

**ANLISIS AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN.  
(STUDI KASUS PADA PT. JIWASRAYA (PERSERO) REGIONAL OFFICE II -  
BANDUNG)**

**Syamsul Huda, Irvan Yoga Pardistya**  
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Singaperbangsa Karawang  
Jl. Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang

**ABSTRACT**

The purpose of this research is to analyze the phenomena that happens in PT. Jiwasraya (Persero) Regional Office II, Bandung by assessing the impact of operational audit to the service quality. The approach used in collecting the information related to the problem is the alternative approach, using direct and indirect information. Based on the nature, this research is categorized as explanatory research by analyzing quantitative data and qualitative analysis to obtain the answer. Therefore, the method used in this research is non-probability sampling with saturation sampling technique. As for the variable testing examined, correlation technique is used to calculate the correlation and the linear regression in order to assess the correlation and impact between variables.

The testing of the hypothesis uses t-test. With the significance degree of 5% ( $\alpha=0,05$ ), the two-sided t table of 2,048 is obtained. Since  $t$  is 2,958 > t table = 2,358, then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Thus, based on the test result with the level of confidence of 95%, operational audit has a positive and significant impact to the service quality in PT. Jiwasraya (Persero) Regional Office II, Bandung. The degree of correlation coefficient between variables is 46,2%, which is medium. Meanwhile, the coefficient of determination shows the number of 52,6%, which means the operational audit has a strong impact to the service quality, and the other 47,6% is affected by other factors outside this research (operational audit).

**Keywords: Service Quality and Operational Audit.**

**A. PENDAHULUAN**

Era globalisasi yang menimbulkan persaingan hyper-competitive menyebabkan suatu pemikiran yang sangat menonjol mengenai bagaimana bertahan didalam bisnis. Perusahaan selanjutnya, selalu berusaha meningkatkan kinerjanya terutama didalam operasi bisnisnya. Salah satu contohnya, PT. Jiwasraya (Persero) Regional Office II – Bandung; PT. Jiwasraya (Persero) merupakan suatu entitas negeri yang bergelut dibidang asuransi jiwa; Dengan keadaan bisnis yang sangat statis ini mengakibatkan perusahaan harus mampu bersaing dengan bisnis – bisnis sejenis baik dalam sektor swasta ataupun bisnis yang terintergarasi didalamnya.

Baru-baru ini terdengar kabar menarik mengenai perusahaan tersebut pada suatu media online yang menyatakan bahwa tahun ini menjadi tahun yang bersejarah bagi PT Asuransi Jiwasraya (Persero). Pasalnya, di 2014 ini Jiwasraya mampu melunasi hutang sebesar Rp6,7 triliun. Direktur Utama PT.Asuransi Jiwasraya (Persero), Hendrisman Rahim mengaku,

permasalahan hutang tersebut mulai menggelayuti perseroan sejak tahun 2009. Tahun ini PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) mampu menyelesaikannya tanpa bantuan negara. Adapun salah satu cara yang ditempuh oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah dengan pola reasuransi yang menggandeng mitra perusahaan reasuransi di Amerika. Selain itu Jiwasraya juga melakukan revaluasi untuk tujuan komersial atas semua aset yang dimiliki. (Sumber: <http://bisnis.liputan6.com/2014>)

Beralih dari berita tersebut, kinerja keuangan yang ditunjukkan dari beberapa tahun kebelakang menunjukkan hasil yang kurang maksimal dan menjadikan suatu fenomena antara pencapaian perusahaan secara global dengan pencapaian pada salah satu regional bisnisnya. Laporan Keuangan Konsolidasi PT. Asuransi Jiwasraya Jakarta Regional *office* II, Bandung menunjukkan data sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Keuangan Konsolidasi Regional Office II - Bandung**

<b>Tahun</b>	<b>Total Pendapatan</b>	<b>Total Beban Operasional</b>	<b>Total Laba / Rugi</b>
2009	148.069.945.336,43	13.929.336.630,42	55.513.428.194,37
2010	219.686.915.261,86	109.890.482.333,47	(36.771.433.387,63)
2011	232.740.851.215,82	16.428.163.605,68	(16.129.753.525,54)
2012	315.674.895.863,46	109.890.482.333,47	(45.660.362.320,51)

Data telah diolah

Sumber : Laporan Keuangan Konsolidasi PT. Jiwasraya Jakarta Regional *Office* II-Bandung

Laporan keuangan tersebut, kinerja keuangan PT. Jiwasraya Regional *Office* II, Bandung mengalami penurunan pada tahun 2009-2012. Bahkan pada tahun 2010-2012, PT. Jiwasraya Jakarta Regional *Office* II, Bandung mengalami kerugian. Pada tahun 2009 total pendapatan adalah Rp148.069.945.363,43, total biaya operasional adalah Rp13.929.336.630,42 dan menghasilkan laba sebesar Rp55.513.428.194,37. Kemudian, untuk tahun 2010 total pendapatan adalah Rp.219.686.915.261,86 total biaya operasional adalah Rp109.890.482.333,47, dengan kerugian sebesar Rp36.771.433.387,63. Selanjutnya, memasuki tahun 2011 total pendapatan adalah Rp.232.740.851.215,82 total biaya operasional adalah Rp16.428.163.605,68, dan masih mengalami kerugian sebesar Rp16.129.753.525,54. Yang terakhir untuk tahun 2012 total pendapatan adalah Rp.315.674.895.863,46, total biaya operasional adalah Rp.109.890.482.333,47. Pada tahun 2012 perusahaan tetap mengalami kerugian sebesar Rp45.660.362.320,51.

Dari data diatas dapat dilihat adanya penurunan yang sangat signifikan dalam pencapaian perusahaan jika diukur dari operasi bisnis secara keseluruhan. Namun, pertanyaan yang mungkin muncul adalah apakah penurunan tersebut memicu ketidakpuasan konsumen atau nasabahterhadap perusahaan tersebut. Hal ini dapat terlihat dari sebuah pemberitaan mengenai suatu klaim akan suatu produk asuransi Jiwasraya yang menerangkan kekecewaan atas jasa asuransi dengan nomor polis: QB000936764. Nasabah tersebut mengikuti asuransi pendidikan terhitung mulai Juni 2011 sampai dengan Juni 2016. Saat mencoba melakukan konfirmasi kepada *customer service* Jiwasraya, nasabah yang bersangkutan kaget karena tidak ada uang yang siap dibayarkan. (Sumber: <http://mediakonsumen.com/2016/06/27/keluhan/kecewa-asuransi-jiwasraya>).

Gambaran tersebut merupakan suatu fenomena yang perlu diuji secara menyeluruh mengingat perusahaan merupakan suatu perusahaan jasa yang hubungannya sangat erat dengan pelayanan kepada konsumen. Selain itu, proses evaluasi merupakan suatu media dan sarana untuk dapat menanggulangi perusahaan. Didalam peristiwa ini proses operasi bisnis merupakan salah satu kunci utama keberhasilan perusahaan didalam menjalankan bisnsinya. Dengan demikian, suatu proses evaluasi yang ditujukan untuk mengukur dan memastikan suatu operasi bisnsi perusahaan merupakan suatu jalan utama yang dapat ditempuh perusahaan.

Terkait dengan suatu sistem evaluasi tersebut, didalam suatu instansi khususnya didalam perusahaan dapat dilakukan dengan melakukan audit. Audit yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan ini adalah audit operasional; Audit operasional merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Efisiensi digunakan untuk sebaik apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan efektivitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakankebijakan organisasi tersebut dalam mencapai tujuan. Efisiensi dan efektivitas merupakan dua hal yang saling berkaitan erat satu dengan lainnya.

Oleh karena itu, Audit operasional sangat penting dilaksanakan karena hasil audit tersebut bisa berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan dan menilai kebijakan-kebijakan dan kegiatan organisasi sudah tepat atau memerlukan adanya perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan organisasi

tersebut, dalam hal ini khususnya didalam memicu kualitas pelayanana yang diilakaukan oleh PT. Jiwasraya (Persero) Regional *Office* II - Bandung.

Mengingat akan hal tersebut, tingkat kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh pendapat pelanggan atas *performance* produk atau jasa yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Pelanggan atau masyarakat dapat merasakan kepuasan apabila harapannya dapat terpenuhi dan diberikan atau akan sangat puas jika harapan pelanggan/masyarakat dapat terlampaui. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalah kunci bagi masyarakat untuk dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini akan mengungkap a) Bagaimana audit operasional pada PT. Jiwasraya (Persero) Regional *Office* II – Bandung ? b) bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Jiwasraya (Persero) Regional *Office* II – Bandung dan c) Bagaimana pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan pada PT. Jiwasraya (Persero) Regional *Office* II – Bandung. Adapun penelitian ini dilakukan pada pada PT. Jiwasraya (Persero) Regional *Office* II – Bandung. Selanjutnya, pertanyaan-pertanyaan tersebut akan dijawab untuk mengetahui *existing condition* pada perusahaan, sehingga dapat dijadikan landasan pengetahuan dalam menganalisa pengaruh anatar variable dalam menilai fenomena yang terjadi.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Definisi Audit**

Definisi audit berkembang dari pendapat ahli yang satu dengan yang lainnya. Sukrisno Agus (2005:3) menyatakan:

*“Auditing adalah sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut.”*

Selanjutnya, Arens et al (2005:11) menyatakan:

*“Auditing is the accumulation and evaluation of evidence about information in determine and report on the degree of correspondence between information and established criteria. Auditing should be done by competent independent person.”*

## 2. Audit Operasional

Menurut Tunggal (2000:10), “pemeriksaan operasional merupakan suatu penilaian dari organisasi manajerial dan efisiensi dari suatu perusahaan, departemen, atau setiap entitas dan sub entitas yang dapat di audit”. Menurut Guy dkk. (2003:419), “audit operasional merupakan penelaahan atas prosedur dan metode operasi entitas untuk menentukan tingkat efisiensi dan efektivitasnya”. Pada kesimpulan tentang audit operasional, rekomendasi yang umumnya diberikan adalah memperbaiki prosedur. Audit operasional kadang-kadang disebut sebagai audit kinerja, audit manajemen, atau audit komprehensif. Secara internasional, istilah yang sering digunakan untuk audit operasional adalah audit nilai uang (*value-for-money auditing*).

Indikator yang terjadi dalam suatu perusahaan dalam melaksanakan audit operasional antara lain Tunggal (2000:11):

- a. Waktu. Pemeriksa harus memberikan laporan kepada pihak manajemen sesegera mungkin agar masalah yang timbul dapat segera terselesaikan, sehingga menyebabkan terbatasnya waktu pemeriksaan. Untuk mengatasi keterbatasan waktu ini, audit operasional dapat dilakukan secara teratur untuk menghindari permasalahan tidak menjadi berlarut-larut.
- b. Keahlian. Kurangnya pengetahuan dan penguasaan berbagai disiplin ilmu dan bisnis merupakan salah satu keterbatasan. Tidak mungkin seorang pemeriksa dapat menjadi ahli dalam berbagai disiplin bisnis.
- c. Biaya. Biaya yang dapat dihemat dari hasil pemeriksaan haruslah lebih besar dari biaya pemeriksaan itu sendiri. Pemeriksaan harus menentukan prioritas tertentu dalam melaksanakan tugasnya sehingga keterbatasan ini dapat teratasi.”

## 3. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Kualitas suatu perusahaan merupakan suatu efisiensi dan produktivitas yang dicapai oleh suatu perusahaan dalam waktu atau periode tertentu. Aspek ini dapat mencerminkan kesehatan perusahaan tersebut. Keluhan pelanggan sangatlah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga aspek, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memberikan kontribusi sekitar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas dalam produk layanan sulit ditiru.

Muhamad Iqbal (2007:55) menyatakan, faktor-faktor untuk penilaian pengembangan kualitas pelayanan:

- a. Keandalan (realibility), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Aspek ini merupakan dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi ini sangat penting bagi pelanggan karena ada dua alasan, yang pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan yang kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada kesalahan.
- b. Daya Tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Responsiveness merupakan dimensi pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecukupan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah yang kecenderungannya naik dari waktu ke waktu. Pelanggan akan bersedia untuk mengorbankan atau membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat.
- c. Jaminan (assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada pelanggan.
- d. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Untuk kelompok pelanggan tertentu dimensi ini dapat menjadi dimensi yang terpenting, karena pelanggan mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan mengenal pelanggan secara pribadi.
- e. Bukti langsung (tangibles), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan, karena suatu service tidak dapat dilihat, dicium ataupun diraba.”

Berdasarkan uraian diatas pelayanan pelanggan merupakan suatu usaha menyediakan segala sesuatu untuk orang lain berdasarkan kesadaran untuk melayani, rasa empati, usaha

untuk selalu melakukan perbaikan, berpandangan kemasa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian serta selalu melakukan evaluasi.

#### 4. Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan

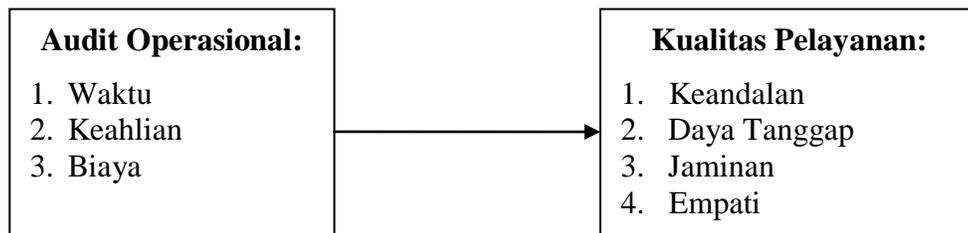
Dalam menindaklanjuti keluhan yang diajukan oleh konsumen tidaklah mudah tentunya. Oleh karena itu, terdapat beberapa indikator yang dapat dilakukan untuk dapat mengukur dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh konsumen. Terdapat beberapa faktor untuk pengukuran tindakan dalam penilaian kualitas dalam pelayanan saat menanggapi dan memberikan pelayanan juga keluhannya.

Moeherino (2009:42) menyatakan:

- a. Tanggung Jawab
- b. Dedikasi
- c. Komitmen

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan untuk dapat menentukan kinerja perusahaan tersebut dalam menjalankan kegiatan operasinya.

#### 5. Paradigma Penelitian



### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif, metode deskriptif yaitu dengan mengumpulkan, mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh sehingga dapat memberikan gambaran jelas mengenai keadaan yang diteliti. Berdasarkan sifatnya penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian studi lapangan dengan metode verifikatif karena penelitian ini mengumpulkan data, mencari fakta, kemudian menjelaskan dan menganalisis data yaitu dengan cara pengumpulan dan penyusunan data, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan berdasarkan landasan teori yang ada dan ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai atau semua bagian yang terkait dengan penelitian yang dilakukan pada PT. Jiwasaraya (Persero) Regional *Office* II – Bandung Adapun penelitian ini yaitu dengan memilih unit bagian yang terkait dengan masalah yang diteliti, yaitu berjumlah 30 orang.

**Tabel 3.2**  
**Data Sample Penelitian**

Nomor	Jabatan
1	REGIONAL MANAGER
2	KABAG OPERASIONAL
3	Kasi Evaluasi aparat Operasional
4	Kasi Duk Aktivitas Evaluasi Oprs.
5	Kepala Bagian Pertanggungungan
6	Kasi Pelayanan Nasabah Pertanggungungan Perorangan
7	Kasi Pelayanan Nasabah Pertanggungungan Kumpulan.
8	Kabag.Adm & Keuangan
9	Kasi Keuangan & Akuntansi
10	Pejabat Fungsional Tk.V B.
11	Branch Manager
12	Kasi Operasional
13	Kasi Peertanggungungan
14	Kasi Adm & Logistik
15	Branch Manager
16	Kasi Operasional
17	Kasi Pertanggungungan
18	Kasi Adm & Logistik
19	Branch Manager
20	Kasi Operasional
21	Kasi Pertanggungungan
22	Kasi Adm & Logistik

Penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *Non-probability Sampling*; *Non-probability Sampling* adalah Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh; Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. *“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”.*  
Sugiyono (2010:122)

### **Teknik Analisa data**

Didalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam menguji data-data yang telah dikumpulkan menggunakan kuesioner. Adapun alangkah-langkah yang digunakan didalam penelitian ini adalah:

1. Uji Normalitas
2. Uji Validitas
3. Uji Reabilitas
4. Uji Regresi Linear

Setelah metode-metode tersebut dilakukan maka, penelitian ini dapat menjawab kebiasaan pertanyaan yang diajukan sehingga dapat menyampaikan kesimpulan yang dapat diterjemahkan pada hasil akhir penelitian.

### **D. PEMBAHASAN**

Pembahasan dari semua hasil penelitian yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya disertai kesimpulan akhir dari penelitian akhir mengenai “Pengaruh Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Internal Terhadap Kualitas Pelayanan.”

Dalam menjawab pertanyaan deskriptif;

1. Hasil uji validitas untuk variabel (X) “Audit Operasional” telah valid, rata rata untuk setaip item pertanyaan melebihi angka 0,3, maka dalam hal ini jawaban untuk setiap pernyataan dinyatakan valid.
2. Hasil uji validitas untuk variabel (Y) “Kualitas Pelayanan” telah valid, rata rata untuk setaip item pertanyaan melebihi angka 0,3, maka dalam hal ini jawaban untuk setiap pernyataan dinyatakan valid.
3. Hasil uji reliabilitas untuk variabel (X) “Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Internal” telah reliabel, karena nilai koefisien reliabilitas (Alfa Cronbach) lebih besar dari 0,7 yaitu sebesar 0,801.
4. Hasil uji reliabilitas untuk variabel (Y) “Kualitas Pelayanan” telah reliabel, karena nilai koefisien reliabilitas (Alfa Cronbach) lebih besar dari 0,7 yaitu sebesar 0,800.

Selanjutnya, untuk menjawab pertanyaan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut; Uji t pada tingkat signifikan 5% ( $\alpha=0,05$ ) dan derajat bebas  $(30-2) = 28$  diperoleh nilai t table untuk pengujian dua arah yang dilakukan adalah sebesar 2,958. Karena t hitung adalah sebesar  $2,958 > t \text{ tabel} = 2,358$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian pada tingkat kepercayaan sebesar 95%, artinya audit operasional memiliki pengaruh yang bersifat positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan pada PT. Jiwasraya (Persero) Regional Office II – Bandung adalah sebesar 46,2%, artinya pengaruh antara kedua variabel tersebut berpengaruh sedang. Sedangkan dari hasil perhitungan koefisien determinasi adalah 0,526. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian audit operasional dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 52,6%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 47,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Audit operasional yang dalam aktivitas jasa pelayanan adalah sebagai sebuah proses kegiatan untuk memberikan suatu penetapan yang baru dari kebijakan yang telah ada dalam rangka menentukan kecukupan, keefektifan, dan ketepatan waktu dari berbagai tindakan yang dilakukan oleh manajemen terhadap berbagai temuan pemeriksaan yang dilaporkan. Selain itu, Rekomendasi yang dilakukan yang akan diberikan kepada pihak manajemen merupakan suatu sarana bagi manajemen dalam memberikan suatu input positif didalam mengevaluasi dan terus mengembangkan koperasi perusahaan yang berujung kepada kualitas pelayanana yang diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian, hasil penelitian yang penulis lakukan mendukung teori yang menekankan audit operasional yang dilakukan oleh suatu perusahaan dapat menunjang kualitas pelayanan didalam perusahaan atau organisasi.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh tindak lanjut rekomendasi audit internal terhadap kualitas pelayanan, maka ada beberapa saran yang diantaranya adalah:

- a. Audit operasional yang dilakukan oleh perusahaan sudah berjalan sesuai dengan perencanaan, tugas, dan fungsinya didalam perusahaan. Hal ini ditunjukkan, dengan hasil perhitungan skor dari jawaban yang dihasilkan dari data olahan yang menunjukan skor pada jawaban sedang 75%.
- b. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan telah berjalan dengan sangat baik, dimana telah tercapainya pelayanan prima kepada pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan berdasarkan perhitungan akumulasi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan yaitu sebesar 70%.
- c. Audit operasional di dalam perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini terlihat dari hasil penilaian koefisien korelasi yang bernilai 0,462 dengan kategori cukup dan arah hubungan positif dan dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  yaitu sebesar  $2,958 > 2,358$  menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Artinya semakin baik dan hasil evaluasi audit operasional beserta rekomendasinya akan membuat tingkat kualitas pelayanan yang semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk dan tidak tepatnya evaluasi dan rekomendasi audit operasional yang dilakukan oleh perusahaan akan membuat kualitas pelayanan yang semakin menurun. Dan hal ini didukung dengan hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 52,4% yang menunjukkan perubahan pada kualitas pelayanan dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh audit operasional di dalam perusahaan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 47,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti. Dengan demikian, semakin besar perubahan kualitas pelayanan salah satunya dipengaruhi oleh audit operasional yang dilakukan perusahaan.

## 2. Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh tindak lanjut rekomendasi audit internal terhadap kualitas pelayanan, maka ada beberapa saran yang diantaranya adalah:

- a. Untuk menunjang evaluasi audit operasional, sebaiknya perusahaan melakukan penekanan job description bagi seluruh entitas perusahaan. Selain itu, pengintegrasian visi, misi, dan tujuan perusahaan sebaiknya lebih ditekankan di dalam operasi bisnis perusahaan sehingga dapat mendongkrak kinerja operasi yang berujung pada kualitas pelayanan perusahaan.

- b. Memberikan suatu konsep baru dengan pendekatan kontemporer pada pihak manajerial perusahaan didalam pengelolaan manajemennya dalam rangka memacu kinerja organisasi yang lebih efektif dan efisien. Hal ini ditujukan karena pola bisnis yang semakin dinamis membutuhkan penyesuaian didalam pengelolaan manajemen yang bersifat baru untuk dapat mengikuti arus kompetisi bisnis perusahaan.
- c. Untuk peneliti selanjutnya hendaknya mengembangkan penelitian dengan menggunakan indikator-indikator yang lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perusahaan dan menguraikannya dengan lebih terperinci.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sukrisno. 2005. Auditing Pemeriksaan (Pemeriksaan Akuntan) oleh Akuntan Publik. Jakarta, Lembaga Penerbit Fakultas Universitas Indonesia.
- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 2). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amin Widjadja Tunggal. 2005. Internal audit Suatu Pengantar. Jakarta: Harvindo.
- Amin Widjaya Tunggal. 2005. Dasar-Dasar Akuntansi. Jakarta: Harvindo.
- Amin Widjaya Tunggal. 2008. Internal Auditing (Suatu Pengantar). Jakarta: Harvarindo.
- Amin Widjaya Tunggal. 2000. Internal Operasional Suatu Pengantar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto Suharsimi .2006.Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arens, J Elder, Basley. 2006. Auditing and assurance service An Integrated Approach. Nith Edition, Pretice Hall. New Jersey.
- BahrulKirom.2010. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung: Pustaka Reka Cipta,.
- Bambang Hartadi. 2005. Internal Auditing. Jakarta: Andi Offset.
- Bambang Kusriyanto dan A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2006. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Eresco.
- Dermawan, Wibisono. 2006. Manajemen Kinerja.Jakarta: Erlangga.
- Desi Adhariani 2005. Tindak Lanjut Rekomendasi Auditor Internal. *Jurnal*.Bandung: Universitas Komputer.
- Guy, C. Wayne Alderman, and Alan J. Winters.2003. Auditing. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Hiro Tugiman. 2006. Standar Profesional Audit Internal.Yogyakarta: Kanisius.
- IAI. 2004. Standar Akuntansi Keuangan. Jakarta: Salemba Empat.
- Iqbal Muhamad. 2007. Pelayanan Yang Memuaskan. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Kee-Kuo Chen, Jaw-Shen Wang, Ching-Wu Chu, and Rong Her. 2012. Improving service performance and for an international container shipping company. *Jurnal*. Marine Science and Technology.
- Mira Putri Pratiwi. 2006. Tindak Lanjut Rekomendasi Auditor Internal.*Jurnal*. Bandung: Universitas Padjdjaran.

Poerwadarminta. 2005. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Sugiyono. 2011. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sawyer. 2006. Internal Auditing. Jakarta: Salemba Empat.

Tatiana Dănescu. 2011. Internal Audit for Financial investment companies-Assurance for adequate supervising of corporate governance principles. *Jurnal*. Universitas Targu Mures.

Umar, Heins. 2006. Evaluasi Kinerja Perusahaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

-----<http://www.jasaraharja.co.id/magazine/JR>. Diakses tanggal 30 September 2016.