

## PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DAN INOVASI TERHADAP KINERJA MANAJERIAL JASA PERHOTELAN DI KOTA MALANG

**Ratnawati**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wisnuwardhana Malang

Email: ratnawati\_unidha@yahoo.com

**Abstract** *The purpose of this study was to determine the effect of Management Control Systems and innovation on the managerial performance of hospitality services in Malang. The sample used in the study was the manager of seven three-star hotels in Malang. The results showed that the management control system and innovation had an influence on the managerial performance of three-star hospitality services in Malang. These results indicate that the role of management in implementing SPM well through a clear mission and being able to communicate to all members can improve managerial performance, while innovations made through new ideas in hotel management will also improve managerial performance.*

**Keywords:** *Management Control Systems, Innovation and Managerial Performance*

### PENDAHULUAN

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Kota Malang disebut sebagai kota pendidikan, kota industri dan kota pariwisata sesuai dengan yang tercantum di Tri Bina Cita Kota Malang. Sebagai kota pariwisata, Kota Malang layak menjadi tujuan wisata bagi wisatawan dalam maupun luar negeri karena banyak tempat wisata dan pusat perbelanjaan yang bisa dikunjungi. Keadaan ini mendorong dibangunnya hotel di Kota Malang sebagai tempat penginapan bagi wisatawan.

Semakin tinggi tingkat persaingan, tingkat kompleksitas pasar dan pelanggan yang semakin kritis akan jasa pelayanan mengakibatkan kegiatan pemasaran pada hotel perlu dikelola secara

profesional. Manajer sebagai orang yang profesional diharapkan mampu mengelola perusahaan dengan baik. Menurut Mardiyah dan Listiyansih, (2005) kinerja manajerial adalah kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatankegiatan manajerial. Kinerja manajerial merupakan hasil dari proses aktivitas manajerial yang efektif mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggung jawaban, pembinaan, dan pengawasan.

Peningkatan kinerja manajerial dipengaruhi oleh sistem pengendalian manajemen. Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) merupakan suatu sistem yang sangat penting bagi organisasi. Dengan adanya SPM organisasi dapat melakukan monitoring terhadap

aktivitas yang dilakukan oleh manajemen. Selain itu, SPM juga dapat dijadikan alat oleh manajemen untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan pengimplementasian dan perumusan strategi. Anthony dan Young (2003) pengendalian manajemen menerima tujuan dan strategi yang diputuskan proses sebelumnya, dan akan fokus pada pelaksanaan strategi dan pencapaian tujuan tersebut. Rahmad, (2016) menyimpulkan bahwa penerapan Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Haryono (2016) menyimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat Karangmalang Sragen.

Selain Sistem Pengendalian Manajemen, kinerja manajerial dipengaruhi oleh inovasi. Inovasi dapat diartikan sebagai sesuatu yang baru dalam situasi sosial tertentu yang digunakan untuk menjawab atau memecahkan suatu permasalahan. Dilihat dari bentuk atau wujudnya "sesuatu yang baru" itu dapat berupa ide, gagasan, benda atau mungkin tindakan. Menurut Kotler dan Keller (2009) inovasi adalah produk, jasa, ide, dan persepsi yang baru dari seseorang. Inovasi adalah produk atau jasa yang dipersepsikan oleh konsumen sebagai produk atau jasa baru. Secara sederhana, inovasi dapat diartikan sebagai terobosan yang berkaitan dengan produk-produk baru. Namun Kotler menambahkan bahwa

inovasi tidak hanya terbatas pada pengembangan produk-produk atau jasa-jasa baru. Inovasi juga termasuk pada pemikiran bisnis baru dan proses baru. Inovasi juga dipandang sebagai mekanisme perusahaan untuk beradaptasi terhadap lingkungan yang dinamis. Rediyono dan Ujjanto (2013) menyimpulkan bahwa inovasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat di Provinsi Kalimantan Timur. Meivianto, dkk (2015) menyimpulkan bahwa persepsi inovasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial SKPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kubu Raya. Permasalahan yang perlu dikaji mengenai Sistem Pengendalian Manajemen dan inovasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada jasa perhotelan di Malang. Sehingga tujuan penelitian mengetahui pengaruh sistem pengendalian manajemen dan inovasi terhadap kinerja manajerial jasa perhotelan di Kota Malang.

## METODE

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan atau (*explanatory research*), menurut Sugiyono (2016) penelitian penjelasan atau (*explanatory research*) merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh sistem pengendalian manajemen dan inovasi terhadap kinerja manajerial jasa perhotelan di Kota Malang.

**Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2016) “Populasi adalah jumlah dari keseluruhan subyek atau individu atau satuan-satuan yang karakteristiknya hendak diduga”. Populasi dalam penelitian ini adalah jasa perhotelan di Kota Malang. Menurut Arikunto (2016) “Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi atau jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasi”. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian

ini adalah sampling jenuh. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 30 manager dari tujuh hotel bintang tiga di Kota Malang sebagai berikut:

**Tabel 1. Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Nama Hotel	Alamat
1	Swiss Belin Malang	Jalan. Veteran No. 8A Kota Malang
2	Same Hotel Malang	Jalan. Patimura No. 19 Kota Malang
3	Gajahmada Graha Hotel	Jalan. Cipto No. 17 Kota Malang
4	Ibos Style Malang Hotel	Jalan. Letjen S Parman Kota Malang
5	Hotel Trio 2Malang	Jalan. Bridgen Slamer Riyadi Kota Malang
6	Solaris Hotel Malang	Jalan.Raya Karanglo Singosari Malang
7	El Hotel	Jalan Bukit Palem Karang Ploso Malang

**Metode Pengumpulan Data**

Teknik atau metode yang akan digunakan dalam pengumpulan-pengumpulan data adalah Metode Kuesioner yaitu Kuesioner tersebut diberikan langsung kepada responden yaitu manager hotel bintang tiga di Kota Malang. Kuesioner ini berisi tentang pertanyaan yang berkaitan

dengan sistem pengendalian manajemen dan inovasi serta kinerja manajerial.

**Definisi Operasional Variabel**

Variabel-variabel yang diteliti sehubungan dengan pengaruh sistem pengendalian manajemen dan inovasi terhadap kinerja manajerial sebagai berikut

**Tabel 2. Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Indikator
Sistem Pengendalian Manajemen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pernyataan misi sangat jelas</li> <li>2. Manajer puncak mengkomunikasikan nilai-nilai utama kepada semua anggota organisasi</li> <li>3. Kode etik perilaku menentukan perilaku yang tepat bagi semua anggota organisasi</li> <li>4. Manajemen puncak sangat mengandalkan staf</li> <li>5. Para manajer operasi terlibat dengan SPM</li> </ol>
Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap menerima sangsi untuk ide baru yang tidak dapat dikerjakan.</li> <li>2. Menerima inovasi dengan mudah dalam pengelola hotel.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Inovasi teknis dengan mudah diterima.</li> <li>4. Menolak inovasi yang terlalu beresiko.</li> <li>5. Manajemen mencari inovasi dan ide-ide baru.</li> </ol>
Kinerja Manajerial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan tujuan, kebijakan dan rencana kegiatan seperti penjadwalan kerja, penganggaran dan penyusunan program</li> <li>2. Berperan dalam pengumpulan dan penyiapan informasi yang biasanya berbentuk catatan dan laporan.</li> <li>3. Berperan dalam tukar menukar informasi dalam organisasi untuk mengkoordinasikan dan menyesuaikan laporan.</li> <li>4. Berperan dalam mengevaluasi dan menilai rencana kerja, laporan kinerja maupun kerja yang diamati pada unit/sub unit</li> <li>5. Berperan dalam mengarahkan, memimpin dan mengembangkan para bawahan yang ada pada unit/ sub unit</li> </ol>

**Alat Analisis**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi berganda. Model persamaan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Manajerial

b = Bilangan koefisien

X<sub>1</sub> = Sistem Pengendalian Manajemen

X<sub>2</sub> = Inovasi

a = Intercept

e = Tingkat kesalahan

**Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent terhadap variabel

dependen, variabel sistem Pengendalian Manajemen dan Inovasi terhadap kinerja manajerial.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Metode analisis regresi berganda digunakan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen (X<sub>1</sub>), dan Inovasi (X<sub>2</sub>), terhadap Kinerja Manajerial (Y). Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dilakukan dengan bantuan *Statistical Package for Social Science (SPSS) 15.0 for windows* sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda**

Variabel	B	t	Sig t	Keterangan
Konstanta	0,966			
Sistem Pengendalian Manajemen	0,478	2,210	0,036	Signifikan
Inovasi	0,400	2,450	0,021	Signifikan
α	: 5 %			
R	: 0,652			
R Square	: 0,426			
F <sub>hitung</sub>	: 10,008			
Sig. F	: 0,001			

Besarnya koefisien untuk variabel sistem pengendalian manajemen sebesar 0,478 atau 47.8%

dengan arah koefisien positif. Hal ini mempunyai makna bahwa sistem pengendalian manajemen yang baik

akan meningkatkan kinerja manajerial manager hotel bintang tiga di Kota Malang sebesar 47.8%. Besarnya koefisien untuk variabel inovasi sebesar 0,400 atau 40% dengan arah koefisien positif. Hal ini mempunyai makna bahwa adanya inovasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja manajerial sebesar 40%. Besarnya nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 65.2% hal ini menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara variabel sistem pengendalian manajemen dan inovasi terhadap variabel terikat kinerja manajerial manager hotel bintang tiga di Kota Malang sebesar 65.2%. Daya prediksi dari model regresi (R-square) yang dibentuk dalam pengujian ini sebesar 42.6%. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh sistem pengendalian manajemen dan inovasi terhadap variabel terikat kinerja manajerial manager hotel bintang tiga di Kota Malang sebesar 42.6% dan sisanya sebesar 57.4% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pengujian hipotesis satu dalam penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi adanya pengaruh secara simultan variabel sistem pengendalian manajemen dan inovasi terhadap variabel terikat kinerja manajerial manager hotel bintang tiga di Kota Malang. Seperti tampak pada tabel 3, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10,008 dengan tingkat signifikansi (sig F) sebesar 0.001. Nilai sig.F tersebut lebih kecil dari nilai alpha ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini adalah

sebesar 5% (0,05). Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan sistem pengendalian manajemen dan inovasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial manager hotel bintang tiga di Kota Malang.

Pengujian hipotesis dua dalam penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi adanya pengaruh secara parsial sistem pengendalian manajemen dan inovasi terhadap kinerja manajerial manager hotel bintang tiga di Kota Malang. Seperti tampak pada tabel 3, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel sistem pengendalian manajemen sebesar 2,210 dengan tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0,036. Nilai sig.t tersebut lebih kecil dari nilai alpha ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini adalah sebesar 5% (0,05). Hal ini dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial hotel bintang tiga di Kota Malang. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel inovasi sebesar 2,450 dengan tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0.021. Nilai sig.t tersebut lebih kecil dari nilai alpha ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini adalah sebesar 5% (0,05) dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t$  tabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa inovasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial hotel bintang tiga di Kota Malang.

## PEMBAHASAN

Sistem pengendalian manajemen adalah sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang digunakan oleh manajemen untuk mempengaruhi anggota organisasinya agar melaksanakan strategi dan kebijakan

organisasi secara efisien dan efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi, dimana sistem pengendalian manajemen terdiri dari struktur dan proses (Supriyono, 2011).

Item-item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel sistem pengendalian manajemen ditanggapi setuju oleh responden yaitu Manajerial hotel bintang tiga di Kota Malang. Beberapa pertanyaan di antaranya pernyataan misi sangat jelas, manajer puncak mengkomunikasikan nilai-nilai utama kepada semua anggota organisasi, kode etik perilaku menentukan perilaku yang tepat bagi semua anggota organisasi, manajemen puncak sangat mengandalkan staf, dan para manajer operasi terlibat dengan SPM.

Sedangkan hasil analisa regresi menjelaskan bahwa sistem pengendalian manajemen mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial hotel bintang tiga di Kota Malang. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja manajerial akan baik apabila manajemen menerapkan SPM dengan baik seperti misi sangat jelas, manajer puncak mengkomunikasikan nilai-nilai utama kepada semua anggota organisasi, kode etik perilaku menentukan perilaku yang tepat bagi semua anggota organisasi, manajemen puncak sangat

mengandalkan staf, dan para manajer operasi terlibat dengan SPM.

Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmad, (2015) menyimpulkan bahwa penerapan Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Haryono (2016) menyimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat Karangmalang Sragen.

Selain Sistem Pengendalian Manajemen, kinerja manajerial dipengaruhi oleh inovasi. Inovasi dapat diartikan sebagai sesuatu yang baru dalam situasi sosial tertentu yang digunakan untuk menjawab atau memecahkan suatu permasalahan. Dilihat dari bentuk atau wujudnya “sesuatu yang baru” itu dapat berupa ide, gagasan, benda atau mungkin tindakan.

Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja manajerial hotel bintang tiga di Kota Malang, karena peran inovasi seperti manajer siap menerima sangsi untuk ide baru yang tidak dapat dikerjakan, manajer menerima inovasi dengan mudah dalam pengelola hotel, inovasi teknis dengan mudah diterima, manajer menolak inovasi yang terlalu

beresiko dan manajemen mencari inovasi dan ide-ide baru.

Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rediyono dan Ujianto (2013) menyimpulkan bahwa inovasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat di Provinsi Kalimantan Timur. Meivianto, dkk (2015) menyimpulkan bahwa persepsi inovasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial SKPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kubu Raya.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sistem pengendalian manajemen dan inovasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial jasa perhotelan di Kota Malang. Disarankan pihak manajerial jasa perhotelan di Kota Malang hendaknya mempertimbangkan sistem pengendalian manajemen dan inovasi dalam meningkatkan kinerja

### DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta

Anthony, Robert N , & Vijay Govindarajan. 2012. *Management Control System*. Jakarta: Salemba Empat.

Haryono.P.N. 2016. *Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada Bank Perkreditan Rakyat*

Karangmalang  
Sragen. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

Mevianto.Y.P (2013) *Pengaruh Persepsi Inovasi, Komitmen Organisasi, Kejelasan Peran Dan Pemberdayaan Psikologis Terhadap Kinerja Manajerial Skpd Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kubu Raya*. *Jurnal Manajemen&Bisnis*.3(4).

Rahmad R. Lestari R & Fitriah.2016. *Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial*. *Prosiding Akuntansi Spesial (UNISBA)*.2(2)

Redianto & Ujiono (2016) *Pengaruh Inovasi, Budaya Organisasi dan Teamwork Terhadap Kinerja Manajerial Serta Implikasinya Pada Kinerja Bank Perkreditan Rakyat di Provinsi Kalimantan Timur*. *DIE, Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*. 9(2).pp. 103 – 119.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyono. 2011. *Akuntansi Biaya Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok*, Buku 1 Edisi 2. Yogyakarta: BPFE

Mardiyah., Ainul.A & Listianingsih. 2005. *Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward, dan Profit Center*

Terhadap Hubungan Antara  
Total Quality Management  
Dengan Kinerja Manajerial.  
*Simposium Nasional  
Akuntansi VIII* : hal 565-585.  
Mevianto.Y.P (2013) Pengaruh  
Persepsi Inovasi, Komitmen

Organisasi, Kejelasan Peran  
Dan Pemberdayaan  
Psikologis Terhadap Kinerja  
Manajerial Skpd Di  
Lingkungan Pemerintah  
Kabupaten Kubu Raya.Jurnal  
Manajemen&Bisnis.3(4).

EMBEJI-Unidaha