

ABSTRACT

In this study, the authors would like to discuss the effect of the implementation of management control systems and employee performance to increase customer satisfaction with the service provided by PT insurance. Health insurance, in order to increase customer confidence, which in turn also gives added value that can be addressed to the employee and the company. Based on the above authors hypothesized "Effect of Management Control System Implementation And Effectiveness Of Employee Performance Administration Services". To prove this hypothesis, the authors conducted a study on management control systems and performance of employees at PT. Health insurance.

The study was conducted by using descriptive analytical methods done by collecting, processing and analyzing the data to provide an overview of the state of PT. Actual health insurance. Necessary data obtained through library research for theoretical foundation used as a reference in analyzing the data and field research conducted by the submission of the questionnaire.

From the results of data processing based on simultaneous testing, it can be seen that the percentage effect between control systems and employee performance management on the effectiveness of services obtained a value of 66.00%. It shows that the hypothesis that the authors found acceptable, in which the PT. Askes management control systems and employee performance is very influential in supporting the effectiveness of services.

Keywords: management control systems, employee performance and effectiveness of services.

ABSTRAK

Dalam Penelitian ini, penulis ingin membahas tentang pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan untuk menambah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan asuransi yang diberikan oleh PT. Askes, agar dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan yang pada akhirnya juga memberikan nilai tambah yang dapat ditujukan kepada karyawan dan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas penulis mengajukan hipotesis **“Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Dan Kinerja Karyawan Terhadap Efektivitas Pelayanan Jasa”**. Untuk membuktikan hipotesis tersebut, penulis melakukan penelitian mengenai Sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan pada PT. Askes.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analitis yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data untuk memberikan gambaran keadaan PT. Askes yang sebenarnya. Data yang diperlukan diperoleh melalui penelitian kepustakaan untuk landasan teoritis yang digunakan sebagai bahan acuan dalam menganalisis data dan penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara pengajuan kuesioner.

Dari pengolahan data hasil penelitian berdasarkan pengujian secara simultan, dapat diketahui bahwa presentase pengaruh antara sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa diperoleh nilai sebesar 66,00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang ditemukan penulis dapat diterima, di mana pada PT. Askes Sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan sangat berpengaruh dalam menunjang efektivitas pelayanan jasa.

Kata Kunci: Sistem pengendalian manajemen , Kinerja Karyawan dan efektivitas pelayanan jasa.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Sistem Pengendalian Manajemen	8
2.1.1 Pengertian Sistem	8
2.1.2 Pengertian Pengendalian	10
2.1.3 Pengertian Manajemen	11
2.1.4 Pengertian Pengendalian Manajemen	13
2.1.5 Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen	14
2.2 Kinerja Karyawan	19
2.2.1 Pengertian Kinerja	19

	2.2.2	Pengertian karyawan	21
	2.2.3	Pengertian Kinerja karyawan	22
	2.3	Efektivitas Pelayanan Jasa	23
	2.3.1	Pengertian Efektivitas	23
	2.3.2	pengertian Jasa	24
BAB III		METODE PENELITIAN	
	3.1	Objek Penelitian	28
	3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	28
	3.1.2	Tujuan perusahaan	31
	3.1.3	Visi dan Misi	32
	3.2	Metodelogi Penelitian	43
	3.2.1	Operasional Variabel.....	49
	3.2.2	Jenis data penelitian	34
	3.5	Metode Pengumpulan Data	34
	3.6	Populasi Dan Sample	35
	3.7	Instrumen Penelitian.....	36
	3.8	Uji Validitas dan Reabilitas.....	37
	3.8.1	Uji validitas	37
	3.8.2	Uji Reabilitas	38
	3.9	Metode Analisis dan Uji Hipotesis.....	39
	3.9.1	Pengklasifikasian data	40
	3.9.2	Analisis Regresi Linear Berganda	40
	3.9.3	pengujian Hipotesis	44
BAB IV		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1	Uji Validitas dan Reabilitas	48
	4.1.1	Uji Validitas	48
	4.1.2	Uji Reabilitas	59
	4.2	Analisis Deskriptif Data Penelitian	61
	4.2.1	Var. Sistem Pengendalian Manajemen(X ₁)	61
	4.2.2	Var. Kinerja Karyawan(X ₂)	71

4.2.3	Var. Efektivitas Pelayanan Jasa(Y)	85
4.3	Uji Asumsi klasik	101
4.3.1	Uji Normalitas	101
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas	102
4.3.3	Uji Multikolinieritas	103
4.3.4	Regresi Linear Berganda	104
4.3.5	Analisis Krelasi Pearson Product Moment	106
4.3.6	Analisis Koefisien Determinasi	108
4.4	Pengujian Hipotesis	109
4.7.1	Uji Simultan (Uji F)	109
4.7.2	Uji Parsial (Uji t)	111
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	SIMPULAN	114
5.2	SARAN	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	117
RIWAYAT HIDUP	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel X1	112
Gambar 4.3	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Kinerja Karyawan	113

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Bobot Penilaian Skala Likert	37
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas (Var X1)	49
Tabel 4.1.1	Tabel Bantu Perhitungan Korelasi Product Moment	50
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas (Var X2)	52
Tabel 4.2.1	Tabel Bantu Perhitungan Korelasi Product Moment	53
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas (Var. Y)	55
Tabel 4.3.1	Tabel Bantu perhitungan Korelasi Product Moment	56
Tabel 4.4	Hasil Uji reabilitas kuesioner penelitian	59
Tabel 4.5	Skor Jawaban Responden terhadap item – item pertanyaan Var. X1 (Sistem Pengendalian Manajemen)	62
Tabel 4.6	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (1)	63
Tabel 4.7	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (2)	64
Tabel 4.8	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (3)	65
Tabel 4.9	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (4)	65
Tabel 4.10	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (5)	66
Tabel 4.11	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (6)	67
Tabel 4.12	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (7)	67
Tabel 4.13	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (8)	68
Tabel 4.14	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (9).....	69
Tabel 4.15	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (10)	69
Tabel 4.16	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (11)	70
Tabel 4.17	Sebaran Jawaban Responden Var X1 (12)	71
Tabel 4.18	Skor Jawaban Responden terhadap item- item Pertanyaan pada Var X2 (Kinerja Karyawan)	63
Tabel 4.19	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (1)	74
Tabel 4.20	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (2)	74
Tabel 4.21	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (3)	75
Tabel 4.22	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (4)	76
Tabel 4.23	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (5)	76
Tabel 4.24	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (6)	77

Tabel 4.25	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (7).....	78
Tabel 4.26	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (8)	78
Tabel 4.27	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (9)	79
Tabel 4.28	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (10)	79
Tabel 4.29	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (11)	80
Tabel 4.30	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (12)	81
Tabel 4.31	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (13)	81
Tabel 4.32	Sebaran Jawaban Responden Var X2(14)	82
Tabel 4.33	Sebaran Jawaban Responden Var X2(15)	83
Tabel 4.34	Sebaran Jawaban Responden Var X2(20)	83
Tabel 4.35	Sebaran Jawaban Responden Var X2 (21)	84
Tabel 4.36	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Var. Y (Efektivitas Pelayanan jasa)	85
Tabel 4.37	Sebaran Jawaban Responden Var Y(1)	87
Tabel 4.38	Sebaran Jawaban Responden Var Y(2)	88
Tabel 4.49	Sebaran Jawaban Responden Var Y(3)	88
Tabel 4.40	Sebaran Jawaban Responden Var Y(4)	89
Tabel 4.41	Sebaran Jawaban Responden Var Y(5)	89
Tabel 4.42	Sebaran Jawaban Responden Var Y(6)	90
Tabel 4.43	Sebaran Jawaban Responden Var Y(7)	91
Tabel 4.44	Sebaran Jawaban Responden Var Y(8)	91
Tabel 4.45	Sebaran Jawaban Responden Var Y(9).....	92
Tabel 4.46	Sebaran Jawaban Responden Var Y(10)	92
Tabel 4.47	Sebaran Jawaban Responden Var Y(11)	93
Tabel 4.48	Sebaran Jawaban Responden Var Y(12)	94
Tabel 4.49	Sebaran Jawaban Responden Var Y(13)	94
Tabel 4.50	Sebaran Jawaban Responden Var Y(14)	95
Tabel 4.51	Sebaran Jawaban Responden Var Y(15)	95
Tabel 4.52	Sebaran Jawaban Responden Var Y(16)	96
Tabel 4.53	Sebaran Jawaban Responden Var Y(17)	97
Tabel 4.54	Sebaran Jawaban Responden Var Y(18)	97
Tabel 4.56	Sebaran Jawaban Responden Var Y(19)	98

Tabel 4.57	Sebaran Jawaban Responden Var Y(20)	98
Tabel 4.58	Sebaran Jawaban Responden Var Y(21)	99
Tabel 4.59	Sebaran Jawaban Responden Var Y(22)	100
Tabel 4.60	Sebaran Jawaban Responden Var Y(23)	100
Tabel 4.61	Hasil Uji Normalitas	101
Tabel 4.62	Hasil Uji Glejser	103
Tabel 4.63	Hasil Nilai VIF Uji multikolieritas	104
Tabel 4.64	Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi	105
Tabel 4.66	Koefisien Korelasi dan Taksirannya	107
Tabel 4.67	Analisis Koefisien Determinasi	108
Tabel 4.68	Tabel Coefficients	109
Tabel 4.69	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)	110
Tabel 4.70	Pengujian Hipotesis Parsial (uji -t)	111

LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Struktur Organisasi PT. Askes
LAMPIRAN B	Lampiran Data Kuesioner
LAMPIRAN C	Kuesioner
	1. Kuesioner Variabel X
	2. Kuesioner Variabel Y