

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Audit

Audit menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. Per/05/M.Pan/03/2008 adalah indentifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektifitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah.

Pengertian auditing menurut *ASOBAC (A Statement of Basic Auditing Concepts)* dalam Halim (2015:1) adalah:

“Suatu proses sistematis untuk menghimpun dan mengevaluasi bukti-bukti secara obyektif mengenai asersi-asersi tentang berbagai tindakan dan kejadian ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dengan kriteria yang telah ditentukan dan menyampaikan hasilnya kepada para pemakai yang berkepentingan”.

Mulyadi (2010 : 9) pengertian auditing adalah sebagai berikut:

“Auditing adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pertanyaan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan”.

Menurut Sukrisno Agoes (2004 : 3) Auditing adalah sebagai berikut:

“Auditing adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak independen, terhadap laporan keuangan yang telah

disusun manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti – bukti pendukungnya dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut”.

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa audit adalah indentifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif dan profesional, sedangkan auditing adalah proses pengumpulan dan penilaian bukti oleh orang yang kompeten dan independen dengan tujuan melaporkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriteria. Auditor harus memiliki kualifikasi untuk memahami kriteria yang digunakan dan harus kompeten untuk mengetahui jenis serta jumlah bukti yang akan dikumpulkan guna mencapai kesimpulan yang tepat setelah memeriksa bukti tersebut. Kompetensi orang yang melakukan audit tidak akan ada nilainya jika mereka tidak independen dalam mengumpulkan dan mengevaluasi bukti.

2.1.1 Audit Internal

Pengertian Audit Internal menurut *Institute of Internal Auditor* yang dikutip oleh Hartadi (1992:24):

“Internal audit adalah suatu fungsi penilaian yang bebas dalam suatu organisasi guna menelaah dan mempelajari dan menilai kegiatan-kegiatan perusahaan guna member saran-saran kepada manajemen”.

Menurut Konsersium Organisasi Profesi Audit Internal (2004;5) adalah:

“Audit internal adalah kegiatan assurance dan konsultasi yang independen dan objektif yang dirancang untuk memberikan nilai tambah dan meningkatkan kegiatan operasi organisasi untuk mencapai tujuannya, melalui suatu pendekatan yang sistematis dan teratur untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas pengelolaan risiko, dan proses governance”.

Definisi audit internal yang dikutip oleh Arens et al (2010:770) sebagai berikut :

“Internal Auditing is an independent, objective assurance and consulting activity design to add value and improve an organizations operation. It helps an organization to accomplish its objectives by bringing a systematic, disciplined approach to evaluate and improve the ef ectiviness of risk management, control, and governance processes”.

Dari pengertian yang telah dikemukakan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Audit internal merupakan bagian dari organisasi yang integral dan menjalankan fungsinya berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan manajemen senior atau dewan direksi yang dalam penelitian ini dijalankan oleh satuan pengawasan audit intern yang berperan sebagai auditor internal untuk menjamin keandalan dari laporan penjualan jasa hotel sesuai dengan yang kebijakan yang telah ditetapkan.

2.1.2 Tujuan Internal Auditing

Tujuan audit internal yang dikemukakan oleh The Institute of Internal Auditors yang dikutip Boynton et al, (2006;980) adalah sebagai berikut :

“It helps an organization accomplish its objectives by bringing a systematic, disciplined approach to evaluate and improve the effectiveness of risk management, control, and governance processes.”

Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa audit internal membantu organisasi dalam usaha mencapai tujuannya dengan cara memberikan suatu pendekatan yang disiplin dan sistematis untuk mengevaluasi dan meningkatkan keefektifan manajemen risiko, pengendalian, dan pengaturan proses serta pengelolaan organisasi.

Pada dasarnya tujuan audit internal adalah membantu anggota organisasi lainnya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif melalui analisis, penilaian, rekomendasi, konsultasi, dan peninjauan ulang atas informasi-informasi yang saling berhubungan. Di samping untuk memperbaiki kinerja organisasi, audit internal seringkali juga memberikan layanan berupa saran untuk memperbaiki kinerja bagi setiap level manajemen.

2.1.3 Program Audit Internal

Program audit internal adalah tindakan atau langkah kerja yang terperinci yang akan dilaksanakan dalam audit berdasarkan atas tujuan dan sasaran yang ditetapkan serta informasi yang ada atas objek yang diperiksa. Bentuk program audit yang sistematis dan terarah sangat diperlukan untuk aktivitas mencakup perencanaan

untuk tindakan dan prosedur tertentu yang akan diikuti dan menggambarkan tahap-tahap yang akan diselenggarakan untuk mencapai tujuan audit yang objektif.

Konsersium Organisasi Profesi Audit Internal (2004;15), mendefinisikan program audit yaitu:

“Dalam merencanakan penugasan, auditor internal harus mempertimbangkan sasaran penugasan, alokasi sumber daya penugasan, serta program kerja penugasan”.

Tujuan yang ingin dicapai dari adanya program audit antara lain:

1. Memberikan bimbingan prosedural untuk melaksanakan pemeriksaan.
2. Memberikan *Check list* pada saat pemeriksaan berlangsung, tahap demi tahap sehingga tidak ada yang terlewat.
3. Merevisi program audit sebelumnya, jika ada perubahan standar dan prosedur yang digunakan perusahaan.

Pengertian program audit internal menurut Moeller and Witt (1999;10-20) sebagai berikut:

“The audit program is a tool for planning, directing, and controlling audit work an a blue print for action, specifying the procedures to be followed and delineating steps to be performed to meet audit objective.”

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diartikan program audit merupakan alat untuk perencanaan, pengarahan-pengarahan, dan pengendalian pekerjaan audit dan merupakan pedoman untuk tindakan, mengurutkan prosedur-prosedur yang akan dilaksanakan, dan menggambarkan langkah-langkah untuk mencapai tujuan audit.

Program audit menurut Arens. et all (2003;338) yaitu:

“The audit program always includes a list of the audit procedures. It usually also the sample size, particular items to select and the timing of the test.” Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa dalam program audit selalu berisi daftar dari prosedur audit, biasanya juga menyatakan ukuran, sampel, pos-pos khusus yang dipilih dan saat pelaksanaan.

Keunggulan program audit adalah:

1. Meratanya pembagian kerja di antara auditor.
2. Program audit yang rutin, hasilnya lebih baik dan menghemat waktu.
3. Program audit memilih tujuan yang penting saja.
4. Program audit yang telah digunakan dapat menjadi pedoman untuk tahun berikutnya.
5. Program audit menampung pandangan manajer atas mitra kerja.
6. Program audit memberikan kepastian bahwa ketentuan umum akuntansi telah dijalankan.

Kelemahan program audit antara lain:

1. Tanggung jawab audit pelaksana terbatas pada program audit saja.
2. Sering menimbulkan hambatan untuk berpikiran kreatif dan membangun.
3. Kegiatan audit menjadi monoton. Andayani (2008;41-42)

2.1.4 Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Audit Internal

Sesuai dengan tujuan audit internal di atas, untuk mencapai tujuannya, maka pihak yang melaksanakan audit atau disebut auditor internal harus mengetahui wewenang dan tanggungjawabnya secara benar dan jelas, karena tanpa pengetahuan tentang wewenang dan tanggungjawabnya auditor internal tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

Menurut Konsersium Organisasi Profesi Audit Internal (2004;8), menyatakan bahwa:

“Tujuan, kewenangan, dan tanggung jawab fungsi audit internal harus dinyatakan secara formal dalam Charter Audit Internal, konsisten dengan Standar Profesi Audit Internal (SPAI) dan mendapat persetujuan dari Pimpinan dan Dewan Pengawas Organisasi.”

Pernyataan tersebut dimaksudkan agar tujuan kewenangan dan tanggung jawab audit internal harus dinyatakan dalam dokumen tertulis secara formal.

Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) mengenai tanggung jawab audit internal dalam Standar Profesional Akuntan Publik (2000;321), yaitu:

“Audit internal bertanggungjawab untuk menyediakan jasa analisis dan evaluasi, memberikan keyakinan dan rekomendasi, dan informasi lain kepada manajemen entitas dan Dewan Komisaris, atau pihak lain yang setara dengan wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk memenuhi tanggung jawabnya tersebut, auditor internal mempertahankan objektivitasnya yang berkaitan dengan aktivitas yang diauditnya.”

Secara garis besar, tanggung jawab seorang auditor internal di dalam melaksanakan tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi dan saran-saran kepada manajemen atas kelemahan-kelemahan yang ditemukan.
2. Mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas yang ada dalam perusahaan untuk mencapai tujuan audit dan tujuan organisasi atau perusahaan.

2.1.5 Lingkup Pekerjaan Audit Internal

Menurut Tugiman (2001:41) lingkup pekerjaan pemeriksaan internal harus meliputi pengujian dan evaluasi terhadap kecukupan dan keektivan system pengendalian internal yang dimiliki oleh organisasi dan kualitas pelaksanaan tanggung jawab.

Dalam Standar Internasional Praktik Profesional Audit Internal (2012) menyatakan ruang lingkup penugasan yang ditetapkan harus memadai untuk dapat mencapai tujuan penugasan.

- 2220.A1 Ruang lingkup penugasan harus mempertimbangkan sistem, catatan, personel dan properti fisik yang relevan, termasuk yang berada dibawah pengelolaan pihak ketiga.

- 2220.A2 Jika timbul peluang dilakukannya jasa konsultasi yang signifikan pada saat penugasan asuransi, nota kesepahaman tertulis khusus yang mencakup tujuan, ruang lingkup, tanggung jawab masing-masing pihak, dan harapan lain harus dibuat dan hasil penugasan konsultasi dikomunikasikan berdasarkan standar penugasan konsultasi.
- 2220.C1 Dalam penugasan konsultasi, auditor internal harus memastikan bahwa ruang lingkup penugasan telah memadai untuk mencapai tujuan yang telah disepakati.
- Jika Auditor Internal merasa berkeberatan tentang ruang lingkup selama penugasan, keberatan tersebut harus didiskusikan dengan klien untuk menentukan kelanjutan penugasan.
- 2220.C2 Selama penugasan konsultasi, auditor internal harus memperhatikan pengendalian yang terkait dengan tujuan penugasan serta waspada terhadap berbagai permasalahan pengendalian yang signifikan

2.2 Peran Auditor Internal

Auditor internal dapat membantu manajemen dalam mengevaluasi sistem pengendalian dan menunjukkan kelemahan yang ada dalam pengendalian internal. Dalam mengevaluasi pengendalian internal, auditor internal harus terus mengingat bahwa pengendalian dirancang untuk mencapai tujuan mereka. Auditor

Internal adalah orang yang bertanggung jawab pada manajemen perusahaan terhadap setiap berbagai prosedur-prosedur dan metode operasi suatu organisasi untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan dan tinjauannya adalah audit.

Auditor internal juga berperan untuk membantu manajemen dalam beberapa hal yakni :

1. Memonitor aktivitas manajemen puncak yang tidak dilakukan sendiri oleh manajemen puncak.
2. Memvalidasi laporan kepada manajemen puncak. Para manajemen membuat keputusan berdasarkan laporan yang dibuat auditor internal.
3. Melindungi manajemen dalam bidang teknis. Auditor internal harus tau data yang berasal, bagaimana memrosesnya, dan pengamanan data – data usaha.
4. Membantu membuat proses keputusan.
5. Mereview aktivitas perusahaan tidak hanya masa lalu, tetapi juga masa depan.
6. Membantu manajer membuat perencanaan, mengorganisasi, mengarahkan dan mengendalikan masalah.
7. Auditor internal berdasarkan syarat keahlian yang harus dimiliki, memperluas pandangan mereka tentang manajemen dan meningkatkan upaya mereka untuk meyakinkan manajemen bahwa semua jenis risiko

bisnis telah dievaluasi dan diperhatikan dengan layak. Hal ini harus didasari keahlian yang harus dimiliki oleh auditor internal.

Auditor internal berdasarkan syarat keahlian yang harus dimiliki, memperluas pandangan mereka tentang manajemen dan meningkatkan upaya mereka untuk meyakinkan manajemen bahwa semua jenis risiko bisnis telah dievaluasi dan diperhatikan dengan layak. Hal ini harus didasari keahlian yang harus dimiliki oleh auditor internal.

2.3 Standar Praktik Audit Internal

Agar dapat mengemban kepercayaan yang semakin besar dan menjalankan peran dengan baik, auditor internal memerlukan suatu kode etik dan standar yang seragam dan konsisten, yang menggambarkan praktik-praktik terbaik audit internal, serta merupakan ukuran kualitas pelaksanaan tugas dan memenuhi tanggung jawab.

Sehubungan dengan hal tersebut, Konsorium organisasi profesi audit internal, yang terdiri atas The Institute of Internal Auditor-Indonesia Chapter (IIA-IC), Forum Komunikasi Satuan Pengawasan Intern BUMN/BUMD (FKSPI BUMN/BUMD), Yayasan Pendidikan Internal Audit (YPIA), Dewan Sertifikasi Qualified Internal Auditor (DS-QIA), dan Perhimpunan Auditor Internal Indonesia (PAII), dengan ini memandang perlu untuk menerbitkan Standar Profesi Audit Internal (SPAI). Standar yang ditetapkan secara bersama-sama ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi auditor internal dalam melaksanakan kegiatannya.

Dalam Standar Praktek Audit Internal (2012) pengertian standar adalah pernyataan professional yang dikeluarkan oleh Dewan Standar Audit Internal yang menguraikan persyaratan-persyaratan rinci dalam melakukan aktivitas audit internal dan dalam mengevaluasi tingkat kepentingan suatu hal dalam konteks tujuan yang relevan.

Dalam melaksanakan tugasnya auditor internal yang baik harus memiliki kemampuan atau memenuhi standar professional audit internal, standar audit internal yang harus dipenuhi yaitu independensi, objektivitas, kecakapan, dan kecermatan professional.

Standar Profesi Audit Internal (2012) mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Menguraikan prinsip dasar yang menggambarkan pelaksanaan audit internal.
2. Memberikan suatu kerangka kerja dalam melaksanakan dan meningkatkan nilai tambah audit internal secara luas.
3. Menetapkan dasar untuk mengevaluasi kinerja audit internal.

Mendorong peningkatan proses dan operasional organisasi.

2.3.1 Independensi

Independensi merupakan sifat seorang auditor yang tidak dipengaruhi oleh siapapun dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai seorang auditor dalam mengaudit laporan keuangan untuk kepentingan umum. Independensi akan

memungkinkan audit internal untuk dapat melakukan pekerjaan secara bebas, objektif dalam melaksanakan pengujian, evaluasi hasil audit dan juga penyusunan laporan audit

Agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, maka internal auditor tidak bertanggungjawab dalam fungsi eksekutif maupun operasi. Bagian ini harus mempunyai wewenang dalam mengkaji dan menilai setiap bagian dalam perusahaan sehingga dalam melakukan kegiatannya, internal auditor dapat bertindak objektif dan seefisien mungkin. Oleh karena itu, sebaiknya internal auditor tidak mempunyai wewenang langsung atas setiap bagian yang akan diaudit sehingga dapat mempertahankan independensinya dalam organisasi.

Pengertian Independensi

Independensi menurut Mulyadi (2009:26-27) dapat diartikan:

“sikap mental yang bebas dari pengaruh, tidak dikendalikan oleh pihak lain, tidak tergantung pada orang lain. Independensi juga berarti adanya kejujuran dalam diri auditor dalam mempertimbangkan fakta dan adanya pertimbangan yang objektif tidak memihak dalam diri auditor dalam merumuskan dan menyatakan pendapatnya. Auditor dalam mempertimbangkan fakta dan adanya pertimbangan yang objektif tidak memihak dalam diri auditor dalam merumuskan dan menyatakan pendapatnya”.

Pengertian Independensi menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2009:51) adalah sebagai berikut :

“Independensi dalam audit berarti cara pandang yang tidak memihak di dalam pelaksanaan pengujian, evaluasi hasil pemeriksaan, dan penyusunan laporan

audit. Sikap mental independen tersebut harus meliputi *Independence in fact* dan *independence in appearance*".

Independensi berarti sikap mental yang bebas dari pengaruh, tidak dikendalikan oleh pihak lain, tidak tergantung pada orang lain. Independensi juga berarti adanya kejujuran dalam diri auditor dalam mempertimbangkan fakta dan adanya pertimbangan yang objektif tidak memihak dalam merumuskan dan menyatakan pendapatnya, maka audit yang dihasilkan akan sesuai dengan fakta tanpa ada pengaruh dari luar.

Menurut Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana (2009 : 146) menyatakan bahwa:

"Independensi mencerminkan sikap tidak memihak serta tidak dibawah pengaruh atau tekanan pihak tertentu dalam mengambil keputusan dan tindakan". Auditor harus memiliki sikap yang netral dan tidak bias serta menghindari konflik kepentingan dalam merencanakan , melaksanakan dan melaporkan pekerjaan yang dilakukannya (Haslinda Lubis, 2009).

Dalam pernyataan standar umum dalam SPKN (2007 : 21) adalah:

"Dalam semua hal yang berkaitan dengan pemeriksaan, organisasi pemeriksa dan pemeriksa harus bebas dalam sikap mental dan penampilan dari gangguan pribadi, ekstern, dan organisasi yang dapat mempengaruhi independensinya".

Dengan pernyataan standar umum pertama ini, organisasi pemeriksa dan para pemeriksannya bertanggungjawab untuk dapat mempertahankan independensinya sedemikian rupa, sehingga pendapat, simpulan, pertimbangan atau rekomendasi dari hasil pemeriksaan yang dilaksanakan tidak memihak dan dipandang tidak memihak pihak manapun.

Pemeriksa harus menghindar dari situasi yang menyebabkan pihak ketiga yang mengetahui fakta dan keadaan yang relevan menyimpulkan bahwa pemeriksa

tidak dapat mempertahankan independensinya sehingga tidak mampu memberikan penilaian yang obyektif dan tidak memihak terhadap semua hal yang terkait dalam pelaksanaan dan pelaporan hasil pemeriksaan.

Pemeriksa perlu pertimbangan beberapa macam gangguan terhadap independensi, seperti gangguan pribadi, dan eksternal. Apabila satu atau lebih dari gangguan independensi tersebut mempengaruhi kemampuan pemeriksa secara individu dalam melaksanakan tugas pemeriksannya, maka pemeriksa tersebut harus menolak penugasan pemeriksaan. Apabila keadaan pemeriksa yang karena suatu hal tidak dapat menolak penugasan pemeriksaan, gangguan tersebut harus dimuat dalam bagian lingkup pada laporan hasil pemeriksaan.

Apabila menggunakan tenaga ahli, pemeriksa harus memperlakukan tenaga ahli tersebut seperti anggota tim pemeriksa sehingga perlu menilai kemampuan tenaga ahli tersebut untuk melaksanakan sebagian pekerjaan pemeriksaan dan melaporkan hasilnya secara tidak memihak. Pemeriksa harus memberlakukan ketentuan independensi menurut Standar Pemeriksaan kepada tenaga ahli tersebut mengenai independensi tenaga ahli. Apabila tenaga ahli memiliki gangguan terhadap independensi, pemeriksa tidak boleh menggunakan hasil pekerjaan tenaga ahli tersebut.

- a) Organisasi pemeriksa harus memiliki sistem pengendalian mutu intern untuk membantu menentukan apakah pemeriksa memiliki gangguan

pribadi terhadap independensi. Organisasi pemeriksa perlu memperhatikan gangguan terhadap independensi petugas pemeriksannya. Gangguan pribadi yang disebabkan oleh suatu hubungan dan pandangan pribadi mungkin mengakibatkan pemeriksa membatasi lingkup pertanyaan dan pengungkapan atau melemahkan temuan dalam segala bentuknya. Pemeriksa bertanggungjawab untuk memberitahukan kepada pejabat yang berwenang dalam organisasi pemeriksanya apabila memiliki gangguan pribadi terhadap independensi. Gangguan pribadi dari pemeriksa secara individu antara lain Memiliki hubungan pertalian darah ke atas, ke bawah, atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan jajaran manajemen entitas atau program yang diperiksa atau sebagai pegawai dari entitas yang diperiksa, dalam suatu posisi yang dapat memberikan pengaruh langsung dan signifikan terhadap entitas atau program yang diperiksa.

- b) Memiliki kepentingan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung pada entitas atau program yang diperiksa.
- c) Mempunyai hubungan kerjasama dengan entitas atau program yang diperiksa.
- d) Terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan obyek pemeriksaan, seperti memberikan asistensi, jasa konsultasi, pengembangan system, menyusun dan/atau mereview laporan keuangan entitas atau program yang diperiksa.

- e) Prasangka terhadap perorangan, kelompok, organisasi atau tujuan suatu program, yang dapat membuat pelaksanaan pemeriksaan menjadi berat sebelah.
- f) Pada masa sebelumnya mempunyai tanggung jawab dalam pengambilan keputusan atau pengelolaan suatu entitas, yang berdampak pada pelaksanaan kegiatan atau program entitas yang sedang berjalan atau sedang diperiksa.
- g) Memiliki tanggung jawab untuk mengatur suatu entitas atau kapasitas yang dapat mempengaruhi keputusan entitas atau program yang diperiksa, misalnya sebagai seorang direktur, pejabat atau posisi senior lainnya dari entitas, aktivitas atau program yang diperiksa atau sebagai anggota manajemen dalam setiap pengambilan keputusan, pengawasan atau fungsi monitoring terhadap entitas, aktivitas atau program yang diperiksa.
- h) Kecenderungan untuk memihak, karena keyakinan politik atau social, sebagai akibat hubungan antar pegawai, kesetiaan kelompok, organisasi atau tingkat pemerintahan tertentu.
- i) Pelaksanaan pemeriksaan oleh seorang pemeriksa yang sebelumnya pernah sebagai pejabat yang menyetujui faktur, daftar gaji, klaim, dan pembayaran yang diusulkan oleh suatu entitas atau program yang diperiksa.

- j) Pelaksanaan pemeriksaan oleh seorang pemeriksa, yang sebelumnya pernah menyelenggarakan catatan akuntansi resmi atas entitas/ unit kerja atau program yang diperiksa.
- k) Mencari pekerjaan pada entitas yang diperiksa selama pelaksanaan pemeriksaan.

Gangguan ekstern bagi organisasi pemeriksa dapat membatasi pelaksanaan pemeriksaan atau mempengaruhi kemampuan pemeriksa dalam menyatakan pendapat atau simpulan hasil pemeriksanya secara independen dan obyektif. Independensi dan obyektifitas pelaksanaan suatu pemeriksaan dapat dipengarui apabila terdapat.

- a. Campur tangan atau pengaruh pihak ekstern yang membatasi atau mengubah lingkup pemeriksaan secara tidak semestinya.
- b. Campur tangan pihak ekstern terhadap pemilihan dan penetapan prosedur pemeriksaan atau pemilihan sample pemeriksaan.
- c. Pembatasan waktu yang tida wajar untuk penyelesaian suatu pemeriksaan
- d. Campur tangan pihak ekstern mengenai penugasan, penunjukan, dan promosi pemeriksa.
- e. Pembatasan terhdapa sumber daya yang disediakan bagi organisasi pemeriksa, yang berdampak negatif terhdapa kemampuan organisasi pemeriksa tersebut dalam melaksanakan pemeriksaan.
- f. Wewenang untuk menolak atau mempenagruhi pertimbangan pemeriksa terhadap isu suatu laporan hasil pemeriksaan.

- g. Ancaman penggantian petugas petugas pemeriksa atas ketidak setujuan dengan isi laporan hasil pemeriksaan, simpulan pemeriksa, atau penerapan suatu prinsip akuntansi atau kriteria lainnya.

Pengaruh yang membahayakan kelangsungan pemeriksa sebagai pegawai, selain sebab – sebab yang berkaitan dengan kecakapan pemeriksa atau kebutuhan pemeriksaan. Independensi dalam Standar Internasional Praktik Profesional Audit Internal (2012) :

“ 1110.A1 Aktivitas audit internal harus bebas dari campur tangan dalam penentuan ruang lingkup audit internal, pelaksanaan penugasan, dan hasilnya.

1111 **Interaksi Langsung dengan Dewan**

Kepala Audit Internal harus berkomunikasi dan berinteraksi langsung dengan Dewan”.

Dari pengertian yang telah dijelaskan di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa Independensi merupakan kondisi bebas dari situasi yang dapat mengancam kemampuan aktivitas auditor internal untuk dapat melaksanakan tanggung jawabnya secara tidak memihak. Untuk mencapai tingkat independensi yang dibutuhkan dalam rangka melaksanakan tanggung jawab aktivitas audit internal, Kepala Audit Internal harus memiliki akses langsung dan tak terbatas kepada Manajemen Senior dan Dewan. Hal tersebut dapat dicapai melalui hubungan pelaporan ganda kepada

Manajemen Senior dan Dewan. Ancaman terhadap independensi harus dikelola dari tingkat individu auditor internal, penugasan, fungsional, dan organisasi.

2.3.2 Objektivitas

Dalam PERMENPAN No.PER/05/M.PAN/03/2008 tentang Standar Audit Pengawasan Intern Pemerintah dinyatakan auditor harus memiliki sikap yang netral dan tidak bias serta menghindari konflik kepentingan dalam merencanakan, melaksanakan dan melaporkan pekerjaan yang dilakukannya. Audit harus objektif dalam melaksanakan audit. Prinsip obyektifitas mensyaratkan agar auditor melaksanakan audit dengan jujur dan tidak mengkompromikan kualitas.

Pengertian objektivitas menurut Mulyadi (2002), yaitu:

“Objektivitas adalah suatu kualitas yang memberikan nilai atas jasa yang diberikan anggota. Prinsip objektivitas mengharuskan anggota bersikap adil, tidak memihak, jujur secara intelektual, tidak berprasangka atau bias, serta bebas dari benturan kepentingan atau berada dibawah pengaruh pihak lain”.

Pusdiklatwas BKP (2005), menyatakan objektivitas sebagai bebasnya seseorang dari pengaruh pandangan subjektif pihak-pihak lain yang berkepentingan, sehingga dapat mengemukakan pendapat menuntut apa adanya. Unsur perilaku yang dapat menunjang objektivitas antara lain

1. Dapat diandalkan dan dipercaya,
2. Tidak merangkap sebagai panitia tender, kepanitiaan lain dan atau pekerjaan- pekerjaan lain yang merupakan operasional objek yang diperiksa.
3. Tidak berangkat tugas dengan niat untuk mencari-cari kesalahan orang lain,
4. Dapat mempertahankan criteria dan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang resmi, serta

Dalam bertindak maupun mengambil keputusan didasarkan atas pemikiran yang logis. Pusdiklatwas BPKP (2008) menjelaskan bahwa prinsip objektivitas menuntut auditor agar :

1. Mengungkapkan semua fakta material yang diketahuinya, yang apabila tidak diungkapkan mungkin dapat mengubah pelaporan kegiatan-kegiatan yang diaudit;
2. Tidak berpartisipasi dalam kegiatan atau hubungan hubungan yang mungkin mengganggu atau dianggap mengganggu penilaian yang tidak memihak atau yang mungkin menyebabkan terjadinya benturan kepentingan, dan menolak suatu pemberian dari audit yang terkait dengan keputusan manapun pertimbangan profesionalnya.

Objektivitas adalah kondisi dimana seseorang tidak memihak dan tanpa adanya tekanan dari pihak luar dalam pembentukan persepsinya. Seperti yang dinyatakan oleh Colbert (1993) sebagai berikut :

“Objectivity refers to the extent to which person a is impartial in the formation of his or her perception of the true state of affairs, that is an objective person perceives the situation without introduction personal opinion.”

Definisi di atas menjelaskan bahwa objektivitas mengacu pada sejauh mana seseorang tidak memihak dalam pembentukan persepsinya dari keadaan sebenarnya sehingga memungkinkan untuk melaksanakan tugas dengan objektif.

Objektifitas adalah suatu keyakinan, kualitas yang memberikan nilai bagi jasa atau pelayanan auditor. Objektifitas merupakan salah satu ciri yang membedakan profesi akuntan dengan profesi yang lain. Kredibilitas suatu laporan ditentukan oleh penyajian bukti yang tidak memihak, sehingga penggunaan laporan hasil pemeriksaan dapat diyakinkan oleh fakta yang disajikan.

Objektivitas adalah suatu sikap mental tidak memihak yang memungkinkan auditor internal melaksanakan tugas sedemikian rupa sehingga mereka memiliki keyakinan terhadap hasil kerja mereka dan tanpa kompromi dalam mutu.

Administratif affairs internal audit (2005), menyatakan bahwa objektivitas audit internal yaitu :

“The objective of internal auditing is to assist management in the effective discharge of their responsibilities. To this end, the internal audit function

furnishes management with analyses, appraisals, recommendations, counsel, and information concerning reviewed to promote effective control at a reasonable cost.”

Definisi tersebut menjelaskan bahwa tujuan dari audit internal adalah untuk membantu manajemen dalam pelaksanaan tugas secara efektif dari tanggung jawab mereka. Untuk tujuan ini, fungsi audit internal melengkapi manajemen dengan analisa, penilaian, rekomendasi, nasihat, dan informasi tentang terakhir untuk mempromosikan kontrol yang efektif.

Objektivitas mensyaratkan auditor internal untuk tidak mendasarkan pertimbangannya kepada pihak lain menyangkut permasalahan audit. Ancaman terhadap objektivitas harus dikelola dari tingkat individu auditor internal, penugasan, fungsional, dan level organisasi. campur tangan dalam penentuan ruang lingkup audit internal, pelaksanaan penugasan, dan pelaporan hasilnya.

2.3.3 Kecakapan

Auditor Internal harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi lain yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Aktivitas audit internal, secara kolektif, harus memiliki atau memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi lain yang dibutuhkan untuk melaksanakan tanggung jawabnya.

Dalam intrepetasinya kecakapan adalah Pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi lainyang diperlukan auditor internal untuk melaksanakan

tanggungjawabnya secara efektif. Auditor Internal didorong untuk menunjukkan keahlian/kecakapannya melalui perolehan sertifikasi dan kualifikasi profesi yang sesuai, seperti CIA (Certified Internal Auditor) atau sertifikasi lain yang ditawarkan oleh The IIA dan organisasi profesi yang sesuai lainnya.

Dalam standar atribut, yang terdapat dalam Standar Praktik Audit Internal (2012) :

1210.A2 Auditor Internal harus memiliki pengetahuan memadai untuk dapat mengevaluasi risiko kecurangan, dan cara organisasi mengelola risiko tersebut, namun tidak diharapkan memiliki keahlian seperti layaknya seseorang yang bertanggung jawab utamanya adalah mendeteksi dan menginvestigasi kecurangan. Diharapkan memiliki keahlian sebagaimana layaknya auditor internal yang tanggung jawab utamanya adalah mengaudit teknologi informasi.

1210.A3 Auditor Internal harus memiliki pengetahuan memadai mengenai risiko dan pengendalian kunci / utama, serta teknik audit berbasis teknologi informasi yang dapat digunakan untuk melaksanakan tugasnya. Namun tidak seluruh auditor internal diharapkan memiliki keahlian sebagaimana layaknya auditor

internal yang tanggung jawab utamanya adalah mengaudit teknologi informasi.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kecakapan auditor ialah memiliki kompetensi seperti pengetahuan dan keterampilan lainnya sehingga mendukung kemampuan auditor tersebut. Dalam penelitian ini kecakapan seorang auditor dibutuhkan untuk mengawasi efektifitas pengendalian penjualan jasa hotel.

2.3.4 Kecermatan Profesional

Auditor internal harus menggunakan kecermatan dan keahlian sebagaimana diharapkan dari seorang auditor internal yang cukup hati-hati (*reasonably prudent*) dan kompeten. Cermat secara profesional tidak berarti tidak akan terjadi kekeliruan.

Menurut The Institute of Internal Auditor (2001 : Practice Advisory 1220-1) menyebutkan bahwa :

“Due professional care implies reasonable care and competence, not infallibility or extraordinary performance. As such, due professional care requires the internal auditor to conduct examination and verification to reasonable extance. Accordingly, internal auditors cannot give absolute assurance that noncompliance or irregularities or noncompliance needs to be considered whenever an internal auditor undertakes an internal audit assignment”

Berdasarkan standar tersebut, maka dapat diperoleh penjelasan bahwa kecermatan profesional berarti kecermatan dan kompetensi yang sewajarnya, tidak berarti kesempurnaan atau kinerja yang luar biasa. Dengan demikian, kecermatan profesional hanya menuntut auditor internal untuk melakukan pemeriksaan dan

verifikasi sampai batas - batas yang wajar. Sekaligus auditor internal tidak dapat memberikan jaminan mutlak bahwa ketidakpatuhan.

Standar Internasional Praktik Profesional Audit Internal (2012) menyatakan :

1220SA Auditor harus menerapkan kecermatan profesional dalam melaksanakan penugasan konsultasi dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut;

1. Kebutuhan dan harapan klien, mencakup sifat, saat dan komunikasi hasil penugasan;
2. Kompleksitas relative dan luasnya cakupan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan penugasan; dan
3. Biaya penugasan konsultasi dalam hubungannya dengan potensi manfaat.

Audit internal menerapkan kecermatan dan keterampilan yang layak dilakukan oleh seorang auditor internal yang kompeten. Dalam menerapkan kecermatan profesional auditor internal perlu mempertimbangkan ruang lingkup penugasan; kompleksitas dan materialitas yang dicakup dalam penugasan; kecukupan dan efektivitas manajemen risiko, pengendalian, dan proses governance; biaya dan manfaat penggunaan sumber daya dalam penugasan dan penggunaan teknik-teknik dengan bantuan komputer dan teknik-teknik analisisnya.

2.4 Efektivitas

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas.

Pengertian efektivitas menurut Komarudin (2004 ; 269) :

“Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Pengertian efektivitas menurut Effendy (1989 ; 14) :

“Efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu sifat atau keadaan dimana hasil yang sebenarnya telah mencapai atau melampaui hasil yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran sejauh mana target atau tujuan dapat dicapai dengan baik secara kualitas maupun waktu, yang berorientasi pada keluaran (output) yang dihasilkan. Dalam masalah yang penulis bahas, efektivitas adalah hubungan antara pengendalian intern yang terdapat di dalam usaha perhotelan, yang terdapat di dalam kegiatan penjualan jasa hotel sehingga tujuan dari kegiatan penjualan jasa hotel dapat tercapai.

2.4.1 Efektivitas Penjualan Jasa Hotel

1) Pengertian Penjualan

Menurut Kohler (1984;448) pengertian penjualan sebagai berikut:

“A business transaction involving the delivery of a commodity, an item of merchandise or property, a right, or a service, in exchange for cash, a promise to pay, or for money equivalent, or any a combination of these item; it is recorded and reported in terms of the moun of such cash, promise to pay, or money equivalent.”

Dari definisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa penjualan adalah pengalihan atau pemindahan hak kepemilikan atas barang dan jasa dari pihak penjual kepada pihak pembeli yang disertai dengan penyerahan imbalan dari pembeli kepada penjual. Dimana dalam penelitian ini yang akan dijelaskan adalah penjualan jasa hotel.

2) Pengertian Pengendalian Internal Penjualan

Perlunya pengendalian intern yang memadai tercermin dalam definisi pengendalian internal menurut COSO yang dikutip Bonyton et al (2001;325) yaitu sebagai berikut :

“Internal control is a process, affected by an entity’s boards of directors, management and other personnel, designed to provide reasonable assurance regarding the achievement of objectives in the following categories :

- *Reliability of financial report*
- *Compliance with applicable laws and regulations*
- *Effectiveness and efficiency of operation.”*

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pengertian pengendalian internal dapat diterjemahkan secara bebas adalah suatu proses yang mencakup tindakan dewan

komisaris, manajemen, dan lainnya untuk mendesain dan memberikan kepastian secara layak mengenai pencapaian tujuan dalam mencapai keandalan laporan keuangannya dapat dipercaya, efisiensi, dan efektivitas dalam operasi, serta ketaatan terhadap peraturan.

Struktur pengendalian intern yang digunakan suatu entitas merupakan faktor yang ikut menentukan keandalan suatu laporan keuangan dalam hal ini adalah struktur yang digunakan untuk mengendalikan penjualan, dimana dalam penelitian ini penjualan yang terjadi adalah penjualan jasa hotel. Keandalan akan dapat terpenuhi jika terjadinya efektivitas di dalam pengendalian jasa hotel yang sudah terpenuhi seperti pemisahan tugas, catatan dan dokumentasi yang memadai, manual prosedur, serta anggaran dan laporan intern.

A. Pemisahan Tugas

Penempatan karyawan diberbagai bagian sesuai dengan kompetensinya, prosedur dengan persetujuan . Setiap transaksi dalam kegiatan usaha harus mendapat persetujuan manajemen, persetujuan dapat dibedakan menjadi 2 yaitu :

1) Persetujuan umum

Persetujuan manajemen yang diberikan kepada karyawan yang melaksanakan tugasnya dan bersifat umum.

2) Persetujuan khusus

Persetujuan yang digunakan manajemen untuk sesuatu yang khususnya misalnya pemberian complimentary dan pemberian allowance kepada tamu.

B. Catatan dan Dokumen yang memadai

Tanpa catatan dan dokumen yang memadai menyebabkan sulitnya pengawasan terhadap transaksi yang terjadi, catatan dan dokumen yang digunakan untuk melaksanakan transaksi antar transaksi antara lain; Ten day's Forecast, House count Sheet, Redristation Card, Guest Bill, Room Sales Report, Night Audit Report dan sebagainya. Dokumen didesain seemikian rupa agar mudah dimengerti oleh karyawan.

C. Manual Prosedur

Diperlukan juga agar masing – masing karyawan dapat mengetahui uraian tugas – tugas pelaksanaan kerja untuk menghindari penyimpangan atau kesalahan dalam menjalankan tugas.

D. Anggaran dan Laporan Intern

Anggaran merupakan rencana operasional dalam bentuk angka dan ini sangat membantu manajemen dalam mencapai target yang telah ditentukan, bila terjadi selisih antara anggaran dan realisasi segera diadakan evaluasi untuk mengambil tindakan selanjutnya.

3) Keterbatasan Pengendalian

Keterbatasan menurut Mulyadi & Kanaka Puradiredja (1998;173) yang melekat dalam setiap struktur pengendalian internal adalah:

1. Kesalahan dalam pertimbangan Dengan adanya informasi yang tidak memadai, keterbatasan waktu, atau tekanan lain seringkali menyebabkan manajemen dan personel lain dapat salah dalam mempertimbangkan keputusan bisnis yang diambil atau dalam menjalankan tugas rutinnya.
2. Gangguan Dapat terjadi karena perubahan yang bersifat sementara atau permanen dalam personel, atau dalam sistem dan prosedur, secara keliru memahami perintah atau membuat kesalahan karena kelalaian, tidak adanya perhatian atau karena kelelahan.
3. Kolusi Kolusi adalah tindakan bersama beberapa individu untuk tujuan kejahatan yang dapat mengakibatkan suatu entitas dapat menjadi tidak terlindungi, serta tidak terungkapnya ketidakberesan atau tidak terdeteksinya kecurangan oleh struktur pengendalian internal yang dirancang.
4. Pengabaian oleh manajemen Manajemen dapat mengabaikan kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan untuk tujuan yang tidak sah, seperti

keuntungan pribadi manajer, penyajian kondisi keuangan yang berlebihan atau keputusan semu.

5. Biaya lawan manfaat Pengukuran biaya maupun manfaat secara tepat biasanya tidak mungkin dilakukan sehingga manajemen harus memperkirakan dan mempertimbangkan secara kuantitatif maupun kualitatif dalam mengevaluasi biaya dan manfaat struktur pengendalian internal.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa pengendalian internal yang diciptakan seseorang, efektivitas pengendalian tersebut tergantung pada orang yang menjalankannya. Di samping faktor manusia terdapat pula faktor biaya yang menjalankannya dan perlu diperhatikan juga sampai biaya untuk pengendalian ini melebihi kegunaannya.

2.5 Kerangka pemikiran

Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, restoran atau café, serta menyediakan berbagai fasilitas seperti kolam renang, sarana olah raga, ruang pertemuan, dan jasa lainnya untuk dikelola secara komersial mendapatkan laba.

Berdasarkan Surat Keputusan Menparpostel SK: KM34/HK109/Mpp7.87:

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan bagian umum yang dikelola secara komersil”.

Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pengendalian internal terdiri dari rencana organisasi yang mengkoordinasikan dan melakukan pengukuran dalam suatu usaha untuk mengamankan asset, mengecek keakuratan, dan data akuntansi yang dapat dipercaya sehingga dapat meningkatkan operasional secara efisien dan meningkatkan ketaatan terhadap kebijakan manajerial.

2.5.1 Hubungan antara Internal auditor dengan Efektivitas pengendalian penjualan jasa hotel

Adanya suatu audit internal yang berjalan baik dalam memberikan alternatif tindakan yang terbaik bagi manajemen untuk memperbaiki dan menunjang pengendalian intern perusahaan yang bersangkutan, dimana dalam penilitian ini adalah usaha perhotelan.

Audit internal yang independen dan kontinyu sifatnya, memungkinkan mengurangi atau mencegah kejadian yang merugikan, sehingga manajer dapat mengambil langkah - langkah yang diperlukan untuk mempertahankan serta menjaga pengendalian intern yang efektif. Keterbatasan waktu dan kemampuan pimpinan menjadi sebab diperlakukannya suatu peranan *staff* auditor.

Aktivitas audit internal harus independen dan dan auditor internal harus objektif dalam melaksanakan tugasnya. Objektivitas mengacu pada sejauh mana seseorang tidak memihak dalam pembentukan persepsinya dari keadaan sebenarnya sehingga memungkinkan untuk melaksanakan tugas dengan objektif.Keandalan suatu

laporan ditentukan oleh penyajian bukti yang tidak memihak, sehingga penggunaan laporan hasil pemeriksaan dapat diyakinkan oleh fakta yang disajikan. Dalam intepretasinya, auditor internal dikatakan objektif ketika auditor tersebut dapat mempertanggungjawabkan laporannya kepada komite Audit, dan kemudian komite audit melanjutkan tanggungjawab tersebut kepada komisaris dan pemegang saham. Dalam melakukan audit internal seorang auditor internal harus memiliki keahlian, pendidikan atau kompetensi lainnya yang dapat menunjang tugasnya sehingga auditor tersebut dapat dikatakan cakap dalam menjalankan audit.

Kecakapan adalah Pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi lain, yang diperlukan auditor internal untuk melaksanakan tanggungjawabnya secara efektif. Auditor Internal didorong untuk menunjukkan keahlian/kecakapannya melalui perolehan sertifikasi dan kualifikasi profesi yang sesuai. Dalam intepretasinya auditor memiliki kemampuan yang memadai untuk dapat mengevaluasi resiko kecurangan, cara organisasi mengelola resiko tersebut, namun tidak diharapkan memiliki keahlian seperti layaknya seseorang yang tanggungjawab utamanya adalah mendeteksi dan menginvestigasi kecurangan, dengan kata lain, auditor internal memiliki kompetensi yang cukup untuk mengambil kesimpulan, memberikan saran atau rekomendasi untuk menunjang segala aktivitas yang terjadi di dalam perusahaan.

Selain Kecakapan auditor internal juga dituntut harus memiliki kecermatan profesional dalam menjalankan tugasnya, Kecermatan professional berarti kecermatan dan kompetensi yang sewajarnya, tidak berarti kesempurnaan atau

kinerja yang luar biasa. Dengan demikian, kecermatan professional hanya menuntut auditor internal untuk melakukan pemeriksaan dan verifikasi sampai batas - batas yang wajar dalam artian auditor internal harus teliti dan cukup berhati – hati dalam menjalankan tugasnya.

Kompetensi auditor merupakan kualifikasi yang dibutuhkan oleh auditor untuk melakukan audit dengan benar. Independensi, objektivitas, kecakapan, dan kecermatan professional adalah Standar Profesi Internal Audit yang harus di penuhi oleh auditor, auditor internal juga harus berpengalaman dalam menentukan jumlah bahan bukti yang dibutuhkan untuk mendukung kesimpulan yang akan di ambil. Penerapan audit internal dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan telah tercapai (Colbert, 1993).

Dengan kata lain auditor internal berperan sebagai perantara antara pememimpin perusahaan dengan aktivitas yang terjadi di dalam hotel dalam melakukan pengendalian atau mengawasi dan memastikan bahwa segala aktivitas yang terjadi di dalam perusahaan telah sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga segala aktivitas yang terjadi didalam hotel dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam penelitian ini khususnya pada bagian penjualan jasa hotel.

Dalam penelitian ini, efektivitas pengendalian di dalam penjualan jasa hotel terjadi ketika terdapat pemisahan tugas, Catatan dan dokumen yang memadai, Manual prosedur, serta Anggaran dan Laporan yang Intern.

Hotel sebagai industri jasa banyak mempunyai unit bisnis (misalnya restoran & bar, kamar, Banquet dan lainnya) dengan jumlah transaksi setiap harinya mencapai ratusan bahkan bisa mencapai ribuan, sehingga membutuhkan sistem pengawasan intern yang baik untuk menghindari manipulasi, pencurian, pemborosan dan ketidak efisien untuk mendapatkan keuntungan maksimal.

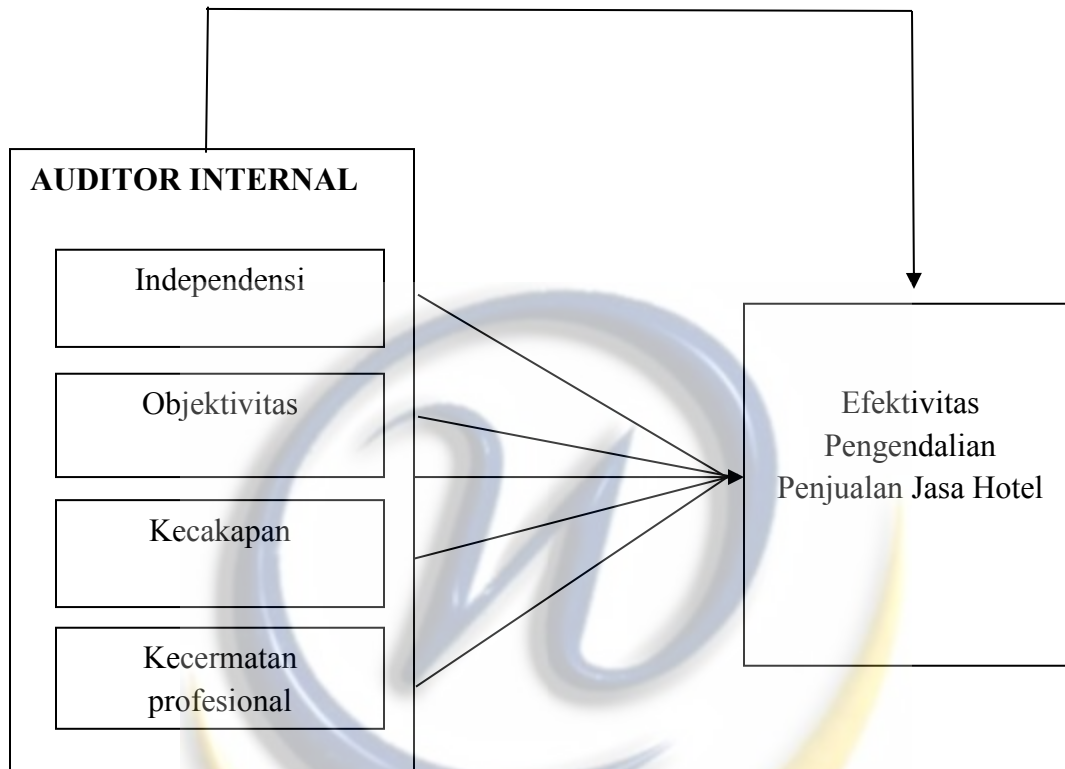
Sistem pengawasan intern memiliki 4 (empat) tujuan yaitu :

- a. Mengamankan Harta
- b. Memeriksa ketelitian dan kebenaran akuntansi
- c. Mendorong Efisiensi usaha
- d. Mendorong ditaatinya kebijakan manajemen

Jika tujuan tersebut sudah terlaksana, maka akan menimbulkan kualitas layanan jasa yang baik yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya berdasarkan semua informasi yang diketahuinya, tingkatkinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen, dan tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas penulis mengambil kesimpulan, secara garis besar maka dapat dikatakan untuk menghasilkan efektivitas pengendalian penjualan jasa hotel, maka auditor internal harus memenuhi standar internasional praktik profesional audit Internal.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian pengaruh antara independensi, objektivitas, kecakapan dan kecermatan profesional auditor internal terhadap efektivitas pengendalian penjualan jasa hotel di atas yang mengacu pada kerangka pemikiran, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Independensi auditor internal berpengaruh terhadap efektivitas pengendalian penjualan jasa hotel.

- H2 : Objektivitas auditor internal berpengaruh terhadap efektivitas pengendalian penjualan jasa hotel.
- H3 : Kecakapan auditor internal berpengaruh terhadap efektivitas pengendalian penjualan jasa hotel.
- H4 : Kecermatan profesional auditor internal berpengaruh terhadap efektivitas pengendalian penjualan jasa hotel.
- H5 : Independensi, objektivitas, kecakapan, kecermatan profesional auditor internal berpengaruh terhadap efektivitas pengendalian penjualan jasa hotel.

