

## MENELUSURI HUBUNGAN KAUSAL ANTARA PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL, KESEJAHTERAAN KARYAWAN DAN BRAND IMAGE RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) MUSLIMAT JOMBANG

<sup>1</sup>Rachyu Purbowati, <sup>2</sup>Langgeng Prayitno Utomo

*Prodi Akuntansi STIE PGRI Dewantara Jombang Jawa Timur*

*Lan99en9.pu36@yahoo.com*

*Abstrak.* Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengendalian internal yang ada pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang, serta mengetahui hubungan kausal antara penerapan sistem pengendalian internal, kesejahteraan karyawan dan brand image Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dan snowball sampling, variabel yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah (1) sistem pengendalian internal pada unit administrasi dan keuangan yang meliputi pemisahan tugas dan otorisasi (wewenang) yang tegas, prosedur pencatatan (sistem informasi akuntansi), praktik yang sehat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi, serta kualitas karyawan sesuai tugas dan tanggung jawabnya, (2) kesejahteraan seluruh karyawan RSIA Muslimat Jombang dan aktivitasnya dalam hal pelayanan kesehatan kepada masyarakat, serta (3) pasien sebagai penerima pelayanan tersebut (sebagai pencipta brand image). Dari penelitian tersebut dihasilkan bahwa tidak terdapat hubungan kausal antara penerapan sistem pengendalian internal, kesejahteraan karyawan dan brand image Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang. Penerapan Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang baik di RSIA Muslimat Jombang yaitu SPI kinerja mempengaruhi kinerja karyawan dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang maksimal. Namun kinerja karyawan yang maksimal tersebut tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh kesejahteraan yang diterimanya.

**Kata kunci:** *Hubungan Kausal, Penerapan Sistem Pengendalian Internal, Kesejahteraan Karyawan, Brand Image*

### 1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan merupakan institusi yang sarat dengan permasalahan yang kompleks dan unik. Salah satu keunikan rumah sakit adalah bahwa di satu sisi rumah sakit merupakan institusi yang mengemban fungsi sosial kepada masyarakat dengan selalu mengutamakan kemanusiaan, di sisi lain diperlukan berbagai upaya agar rumah sakit dapat mempertahankan eksistensinya bahkan harus selalu meningkatkan kemampuannya dalam hal pelayanan kesehatan, dengan kata lain rumah sakit harus mampu menghidupi dirinya sendiri sehingga diperlukan suatu manajemen handal yang selalu memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi. Maka sejalan dengan kemajuan dan perkembangan ilmu serta teknologi

kedokteran, pengertian rumah sakit telah berkembang pula sebagai “unit sosio-ekonomi”,

Sistem pengendalian internal merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang keberhasilan konsep suatu organisasi. Maka suatu organisasi akan berjalan dengan baik jika mempunyai sistem pengendalian internal yang baik. Pada umumnya organisasi yang bertujuan mencari laba sudah menyadari akan pentingnya sistem pengendalian internal. Oleh karena itu, mereka memakai jasa auditor untuk mengevaluasi apakah sistem pengendalian internal di organisasi tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum.

Namun kita tidak boleh melupakan kesejahteraan karyawan yang merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan organisasi, kesejahteraan dalam istilah umum menunjuk pada keadaan yang baik, kondisi manusia di mana orang-orangnya dalam keadaan makmur, sehat dan damai. Dalam istilah ekonomi, sejahtera dihubungkan dengan keuntungan benda (wikipedia, 2012). Kesejahteraan karyawan rumah sakit sebagai pelaksana pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran penting karena tingkat kesejahteraan yang tinggi akan mampu meningkatkan kinerja karyawan, selanjutnya kinerja yang tinggi akan meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi *brand image* atau citra masyarakat terhadap rumah sakit, penelitian ini dilakukan pada salah satu rumah sakit swasta di kabupaten Jombang yaitu RS Ibu dan Anak Muslimat (RSIA) adapun yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengendalian internal yang ada pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang. serta mengetahui hubungan kausal antara penerapan sistem pengendalian internal, kesejahteraan karyawan dan *brand image* Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang.

## **2. Telaah Teoritis dan Pengembangan Hipotesis**

### **2.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal**

Menurut Anthony, dkk (1992 : 5) pengendalian adalah proses pengarahan sekumpulan variabel untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sumarni dan Soeprihanto (1995 : 142) pengendalian merupakan aktivitas untuk menemukan, mengoreksi adanya penyimpangan-penyimpangan dari hasil yang telah dicapai dibandingkan dengan rencana kerja yang telah ditetapkan.

### **2.2 Kesejahteraan Karyawan**

Kesejahteraan dalam istilah umum menunjuk pada keadaan yang baik, kondisi manusia di mana orang-orangnya dalam keadaan makmur, sehat dan damai\* Dalam istilah ekonomi, sejahtera dihubungkan dengan keuntungan benda (wikipedia, 2012)&

Menurut Madayu197S.P. Hasibuan ("001), kesejahteraan adalah balas jasa lengkap (materi dan non materi) yang diberikan oleh pihak perusahaan berdasarkan kebijaksanaan. Tujuannya untuk mempertahankan dan memperbaiki kondisi fisik dan mental karyawan agar produktifitasnya meningkat.

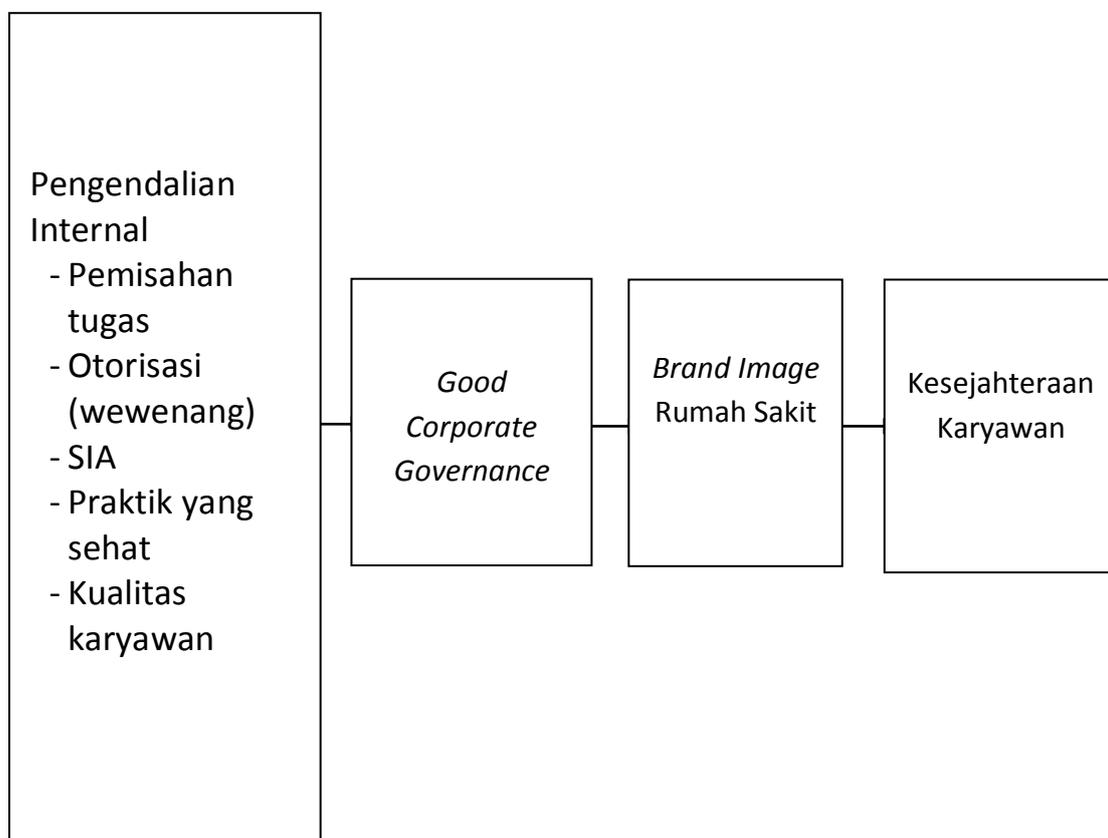
Andre. F. Sikulu (2000) menyatakan bahwa kesejahteraan karyawan adalah balas jasa yang diterima oleh pekerja dalam bentuk selain upah atau gaji langsung.

### 2.3 Pengertian *Brand Image* (Citra)

*Brand image* merepresentasikan keseluruhan persepsi dari suatu merek dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap merek itu. Rangkutti (2002:244) mendefinisikan citra merek sebagai sekumpulan asosiasi yang terbentuk dan melekat di benak konsumen.

Citra terhadap merek berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu merek. Konsumen yang terbiasa menggunakan merek tertentu, cenderung mempunyai konsistensi terhadap brand image, hal ini disebabkan *brand personality* (kepribadian merek). Selanjutnya Rangkutti menjelaskan apabila konsumen beranggapan bahwa merek tertentu secara fisik berbeda dari merek pesaing, citra merek tersebut akan melekat terus-menerus sehingga dapat membentuk kesetiaan merek (*brand loyalty*).

### 2.4 Model Kerangka Konseptual



## 2.5 Hipotesis

Berdasar uraian di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Terdapat sistem pengendalian internal yang baik pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang
- H2 : Sistem pengendalian internal yang ada pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang telah memenuhi konsep *good corporate governance*
- H3 : Sistem pengendalian internal sebagai salah satu input dalam *good corporate governance* memiliki pengaruh positif terhadap *brand image* Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang
- H4 : Terdapat hubungan kausal antara penerapan sistem pengendalian internal dan kesejahteraan karyawan terhadap *brand image* Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang

## 3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Pemilihan sampel dengan *purposive sampling* digunakan dengan prinsip bahwa setiap elemen dalam populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih karena sampel sudah ditentukan (*judgment sampling*), yaitu karyawan RSIA Muslimat Jombang bagian administrasi dan keuangan. Selanjutnya sampel-sampel tersebut disebut sebagai informan. Namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan, teknik *sampling* berkembang menjadi *snowball sampling*, yaitu penetapan informan lain berdasarkan informasi-informasi yang diperoleh dari informan-informan pada *purposive sampling*, dengan pertimbangan bahwa informan lain tersebut dapat memberikan data yang lebih lengkap. Variabel yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah (1) sistem pengendalian internal pada unit administrasi dan keuangan yang meliputi pemisahan tugas dan otorisasi (wewenang) yang tegas, prosedur pencatatan (sistem informasi akuntansi), praktik yang sehat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi, serta kualitas karyawan sesuai tugas dan tanggung jawabnya, (2) kesejahteraan seluruh karyawan RSIA Muslimat Jombang dan aktivitasnya dalam hal pelayanan kesehatan kepada masyarakat, serta (3) pasien sebagai penerima pelayanan tersebut (sebagai pencipta *brand image*).

Aktivitas analisis data dalam model ini meliputi :

1. Reduksi data (*data reduction*), yaitu melakukan fokus pada data-data yang penting, merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian data (*data display*), dalam bentuk teks naratif, bagan, grafik, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

#### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penciptaan *brand image* atau citra sebuah organisasi rumah sakit oleh masyarakat atau publik (pasien) sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Tingkat kepuasan yang tinggi akan menciptakan pencitraan yang baik dan sebaliknya. Dalam perkembangan penelitian, penciptaan suatu *brand image* atau citra yang baik oleh masyarakat terkait pemenuhan kepuasan dalam hal pelayanan kesehatan diyakini memiliki hubungan kausal dengan penerapan sistem pengendalian internal yang baik oleh organisasi rumah sakit. Dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan, sistem pengendalian internal sesuai konsep *good corporate governance* yang terdiri dari komponen pemisahan tugas dan otorisasi (wewenang) yang tegas, prosedur pencatatan (sistem informasi akuntansi), praktik yang sehat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing unit organisasi, serta kualitas karyawan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap *brand image* atau citra RSIA Muslimat Jombang. Hal tersebut terbukti dengan sistem pengendalian yang telah diterapkan selama lebih dari 5 (lima) tahun di RSIA Muslimat di mana belum memenuhi konsep *good corporate governance*, namun RSIA Muslimat memperoleh *image* yang baik dari masyarakat yang telah memperoleh pelayanan kesehatan di RSIA Muslimat. Kesimpulan tersebut juga sejalan dengan hasil *survey* dan wawancara terhadap pasien RSIA Muslimat yang telah menerima pelayanan kesehatan di atas (tabel 4.6 dan 4.7).

Penciptaan citra RSIA Muslimat oleh pasien yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak terlepas dari kualitas pelayanan kesehatan di mana kualitas tersebut dipengaruhi oleh karyawan rumah sakit sebagai pelaku atau pelaksana pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal tidak hanya ditentukan oleh SPI kinerja yang baik. Bagaimanapun kualitas pelaksana pelayanan kesehatan juga ditentukan oleh tingkat kepuasan dalam bekerja dan kesejahteraan yang diterimanya sebagai karyawan selama bekerja di rumah sakit. Maka penelitian berkembang pada kesejahteraan karyawan, di mana peneliti meyakini bahwa tingkat kesejahteraan karyawan sangat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Kesejahteraan yang tinggi akan meningkatkan kinerja, selanjutnya kinerja yang tinggi akan meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, sehingga pada akhirnya akan memberikan pelayanan yang maksimal dan selanjutnya mempengaruhi *brand image* atau citra masyarakat terhadap rumah sakit secara positif.

Macam kesejahteraan karyawan yang diberikan oleh pihak rumah sakit ditentukan oleh manajemen atau struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan struktur atau jenjang kepemimpinan yang menentukan sistem tertentu dalam

perkembangan dan kemajuan organisasi. Sehingga tingkat kesejahteraan karyawan yang dinilai secara langsung melalui wawancara dibandingkan dengan sistem dan struktur yang ada. Berdasarkan wawancara dengan karyawan RSIA Muslimat (tabel 4.5) diperoleh hasil bahwa dengan struktur organisasi dan sistem yang ada di RSIA Muslimat, tingkat kesejahteraan karyawan berfluktuasi, kesejahteraan karyawan kurang merata. Meskipun demikian hal ini tidak mempengaruhi *brand image* atau citra masyarakat terhadap RSIA Muslimat (dikaitkan dengan tabel 4.6 dan 4.7), yang berarti bahwa karyawan tetap memberikan pelayanan yang terbaik yang mampu diberikannya kepada masyarakat (pasien) sebagai disiplin tugas yang diembannya.

Dari rangkaian penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa sistem pengendalian internal yg merupakan salah satu faktor dalam pemenuhan *good corporate governance* tidak mempengaruhi pembentukan *brand image* oleh pasien sebagai pihak penerima pelayanan kesehatan. Dari hasil observasi, wawancara dan survey angket, diketahui bahwa faktor keramahmatan merupakan faktor utama yang mempengaruhi pembentukan *brand image*. Kondisi psikologis pasien (keluarga pasien) sangat labil dan sensitif ketika berada di rumah sakit sehingga pelayanan yang ramah, sikap dan kata yang sopan dapat memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien. Bagaimanapun pasien sebagai pihak eksternal tidak akan mau tahu dengan kondisi internal (sistem) rumah sakit, sehingga kepuasan pelayanan secara lahir dan batin adalah faktor terpenting bagi mereka.

## 5. Simpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka kesimpulan atas penelitian ini adalah sebagai berikut 1) Sistem pengendalian internal sebagai salah satu input dalam *good corporate governance* tidak berpengaruh positif terhadap *brand image* Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang. Hal ini dikarenakan adanya faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap *brand image* RSIA Muslimat Jombang yaitu pemberian pelayanan kesehatan yang maksimal oleh karyawan. 2) Tidak terdapat hubungan kausal antara penerapan sistem pengendalian internal, kesejahteraan karyawan dan *brand image* Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muslimat Jombang. Penerapan Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang baik di RSIA Muslimat Jombang yaitu SPI kinerja mempengaruhi kinerja karyawan dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang maksimal. Namun kinerja karyawan yang maksimal tersebut tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh kesejahteraan yang diterimanya. Hal ini disebabkan adanya faktor lain yang lebih mempengaruhinya yaitu rasa nyaman dalam bekerja dan lingkungan kerja yang menyenangkan. Selanjutnya penciptaan *brand image* RSIA Muslimat Jombang oleh masyarakat secara positif dipengaruhi oleh penerimaan pelayanan kesehatan yang maksimal dari karyawan.

## 5.2 Saran

Dari hasil wawancara, observasi dan partisipasi tersamar yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Ibu dan Anak Muslimat Jombang, maka saran yang dapat diberikan bagi rumah sakit adalah sebagai berikut : 1) Untuk meningkatkan kualitas pekerjaan serta hasil laporan keuangan, maka sebaiknya menambah staf *accounting* dengan pemisahan tugas dan otorisasi (wewenang) yang tegas. 2) Karyawan merupakan sumber daya manusia serta aset entitas rumah sakit, karena rumah sakit tidak akan berkembang dan *going concern* tanpa loyalitas karyawan. Maka sebaiknya tingkat kesejahteraannya perlu lebih diperhatikan dalam hal ekonomis, fasilitas, maupun pelayanan guna pemberian pelayanan kesehatan oleh karyawan yang lebih maksimal kepada masyarakat (pasien).

## Ucapan Terimakasih

Atas kesempatan yang diberikan kepada penulis dalam kegiatan call peper ini di sampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada kepala LPMM Universitas Islam Bandung atas terlaksananya acara seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian 2015 ini serta kepada pihak panitia dan pendukung acara.

## Daftar Pustaka

- Andriani, Ciptaning. 2011. "Analisis Perbedaan Kualitas Sistem Pengendalian Intern Masjid Ditinjau Dari Ukuran Masjid dan Tipe Organisasi Islam Pengelola Masjid". (Online) <http://eprints.undip.ac.id/32112/> (diakses 11 Maret 2012)
- Baridwan, Prof. Dr. Zaki. 2004. *Intermediate Accounting Edisi 8*. Yogyakarta: BPF.
- Fallah, Mohammad Fajrul. 2010. "Analisis Pengungkapan Corporate Governance Berbasis Internet Oleh Perusahaan Publik di Indonesia Tahun 2010". (Online) <http://eprints.undip.ac.id/32112/> (diakses 10 Maret 2012)
- Fibriyanti, Erna. 2001. *Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Terhadap Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pasuruan*. Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.  
<http://arozielero.wordpress.com/2010/07/12/kesejahteraan-karyawan/>, diakses 16 Juni 2012  
<http://id.wikipedia.org/wiki/kesejahteraan>, diakses 26 Maret 2012  
<http://id.wikipedia.org/wiki/sistempengendalianinternal>, diakses 14 Maret 2012
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2007. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jusup, Haryono Al. 2005. *Dasar-Dasar Akuntansi Jilid 1*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YKPN.
- Krismiaji. 2010. *Sistem Informasi Akuntansi Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YKPN.

Mardiasmo, Prof. Dr., MBA, Ak. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit Andi.