesuai COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*), komponen inti dari manajemen internal, yang terdiri dari lima komponen, diuraikan di bawah ini:

1. Lingkungan manajemen Pengendalian;
2. Penilaian Risiko (risk);
3. Aktivitas (Kegiatan) Pengendalian;
4. Informasi & Komunikasi Akuntans; dan
5. Pemantauan.

Moeharino (2010) dalam bukunya berjudul *Kinerja Karyawan* (Silaen, 2021) menjelaskan terkait pengertian kinerja karyawan, yakni:

“Kinerja karyawan diartikan sebagai usaha untuk meraih tujuan organisasi secara sah, sesuai hukum, dan sejalan dengan norma serta etika, dengan tetap mematuhi wewenang serta tanggungjawab masing-masing orang/individu baik dari sisi kualitas ataupun dari sisi kuantitas.”

Kinerja karyawan berupa hasil dari individu atau kelompok yang memenuhi standar atau ukuran yang sudah ditetapkan (ditentukan) oleh organisasi dan dievaluasi selama periode waktu tertentu. Tanpa ada tujuan, sasaran, dan indikator yang jelas, kontribusi organisasi untuk mencapai tujuan tidak dapat diukur atau diketahui dengan tepat.

Menurut (Robbins, 2017) evaluasi kinerja didefinisikan sebagai berikut:

“Kinerja (performansi) adalah hasil dari fungsi pekerjaan (kegiatan kerja) tertentu yang dinilai berdasarkan standar atau kriteria yang sudah ditetapkan (ditentukan).”

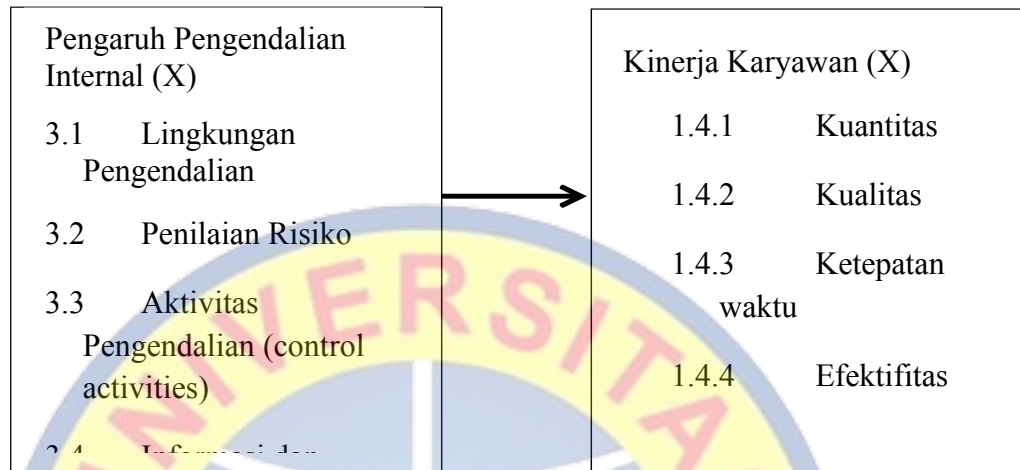
Kualitas dan kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu, efektivitas, serta komitmen menjadi indikator utama dalam menilai kinerja karyawan. Setiap aspek tersebut memberikan gambaran mendalam mengenai kontribusi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi. Karena itu, diperlukan metode pengukuran kinerja yang komprehensif sehingga tujuan dari organisasi mampu dicapai dengan efektif dan efisien.

Robbins S. P. (2013:260), memaparkan mengenai kinerja karyawan yang dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu (Robbins S. P., 2013 : 260):

1. Kualitas Kerja (*quality of work*);
2. Kuantitas Kerja (*quantity of work*);
3. *Timeliness*/Ketepatan Waktu;
4. *Effectiveness*/Efektivitas; dan
5. Komitmen



Berikut ini adalah beberapa ilustrasi atau penjelasan tentang inti dari penelitian ini.



**Gambar 1. 1**  
**Kerangka Berpikir**

### 1.6.2 Studi Empiris

Studi-studi sebelumnya yang meneliti pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja karyawan disajikan oleh penulis dalam bentuk tabel yang disajikan berikut ini.

**Tabel 1. 1**

#### **Daftar Studi Empiris**

No	Nama Penulis/Peneliti	Judul/Topik Penelitian	Hasil Temuan Penelitian
1.	Eva Sriwiyanti, Djuli Sjapei Purba, Dina Darma Yanti (2024)	Pengaruh sistem pengendalian intern dan penerapan audit internal terhadap kinerja karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variable tersebut berkontribusi secara bersamaan sebesar 71,2% terhadap efektivitas pengendalian internal,

			sementara untuk faktor lainnya yang tidak masuk (diteliti) dalam penelitian mempengaruhi senilai 28,8%.
2.	Gusti Hairina, Lamsah, Farida Yulianti (2021)	Pengaruh pengendalian intern terhadap kinerja karyawan Rumah Makan Andalas Saiyo Banjarbaru	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Andalas Saiyo Banjarbaru. Hal ini dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar 4,852 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,042 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $<0,05$ ). Kontribusi pengendalian internal terhadap kinerja karyawan tercatat dengan besar 44%, yang diperkuat oleh nilai Adjusted $R^2$ senilai 0,440, menandakan bahwa variabel pengendalian internal menjelaskan bahwa 44 persen dari variasi kinerja karyawan.

### 1.6.1 Hipotesis

Sugiyono (2018:99) menjelaskan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu permasalahan penelitian yang disajikan dalam bentuk pernyataan. Disebut "singkat" karena jawaban tersebut tetap didasarkan pada konsep yang relevan dan belum didukung oleh bukti empiris (pengalaman) yang diperoleh melalui rangkaian statistik dalam bidang yang dikaji.

Dengan demikian, peneliti mengemukakan hipotesis (jawaban sementara) dalam penelitian ini adalah:

Jika pengendalian internal dilakukan secara baik atau efektif, maka hal ini akan mempengaruhi kinerja karyawan.

## 1.7 Lokasi & Waktu Pelaksanaan Penelitian

### 1.7.1 Lokasi Penelitian

Adapun terkait dengan lokasi penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti yaitu di Jl. Setrawangi, Kompleks Ruko Setrawangi Megasquare B11, Kelurahan Sukagalih, Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, 40163. Wilayah ini dikenal sebagai kawasan komersial yang cukup strategis dan mudah dijangkau sehingga mempermudah proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.

### 1.7.2 Waktu Pelaksanaan Penelitian

Mengenai waktu pelaksanaan penelitian ini, yaitu direncanakan berlangsung selama Maret-Agustus 2025, mencakup seluruh tahapan mulai dari persiapan, pengumpulan data, hingga analisis. Pemilihan periode tersebut mempertimbangkan ketersediaan responden, kondisi operasional lokasi penelitian, serta kelancaran proses administrasi penelitian, sehingga seluruh kegiatan dapat berjalan efektif dan sesuai jadwal. Adapun waktu penelitian dituangkan dalam tabel 1.2:

**Tabel 1. 2**  
**Waktu Pelaksanaan Penelitian**

No	Uraian Kegiatan Penelitian	Bulan (2025)					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Pengajuan Judul Penelitian						
2	Pengajuan Bab I-III						
3	Penelitian ke Café						
4	Pembuatan Kuisisioner						
5	Proses Distribusi Kuisisioner						
6	Sidang Up						
7	Revisi Hasil Sidang Up						
8	Bab IV-V						
9	Sidang Akhir						
10	Revisi Akhir + Finalisasi Skripsi						