

**PENGARUH TINDAK LANJUT REKOMENDASI AUDIT INTERNAL
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**
(Studi Kasus Pada Pt. Jasa Raharja Cabang-Bandung)

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

ABSTRAK

Penelitian ini tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis fenomena pada PT. Jasa Raharja (Persero) dalam menilai tindak lanjut rekomendasi audit internal terhadap kualitas pelayanan. Adapun pendekatan dalam menggali informasi yang dirumuskan dalam permasalahan penelitian menggunakan pendekatan alternatif, menggunakan informasi langsung dan tidak langsung. Berdasarkan sifatnya penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian explanatory research dengan menganalisa data kuantitatif dan analisa kualitatif untuk mendapatkan jawaban. Dengan demikian, penggunaan metode dalam penelitian Teknik pengambilan sampel *Probability Sampling* dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Adapun pengujian variabel yang diteliti menggunakan teknik korelasi untuk menilai hubungan dan regresi linear untuk menilai pengaruh, sehingga dapat menilai pengaruh dan menilai keterkaitan dan pengaruh antara variabel.

Selanjutnya, menguji hipotesis di atas digunakan uji t pada tingkat signifikan 5% ($\alpha=0,05$) dan derajat bebas $(30-2) = 28$ diperoleh nilai t tabel untuk pengujian dua arah yang dilakukan adalah sebesar 2,048. Karena t hitung adalah sebesar 9,849 > t tabel = 2,048, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian pada tingkat kepercayaan sebesar 95%, tindak lanjut rekomendasi audit internal memiliki pengaruh yang bersifat positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung.

Kata kunci: Audit Internal dan Kualitas Layanan

A. PENDAHULUAN

Perusahaan adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh individu ataupun kelompok yang memiliki tujuan untuk dapat memberikan nilai lebih bagi perusahaan yaitu laba. Dalam pergerakannya, perusahaan pada hakikatnya memaksa berbagai unit ekonomi baik itu individu maupun korporat, untuk tetap bertahan menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat. Perusahaan, baik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) adalah sebagai salah satu pelaku ekonomi yang tidak dapat terlepas dari kondisi globalisasi ekonomi dewasa ini.

Era globalisasi yang semakin mempertajam persaingan-persaingan diantara perusahaan menyebabkan dibutuhkannya pemikiran yang semakin kritis untuk pemanfaatan secara optimal dari penggunaan berbagai sumber dana dan sumber daya yang ada. Kualitas sumber daya manusia adalah suatu pengaruh yang besar dalam era globalisasi saat ini. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung adalah suatu salah satu

institusi pemerintah yang telah terakreditasi sebagai perusahaan asuransi dilindungi lalu lintas jalan untuk menangani kerugian yang dialami masyarakat pada umumnya saat berada dalam lalu lintas jalan.

Mulai tahun 2009 PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung telah melakukan suatu langkah yang sangat berarti dengan sistem pelayanan yang terintegrasi ISS (*Integrated System Services*), dengan tujuan mempermudah pelayanan kepada publik dan menghindari suap menyuap. Melalui *on-line system* ini pelayanan santunan menjadi sinkron dengan pihak kepolisian dan tentunya akselerasi pembayaran bisa lebih cepat. Dengan memasuki ISS (*Integrated System Services*) ini PT. Jasa Raharja mempunyai prosedur secara rutin melaksanakan audit internal. Audit internal sesuai dengan periode yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen yaitu setiap 6 (enam) bulan sekali. Hasil laporan audit internal sangat bermanfaat bagi pihak manajemen dalam proses pengambilan keputusan.

Tugas dan tantangan berat, inilah yang akan dihadapi Jasa Raharja pada tahun-tahun mendatang. Kondisi tersebut tercipta karena fakta menunjukkan tingkat kecelakaan dunia dalam lingkup transportasi telah mencapai angka mengkhawatirkan. Sebagai BUMN pengemban Undang Undang No.33&34 Tahun 1964, fakta ini menjadi tanggung jawab Jasa Raharja (JR) untuk ikut mengatasinya. Dalam situasi demikian, peningkatan keunggulan dalam menciptakan citra perusahaan (*corporate image*) harus dibangun melalui tingkat kesadaran yang tinggi dan adanya faktor penopangnya yakni produktivitas, profesionalisme, kreativitas, dan SDM yang berperilaku efisien. Pemikiran-pemikiran itulah yang menjadi topik besar dalam Rapat Kerja (Raker) JR Tahun 2009, yang digelar di Hotel Borobudur, Jakarta, 9–11 November 2009.

Dengan demikian, dari fenomena yang tersirat ini dibutuhkan suatu pembenahan dari dalam yaitu melakukan evaluasi yang terus-menerus. Dalam proses itu, auditor internal yang bertugas untuk melakukan audit internal memiliki pedoman pada norma-norma pemeriksaan, yaitu norma pelaporan, norma pemeriksaan, dan norma tindak lanjut pemeriksaan. Oleh karena itu, norma-norma pemeriksaan ini merupakan pedoman yang menjadi dasar untuk pengukuran mutu dari audit internal yang dilakukan. Untuk menjamin bahwa pemeriksaan internal yang telah dilakukan memenuhi syarat yang cukup tinggi dan hasil dari audit internal pantas untuk penyampaian saran dan rekomendasi kepada manajemen. Hasil audit internal diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam pengambilan keputusan demi tercapainya tujuan perusahaan serta dapat memperbaiki kualitas perusahaan secara keseluruhan.

Untuk mengakomodir hal ini tentu substansi dari UU No.33 Tahun 1964 perlu dipertahankan sesuai kondisi yang berlaku saat ini. Hanya saja objek pertanggungjawabannya hanya berlaku untuk penumpang kereta api, penumpang kapal laut dan penumpang pesawat udara, yang dikeluarkan dari Undang Undang tersebut hanya untuk penumpang kendaraan bermotor umum di darat. Namun, jika dilihat dari berbagai aspek, bukan mustahil untuk dapat dilakukan demi perbaikan pelayanan terhadap korban kecelakaan lalu lintas dimasa mendatang, sehingga Jasa Raharja tetap komitmen dan konsisten untuk memberikan suatu pelayanan yang terbaik sesuai aturan yang ditentukan oleh Pemerintah.

Sejalan dengan perkembangannya hingga saat ini, PT. Jasa Raharja kini telah menjadi salah satu unit usaha BUMN yang diandalkan oleh pemerintah untuk dapat mengatasi permasalahan dalam lingkup lalu lintas yang kini diperkuat oleh Departemen Keuangan (DEPKU) dengan dipayungi Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No.1-3-3 Tanggal 30 Maret 1965 dan kemudian

diperkuat yaitu dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.Kep.750/KMK/IV/II/1970 Tanggal 18 November 1970. Oleh karena itu, PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai instansi pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tingkat kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh pendapat pelanggan atas *performance* produk atau jasa yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Pelanggan/masyarakat dapat merasakan kepuasan apabila harapannya dapat terpenuhi dan diberikan atau akan sangat puas jika harapan pelanggan/masyarakat dapat terlampaui. Dengan demikian, begitu pentingnya kualitas layanan saat ini, baik didalam industri manufaktur maupun jasa, sehingga fokus riset terhadap kualitas layanan saat ini menjadi *trend* diberbagai perusahaan. Selama dua dasawarsa ini, *drivers* dari kualitas layanan ini tidak ada habis-habisnya dibahas. Ribuan atau bahkan ratusan ribu artikel baik yang bersifat teoritis maupun bersifat praktis mencoba mengulang *drivers* yang menjadi kualitas layanan. Pendapat konsumen adalah salah satu jawabannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan adalah kunci bagi masyarakat untuk dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini akan mengungkap a) Bagaimana tindak lanjut rekomendasi audit internal? b) bagaimana kualitas pelayanan dan c) Bagaimana pengaruh tindak lanjut rekomendasi audit internal terhadap kualitas pelayanan. Adapun penelitian ini dilakukan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Wilayah Bandung – Jawa Barat. 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

Definisi Audit

Definisi audit berkembang dari pendapat ahli yang satu dengan yang lainnya. Sukrisno Agoes (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.”

Audit internal dilakukan oleh unit khusus dalam suatu organisasi yang independen terhadap unit-unit organisasi lain yang diaudit dan dilakukan untuk kepentingan manajemen organisasi tersebut. Tujuan audit internal sebenarnya telah tersirat dalam definisi audit internal itu sendiri, yaitu membantu seluruh anggota manajemen agar dapat melaksanakan tanggung jawab secara efektif dengan cara memberikan analisis, penilaian, rekomendasi, saran, dan keterangan operasional dari perusahaan yang diperiksanya.

Konsorsium audit internal (2005:8) menyatakan:

“Tujuan, kewenangan, dan tanggung jawab fungsi audit internal harus harus dinyatakan secara formal dalam Charter Audit Internal, konsisten dengan

Standar Pemeriksaan Auditor Internal dan mendapat persetujuan dari pimpinan dan dewan pengawas organisasi.”

Lingkup pekerjaan pemeriksa internal harus meliputi pengujian dan evaluasi terhadap kecukupan serta efektivitas sistem pengendalian internal yang dimiliki organisasi dan kualitas pelaksanaan tanggung jawab yang diberikan.

Hiro Tugiman (2006:17) menyatakan:

“Ruang lingkup audit internal:

- a) Keandalan informasi: pemeriksa internal haruslah memeriksa keandalan (reliabilitas dan integritas) informasi keuangan dan pelaksanaan pekerjaan.
- b) Kesesuaian dengan kebijakan, rencana, prosedur, dan peraturan perundang-undangan: pemeriksa internal haruslah memeriksa sistem yang telah ditetapkan.
- c) Perlindungan terhadap harta: pemeriksaan internal haruslah memeriksa alat atau cara yang dipergunakan untuk melindungi harta atau aktiva.
- d) Penggunaan sumber daya secara ekonomis dan efisien: Pemeriksa internal harus menilai keekonomisan dan efisiensi penggunaan sumber daya yang ada.
- e) Pencapaian tujuan: Pemeriksa internal haruslah menilai pekerjaan, operasi, atau program untuk menetapkan apakah hasil-hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Namun, tidak semua kekurangan atau kesalahan yang dikembangkan oleh auditor internal yang disebut temuan, dilaporkan. Oleh karena itu, sejalan dengan dengan hasil dari pekerjaan auditor internal, maka temuan yang dilaporkan mempunyai karakteristik tersendiri.

Amien Widjaja Tunggal (2005:153) menyatakan:

1. ”Cukup signifikan dan pantas dilaporkan pada *auditee*.
2. Didokumentasikan oleh fakta bukan opini, bukti-bukti yang memadai, kompeten, dan relevan.
3. Secara objektif tanpa menambah atau berdasarkan ide yang terbentuk sebelumnya.
4. Relevan dengan masalah yang terlibat.
5. Cukup meyakinkan agar kesimpulan beralasan, logis, dan berdasarkan fakta yang didapatkan.”

Oleh karena itu, dari dua pernyataan di atas, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa kegiatan audit internal haruslah membantu organisasi menerapkan kontrol yang efektif dengan mengevaluasi efektivitas dan efisiensi serta mendorong perbaikan yang terus-menerus.

Tindak Lanjut Rekomendasi Oleh Pihak Manajemen

Sifat, waktu, dan luas tindak lanjut harus ditentukan oleh Kepala Bagian Audit. Masalah tindak lanjut tidak terlepas dari pelaksanaan tahap audit sebelumnya. Temuan yang tidak tuntas dibicarakan, termasuk rekomendasi yang tidak disepakati oleh pihak manajemen akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran tindak lanjut.

Hiro Tugiman (2006:76) menyatakan:

“Manajemen bertanggung jawab menentukan tindakan yang perlu dilakukan sebagai tanggapan terhadap temuan pemeriksaan yang dilaporkan. Pimpinan audit internal bertanggung jawab memperkirakan tindakan manajemen yang diperlukan, agar berbagai hal yang dilaporkan sebagai temuan pemeriksaan tersebut dapat dipecahkan secara tepat waktu. Dalam menentukan luas dari tindak lanjut, auditor internal harus

mempertimbangkan berbagai prosedur dari hal-hal yang berkaitan dengan tindak lanjut, yang dilaksanakan oleh pihak lain dalam organisasi”

Dalam hal ini pimpinan audit harus memastikan bahwa tindakan perbaikan dapat memperbaiki keadaan yang seharusnya, dan dalam hal ini pimpinan audit juga bertanggungjawab atas penjadwalan kegiatan tindak lanjut sebagai bagian dari pembuatan jadwal pemeriksaan. Adapun faktor-faktor yang harus dipertimbangkan auditor internal dalam menentukan prosedur tindak lanjut yang tepat adalah menekankan pada ukuran pentingnya temuan, tingkat upaya dan biaya, resiko, tingkat kesulitan tindakan korektif, serta jangka waktu yang dibutuhkan.

Hiro Tugiman (2006:76) menyatakan:

“Faktor pertimbangan tindak lanjut, diantaranya:

- a. Pentingnya temuan yang dilaporkan.
- b. Tingkat upaya dan biaya yang dibutuhkan untuk memperbaiki kondisi yang dilaporkan.
- c. Resiko yang mungkin terjadi bila tindakan korektif yang dilakukan gagal.
- d. Tingkat kesulitan pelaksanaan tindakan korektif.
- e. Jangka waktu yang dibutuhkan.”

Berbagai teknik-teknik juga dapat digunakan auditor internal untuk menyelesaikan tindak lanjut yang efektif dengan menekankan ukuran pada pengiriman laporan temuan pemeriksaan kepada tingkat manajemen yang tepat, menerima dan mengevaluasi tanggapan manajemen, menerima laporan perkembangan perbaikan dari manajemen secara periodik, menerima dan mengevaluasi laporan dari berbagai organisasi lain yang berhubungan dengan proses tindak lanjut, serta melaporkan kepada manajemen atau dewan tentang status tanggapan terhadap berbagai temuan pemeriksaan.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa auditor internal selain harus terus memonitor suatu tindakan perbaikan hingga diperbaiki dengan tuntas, auditor internal harus mempertimbangkan berbagai prosedur dari aspek-aspek yang berkaitan dengan tindak lanjut.

Pelayanan Pelanggan

Pada hakikatnya sebuah perusahaan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya adalah untuk memperoleh dan mempertahankan laba. Kalangan bisnis harus menyakini bahwa pelanggan adalah sumber keberuntungan sehingga harus diperbanyak dan dijaga. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana suatu keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, perusahaan perlu mengembangkan berbagai strategi. Strategi pelayanan yang baik akan memberikan dampak pada loyalitas pelanggan. Strategi pelayanan dapat memudahkan pemasaran produk atau jasa yang dihasilkan. Oleh karena itu, inti dari sebuah strategi pelayanan adalah agar perusahaan lebih kompetitif.

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:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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 ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian serta selalu melakukan evaluasi.

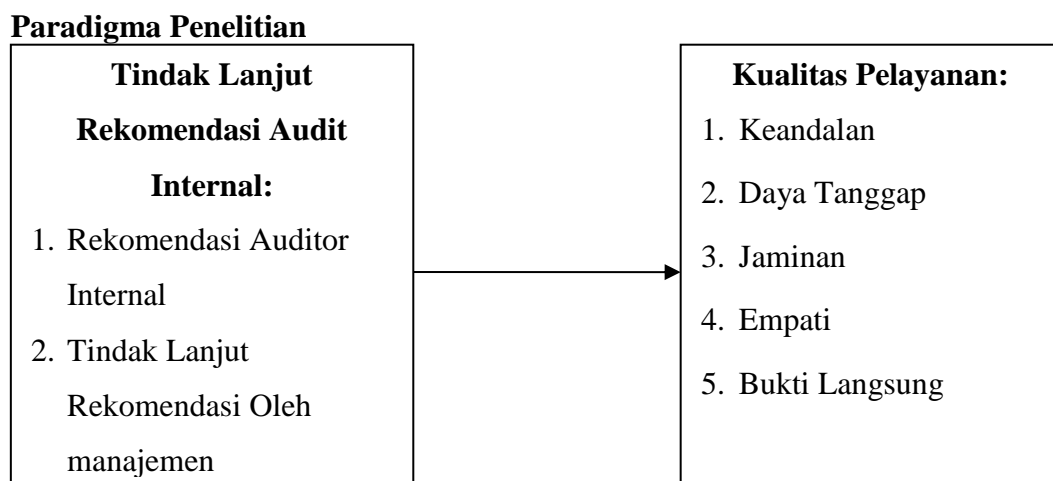
Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan

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.

Moeharino (2009:42) menyatakan:

1. “Tanggung Jawab
2. Dedikasi
3. Komitmen.”

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



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. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung. Adapun penelitian ini yaitu dengan memilih unit bagian yang terkait dengan masalah yang diteliti, diantaranya adalah Bagian Satuan Pengawas Intern (SPI) yaitu berjumlah 30 orang, Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu berjumlah 39 orang, Bagian Pembinaan dan Kesejahteraan Lingkungan (PKBL) yaitu berjumlah 25 orang, dan Bagian Pelayanan yaitu berjumlah 38 orang. Dengan demikian, jumlah totalnya dari populasi yang di dapat kurang lebih 132 orang.

Penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *Probability Sampling* dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Menurut Arikunto (2006:134), apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya lebih dari 100 dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Merujuk pada pernyataan tersebut, maka teknik penentuan responden dalam penelitian ini diambil dengan perhitungan:

$132 \text{ responden} \times 22\% = 29,04 \approx 30 \text{ responden}$
$\text{Jumlah Populasi} \times \% \text{ Sampel} = \text{Responden}$

Dari perhitungan di atas, maka didapat jumlah sampel yaitu 30 responden. Jumlah tersebut telah sesuai dengan pendapat Sugiyono (2011:74) yang menyatakan bahwa, ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.

Berikut teknik penentuan persentase sampel dalam penelitian ini diambil dengan perhitungan:

$$\frac{\text{Jumlah Populasi Setiap Divisi}}{\text{Jumlah Populasi}} \times 100\%$$

Dari perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Persentase Jumlah Responden Dan Jumlah Sampel

No.	Responden	Jumlah Populasi	%	Jumlah Sampel
1.	Bagian Satuan Pengawas Intern	30	23	6
2.	Bagian Sumber Daya Manusia (SDM)	39	29	11
3.	Bagian PKBL (Pembinaan dan Kesejahteraan Lingkungan)	25	19	4
4.	Bagian Pelayanan	38	29	9
	Jumlah	132	100	30

Sumber: Data yang telah diolah, 2011

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

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. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebesar 80% dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 20%, jadi mayoritas responden adalah pria. Tugas atau beban kerja yang tinggi di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung sangat dibutuhkan dalam pergerakannya. Dengan demikian, hal ini yang mungkin bisa melatarbelakangi perusahaan sehingga didominasi oleh pegawai pria karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan jasa dan dilihat secara mental dan fisik lebih kuat daripada pegawai wanita. b. mayoritas

usia responden adalah berusia 31- 40 tahun yaitu sebanyak 14 orang (46,7%), responden usia <30 tahun berjumlah sebanyak 5 orang (16,7%), dan responden usia >40 tahun berjumlah sebanyak 11 orang (36,6%). Dengan demikian, berdasarkan data tersebut, dengan usia responden yang rata-rata lebih banyak berusia 31- 40 tahun menunjukkan bahwa karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung, adalah karyawan yang produktif.

2. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan terakhir SLTA sebesar 20%, yang berpendidikan terakhir Diploma sebesar 10%, yang berpendidikan terakhir S1 sebesar 63,3% dan yang berpendidikan terakhir S2 sebesar 6,7%. Jadi, responden paling banyak adalah yang berpendidikan terakhir S1. Dengan demikian, hal ini dapat dipahami karena pekerjaan yang dilakukan pada perusahaan membutuhkan kemampuan dan pengetahuan yang dapat diandalkan dalam bidang pekerjaannya.
3. Hasil uji validitas untuk variabel (X) “Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Internal” telah valid, rata rata untuk setiap item pertanyaan melebihi angka 0,3, maka dalam hal ini jawaban untuk setiap pernyataan dinyatakan valid.
4. Hasil uji validitas untuk variabel (Y) “Kualitas Pelayanan” telah valid, rata rata untuk setiap item pertanyaan melebihi angka 0,3, maka dalam hal ini jawaban untuk setiap pernyataan dinyatakan valid.
5. 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 0,956.
6. Hasil uji reliabilitas untuk variabel (Y) “Kualitas Pelayanan” telah reliabel, karena nilai koefisien reliabilitas (Alfa Cronbach) lebih besar dari 0,7 yaitu sebesar 0,872.

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 2,048. Karena t hitung adalah sebesar $9,849 > t \text{ tabel} = 2,048$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian pada tingkat kepercayaan sebesar 95%, artinya tindak lanjut rekomendasi audit internal memiliki pengaruh yang bersifat positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh tindak lanjut rekomendasi audit internal terhadap kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung adalah sebesar 58,8%, artinya pengaruh antara kedua variabel tersebut berpengaruh sedang atau sebagian tindak lanjut rekomendasi audit internal dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Tindak lanjut rekomendasi oleh pemeriksa internal melalui perannya 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. Rekomendasi didasarkan pada berbagai temuan dan kesimpulan pemeriksaan, serta dibuat dengan tujuan untuk meminta tindakan guna perbaikan terhadap keadaan yang ada untuk meningkatkan operasi. Jika tindakan audit berhasil dalam meningkatkan kualitas unit

organisasi, berarti menunjang kearah perbaikan kualitas organisasi secara keseluruhan. Informasi kinerja selain digunakan sebagai sarana untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pencapaian kualitas pada suatu periode tertentu, dapat digunakan sebagai media yang memberikan umpan balik (*feedback*) sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas dimasa yang akan datang. Dengan demikian, Jika tindakan audit berhasil dalam meningkatkan kualitas unit organisasi, berarti menunjang kearah perbaikan kualitas organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, hasil penelitian yang penulis lakukan mendukung teori yang menekankan tindak lanjut rekomendasi audit internal akan berpengaruh dalam kualitas pelayanan perusahaan, hal ini menunjukkan bahwa sangat penting pengaruh tindak lanjut rekomendasi audit internal dalam kualitas sebuah organisasi.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung yang mengukur tentang tindak lanjut rekomendasi audit internal terkait dengan kualitas pelayanan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tindak lanjut rekomendasi audit internal yang dilakukan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari unsur-unsurnya yang terpenuhi yaitu rekomendasi auditor internal dan tindak lanjut rekomendasi oleh pihak manajemen di perusahaan berdasarkan perhitungan akumulasi tanggapan responden mengenai tindak lanjut rekomendasi audit internal yaitu sebesar 82%.
2. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan telah berjalan dengan sangat baik, dimana telah tercapainya penanganan keluhan pelanggan dan tindak lanjut keluhan pelanggan berdasarkan perhitungan akumulasi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan yaitu sebesar 89%.
3. Tindak lanjut rekomendasi audit internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini terlihat dari hasil penilaian koefisien korelasi yang bernilai 0,767 dengan arah hubungan positif dan dari hasil perhitungan t_{hitung} yaitu sebesar 9,849 menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Artinya semakin baik dan tepat tindak lanjut rekomendasi audit internal akan membuat tingkat kualitas pelayanan yang semakin meningkat dan baik. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk dan tidak tepatnya tindak lanjut rekomendasi audit internal yang dilakukan akan membuat kualitas pelayanan yang semakin menurun. Dan hal ini didukung dengan hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 58,8% yang menunjukkan perubahan pada kualitas pelayanan dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh tindak lanjut rekomendasi audit internal dalam perusahaan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti. Dengan demikian, semakin besar perubahan kualitas pelayanan salah satunya dipengaruhi oleh tindak lanjut rekomendasi audit internal yang dilakukan perusahaan.

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:

1. Pelaksanaan tindak lanjut rekomendasi audit internal yang dilakukan tim auditor internal perusahaan seharusnya mempertimbangkan tiap unit yang

terkait dengan seluruh aspek dalam perusahaan dan serta terus mengevaluasi segala kekurangan yang berada di setiap unit bagian dalam perusahaan agar pelaksanaan tindak lanjut rekomendasi dari hasil audit internal dapat lebih baik, tepat, dan dapat terus ditingkatkan.

2. Melakukan sosialisasi bagi masyarakat tentang profil perusahaan dan tentang produk jasa pelayanan yang di miliki perusahaan, khususnya untuk masyarakat pedesaan dan pinggiran kota.
3. Menyalurkan dana santunan dengan cara jemput bola, yaitu memberikan bantuan berbentuk dana santunan bagi korban yang mengalami kecelakaan lalulintas dengan cara datang langsung kepada pihak korba dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.
4. 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 Widjaya Tunggal 2005. *Dasar-Dasar Akuntansi*. Jakarta, Harvindo.
- Amin Widjaya Tunggal 2008. *Internal Auditing (Suatu Pengantar)*. Jakarta, Harvarindo.
- ArikuntoSuharsimi 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*.
- Bahrul Kirom 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung, Pustaka Reka Cipta,.
- Bambang Hartadi2005. *Internal Auditing*. Jakarta, Andi Offset.
- Bambang Kusriyanto dan A.A. Anwar Prabu Mangkunegara,2006. “*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*”. Jakarta, PT. Eresco.
- Desi Adhariani 2005. Skripsi “*Tindak Lanjut Rekomendasi Auditor Internal*”, Bandung, Universitas Komputer.
- Mira Putri Pratiwi 2006. Skripsi “*Tindak Lanjut Rekomendasi Auditor Internal*”, Bandung, Unversitas Padjdjaran.
- Hiro Tugiman 2006. *Standar Profesional Audit Internal*. Yogyakarta,Kanisius,.
<http://www.jasa raharja.co.id/magazine/JR>
- IAI 2004, *Standar Akuntansi Keuangan*, Jakarta, Salemba Empat.
- Iqbal Muhamad 2007. *Pelayanan Yang Memuaskan*, Jakarta, Alex Media Komputindo.
- Sugiyono 2011. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.

Sawyer 2006. *Internal Auditing*, Jakarta. Salemba Empat.

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

Widjadja tunggal Amin 2005. *Internal audit Suatu Pengantar*, Jakarta, Harvindo.

Wibisono Dermawan, Ph.D 2006. *Manajemen Kinerja*, Jakarta, Erlangga.

WJS. Poerwadarminta (2005). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta, Gramedia Pustaka.

Jurnal

Kee-Kuo Chen, Jaw-Shen Wang, Ching-Wu Chu, and Rong Her, *Improving service performance and for an international container shipping company – Jurnal Marine Science and Technology*.

Prof. Tatiana Dănescu, Ph.D, *Internal Audit for Financial investment companies- Assurance for adequate supervising of corporate governance principles – Jurnal Universitas Targu Mures*.