

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN
INTERNAL DAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
TRANSPORTASI
(STUDI KASUS PADA PT.HIBA GROUP)**

SKRIPSI

**USWATUN HASANAH
1115000088**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN
INTERNAL DAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
TRANSPORTASI
(STUDI KASUS PADA PT.HIBA GROUP)**

SKRIPSI

**USWATUN HASANAH
1115000088**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI
(STUDI KASUS PADA PT.HIBA GROUP)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 12 Agustus 2019



USWATUN HASANAH

NPM1115000088

PERSETUJUAN PEMBIMBING

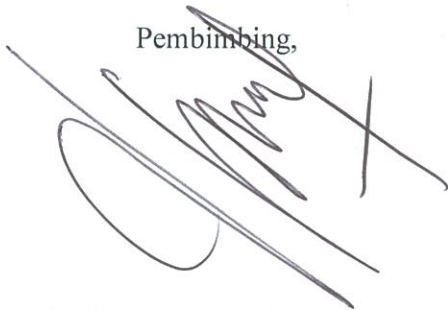
Skripsi dengan judul:

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI
(STUDI KASUS PADA PT.HIBA GROUP)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Muhammad Yusuf, SE.,M.Ak dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Siti Almurni, S.E., M.AK., CADE., CAP., CAAT serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Jakarta, 12 Agustus 2019

Pembimbing,



Muhammad Yusuf, SE.,M.Ak

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi,



Siti Almurni, S.E., M.AK., CADE., CAP., CAAT



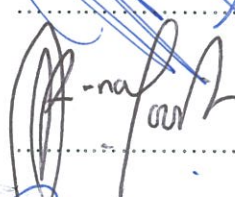

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI
(STUDI KASUS PADA PT.HIBA GROUP)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi Strata 1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 02 September 2019 dengan nilai A-.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, S.E., M.AK., CADE., CAP., CAAT
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  ; Muhammad Yusuf, SE.,M.Ak
(Pembimbing)
3.  ; Erna Lovita, SE.,Ak., Msi., CSRS., CSRA
(Anggota Penguji)
4.  ; Diana Supriati, SE., MS.Ak
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Muhammad Yusuf, SE.,M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Erna Lovita, SE.,Ak, Msi., CSRS., CSRA dan Ibu Diana Supriati, SE., MS.Ak selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
4. Ibu Siti Almurni, S.E., M.AK., CADE., CAP., CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi.
5. Bapak R.Kananto Kusumo Prabowo, SE.,M.Ak selaku dosen penasehat akademik selama berkuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI).
6. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah memberikan motivasi.
7. PT. HIBA GROUP yang telah membantu dalam memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Orang tua tercinta yang selalu mencurahkan perhatian, cinta dan kasih sayang, semangat, dukungan serta do'a yang tak terhingga.
9. Sahabat yang selalu memberikan *support*, doa, dan saran untuk mendukung penyelesaian skripsi ini.

10. Teman-teman kelas B dan seluruh angkatan 2015 khususnya Senia Rebecca, Intan Soemantri, Hardian Fikri, yang selalu memberikan *support*.
11. Serta berbagai pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 12 Agustus 2019

USWATUN HASANAH
NPM1115000088

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Uswatun Hasanah
NPM : 11150000088
Program Studi : S-1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti NonEksklusif** (*Nonexlusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI (STUDI KASUS PADA PT.HIBA GROUP)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 12 Agustus 2019

Yang menyatakan,

Uswatun Hasanah

Uswatun Hasanah 11150000088 Program Studi S-1 Akuntansi	Dosen Pembimbing : Muhammad Yusuf, SE.,M.Ak
PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI PADA PT. HIBA GROUP	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa transportasi pada PT.Hiba Group.</p> <p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metode berbasis regresi linier berganda SPSS 22.00. Populasi penelitian ini adalah seluruh perusahaan jasa yang ada di Jakarta Timur. Sample ditentukan berdasarkan metode <i>convinience sampling</i>, dengan jumlah sample sebanyak 1 Perusahaan sehingga total observasi dalam penelitian ini sebanyak 50 observasi. Teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi melalui situs resmi IDX : www.idx.co.id. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji parsial (uji-t) dan uji simultan (uji-f).</p> <p>Hasil pengujian membuktikan bahwa hasil analisis data dengan menggunakan uji parsial (uji-t) (1) Audit Operasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi (2) Pengendalian Internal tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi. (3) Sistem nformasi Manajemen berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi. (4) hasil analisis data dengan menggunakan uji simultan (uji-f) Profitabilitas, Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Sistem Informasi Manajemen berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi.</p>	
<p><i>Kata Kunci : Audit Operasional, Pengendalian Internal, Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Jasa Transportasi</i></p>	

Uswatun Hasanah
1115000088
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :
Muhammad Yusuf, SE.,M.Ak

THE EFFECT OF OPERATIONAL AUDIT, INTERNAL CONTROL AND MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS ON THE QUALITY OF TRANSPORTATION SERVICE IN PT. HIBA GROUP

ABSTRACT

This study aims to examine whether the effect of Operational Audit, Internal Control and Management Information Systems on the Quality of Transportation Services at PT. Hiba Group.

This research uses descriptive quantitative research approach, which is measured by using SPSS 22.00 multiple linear regression method. The population of this research is all service companies in East Jakarta. The sample is determined based on convenience sampling method, with a sample of 1 company so that the total observation in this study is 50 observations. Data collection techniques using the documentation method through the official website of IDX: www.idx.co.id. Hypothesis testing using partial test (t-test) and simultaneous test (f-test).

The test results prove that the results of data analysis using partial test (t-test) (1) Operational Audit does not significantly influence the Quality of Transportation Services (2) Internal Control does not significantly influence the Quality of Transportation Services. (3) Management information systems significantly influence the Quality of Transportation Services. (4) the results of data analysis using the simultaneous test (f-test) of Profitability, Operational Audit, Internal Control and Management Information Systems have a significant effect together on the Quality of Transportation Services.

Keywords : Operational Audit, Internal Control, Management Information Systems and Transportation Service Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	8
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 .Review Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2..Landasan Teori.....	18
2.2.1. Pengertian Audit.....	18
2.2.2. Audit Operasional.....	18
2.2.3. Pengendalian Internal	24
2.2.4. Sistem Informasi Manajemen.....	30
2.2.5. Jasa	32
2.2.6. Kualitas Pelayanan	32
2.3. Pengaruh Antar Variabel	35

	Halaman
2.3.1. Pengaruh Audit Operasional dan Kualtas Pelayanan Jasa	35
2.3.2. Pengaruh Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Jasa ..	37
2.3.3. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan Jasa.....	38
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	39
2.5. Kerangka Konseptual	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Strategi Penelitian.....	41
3.2. Populasi dan sampel	41
3.2.1. Populasi.....	41
3.2.2. Sampel	39
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	42
3.3.1. Jenis Data.....	42
3.3.2. Sumber Data	42
3.3.3. Periode Data	42
3.4. Operasional Variabel	42
3.5. Metode Analisis Data	45
3.5.1. Cara Mengolah Data.....	45
3.5.2. Penyajian Data.....	45
3.5.3. Statistik Deskriptif.....	45
3.5.4. Pengujian Kualitas data	45
3.5.4.1. Uji Validitas.....	45
3.5.4.2. Uji Reabilitas	46
3.5.5. Pengujian Asumsi Klasik.....	44
3.5.5.1. Uji Normalitas	46
3.5.5.2. Uji Heteroskedastisitas	47
3.5.5.3. Uji Multikolinearitas	47
3.5.5.4. Uji Linieritas.....	45
3.5.6. Uji Hipotesis	48
3.5.6.1. Uji Simultan (F)	48
3.5.6.2. Uji Parsial (t)	49

	Halaman
3.5.6.3. Uji Koefisien Determinasi	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	50
4.2. Deskripsi Data	52
4.3. Deskripsi Responden	54
4.3.1. Usia.....	54
4.3.2. Jenis Kelamin	55
4.3.3. Pendidikan	55
4.3.4. Lama Bekerja.....	55
4.3.5. Jabatan	56
4.4. Analisis Data.....	57
4.4.1. Analisis Statistik Deskriptif	57
4.5. Pengujian Data.....	57
4.5.1. Uji Validitas.....	57
4.5.2. Uji Reliabilitas.....	57
4.6. Uji Asumsi Klasik	58
4.6.1. Uji Normalitas	61
4.6.2. Uji Heteroskedastisitas	63
4.6.3. Uji Multikolinearitas	65
4.6.4. Uji Linieritas	66
4.7. Pengujian Hipotesis	69
4.7.1. Uji Regresi Linier Berganda.....	70
4.7.2. Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.7.3. Uji (F) / ANOVA.....	72
4.7.4. Uji t.....	74
4.8. Interpretasi Hasil Penelitian	75
4.8.1. Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi	75
4.8.2. Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi.....	77

	Halaman
4.8.3. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Jasa Transportasi	80
4.8.4. Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal Dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran	85
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	85
DAFTAR REFERENSI	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 3.4. Operasionalisasi Variabel.....	43
TABEL 4.2. Distribusi Penyebaran Kuesioner	52
TABEL 4.3.1. Deskripsi Responden.....	54
TABEL 4.3.2. Deskripsi Responden.....	55
TABEL 4.3.3. Deskripsi Responden.....	55
TABEL 4.3.4. Deskripsi Responden.....	56
TABEL 4.3.5. Deskripsi Responden.....	56
TABEL 4.4.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	57
TABEL 4.5.1. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Audit Operasional.....	58
TABEL 4.5.2. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Pengendalian Internal	58
TABEL 4.5.3. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Sistem Informasi Manajemen	59
TABEL 4.5.4. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi	60
TABEL 4.5.5. Uji Reliabilitas.....	61
TABEL 4.6.1. Uji Normalitas	62
TABEL 4.6.2. Uji Heteroskedastisitas	64
TABEL 4.6.3. Uji Multikolinearitas	66
TABEL 4.6.4. Uji Linieritas Audit Operasional (X1) Dengan Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi.....	67
TABEL 4.6.5. Uji Linieritas Pengendalian Internal (X1) Dengan Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi.....	68
TABEL 4.6.6. Uji Linieritas Sistem Informasi Manajemen (X1) Dengan Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi	69
TABEL 4.7.1. Uji Regresi Linier Berganda.....	70
TABEL 4.7.2. Koefisien Determinasi	72
TABEL 4.7.3. Uji F/Anova.....	73
TABEL 4.7.4. Uji t.....	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.5. Kerangka Konseptual.....	39
GAMBAR 4.6.1. Grafik Histogram.....	62
GAMBAR 4.6.1. P-Plot	63
GAMBAR 4.6.2. Scatterplot.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	95
Lampiran 3. Hasil Analisis Data	101
Lampiran 4. Surat Pernyataan Riset.....	109
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	110