

ABSTRACT

The survival of the company is required to conduct its operation effectively and efficiently. Effectiveness as the basis for the success and efficiency as the minimum condition for the survival of the company in achieving over all company goals. One of the support for the implementation of an activity to be effective and efficient is the control system that will ensure compliance with the management policy. This study seems to suggest that the structure of management control systems at Manulife Life Insurance Company of London was good, as well as with the management control system. While the performance of employees at Manulife Life Insurance Company is a good duo. The result of multiple regression analyzes were conducted showed that there are significant structural and process control systems for employee performance management at Manulife Life Insurance Company is a duo of 7.8%

Key words: Structure and Process, Management Control Systems, Performance.

ABSTRAK

Kelangsungan hidup perusahaan dituntut untuk melakukan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien. Efektivitas sebagai dasar keberhasilan dan efisiensi sebagai syarat minimal untuk kelangsungan hidup perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. Salah satu penunjang agar pelaksanaan suatu aktivitas menjadi efektif dan efisien adalah adanya sistem pengendalian yang akan menjamin dipenuhinya kebijakan manajemen. Penelitian ini memberikan pendapat bahwa struktur sistem pengendalian manajemen pada Perusahaan Asuransi Jiwa Manulife Bandung adalah baik, termasuk juga dengan proses sistem pengendalian manajemen. Sedangkan kinerja karyawan pada Perusahaan Asuransi Jiwa Manulife Bandung adalah baik. Hasil dari analisis regresi berganda yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh struktur dan proses sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Asuransi Jiwa Manulife Bandung adalah sebesar 7,8%

Kata-kata kunci: Struktur dan Proses, Sistem Pengendalian Manajemen, Kinerja

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Kata Pengantar	iv
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Sistem Pengendalian Manajemen	6
2.1.1. Pengertian Pengendalian	6
2.1.2. Pengendalian manajemen.....	7
2.1.3. Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen	10
2.1.3.1Defenisi Sistem Pengendalian Manajemen.....	10
2.1.3.2Kakarakteristik Sistem Pengendalian Manajemen.....	11
2.1.3.3Struktur Sistem Pengendalian Manajemen	13
2.1.3.4Proses Sistem Pengendalian Manajemen.....	16
2.1.4.Eelemen-elemen Ssitem Pengendalian Manajemen.....	20

2.1.5. Hubungan Sistem Pengendalian Manajemen dengan Proses Manajemen	21
2.2. Kinerja	22
2.2.1. Pengertian Kinerja	22
2.2.2. Fungsi Kinerja	24
2.2.3. Pengukuran Kinerja	26
2.3. Kerangka Pemikiran	28
2.4. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel	34
3.3. Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Operasional Variabel	36
3.6. Metode Analisis	37
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian	37
3.6.1.1 Uji Validitas	37
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	39
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	39
3.6.2.1 Uji Normalitas	39
3.6.2.2 Uji Multikolineritas	40
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	40
3.6.3. Analisis Statistik	41
3.6.3.1 Metode Regresi Linier Berganda	41
3.6.3.1 Pengujian Hipotesis	42
3.6.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Karakteristik Responden	44

4.1.1Usia	44
4.1.2Sistem Manajemen di Perusahaan.....	44
4.1.3Loyal Dalam Bekerja di Perusahaan	45
4.2.Hasil Kuesioner Penelitian.....	45
4.2.1Struktur Sistem Pengendalian manajemen	45
4.2.2Proses Sistem Pengendalian Manajemen	48
4.3.Hasil Pengujian Validitas Reliabilitas dan Asumsi Klasik ...	58
4.3.1Hasil Uji Validitas	58
4.3.2Hasil Uji Reliabilitas	60
4.3.3Uji Asumsi Klasik	63
4.4.Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpulan	68
5.2. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar.1 Kerangka Pemikiran	32

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I	Operasional Variabel Penelitian	36
Tabel II	Usia	44
Tabel III	Kenyaman Sitem Manajemen di Perusahaan	44
Tabel IV	Loyal dalam bekerja di perusahaan ini	45
Tabel V	Hubungan antara komponen organisasi.....	45
Tabel VI	Kaitan komponen organisasi dalam membentuk system	46
Tabel VII	Sifat Informasi yang mengalir di antara unit-unit organisasi	47
Tabel VIII	Fungsi tertentu untuk mencapai tujuan sistem.....	47
Tabel IX	<i>Responsibility centers</i> (pusat-pusat pertanggungjawaban).	48
Tabel X	Prosespenyusunan program organisasi yang akan dilaksanakan.....	48
Tabel XI	Menetapkan jumlah sumber daya yang dialokasikan	49
Tabel XII	Penafsiran biaya pendapatan.....	50
Tabel XIII	Laba dan penghasilan yang diharapkan	50
Tabel XIV	Konsistensi pelaksanaan	51
Tabel XV	Penilaian dan pengendalian kegiatan berdasarkan program dan anggaran yang ditetapkan.....	51
Tabel XVI	Efisien atau efektif tidaknya suatu pusat pertanggungjawaban menjalankan tugasnya	52
Tabel XVII	Kecepatan Kerja.....	52
Tabel XVIII	Ketelitian Kerja.....	53
Tabel XIX	Mutu Kerja.....	53
Tabel XX	Jumlah Hasil	54
Tabel XXI	Waktu Penyelesaian.....	54
Tabel XXII	Target Yang Dicapai.....	55
Tabel XXIII	Dapat Dipercaya	55

Tabel XXIV	Ketrampilan Kerja.....	56
Tabel XXV	Inisiatif Kerja.....	56
Tabel XXVI	Kemampuan Berkomunikasi.....	57
Tabel XXVII	Pribadi Yang Menarik.....	57
Tabel XXVIII	Pandai Bergaul.....	58
Tabel XXIX	Validitas Struktur Sistem Pengendalian manajemen.....	59
Tabel XXX	Validitas Proses Sistem Pengendalian Manajemen.....	59
Tabel XXXI	Validitas Kinerja Karyawan.....	60
Tabel XXXII	Uji Reliabilitas Struktur Sistem Pengendalian Manajemen	61
Tabel XXXIII	Uji Reliabilitas Proses Sistem Pengendalian Manajemen ..	61
Tabel XXXIV	Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan.....	62
Tabel XXXV	Uji Normalitas.....	63
Tabel XXXVI	Uji Multikolinieritas	63
Tabel XXXVII	Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel XXXVIII	Uji F	65
Tabel XXXIX	Regresi Linier Berganda	66
Tabel XXXX	Model Summary.....	67