



PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*, BUDAYA ORGANISASI, DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT DI KOTA TANGERANG SELATAN

SKRIPSI

GHAFAARA NABILA DHIANYA SHAF A'

2016011009

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2020

PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*, BUDAYA ORGANISASI, DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT DI KOTA TANGERANG SELATAN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang Akuntansi pada Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

GHAFARA NABILA DHIANYA SHAFI'A

2016011009

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2020

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*, BUDAYA ORGANISASI,
DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN RUMAH SAKIT DI KOTA TANGERANG SELATAN

Nama : Ghafara Nabila Dhianya Shafaa

NIM : 201601009

Program Studi : Akuntansi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Strata Satu pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan,^{16/01/20}

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



(David Pangaribuan, Dr, SE, M.Si)

NIP. 08.0617.016



(Sila Ninin Wisnantiasri, SE, MA)

NIP. 08.0817.020

Kepala Program Studi



(Sila Ninin Wisnantiasri, SE, MA.)

NIP. 08.0817.020

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*, BUDAYA ORGANISASI, DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT DI KOTA TANGERANG SELATAN

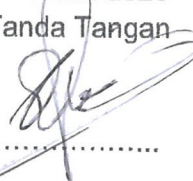
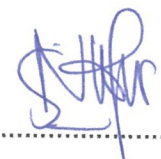


SKRIPSI

Oleh:

Ghafara Nabila Dhianya Shafa'a
2016011009

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana/Tugas Akhir

Pada Hari/Tanggal: 09 Januari 2020

Pembimbing Utama:	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. David Pangaribuan, S.E., M.Si. NIP. 08.0617.016		16/1 2020
Pembimbing Pendamping: Sila Ninin Wisnantiasri, S.E., M.A. NIP. 08.0817.020		16/1 2020
Dosen Penguji Fitriyah Nurhidayah, S.E., M.Si NIP. 08.0613.024		16 Januari 2020
Irma Paramitha Sofia, S.E., M.Ak., CA NIP. 08.0612.010		16/01 2020

Mengetahui:

Kepala Program Studi

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis



Sila Ninin Wisnantiasri, S.E., M.A.
NIP. 08.0817.020
Tanggal: 16 Januari 2020



Dr. Henddy Tannady, ST., MT., MM., MBA
NIP. 08.0719.018
Tanggal: 16 Januari 2020

SURAT PERNYATAAN

MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ghafara Nabila Dhianya Shafa'a
NIM : 2016011009
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:

“PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE, BUDAYA ORGANISASI, DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT DI KOTA TANGERANG SELATAN”

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan Gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim Pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi/tugas akhir ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 19 Desember 2019
Peneliti,



Nama : Ghafara Nabila Dhianya
Shafa'a
NIM : 2016011009

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Good Corporate Governance, Budaya Organisasi, dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pelayanan Rumah Sakit di Kota Tangerang Selatan”**, ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Strata Satu pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Edmund Sutisna, MBA selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Ibu Leenawaty Limantara, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
3. Bapak Dr. Hendy Tannady, ST., MT., MM., MBA. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis
4. Ibu Sila Ninin Wisnantiasri, SE, MA. selaku Kepala Program Studi Akuntansi dan selaku dosen pembimbing pendamping skripsi yang telah memberikan masukan, motivasi, dan membimbing Penulis dalam penyusunan skripsi
5. Bapak Dr, David Pangaribuan, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing utama skripsi yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada Penulis terkait penyusunan skripsi
6. Ibu Irma Paramita Sofia, S.Ak., M. Ak., CA dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan masukan dan motivasi selama Penulis berkuliah di Universitas Pembangunan Jaya
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar Penulis selama berkuliah di Universitas Pembangunan Jaya
8. Orangtua dan keluarga yang memberikan dukungan moril, doa, semangat, dan motivasi
9. Darel, Rifqi, dan seluruh teman-teman dari keluarga besar Akuntansi yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama Penulis berkuliah di Universitas Pembangunan Jaya
10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, saya ucapkan terimakasih atas segala masukan dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 19 Desember 2019
Penulis



ABSTRACT

The Effect of Good Corporate Governance, Organizational Culture, and Management Control System on Service Performance in South Tangerang

Ghafara Nabila Dhianya Shafa'a ¹⁾, David Pangaribuan ²⁾ Sila Nini Wisnantiasri ²⁾

¹⁾ *Student of Accounting Departement, Pembangunan Jaya University*

²⁾ *Lecturer of Accounting Departement, Pembangunan Jaya University*

This study aims to determine the effect of good corporate governance, organizational culture, and management control systems on service performance. The population in this study are employees who work in type B hospitals in the city of South Tangerang. Data collection is done by distributing questionnaires to respondents. The number of samples will be chosen using the purpose sampling method totaling 60 respondents. Hypothesis testing is done by using multiple linear regression methods. The results showed that partially and simultaneously good corporate governance, organizational culture, and management control systems had a significantly positive effect on service performance

Keywords: *Good Corporate Governance, Organizational Culture, Management Control System, Service Performance*

Libraries : 57

Publication Years: 1967-2017

RINGKASAN

Pengaruh *Good Corporate Governance*, Budaya Organisasi, Dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pelayanan Rumah Sakit di Kota Tangerang Selatan

Ghafara Nabila Dhianya Shafa'a ¹⁾, David Pangaribuan ²⁾ Sila Nini Wisnantiasri ²⁾

- 1) Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Jaya
- 2) Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *good corporate governance*, budaya organisasi, dan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di rumah sakit tipe B di kota Tangerang Selatan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Jumlah sampel akan dipilih menggunakan metode *purpose sampling* berjumlah 60 responden. Uji Hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan *good corporate governance*, budaya organisasi, dan sistem pengendalian manajemen berpengaruh secara signifikan positif terhadap kinerja pelayanan

Kata Kunci: *Good Corporate Governance, Budaya Organisasi, Sistem Pengendalian Manajemen, Kinerja Pelayanan*

Pustaka : 57

Tahun Publikasi : 1967-2017

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Agency Theory	7
2.1.2 Stakeholder Theory	9
2.1.3 Kinerja Pelayanan	10
2.1.3.1 Macam – Macam Sistem Pengukuran Kinerja.....	11
2.1.3.2. Balanced Scorecard.....	12
2.1.4 Good Corporate Governance (GCG).....	14
2.1.5 Budaya Organisasi.....	16
2.1.6 Sistem Pengendalian Manajemen (SPM).....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Perbedaan Dengan Penelitian Saat ini.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
2.5 Hipotesis.....	23
2.5.1 Pengaruh <i>Good Corporate Governance</i> terhadap Kinerja Pelayanan	23
2.5.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan	24
2.5.3 Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Pelayanan.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27

3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Objek Penelitian.....	27
3.3	Populasi dan Sampel.....	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5	Variabel Penelitian.....	28
3.5.1	Definisi Variabel.....	28
3.5.2	Operasional Variabel.....	28
3.6	Analisis Data.....	31
3.6.1	Deskripsi Identitas Responden.....	31
3.6.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.6.3	Uji Instrumen Penelitian.....	31
3.6.4	Uji Prasyarat Analisis.....	32
3.6.4.1	Uji Normalitas.....	32
3.6.5	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.5.1	Uji Multikolineiritas.....	33
3.6.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.7	Metode Pengujian Data.....	33
3.7.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.7.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	34
3.7.3	Uji Koefisiensi Determinasi (Adjusted R ²).....	34
3.7.4	Uji Simultan (F).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Deskripsi Data Penelitian.....	37
4.1.1	Deskripsi Identitas Responden.....	37
4.1.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	37
4.1.1.2	Usia Responden.....	37
4.1.1.3	Masa Kerja.....	38
4.1.1.4	Jenis Jabatan.....	38
4.1.1.5	Pendidikan Akhir Responden.....	39
4.2	Uji Prasyarat Analisis.....	40
4.2.1	Uji Statistik Deskriptif.....	40
4.2.1.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	40
4.2.1.2	Analisa Pernyataan Variabel <i>Good Corporate Governance</i>	44
4.2.1.3	Analisa Pernyataan Variabel Budaya Organisasi.....	49
4.2.1.4	Analisa Pernyataan Variabel Sistem Pengendalian Manajemen.....	54
4.2.1.5	Analisa Pernyataan Variabel Kinerja Pelayanan.....	57
4.2.2	Uji Validitas.....	61

4.2.3	Uji Reliabilitas	64
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.2.4.1	Uji Normalitas	65
4.2.4.2	Uji Multikolinieritas	67
4.2.4.1	Uji Heteroskedasitas.....	68
4.3	Uji Hipotesis.....	69
4.3.1	Uji Statistik t (Uji Parsial)	69
4.3.1.1.	<i>Good Corporate Governance</i> terhadap Kinerja Pelayanan	70
4.3.1.2.	Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan	71
4.3.1.3.	Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Pelayanan	71
4.3.2	Uji Statistik F (Uji Simultan).....	71
4.3.2.1	<i>Good Corporate Governance</i> , Budaya Organisasi, dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pelayanan.....	71
4.3.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.4	Pembahasan Penelitian	73
4.4.1	<i>Good Corporate Governance</i> terhadap Kinerja Pelayanan	73
4.4.2	Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan	74
4.4.3	Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Pelayanan	75
BAB V PENUTUP.....		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Keterbatasan	77
5.3	Saran.....	78
5.3.1.	Rumah Sakit	78
5.3.2.	Peneliti Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN.....		85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal Plot.....	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram	66
Gambar 4.1 Scatterplot.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4.2 Tabel Usia Responden.....	37
Tabel 4.3 Tabel Masa Kerja Responden.....	38
Tabel 4.4 Tabel Jenis Jabatan Responden.....	39
Tabel 4.5 Tabel Pendidikan Responden	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 4.7 Analisis Variabel Good Corporate Governance	42
Tabel 4.8 Analisis Variabel Budaya Organisasi.....	42
Tabel 4.9 Analisis Variabel Sistem Pengendalian Manajemen.....	43
Tabel 4.10 Analisis Variabel Kinerja Pelayanan	44
Tabel 4.11 Analisis Butir Pertanyaan Satu	45
Tabel 4.12 Analisis Butir Pertanyaan Dua.....	46
Tabel 4.13 Analisis Butir Pertanyaan Tiga	46
Tabel 4.14 Analisis Butir Pertanyaan Empat	47
Tabel 4.15 Analisis Butir Pertanyaan Lima.....	48
Tabel 4.16 Analisis Butir Pertanyaan Enam	49
Tabel 4.17 Analisis Butir Pertanyaan Tujuh	50
Tabel 4.18 Analisis Butir Pertanyaan Delapan	50
Tabel 4.19 Analisis Butir Pertanyaan Sembilan.....	51
Tabel 4.20 Analisis Butir Pertanyaan Sepuluh	52
Tabel 4.21 Analisis Butir Pertanyaan Sebelas	53
Tabel 4.22 Analisis Butir Pertanyaan Dua Belas	53
Tabel 4.23 Analisis Butir Pertanyaan Tiga Belas.....	54
Tabel 4.24 Analisis Butir Pertanyaan Empat Belas	55
Tabel 4.25 Analisis Butir Pertanyaan Lima Belas.....	56
Tabel 4.26 Analisis Butir Pertanyaan Enam Belas	56
Tabel 4.27 Analisis Butir Pertanyaan Tujuh Belas.....	57
Tabel 4.28 Analisis Butir Pertanyaan Delapan Belas	58
Tabel 4.29 Analisis Butir Pertanyaan Sembilan Belas.....	59
Tabel 4.30 Analisis Butir Pertanyaan Duapuluh	59

Tabel 4.31 Analisis Butir Pertanyaan Duapuluh Satu	60
Tabel 4.32 Analisis Butir Pertanyaan Duapuluh Dua.....	61
Tabel 4.33 Hasil Uji Variabel Good Corporate Governance	62
Tabel 4.34 Hasil Uji Variabel Budaya Organisasi	62
Tabel 4.35 Hasil Uji Variabel Sistem Pengendalian Manajemen	63
Tabel 4.35 Hasil Uji Variabel Kinerja Pelayanan	63
Tabel 4.36 Hasil Uji Reliabilitas Good Corporate Governance	64
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas Budaya Organisasi.....	64
Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas Sistem Pengendalian Manajemen.....	64
Tabel 4.39 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan	65
Tabel 4.40 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov	67
Tabel 4.45 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4.48 Hasil Uji Statistik t (Uji Parsial)	70
Tabel 4.49 Hasil Uji Statistik (Uji F).....	72
Tabel 4.50 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. CV.....	85
Lampiran 2. Kuesioner.....	88
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	94
Lampiran 4. Validitas Data	101
Lampiran 5. Uji Normalitas.....	104
Lampiran 6. Uji Simultan (Uji F)	106
Lampiran 7. Uji Parsial (Uji t)	106
Lampiran 8. Uji Statistik Deskriptif.....	106
Lampiran 9. Uji Heteroskeditas	107
Lampiran 10. Uji Multikolineritas	107
Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi	107
Lampiran 12. Lembar Bimbingan Skripsi.....	108

