

**Audit Kepatuhan (*Compliance Audits*) Karyawan Terhadap  
Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepegawaian Pada  
*The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta***



**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**MARIA KRISTIANA PANCASARI**

**12050382**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2011**

**Audit Kepatuhan (*Compliance Audits*)**  
**Audit Kepatuhan (*Compliance Audits*) Karyawan Terhadap**  
**Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepegawaian Pada**  
***The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta***

**Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi**

**Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat**

**Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**Maria Kristiana Pancasari**

**12.05.0382**

**Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi**

**Universitas Kristen Duta Wacana**

**Yogyakarta**

**2011**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Audit Kepatuhan (*Compliance Audits*) Karyawan  
Terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)  
Kepegawaian Pada *The Jayakarta Hotel & Spa*  
Yogyakarta

Nama Mahasiswa : Maria Kristiana Pancasari

Semester : Ganjil

Tahun : 2010 / 2011

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Selesai diperiksa dan disetujui di Yogyakarta

Pada tanggal, 12 Januari 2012

Dosen Pembimbing



DUTA WACANA

Marbudyo T. W, Drs., MM., Akt.

## HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal

20 DEC 2011

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Bisnis



Insiwijati Prasetyaningsih, Dra., MM

### DEWAN PENGUJI :

1. Penguji 1 : Drs. Marbudo Tyas Widodo, M.M., Akt.

2. Penguji 2 : Astuti Yuli Setyani, SE., M.Si., Ak

3. Penguji 3 : Eko Budi Santoso, SE., M.Si., Ak



## HALAMAN PERSEMBAHAN

***Sebuah karya kecil sebagai wujud rasa sayang dan terima kasih  
secara khusus penulis persembahkan kepada :***

TUHAN YESUS KRISTUS yang selalu mengasihi,  
melindungi, dan memberkati saya.

---

Papaku, Mamaku, kakakku Destiva Yang menjadikan  
semangat terbesarku, selalu sabar  
menghadapi polah tingkah ku didalam  
penyelesaian karya ku ini, selalu tetap  
mendukung & selalu mendoakan tanpa ada  
hentinya.

---

Mas Krisna, Mb Yanti, Alya, Dyon menjadi salah  
satu semangat yang luar biasa.

---

Mas Anggi (AY) yang selalu menjadi tempat  
berkeluh kesah & pemberi semangat yang unik

---

Steven Sitepu (Tipen) sahabat kecilku yang  
selalu tanpa ada hentinya memberikan  
semangat dan masukan-masukan yang berarti.

---



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Bapa di Sorga atas segala karunia serta talenta yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Sebuah karya yang jauh dari kesempurnaan namun penuh dengan rasa cinta.

Penulisan skripsi “Audit Kepatuhan Karyawan Terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepegawaian Studi Kasus *The Jayakarta Hotel Yogyakarta*” disusun guna memenuhi sebagian syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Kristen Duta Wacana. Skripsi ini dapat tersusun berkat doa, bimbingan, dukungan, dan usaha dari berbagai pihak yang membangkitkan semangat penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Ibu Insiwijati Prasetyaningsih, Dra., MM.
2. Kepada Kaprodi Akuntansi Universitas Kristen Duta Wacana Ibu Astuti Yuli Setyani, SE., M.Si., Ak yang telah memudahkan segala macam hal pendukung didalam saya mendapat ilmu di kampus.
3. Marbudy Tiyas Widodo. Drs., MM., Akt., selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan saran, waktu, kesabaran dan petunjuk didalam membimbing saya.
4. Para Dosen pengajar lainnya yang mendidik saya selama saya kuliah di Universitas Kristen Duta Wacana.

5. Kedua orang tuaku Bapak Ibu Tito Pireno, kakak saya Destiva dan Krisna, serta kedua keponakan ku yang memberikan semangat selalu kepada saya.
6. Terkasih Mas Anggi yang telah memberikan semangat yang unik bagi saya.
7. Sahabat kecil saya Steven Ndilosa Sitepu yang telah memberikan semangat dan membantu dalam berbagai segi.
8. Pendeta ku Bpk Yosef (GKJ Wirobrajan) serta Ibu yang telah mendukung selalu didalam doa dan motivasi-motivasi selama penulisan skripsi ini, serta teman-teman pemuda dan remaja GKJ Wirobrajan yang telah membantu dalam doa.
9. Para staf (Mb Lilies, Pak Ngadiyo, Ka maxi) Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan informasi-informasi kepada penulis
10. Teman-teman akuntansi 2005 yang selalu menyemangati dan membantu saya Butet, Ka Ani 04, Satria 07, Hendra 07, Ka Silva serta yang lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. Kepada *The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta* (Bapak Ramlan selaku Genderal Manager, Bapak Yudi sebagai Manajer personalia, Bapak Mustofa selaku *Chief Security*, Bapak Agus sebagai Manajer *Food & Gethering*, Seluruh karyawan *Security*, Bapak Krisna *Bungket*) yang telah menyediakan tempat untuk penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman band (bleszout) djeto\_catur, nanta bleszout, dede bleszout, yosi sick bleszout, polo, priska, darto, yuan monrever serta *Blessing People*, Mb dita, Mb nita, dan Mb Her.

13. Guru dan Karyawan SLTP Bopkri 3 Yogyakarta serta murid-murid ku yang terkasih.
14. Keluarga Besar ku di Yogyakarta, Purworejo, Malang, Jakarta terima kasih buat dukungannya.
15. Pihak-pihak yang belum disebutkan yang telah membantu dan mendukung di dalam menyelesaikan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Demikian karya tulis yang jauh dari kesempurnaan ini. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan sumbangan dalam bidang ini dan bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta,

Desember 2011

Penulis

Maria Kristiana Pancasari



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PENGAJUAN .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Kontribusi Penelitian .....	5
1.5. Batasan Masalah .....	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN STUDI PUSTAKA .....	7
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Pengertian Audit .....	7
2.1.2. Jenis-Jenis Audit .....	8
2.1.3. Tujuan dan Manfaat Audit .....	10
2.2. Audit Kepatuhan ( <i>Compliance Audit</i> ).....	11
2.2.1. Pengertian Audit Kepatuhan .....	11

2.2.2.	Ruang Lingkup Audit Kepatuhan .....	12
2.2.3.	Tujuan dan Manfaat audit Kepatuhan .....	13
2.2.4.	Karakteristik Audit Kepatuhan .....	13
2.2.5.	Kriteria Audit Kepatuhan .....	14
2.2.6.	Tahap-Tahap Dasar Audit .....	15
2.3.	Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	18
2.3.1.	Pengertian SOP .....	19
2.3.2.	Tujuan SOP .....	19
2.3.3.	Fungsi SOP .....	20
2.3.4.	Prinsip-prinsip SOP .....	21
2.4.	Audit Kepatuhan Karyawan Terhadap SOP .....	21
BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....	23
3.1.	Objek Penelitian .....	23
3.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan .....	23
3.1.2.	Visi, Misi, Dan <i>Core Value</i> .....	25
3.1.3.	Gambaran Umum Perusahaan .....	26
3.1.4.	Struktur Organisasi .....	28
3.2.	Metode Penelitian .....	30
3.2.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.	Desain Penelitian .....	33
3.3.1.	Tahap-tahap Audit Kepatuhan .....	33
3.4.	Prosedur Analisis Data .....	36
3.5.	Variabel Operasional .....	39

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	40
4.1.	Hasil Penelitian .....	40
4.1.1.	Pengujian Kepatuhan .....	41
4.1.2.	Analisis Jawaban Kuesioner .....	44
4.2.	Uji Implementasi .....	49
4.2.1.	Implementasi Audit Kepatuhan .....	51
4.2.1.1.	Kedisiplinan Dan Bersikap .....	51
4.2.1.2.	Pemeriksaan <i>Area, Body Cheking</i> Dan <i>Locker</i> .....	53
4.2.1.3.	Perlengkapan Berpatroli Dan Pelaporan Kegiatan .....	58
4.2.1.4.	Tanggung Jawab .....	60
4.2.1.5.	Penanganan Kasus .....	65
4.2.1.6.	Kelengkapan Seragam .....	67
4.2.1.7.	Pengontrolan <i>Chief Security</i> .....	69
4.3.	Hasil Uji Implementasi .....	70
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN .....	75
5.2.	Kesimpulan .....	75
5.2.	Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA	.....	70
LAMPIRAN	.....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Range Penilaian Konversi Skala <i>Likert</i> .....	37
Tabel 3.2.	Skala Penilaian Kategori Lingkup Kepatuhan .....	38
Tabel 4.1.	Pengujian Kepatuhan <i>Departemen Security</i> Terhadap SOP.....	41
Tabel 4.2.	Kedisiplinan Dan Bersikap .....	51
Tabel 4.3.	Pemeriksaan <i>Area, Body Cheking, dan Locker</i> .....	54
Tabel 4.4.	Perlengkapan Berpatroli Dan Pelaporan Kegiatan .....	58
Tabel 4.5	Tanggung Jawab .....	61
Tabel 4.6.	Penanganan Kasus .....	65
Tabel 4.7.	Kelengkapan Seragam .....	67
Tabel 4.8.	Hasil Uji Implementasi .....	70



## ABSTRAK

### **Audit Kepatuhan (*Compliance Audits*) Karyawan Terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepegawaian**

Audit kepatuhan pada karyawan departement *security The Jayakarta Hotel & Spa* Yogyakarta terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pengendalian mengingat faktor Sumber Daya Manusia yang menjalankan semua aktifitas didalam hotel tersebut. Audit kepatuhan tidak dimaksudkan untuk mencari kecurangan atau kesalahan melainkan untuk memperbaiki kelemahan dalam upaya mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *The Jayakarta Hotel & Spa* Yogyakarta.

Objek penelitian dalam skripsi ini adalah perusahaan dibidang jasa pada *The Jayakarta Hotel & Spa* pada departemen *security* yang berkedudukan di Jalan Laksda Adisucipto (Jl. Solo) Km 8 Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data menggunakan cara pengisian kuesioner, wawancara, dan observasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepatuhan karyawan *security* terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan *security The Jayakarta Hotel & Spa* Yogyakarta telah mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian dengan sangat patuh.



Kata Kunci : Audit Kepatuhan, Standar Operasional Prosedur (SOP).

## ABSTRAK

### **Audit Kepatuhan (*Compliance Audits*) Karyawan Terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepegawaian**

Audit kepatuhan pada karyawan departement *security The Jayakarta Hotel & Spa* Yogyakarta terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pengendalian mengingat faktor Sumber Daya Manusia yang menjalankan semua aktifitas didalam hotel tersebut. Audit kepatuhan tidak dimaksudkan untuk mencari kecurangan atau kesalahan melainkan untuk memperbaiki kelemahan dalam upaya mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *The Jayakarta Hotel & Spa* Yogyakarta.

Objek penelitian dalam skripsi ini adalah perusahaan dibidang jasa pada *The Jayakarta Hotel & Spa* pada departemen *security* yang berkedudukan di Jalan Laksda Adisucipto (Jl. Solo) Km 8 Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data menggunakan cara pengisian kuesioner, wawancara, dan observasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepatuhan karyawan *security* terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan *security The Jayakarta Hotel & Spa* Yogyakarta telah mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian dengan sangat patuh.



Kata Kunci : Audit Kepatuhan, Standar Operasional Prosedur (SOP).

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Seiring berjalannya waktu, semakin pesat pula perkembangan didalam perusahaan sehingga banyak persaingan didalam satu perusahaan dengan perusahaan yang lainnya. Banyak tantangan yang nantinya akan dihadapi, tantangan akan muncul dari beberapa sudut nantinya. Tantangan sosial, kemajuan teknologi, tantangan dari segi kualitas dan dari global pun nantinya akan dihadapi dan harus dilalui. Sehingga perusahaan menuntut agar para pengelola perusahaan tersebut mempunyai sumber daya manusia yang handal. Mempunyai kemampuan dan kecakapan yang nantinya siap bersaing didunia persaingan yang ketat sehingga tujuan perusahaan dapat berada dipuncak kesuksesan seperti harapan setiap perusahaan.

Suatu perusahaan harus mempunyai tujuan, pada nantinya tujuan perusahaan itulah yang akan membawa perusahaan mendapatkan hasil seperti yang diharapkan. Tujuan suatu perusahaan tidak akan tercapai jika tidak adanya hal pendukung didalam perjalanan perusahaan, salah satu hal pendukung tersebut adalah karyawan. Karyawan dapat menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Karyawan merupakan salah satu faktor produksi yang terpenting didalam suatu perusahaan, tanpa karyawan sangat sulit perusahaan mencapai sebuah kesuksesan. Dengan memiliki tenaga kerja yang terampil, cekatan, berjiwa optimis, bekerja keras dan mempunyai motivasi yang tinggi, perusahaan sudah mempunyai asset dasar yang sangat mahal dan tidak ternilai dari segi materi pun.

Karyawan didalam kinerja menjalankan tugas mereka dituntut agar melakukan kewajiban mereka sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan perusahaan. Menjalankan sesuai standar akan memberikan dampak yang positif bagi kemajuan perusahaan. Standar atau peraturan operasional akan memudahkan bagi karyawan dalam setiap pekerjaannya serta dapat menyelaraskan masing-masing karyawan sehingga mempunyai satu tujuan satu komando atau perintah didalam pekerjaan karyawan tersebut. Standar yang baik jika standar dalam perusahaan tersebut dapat menjadi alat komunikasi bagi karyawan satu dengan karyawan yang lainnya sehingga pekerjaan dapat terarah dengan baik. Dengan demikian akan menjadikan seorang karyawan baik dan terarah. Selain standar perusahaan menjadi suatu alat komunikasi perusahaan mempunyai struktur organisasi agar karyawan dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan pekerjaan disetiap masing-masing divisi.

Tak dapat dipungkiri bahwa peran pegawai atau karyawan memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat berarti. Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasional prosedur sebagai acuan kerja para pegawai. Agar pekerjaan para karyawan dapat terarah dan menjadikan sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi, misi dan tujuan perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga mempermudah karyawan dalam melakukan aktivitas pekerjaan mereka masing-masing. Alur pekerjaan dapat lebih jelas dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga

pelayanan yang akan diberikan karyawan juga akan memuaskan. Sehingga tak dapat dipungkiri bahwa didalam perusahaan harus memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Sehingga perlu adanya kesadaran dalam diri karyawan dalam mematuhi prosedur yang berlaku dan penting nya mematuhi prosedur yang telah ditetapkan. Dampak positif yang akan perusahaan terima jika para karyawan mematuhi prosedur yang ditentukan. Pelayanan yang memuaskan dan kualitas yang bermutu akan tercermin pada citra perusahaan tersebut.

Terkadang kondisi kenyataan dalam kinerja para karyawan tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Terlebih pada pekerjaan *real* dilapangan yang sering juga didapati Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak dipatuhi. Hal ini ada baiknya dilakukan jika keadaan tersebut tidak memungkinkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut dilaksanakan. Tetapi jika Standar Operasional Prosedur (SOP) ini selalu tidak dipatuhi karena pekerjaan yang terjadi dilapangan berbeda, nantinya akan berdampak pada peraturan yang lainnya ikut tidak dipatuhi pula. Sehingga kesadaran karyawan akan penting nya Standar Operasional Prosedur (SOP) akan mulai luntur karena faktor terbiasa dengan keadaan. Sehingga akan berdampak pula pada komunikasi karyawan satu dengan yang lainnya yang cenderung tidak terarah, dan akan berdampak pula pada kualitas mutu yang diharapkan.

Dengan tidak nya mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku akan menimbulkan permasalahan. Sebelum permasalahan menjadi rumit maka diperlukan sebuah pengendalian. Pengendalian dapat dilakukan dengan memeriksa atau menilai (audit) kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Cara ini merupakan langkah awal untuk melakukan perbaikan

dalam suatu masalah. Menjadi sebuah langkah perbaikan secara bertahap dan terus menerus serta dapat menemukan dan memperbaiki masalah yang timbul sebelum permasalahan tersebut menjadi serius. Pemeriksaan kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat melihat dan menelaah kepatuhan karyawan dan seberapa baik para karyawan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan hal tersebut penulis ingin melakukan penelitian tentang audit kepatuhan. Sehingga penulis akan menyusun skripsi sebagai tugas akhir dengan judul “AUDIT KEPATUHAN KARYAWAN TERHADAP STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) KEPEGAWAIAN”

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, adapun permasalahan yang dapat diidentifikasi, sebagai berikut:

1. Bagaimana kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian pada Hotel JAYAKARTA Yogyakarta ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian berdasarkan identifikasi masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian dipatuhi.

#### 1.4. Kontribusi Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai masukan yang dapat membantu pihak manajemen dalam melihat sebagai mana jauh para karyawan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan, serta sebagai masukan seberapa pentingnya audit kepatuhan dalam perusahaan sehingga dapat menganalisis dan mengevaluasi sejauh mana kepatuhan karyawan dalam kinerja untuk mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan serta mendapatkan mutu yang baik. Membantu perusahaan pula dalam melihat sejauh mana kesadaran karyawan dalam mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian.

2. Bagi Masyarakat, penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan bahan pustaka.

3. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan agar dapat menambah wawasan mengenai audit kepatuhan.

4. Bagi Pihak – Pihak Lainnya, diharapkan agar penelitian ini dapat sebagai dasar untuk penelitian lanjutan, khususnya sebagai bahan referensi dan pembanding mereka yang berminat mengadakan penelitian lebih lanjut di bidang ini.

### 1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian ini mengarah pada sasaran yang diinginkan, maka penulis memberikan batasan masalah pada lokasi penelitian ini hanya difokuskan pada departement *security*. penyusunan skripsi ini dilakukan di sebuah hotel yaitu *The Jayakarta Hotel & Spa* yang berlokasi di Jl. Laksda Adisucipto (Jl. Solo) Km. 8 Yogyakarta.

© UKDW

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kepada responden *security* Hotel Jayakarta bahwa mayoritas respon telah mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian yang diperoleh hasil  $1461 \div 27$  (pertanyaan) = 54,11, skor tersebut masuk kedalam skala penilaian Sangat Kuat (Sangat Patuh). Sehingga dalam pengujian kelayakan bahwa karyawan *security* Hotel Jayakarta dinyatakan Sangat Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian pada Hotel Jayakarta.

Sedangkan hasil implementasi melalui observasi yang dilakukan penulis bahwa dari segi kedisiplinan dan bersikap memperoleh hasil 100% termasuk kedalam penilaian Sangat Patuh, segi pemeriksaan *area*, *body cheking*, dan *locker* menunjukkan hasil 100% yang termasuk kedalam penilaian Sangat Patuh, dalam segi pelaporan Kegiatan menunjukkan hasil 100% yang termasuk kedalam penilaian Sangat Patuh, dalam segi tanggung jawab terhadap pekerjaan *security* menunjukkan hasil 100% yang termasuk kedalam penilaian Sangat Patuh, dalam segi penanganan kasus yang terjadi di Hotel Jayakarta juga menunjukkan hasil 100% yang termasuk kedalam penilaian Sangat Patuh, dan kemudian dalam segi kelengkapan dalam memakai seragam menunjukkan hasil 92,30% yang termasuk kedalam penilaian Sangat Patuh dalam segi pengontrolan *Chief Security* yang telah dilakukan oleh *Chief Security* bahwa *Guard Security* pernah mendapat teguran menunjukkan hasil 100%.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah standar atau aturan yang dirancang guna dalam keberlangsungan kegiatan dapat terencana dan terarah. Sehingga dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) ini tujuan perusahaan pun akan berdampak baik dan mendapatkan sebuah keuntungan tidak hanya dari segi materi saja melainkan dari segi kualitas srta dapat mengendalikan sebuah mutu perusahaan yang baik.

Didalam dunia perhotelan, pemberian jasa adalah nilai yang dijualnya. Servis adalah sebagai tolak ukur dalam pemberian jasa. Menjadikan tempat kerja atau tempat bersinggah yang aman, tertib dan terlindungi adalah bagian penting tugas para *security*. Sehingga para pengunjung pun menjadi nyaman menggunakan semua fasilitas-fasilitas hotel. Selain memberikan kenyamanan *security* sangat membantu pimpinan untuk mencegah timbulnya kerugian dalam pengamanan dokumen-dokumen penting serta inventaris-inventaris hotel.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Hotel Jayakarta adalah suatu aturan yang merupakan tata atau tahapan yang harus dilalui dalam proses kerja tertentu, yang dapat diterima oleh seorang yang berwenang atan yang bertanggung jawab untuk mempertahankan tingkat penampilan atau kondisi tertentu sehingga suatu kegiatan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien, sehingga kualitas mutu serta citra perusahaan dapat terjaga dengan baik guna kemajuan perusahaan tersebut pada jangka pendek dan jangka panjang pula.

Karyawan *security* yang bekerja dilingkungan area Hotel Jayakarta merupakan akses utama keamanan dan kenyamanan selain karyawan lainnya. Akses keluar masuk kendaraan dan orang-orang pengunjung pun *security* lah yang perlu lebih mewaspada. Jika tidak mengindahkan petunjuk atau panduan kerja

yang benar dalam segi keamanan, selain mengamankan pengunjung termasuk karyawan *security* juga ikut mengamankan dan menjadi tanggung jawab mengamankan barang-barang operasional milik hotel dan juga dokumen-dokumen penting pun juga turut diamankan oleh *security* yang nantinya akan menimbulkan rasa aman dilingkungan hotel. Untuk itu *security* harus waspada serta memiliki kesadaran dan kepatuhan dalam mematuhi menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis akan sedikit memberikan saran yang diharapkan akan menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Melihat bahwa Hotel Jayakarta merupakan perusahaan yang bergelut didalam dunia jasa. Pemberian jasa servis yang baik menjadi salah satu tolak ukur yang harus dipertahankan sehingga perusahaan dihimbau untuk mempertahankan kualitas mutu serta kenyamanan lewat sumber daya manusia yang berkompeten dan mempunyai kesadaran tinggi dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan department masing-masing. Para manager pun harus selalu memantau sejauh mana karyawan hotel telah mematuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan. Jika pemantauan terhadap kepatuhan karyawan sering dilakukan maka kesalahan-kesalahan atau ketidak patuhan yang terjadi akan terminimalkan karena terpantau dan kesalahan yang didapat pun tidak terlalu rumit untuk

diselesaikan jika mengetahui lebih cepat. Sehingga kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan akan terjaga dan menjadi sumber daya manusia yang mempunyai kualitas serta mutu tinggi yang akan berdampak pada *income* perusahaan akan terjaga.

- b. Perlu juga mengadakan penyuluhan (*training*) dalam pembahasan topik Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian khususnya pada departemen *security*.
  - c. Mengadakan pelatihan *security* bagi petugas *security* pada khususnya agar pengetahuan kinerja keamanan dapat lebih meningkatkan pengetahuan.
  - d. Memberikan apresiasi/penghargaan kepada karyawan untuk peningkatan kepatuhan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga dapat melaksanakan kinerja dengan baik.
  - e. Memberikan fasilitas-fasilitas yang nyaman baik karyawan khususnya pada departemen *security* didalam ruang kerja akan memberikan dampak positif dan kinerja yang baik bagi karyawan.
1. Bagi *Security* Hotel

Sebagai masukan kepada *security* Hotel Jayakarta tingkat kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) terlihat sangat baik maka dihimbau bagi *security* tetap mempertahankan tingkat kepatuhan serta selalu meningkatkan kesadaran diri akan pentingnya mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP).

2. Bagi Peneliti lain

Agar penelitian ini menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang terkait dengan topik audit kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP).

© UKDW

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir Abadi Yusuf, 1991, *Auditing: Suatu Pendekatan Terpadu*, Salemba Empat, Jakarta.
- Arens, Alvin A, And James k. loebbecke, 2000, *Auditing An Integrated Approach*, 8<sup>th</sup> edition, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Arens, Alvin A, And James k. loebbecke, 2001, *Auditing An Integrated Approach*, 8<sup>th</sup> edition, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Arens, Alvin A, And James k. loebbecke, 2003, *Auditing An Integrated Approach*, 8<sup>th</sup> edition, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Arens And Loebbecke, 1991, *Auditing: Suatu Pendekatan Terpadu*, Salemba Empat, Jakarta.
- Arens A., Randal J. Elder, Marks. Beasley, 2006, *Auditing And Assurance Service ; An Integrated Approach* 11<sup>th</sup> edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Arief Rachman, Didownload dari <http://ariefrac.wordpress.com/category/pengertian-sop/>
- Azwar, 2007, *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya* Edisi ke-2, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 1995. *Sikap Manusia: Teori & Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boynton Johnson, 2002, *Modern Auditing*, edisi 7, jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Boynton Johnson, 2002, *Modern Auditing*, edisi 7, jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Champion, Dear J, 1981, *Basic Statistic For Social Research*, 3<sup>th</sup> edition, New York: Ronald Press Publication, John Willy and Sons, inc.
- Harry Suharto, 2002, *Compliance Audit Pemerintah Daerah* Edisi 26 Mei-Juni, Media Akuntansi.
- Muh. Arief Effendi, 2006, *Perkembangan Profesi Internal Audit Abad 21*, Universitas Batam, Didownload dari <http://www.google.com>
- Mulyadi, 1998, *Auditing*. Edisi kelima, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi, 1998, Didownload dari <http://www.google.com>
- Mulyadi, 2002, *Auditing*. Edisi keenam, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Rinda Firma R, 2007, *Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektifitas Fungsi Personalia*, Skripsi (Tidak Diterbitkan) Bandung FE Universitas Widyatama.

Rohani Pangabeian, 2008, *Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Petugas Laboratorium Terhadap Kepatuhan Menerapkan Standart Operasional Prosedure (SOP)* (Mulyana dkk), Tesis (Tidak Diterbitkan) Pascasarjana Universitas Sumatra Utara.

Sondang P Siagian, 2004, *Audit Manajemen*. Penerbit: Bumi Angkasa, Jakarta.

\_\_\_\_\_ [elib.unikom.ac.id/download.php?id=24995](http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=24995)

\_\_\_\_\_ [elib.unikom.ac.id/download.php?id=79231](http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=79231)

\_\_\_\_\_ <http://rafli.multiply.com/journal/item/10>

\_\_\_\_\_ <http://digilib.petra.ac.id/viewer/jiunkpe-ns-s1-2008-2540475-9881-standart-operational-prosedure//>

\_\_\_\_\_ [www.total security.co.id/news/read/10-definisi-satpam.htm](http://www.totalsecurity.co.id/news/read/10-definisi-satpam.htm)

