

# **PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERN TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN (Studi Kasus**

## **Pada UD. Cipta Karya Abadi Lamongan)**

**Nikita Nitri Pratiwi<sup>1</sup>, Novi Darmayanti<sup>2</sup>**

[Nikitanitri21@gmail.com](mailto:Nikitanitri21@gmail.com)<sup>1</sup>, [Novismile\\_ub@yahoo.com](mailto:Novismile_ub@yahoo.com)<sup>2</sup>

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Darul ‘Ulum  
Lamongan

### ***ABSTRACT***

*In achieving good corporate performance, the business environment needs to establish a division that focuses on monitoring with the aim of adding value so as to improve company operations. This research was conducted to determine the effect of operational audit and internal control on company performance. This research was conducted at UD. Cipta Karya Abadi in Lamongan Regency. The sample was taken based on the Nonprobability Sampling technique, the number of respondents in this study was 38 employees. Data were collected by distributing questionnaires directly to each employee, the method used was multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the operational audit and internal control simultaneously have a positive and significant effect on the company's performance, the operational audit partially has a positive and significant effect on the company's performance, while the internal control partially has no significant effect on the company's performance.*

***Keywords:*** *Operational Audit, Internal Control, Company Performance*

### **ABSTRAK**

Dalam mencapai kinerja perusahaan yang baik, lingkungan bisnis perlu membentuk sebuah divisi yang berfokus pada pemantauan dengan tujuan menambah nilai sehingga dapat memperbaiki operasional perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian intern terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini dilakukan pada UD. Cipta Karya Abadi di Kabupaten Lamonga. Sampel yang diambil berdasarkan teknik sampel *Nonprobability Sampling* jumlah responden dalam penelitian ini adalah 38 orang karyawan. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung ke masing-masing karyawan, metode yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa audit operasional dan pengendalian intern secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, audit operasional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, sedangkan pengendalian intern secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.

**Kata kunci :** Audit Operasional, Pengendalian Intern, Kinerja Perusahaan.

## Pendahuluan

Dunia usaha nasional baik yang berbadan hukum seperti PT, CV, UD, BUMN, Koperasi maupun UMKM merupakan pilar ekonomi nasional yang berperan penting bagi kemajuan suatu bangsa dan negara khususnya bangsa Indonesia. Kehadirannya di berbagai daerah tidak hanya menjadi unit produksi dalam menyediakan barang maupun jasa bagi kebutuhan masyarakat dan juga memberi peluang kerja. Memenuhi terbukanya pasar nasional di era globalisasi saat ini, menjadikan seluruh dunia usaha Indonesia medan persaingan yang semakin kompetitif. Kondisi ini kemudian sering menimbulkan berbagai permasalahan yang timbul pada kinerja perusahaan. Sejalan dengan perkembangan dunia bisnis, banyak sekali permasalahan yang dihadapi oleh suatu perusahaan dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif dan kompleks, sehingga keadaan ini menuntut para pemimpin atau manajemen perusahaan untuk dapat mengelola perusahaannya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Aprilia 2016).

Kinerja perusahaan dikatakan baik jika tujuan yang diinginkan dan dapat dicapai dengan sukses. Mengingat banyak perusahaan dalam negeri yang rentan terhadap perubahan lingkungan bisnis yang semakin tidak menentu, kinerja dunia usaha tanah air saat ini tetap menjadi salah satu masalah nyata Indonesia (Kurnianingsih et al. 2020)

Persaingan, krisis ekonomi dan moneter sering menimbulkan permasalahan pada kinerja dunia usaha nasional. Setiap perusahaan wajib memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, dan untuk memberikan pelayanan yang baik diperlukan kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan audit operasional dan pengendalian internal yang dilakukan oleh perusahaan. Hasil dari audit operasional dan pengendalian internal dapat dijadikan sebagai acuan perbaikan agar perusahaan selalu dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. (Ghozali and Achmad 2017)

Audit operasional adalah sarana yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan suatu perusahaan. Pengertian audit operasional berdasarkan *Institute of Internal Auditors (IIA)* yang dikutip oleh Benny Prawiranega (Prawiranega 2018) adalah sebagai berikut: "Operasional auditing merupakan suatu proses yang sistematis dari penilaian efektivitas dan efisiensi terhadap suatu organisasi yang dibawah pengendalian manajemen dan melaporkan kepada orang yang tepat untuk hasil dari penilaian dan rekomendasi untuk perbaikan".

Sedangkan pengertian pengendalian internal berdasarkan publikasi *standart internasional audit* yang dikutip oleh Robert Odek (2019) adalah kebijakan dan prosedur untuk membantu memastikan bahwa arahan dari manajemen dilaksanakan dengan baik yaitu tindakan yang diperlukan diambil untuk mengatasi risiko yang mengancam pencapaian entitas tujuan.

Audit operasional dan pengendalian intern dalam perusahaan sangat penting, karena semakin besar perusahaan, maka tingkat kinerja perusahaan semakin tinggi. Oleh karena itu, diperlukan audit operasional dan pengendalian intern yang efektif

dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan. audit operasional dan pengendalian intern dalam perusahaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, didalam komponen audit operasional dan pengendalian intern mempunyai hubungan yang sangat penting sehingga perlu diperhatikan didalam perusahaan (Taradipa 2016).

Penelitian pada UD. Cipta Karya Abadi Lamongan menarik karena peneliti melihat dari perkembangan perusahaan produk alat rumah tangga didaerah Lamongan yang semakin banyak, baik yang baru berdiri maupun yang sudah lama berdiri dengan banyak produk atau inovasi dari setiap perusahaan untuk mendapatkan konsumen yang banyak. Perusahaan ini juga memiliki standar- standar mengenai audit operasional dan pengendalian intern guna memberikan hasil yang maksimal kepada perusahaan. keuntungan yang dihasilkan dari aktivitas tersebut tidak terlepas dari peran seorang auditor yang ada di perusahaan pusat yang terletak di Kota Surabaya yang bertugas sebagai audit operasional dan pengendalian intern serta kinerja perusahaan sebagai peran utama dalam melaksanakan aktivitas perusahaan. Sehingga UD. Cipta Karya Abadi Cabang Lamongan juga tidak kalah bersaing dengan perusahaan yang lain untuk menciptakan audit operasional dan pengendalian intern yang baik dan tinggi.

## **Kajian Teori**

### Stewardship Theory

Teori stewardship menurut Riyasari (2020a) adalah teori yang menggambarkan suatu situasi yang di mana manajer atau pemimpin sebuah perusahaan maupun organisasi tidak dimotivasi oleh tujuan individu melainkan ditujukan kepada menargetkan hasil utama untuk kepentingan organisasi atau perusahaan.

### Auditting

Auditting menurut Fauziyah & Darmayanti (2021) adalah proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi laporan dan kegiatan ekonomi, dengan tujuan agar memastikan tingkat kesesuaian antara pernyataan, kriteria, dan transparansi hasilnya kepada pengguna yang relevan.

### Audit Operasional

Pengertian Audit Operasional menurut Sukrisno agoes (2019:4) adalah Suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efisien, efektif dan ekonomis.

### Pengendalian Intern

Menurut Al-fatlawi (2018) pengendalian internal merupakan kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan jaminan yang memadai bahwa manajemen perusahaan telah mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Kebijakan dan prosedur sering dirujuk secara kolektif mengontrol dan menetapkan pengendalian internal.

## Kinerja Perusahaan

Menurut Aprilia (2016) kinerja perusahaan adalah bisnis sistemik umum yang efektif yang memenuhi kebutuhan yang diidentifikasi dari setiap kelompok di bidang-bidang berikut, Meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif. Pengukuran kinerja sangat penting dalam rangka meningkatkan pelaksanaan apa yang dapat dicapai.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dengan melakukan pengujian hipotesis. Menurut Sugiyono (2019:7) metode penelitian kuantitatif merupakan metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah seperti konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Populasi dalam penelitian ini merupakan karyawan UD. Cipta Karya Abadi berjumlah 62 karyawan. Sampel penelitian ini adalah 38 karyawan yang bekerja di UD. Cipta Karya Abadi Cabang Lamongan dan dihitung dengan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel minimal

N : Jumlah populasi

e : Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel (10%).

$$n = \frac{62}{1 + 62(0,1)^2}$$

$$n = 38,27$$

$$n = 38$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* yakni teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi anggota populasi dapat dipilih menjadi sampel, dengan teknik yang digunakan adalah teknik *convenience sampling*.

Prosedur pengumpulan data yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Menurut Sugiyono (2019:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini skor untuk setiap jawaban dari pernyataan responden adalah menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2019:110) dengan skala Likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala Likert yang digunakan adalah rentang nilai 1 sampai dengan 5.

Analisis data yang digunakan Kurnianingsih (2020) adalah meliputi uji validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinan serta uji hipotesis.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian validitas, peneliti akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 24 pertanyaan yang harus dijawab responden.

Hasil dari pengujian pada uji validitas yang dilakukan dengan 9 butir pernyataan dari variabel audit operasional (X1) dinyatakan valid, untuk item pernyataan pada variabel pengendalian intern (X2) ada 9 butir pernyataan dinyatakan valid selanjutnya item pernyataan untuk variabel kinerja perusahaan (Y) sebanyak 6 butir pernyataan dikarenakan valid. Semua variabel diatas dinyatakan valid karena keseluruhan nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 0,05.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*, dengan pedoman pengukuran adalah jika nilai alpha diatas 0,60. nilai *cronbach's alpha* pada variabel audit operasional menunjukkan  $0,821 > 0,6$ , variabel pengendalian intern menunjukkan  $0,836 > 0,6$ , dan variabel kinerja perusahaan  $0,798 > 0,6$ . Menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai diatas 0,6 dengan jumlah 38 responden. Dapat disimpulkan bahwa jawaban dari pertanyaan adalah reliabel.

Tampilan grafik Normal P-plot of ReggressionStartdized Resudal dalam garis diagonal dan grafik tersebut menunjukkan bahwa regresi tidak menyalahi Asumsi Normalitas, jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model regresi yang baik, karena merupakan model regresi distribusi data normal.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan diketahui bahwa untuk nilai VIF dari masing-masing variabel memiliki nilai  $VIF < 10$  dengan nilai tolerance  $> 0,1$  dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

Uji heteroskedastisitas diketahui bahwa titik titik tersebut menyebar secara acak dan tidak menyerupai suatu pola tertentu, serta titik titik menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika membentuk suatu pola tertentu, maka telah terjadi heteroskedastisitas.

Regresi Linear Berganda Berdasarkan hasil pengolahan data yang terlihat pada kolom unstandarized coefficients bagian B diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:  $Y = 12.403 + 0,721X1 + (-0,429X2) + e$

Dari perhitungan tabel di ketahui nilai koefisien determinasi Adjusted  $R^2 = 0,273$  ini berarti bahwa variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independen sebesar 27,3%. Sedangkan sisanya 72,7% dipengaruhi pada variabel lain yang di luar pada penelitian ini.

Dari tabel Uji T yang dilakukan untuk variabel audit operasional berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dapat dilihat pada nilai signifikansi yaitu 0,003 lebih kecil dari 0,05 dan demikian variabel pengendalian intern tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dapat dilihat dengan nilai signifikansi yaitu 0,068 lebih besar dari 0,05.

Berdasarkan Uji F yang dilakukan secara simultan untuk variabel audit operasional dan pengendalian intern berpengaruh terhadap Kinerja perusahaan, dengan menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,004.

## **Pembahasan**

**Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa audit operasional terhadap kinerja perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hasil pengelolaan data menunjukkan hasil bahwa nilai signifikansi variabel audit operasional yaitu sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 menandakan variabel audit operasional berpengaruh signifikan. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) diterima.

Penelitian ini didukung oleh penelitian dari Kurnianingsih (2020) yang menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, penelitian Sukmana (2017) yang menyatakan bahwa Audit operasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Dan penelitian Megawati (2018) bahwa audit operasional juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan sehingga Pelaksanaan Audit Operasional sudah terlaksana dengan baik.

**Pengaruh pengendalian intern terhadap kinerja perusahaan.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pengendalian intern terhadap kinerja perusahaan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hasil pengelolaan data menunjukkan hasil bahwa nilai signifikansi variabel pengendalian intern sebesar 0,068 lebih besar dari 0,05 menandakan bahwa variabel pengendalian intern berpengaruh tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) Ditolak.

Hal ini di dukung oleh penelitian Riyasari (2020b) yang menyatakan bahwa pengendalian intern berdampak negative dan tidak signifikan dikarenakan lemahnya pengendalian intern di dalam perusahaan. Penelitian dari Al-fatlawi (2018) yang menyatakan bahwa pengendalian intern berdampak negative dan kurang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Dan penelitian Lai & Li, Hungchih (2017) yang menyatakan bahwa pengendalian internal berdampak negatif pada kinerja perusahaan

**Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Intern Secara Simultan Terhadap Kinerja Perusahaan.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa audit operasional dan pengendalian

intern secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Hasil uji F ditemukan adanya pengaruh simultan yang signifikan dari variabel independen yang meliputi variabel audit operasional dan variabel pengendalian intern berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Hal ini dilihat dari nilai signifikan F sebesar  $0,004 < 0,05$  (5%) dan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  tabel yaitu sebesar  $6,584 > 4,12$  maka semua variabel yaitu audit operasional dan pengendalian intern bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) diterima.

Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian Aprilia (2016) yang menyatakan bahwa Audit Operasional dan Pengendalian Internal memiliki pengaruh secara positif yang signifikan terhadap Kinerja Perusahaan. Penelitian Mire (2016) yang mengungkapkan bahwa ada hubungan positif yang kuat pengendalian intern dan audit operasional terhadap perubahan kinerja perusahaan. Penelitian Istiqhomah (2020) yang menyatakan bahwa audit operasional dan sistem pengendalian internal berperan dalam meningkatkan kinerja perusahaan, penelitian dari Kurnianingsih (2020) yang mengungkapkan bahwa audit operasional dan pengendalian intern secara simultan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

## **Simpulan dan Saran**

### **Simpulan**

1. Audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada UD. Cipta karya abadi Lamongan. Semakin tinggi audit operasional maka tindak lanjut dari audit operasional yang diberikan akan berdampak positif terhadap perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
2. Pengendalian intern tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perusahaan. Semakin rendah pengendalian internal, maka pelaksanaan pengendalian intern di dalam perusahaan juga akan semakin menurun dan terhambat di dalam meningkatkan kinerja perusahaan.
3. Audit operasional dan pengendalian intern secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perusahaan. Sehingga semakin tinggi audit operasional dan pengendalian intern terhadap kinerja perusahaan, maka perusahaan selalu berupaya dalam melakukan peningkatan pendapatan, kualitas dan mutu, serta waktu pelayanan sehingga dapat mencapai kinerja perusahaan yang baik.

### **Saran**

Untuk penelitian yang selanjutnya disarankan untuk menambah variabel-variabel lain seperti audit internal dan sebagainya yang lebih berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti metode wawancara langsung untuk mendapatkan data yang lebih berkualitas dan akurat. Dan untuk mendapatkan hasil yang lebih valid maka hendaknya Peneliti selanjutnya memperbanyak jumlah Responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, sukrisno. 2019. *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Al-fatlawi, Ali Kadhim Hussein. 2018. "The Role of Internal Auditing and Internal Control System on the Financial Performance Quality in Banking Sector." *Opcion* 86: 3045–56.
- Aprilia, Nanda Rizky. 2016. "Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Hotel Inna Bali)." *Kajian Akuntansi*, no. Volume 16, No. 1, Tahun 2016: 69–84. [https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian\\_akuntansi/article/view/2615](https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian_akuntansi/article/view/2615).
- Fauziyah, Nurul, and Novi Darmayanti. 2021. "The Influence of Audit Costs, Audit Engagement and Audit Rotation on Audit Quality." *Journal of Auditing, Finance, and Forensic Accounting* 9 (1): 34–43. <https://doi.org/10.21107/jaffa.v9i1.10228>.
- Ghozali, Imam, and Tarmizi Achmad. 2017. "The Effect of Internal Audit and Internal Control System on Public Accountability: The Emperical Study." *International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET)* 8 (September): 157–166.
- Istiqhomah, Nadaul. 2020. "Peranan Audit Operasional Dan Sistem Pengendalian Internal Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Pada Cv. Surya Gemilang Motor Sukodadi Lamongan (the Role of Operational Audits and Internal Control Systems in Supporting Sales Effectiveness in the Cv. Surya." *Jekma* 1 (4): 4–6. <https://jurnalekonomi.unis>.
- Kurnianingsih, Shinta, Yuneita Anisma, Devi Safitri, and Universitas Riau. 2020. "Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah Di Pekanbaru)." *Jurnal Ilmiah Akuntansi* 4 (4): 408–17.
- Lai, Syou-Ching, and Dkk Li, Hungchih. 2017. "The Influence of Internal Control Weaknesses on Firm Performance." *Journal of Accounting and Finance* 17 (6): 2017.
- Megawati, risha. 2018. "Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efisiensi Dan Efektivitas Kinerja Karyawan (Studi Pada Cv. Karya Pratama Gemilang Bandung)." *Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi (JASa)* 2 (3): 27–33.
- Mire, Hassan Adam, and Aaron Mukhongo. 2016. "Effects of Internal Control System on the Organizational Performance of Remittance Companies in Modadishu-Somalia." *Journal of Business Management* 2 (9): 153–67.
- Odek, Robert. 2019. "Effect of Internal Control Systems on Financial Performance of Distribution Companies in Kenya." *Research Journal of Finance and Accounting*, no. October: 10–32. <https://doi.org/10.7176/rjfa/10-20-02>.
- Prawiranega, Benny. 2018. "Analisis Peran Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern Penjualan Pada Pd. Acb Banjarasari." *Jurnal Edukasi (Ekonomi, Pendidikan Dan Akuntansi)* 5 (2): 143–52.



<https://doi.org/10.25157/je.v5i2.962>.

- Riyasari, Winda. 2020. "Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Dan Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit." *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 2 (4): 2656–3649. <http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/30>.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmana, Wawan, Iwan Hermansyah, and Nunung Nurjanah. 2017. "Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Intern Terhadap Efisiensi Biaya Produksi." *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)* 3 (1): 510. <https://doi.org/10.17509/jaset.v3i1.10065>.
- Taradipa, Putri Seyla. 2016. "Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada PT.Bank Panin Tbk Cabang Kendari." *Jurnal Akuntansi* 1 (1): 2–13.