

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Review Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu**

Pardistya (2017:11) menyatakan bahwa 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. 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%. 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%.

Sakinah (2013:13) menyatakan bahwa Peranan Audit Operasional terhadap Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah kota Dumai. Hasil penelitian menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum hasil pengujian validitas dan realibilitas item pernyataan penelitian telah memberikan hasil yang baik. Koefisien realibilitas menunjukkan nilai cronbach's alphavariabel X 0.933 dan variabel Y 0.874. Pengujian validitas terhadap seluruh item pernyataan dengan menggunakan corrected item-total correlation menunjukkan bahwa item item pernyataan dinyatakan valid.
2. Normalitas rata-rata jawaban responden yang menjadi data dalam penelitian ini dilihat dari Kolmogorof-Smirnov yang menunjukkan bahwa jawaban responden terdistribusi secara normal.
3. Hasil regresi secara parsial menunjukkan bahwa variabel Audit Operasional secara statistik  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $6.468 > 1.692$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Peranan audit operasional berpengaruh signifikan terhadap efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan UGD.
4. Nilai R Square dari penelitian ini adalah sebesar 0.559 atau 55.9% yang berarti bahwa variasi atau perubahan variabel dependen (Efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan UGD) mampu dijelaskan oleh variasi atau perubahan variabel independen (Peranan Audit Operasional) sebesar .559 atau 55.9%.

Liyanti (2017:67) menyatakan bahwa lingkungan pengendalian dan informasi komunikasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan sedangkan penilain resiko, aktivitas pengendalian, pemantaun tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Kejelasan peran tidak berpengaruh terhadap hubungan antara pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Kejelasan peran dalam penelitian ini bukanlah variabel moderasi karena variabel interaksi antara pengendalian internal dan kejelasan peran tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Aprilia (2016:14) menyatakan bahwa analisis deskriptif dari tanggapan responden yang dikategorikan menjadi sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi:

- a. Audit Operasional pada Hotel Inna Bali memiliki kategori sangat tinggi. Artinya semakin tinggi tanggapan responden terhadap perhatian auditor pada hasil audit, maka tindak lanjut dari hasil audit yang diberikan akan berdampak positif terhadap perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
- b. Pengendalian Internal pada Hotel Inna Bali memiliki kategori sangat tinggi. Artinya semakin tinggi tanggapan responden terhadap pengendalian internal, maka hasil rekomendasi yang diberikan oleh auditor dalam pelaksanaan kegiatan audit, akan dievaluasi dan ditangani untuk mendapatkan perbaikan. Perbaikan atas rekomendasi tersebut juga dipantau oleh pihak manajemen sehingga pelaksanaan perbaikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan demi terwujudnya kinerja perusahaan yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal berdampak positif dalam meningkatkan kinerja perusahaan.
- c. Kinerja Perusahaan pada Hotel Inna Bali memiliki kategori tinggi. Artinya semakin tinggi tanggapan responden terhadap kinerja perusahaan, maka perusahaan selalu berupaya dalam melakukan peningkatan pendapatan, kualitas dan mutu, serta waktu pelayanan.
- d. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan diketahui bahwa Audit Operasional dan Pengendalian Internal memiliki pengaruh secara positif yang signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Hotel Inna Bali.
- e. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial, diperoleh bahwa Audit Operasional secara parsial berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap Kinerja Perusahaan di Hotel Inna Bali yang artinya semakin efektif Audit Operasional maka Kinerja Perusahaan di Hotel Inna Bali akan semakin baik.

- f. Pengendalian Internal secara parsial berpengaruh dengan arah positif terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Hotel Inna Bali yang artinya semakin efektif Pengendalian Internal yang diterapkan maka Kinerja Perusahaan pada Hotel Inna Bali akan semakin baik.

Aji (2011:32) menyatakan bahwa menggunakan sistem informasi manajemen memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan surat ijin usaha perdagangan (SIUP). Dengan kata lain terjadinya perubahan sistem informasi manajemen semakin baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang semakin baik.

Fionita (2015:8) menyatakan bahwa Kepemilikan Manajemen Sumber Daya Manusia dengan moderasi sistem informasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan kompetitif. Hal ini menunjukkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia dengan sistem informasi manajemen mampu meningkatkan keunggulan kompetitif dari UKM. Sistem Elektronik dalam pengelolaan UKM terbukti berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Keunggulan Kompetitif dari UKM. Sistem pemrosesan transaksi yang baik memaksimalkan kesejahteraan UKM melalui peningkatan Keunggulan Kompetitif. Hasil penilaian pengaruh Sistem Elektronik dengan moderasi sistem informasi organisasi terhadap Keunggulan Kompetitif dalam penelitian ini juga dapat dijadikan alat evaluasi oleh pemerintah daerah untuk mendukung UKM dengan teknologi yang memadai. Sistem Distribusi terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap Keunggulan Kompetitif dengan moderasi sistem informasi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem distribusi yang baik akan berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif UKM.

Tadeko (2016:10) menyatakan bahwa secara umum kegiatan pengendalian pada SKPD Kabupaten Banggai menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan pula pada pengaruh kegiatan pengendalian terhadap kualitas pelayanan yang positif dan signifikan. Seperti diperoleh dari hasil uji parsial di mana nilai thitung variabel kegiatan pengendalian adalah sebesar 2,208 dan tingkat signifikansi sebesar 0,030

atau nilai  $\text{sig } t < 0,05$ . Kegiatan pengendalian yang baik berarti kegiatan pengendalian mengutamakan pelaksanaannya pada kegiatan pokok instansi, yaitu pelayanan. Kegiatan pengendalian juga berada pada keseimbangan antara pengendalian deteksi dan pengendalian preventif (BPKP, 2008: 5). Dengan adanya keseimbangan tersebut dapat menciptakan kelancaran dalam kegiatan pelayanan publik.

Alsehri (2018:3) menyatakan bahwa :

1. Kualitas Audit berkontribusi untuk meningkatkan kinerja keselamatan dan mengurangi jumlah audit berlebihan yang dilakukan di antara mitra organisasi dan maskapai.
2. Mempromosikan prinsip audit dan menekankan manajemen operasional dan sistem kontrol.
3. Studi ini menunjukkan bahwa sekitar 84% industri penerbangan menyetujui pentingnya kualitas audit dalam industri penerbangan. Semakin banyak audit yang dilakukan semakin sukses dibandingkan dengan dekade sebelumnya. Semua sepakat bahwa CAA harus terlibat dalam membantu maskapai dengan melakukan lebih banyak audit dan pengawasan yang sebanding dengan ukuran dan kemampuan kompleks perusahaan.

Nurlis dan Yadiyati (2017:118) menyatakan bahwa efektivitas pengendalian internal secara positif mempengaruhi kualitas pelaporan keuangan. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 8 tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Institusi, pemerintah mewajibkan setiap entitas pelaporan dan akuntansi untuk melaksanakan Sistem Pengendalian Internal sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait. Kewajiban penerapan SPI di setiap entitas pelaporan dan akuntansi dikonfirmasi dengan penerbitan PP No. 60/2008 yang secara eksplisit mengatur apa yang disebut Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) yang secara konseptual merujuk pada definisi pengendalian internal menurut COSO . Namun, hasil pemeriksaan Pengendalian Internal LKPD di seluruh Indonesia pada tahun 2016 menunjukkan

bahwa kelemahan Pengendalian Internal mendapat porsi tertinggi dari 6.150 kasus (51%) dari 12.166 masalah yang ditemukan. Masalah kelemahan sistem pengendalian internal umumnya terjadi karena pejabat / pejabat yang bertanggung jawab atas lalai dan tidak memadai dalam mematuhi dan memahami ketentuan yang berlaku, tidak optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, lemah dalam pengawasan dan kontrol, kurangnya koordinasi antara pejabat terkait, memiliki belum membuat kebijakan / prosedur untuk kegiatan operasional, dan belum menindaklanjuti rekomendasi BPK dari hasil audit tahun sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa sistem kontrol internal yang telah ditetapkan baik-baik saja, tetapi belum diterapkan secara efektif. Hal ini menyebabkan kualitas pelaporan keuangan yang dihasilkan belum memuaskan.

Ensor & Alinizi (2014:16) menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi staf di Universitas Tabuk tentang teknologi informasi berada pada tingkat tinggi. Kegunaan peringkat pertama, diikuti oleh dimensi perangkat lunak, diikuti oleh dimensi keamanan, dan dimensi perangkat keras datang terakhir. Apa yang menjelaskan hasil ini adalah bahwa ketersediaan dimensi sistem teknologi informasi di Universitas Tabuk akan meningkatkan pemanfaatan modern sistem informasi untuk memfasilitasi prosedur administrasi, meningkatkan efisiensi di antara karyawan, meningkatkan output, dan menghemat waktu dan uang. Hal ini dapat dicapai melalui ketersediaan peralatan dan perangkat keras yang diperlukan untuk penerapan konsep ini termasuk penyediaan spesialis, infrastruktur TI yang dibutuhkan, berkualifikasi sumber daya manusia, rencana strategis yang jelas, database yang luas dan siap yang berkontribusi untuk meningkatkan desain struktur organisasi. Integrasi sistem ini ditujukan untuk pemahaman yang lebih dalam dan interpretasi informasi manajemen yang lebih baik, yang memastikan integrasi dan menghilangkan kontradiksi antara informasi yang diperoleh by pengambil keputusan dari sumber eksternal dan yang diperoleh dari sumber internal, dan menyediakan organisasi dengan metode yang memungkinkannya

untuk menggambar rencana yang diperlukan untuk memperkuat metode komunikasi administratif untuk mencapai tujuan primer dan sekunder melalui penggunaan sumber daya manusia dan informasi. Hasil ini sesuai dengan hasil (Yousif, 2010), yang temuannya menunjukkan bahwa persepsi karyawan di unit Teknologi Informasi dan Komunikasi tentang karakteristik teknologi informasi berada pada tingkat tinggi, dan juga sesuai dengan (Haidari, 2008) yang menunjukkan bahwa tingkat penggunaan sistem informasi manajemen terkomputerisasi berada di atas rata-rata.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sub-variabel berikut (perangkat keras, perangkat lunak, keamanan, dan kegunaan) berdampak pada kualitas layanan yang diberikan di Universitas Tabuk di Kerajaan Arab Saudi. Kegunaan menduduki peringkat pertama dan menafsirkan 31% dari varians dalam variabel dependen, diikuti oleh perangkat keras yang diinterpretasikan dengan usability 40,7% dari varians dalam variabel dependen, diikuti oleh perangkat lunak yang ditafsirkan dengan dua dimensi sebelumnya 45% dari varians dalam variabel dependen, dan akhirnya datang dalam keamanan yang ditafsirkan dengan semua variabel sebelumnya 46,9% dari varians dalam kualitas layanan yang diberikan di Universitas Tabuk di Kerajaan Arab Saudi sebagai variabel dependen.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sub-variabel berikut (perangkat keras, perangkat lunak, keamanan, dan kegunaan) memiliki dampak pada bukti fisik nyata sebagai dimensi kualitas layanan yang diberikan di Universitas Tabuk di Kerajaan Arab Saudi. Kegunaan menduduki peringkat pertama dan ditafsirkan 32,1% dari varians dalam variabel dependen, diikuti oleh perangkat keras yang ditafsirkan dengan usability 40,2% dari varians dalam variabel dependen, diikuti oleh perangkat lunak yang ditafsirkan dengan dua dimensi sebelumnya 45,4% dari varians dalam variabel dependen, dan akhirnya datang dalam keamanan yang ditafsirkan dengan semua variabel sebelumnya 46,6% dari varians dalam kualitas layanan yang diberikan di Universitas Tabuk di Kerajaan Arab Saudi sebagai variabel dependen.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi ( $\alpha \leq 0,05$ ) dalam persepsi anggota sampel tentang dimensi teknik TI yang dikaitkan dengan variabel pribadi dan fungsional untuk pekerja di Universitas Tabuk (akademik). kualifikasi, pengalaman profesional, usia). Yang menjelaskan temuan ini adalah bahwa semakin banyak usia pekerja maka dia akan lebih berkomitmen untuk menggunakan teknik teknologi informasi karena orang tua lebih berpengalaman dan berpengetahuan daripada orang muda; mereka menyadari manfaat yang timbul dari pemanfaatan teknologi informasi yang membantu untuk memulai kreativitas di tempat kerja dan keunggulan dalam kinerja. Apa yang menjelaskan hasil ini juga bahwa pengalaman karyawan lama menghasilkan pengetahuan mereka tentang kebijakan dan tujuan organisasi dalam di mana mereka bekerja, maka mereka menjadi lebih akrab dengan manfaat pekerjaan yang berkontribusi pada pencocokan tujuan dan nilai-nilai mereka dengan orang-orang dari organisasi, dan perasaan dan gairah mereka berhubungan dengan pekerjaan selama masa kerja mereka, dan ini meningkatkan tingkat pemanfaatan TI mereka. Hal ini dapat selanjutnya dijelaskan oleh fakta bahwa individu yang lebih berkualitas secara akademis memiliki kemampuan lebih besar untuk menilai elemen positif di tempat kerja dan meningkatkan posisi karier mereka, dan memiliki tingkat tanggung jawab, kesetiaan, dan alur kerja yang baik. Ini menambah gagasan bahwa karyawan dengan kualifikasi akademik tinggi biasanya dapat memilih organisasi yang mereka yakini akan memenuhi keinginan dan aspirasi, yang meningkatkan tingkat pemanfaatan TI.



## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Pengertian Audit**

Auditing adalah pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi itu dengan kriteria yang telah ditetapkan. Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen. (Arens, Elder & Beasley 2012:24)

Auditing adalah dapat dikemukakan suatu pemeriksaan yang dapat dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan pembukuan dan bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai suatu kewajaran laporan keuangan tersebut. (Agoes 2012:3)

### **2.2.2. Audit Operasional (Operational Audit)**

Audit operasional merupakan audit yang dilakukan atas pelaksanaan prosedur operasi dan metode suatu organisasi yang bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi operasi tersebut. Hasil dari audit ini diharapkan pemeriksa dapat memberikan sejumlah rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan operasi perusahaan. Pada praktiknya, pemeriksa operasional cenderung memberikan saran untuk memperbaiki prestasi kerja dibandingkan dengan melaporkan prestasi kerja di saat ini. Audit operasional ini memiliki ruang lingkup yang lebih luas dari audit laporan keuangan dan tidak hanya terbatas pada akuntansi saja, tetapi juga meliputi evaluasi dari struktur organisasi, operasi komputer, metode produksi, pemasaran, dan area lainnya. Kini, audit operasional lebih dikenal oleh masyarakat sebagai konsultasi manajemen daripada arti audit itu sendiri. (Arens, Elder & Beasley 2012:32).

## 1. Jenis – Jenis Audit Operasional

(Arens, Elder & Beasley 2012:843) Audit operasional terbagi menjadi tiga, yaitu :

### 1. *Functional Audits* (Audit Fungsional)

Audit fungsional berhubungan dengan satu atau lebih fungsi di dalam organisasi. Audit fungsional memiliki keuntungan bagi pemeriksa untuk mendapatkan keahlian khusus karena mereka akan menghabiskan sebagian besar waktunya untuk memeriksa fungsi tertentu. Kelemahan audit fungsional adalah gagal untuk mengevaluasi fungsi-fungsi lain yang berhubungan.

### 2. *Organizational Audit* (Audit Organisasi)

Audit organisasi berhubungan dengan seluruh unit organisasi, seperti departemen, cabang, atau anak perusahaan. Audit organisasi menekankan pada bagaimana efisien dan efektif hubungan fungsi-fungsi tersebut. Rencana organisasi dan metode untuk mengoordinasikan aktivitas-aktivitas menjadi penting untuk audit jenis ini.

### 3. *Special Assignments* (Penugasan Khusus)

Dalam audit yang berupa penugasan khusus muncul dari permintaan manajemen untuk berbagai macam audit, seperti menentukan penyebab sistem IT yang tidak efektif, memeriksa kemungkinan kecurangan dalam suatu divisi, dan membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya dalam memproduksi produk.

## 2. Tujuan Audit Operasional

Mulyadi (2013:32) menyatakan bahwa tujuan audit operasional adalah untuk :

- a. Mengevaluasi Kinerja
- b. Mengidentifikasi kesempatan untuk peningkatan
- c. Membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut

### **3. Manfaat audit Operasional**

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:96) Audit operasional dapat memberikan manfaat melalui beberapa cara sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya antara lain alternative solusi perbaikannya
2. Menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya
3. Menemukan peluang untuk meningkatkan pendapatan
4. Mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan dan prosedur organisasi yang belum ditentukan
5. Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi
6. Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi
7. Melaksanakan pemeriksaan atas kinerja, individu dan unit organisasi
8. Menelaah ketaatan / kepatuhan terhadap ketentuan hukum tujuan organisasi, sasaran, kebijakan dan prosedur
9. Menguji adanya tindakan – tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan, atau ketidaksesuaian lainnya
10. Menilai sistem informasi manajemen dan sistem pengendalian
11. Menyediakan media komunikasi antara level operator dan manajemen
12. Memberikan penilaian yang independen dan objektif atas suatu operasi

### **4. Tahap Audit Operasional**

Tahap audit operasional menurut IBK. Bayangkara (2013:10) sebagai berikut:

#### **1. Audit Pendahuluan**

Audit pendahuluan diawali dengan pengenalan antara pihak auditor dengan organisasi auditee. Pertemuan ini juga bertujuan untuk mengkonfirmasi scope audit, mendiskusikan rencana audit dan penggalan informasi umum tentang organisasi audit, objek yang akan diaudit, mengenal lebih lanjut kondisi

perusahaan dan prosedur yang diterapkan pada proses produksi dan operasi. Pada tahap ini auditor melakukan overview terhadap perusahaan secara umum, produk yang dihasilkan, proses produksi dan operasi yang dijalankan, melakukan peninjauan terhadap pabrik (fasilitas produk), layout pabrik, sistem komputer yang digunakan dan berbagai sumber daya penunjang keberhasilan fungsi ini dalam mencapai tujuannya. Setelah melakukan tahapan audit ini, auditor dapat memperkirakan (menduga) kelemahan-kelemahan yang mungkin terjadi pada fungsi produksi dan operasi perusahaan audit. Hasil pengamatan pada tahapan audit ini dirumuskan ke dalam bentuk tujuan audit sementara yang akan dibahas lebih lanjut pada proses audit berikutnya.

## 2. Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen

Pada tahapan ini auditor melakukan review dan pengujian terhadap beberapa perubahan yang terjadi pada struktur perusahaan, sistem manajemen kualitas, fasilitas yang digunakan dan/atau personalia kunci dalam perusahaan, sejak hasil audit terakhir. Berdasarkan data yang diperoleh pada audit pendahuluan, auditor melakukan penilaian terhadap tujuan utama fungsi produksi dan operasi serta variabel- variabel yang mempengaruhinya. Variabel-variabel ini meliputi berbagai kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan untuk setiap program atau aktivitas, praktik yang sehat, dokumentasi yang memadai dan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dalam menunjang usaha pencapaian tujuan tersebut. Di samping itu, pada tahap ini auditor juga mengidentifikasi dan mengklasifikasikan penyimpangan dan gangguan-gangguan yang mungkin terjadi yang mengakibatkan terhambatnya pencapaian tujuan produksi dan operasi. Review terhadap hasil audit terdahulu juga dilakukan untuk menentukan berbagai tindakan korektif yang harus diambil. Berdasarkan review dan hasil pengujian yang dilakukan pada tahap ini, auditor mendapat keyakinan tentang dapat diperolehnya data yang cukup dan kompeten serta tidak terhambatnya akses untuk melakukan pengamatan yang lebih dalam terhadap tujuan audit sementara yang telah ditetapkan pada tahapan audit

sebelumnya. Dengan menghubungkan permasalahan yang dirumuskan dalam bentuk tujuan audit sementara dan ketersediaan data serta akses untuk mendapatkannya. Auditor dapat menetapkan tujuan audit yang sesungguhnya yang akan dialami pada audit lanjutan.

### 3. Audit Lanjutan (Terinci)

Pada tahap ini auditor melakukan audit yang lebih dalam dan pengembangan temuan terhadap fasilitas, prosedur, catatan-catatan yang berkaitan dengan produksi dan operasi. Konfirmasi kepada pihak perusahaan selama audit dilakukan untuk mendapatkan penjelasan dari pejabat yang berwenang tentang adanya hal-hal yang merupakan kelemahan yang ditemukan auditor. Disamping itu, analisis terhadap hubungan kapabilitas potensial yang dimiliki dan utilisasi kapabilitas tersebut di dalam perusahaan sangat penting dalam proses audit. Untuk mendapatkan informasi yang lengkap, relevan dan dapat dipercaya, auditor menggunakan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada berbagai pihak yang berwenang dan berkompeten berkaitan dengan masalah yang diaudit. Dalam wawancara yang dilakukan, auditor harus menyoroti keseluruhan dan ketidaksesuaian yang ditemukan dan menilai tindakan-tindakan korektif yang telah dilakukan.

### 4. Pelaporan

Hasil dari keseluruhan tahapan audit sebelumnya yang telah diringkaskan dalam kertas kerja audit (KKA), merupakan dasar dalam membuat kesimpulan dan rumusan rekomendasi yang akan diberikan auditor sebagai alternatif solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih ditemukan. Pelaporan menyangkut penyajian hasil audit kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil audit tersebut. Laporan audit disajikan dengan format sebagai berikut :

#### I. Informasi Latar Belakang

Menyajikan gambaran umum fungsi produksi dan operasi dari perusahaan yang diaudit, tujuan dan strategi pencapaiannya serta ketersediaan sumber daya yang mendukung keberhasilan implementasi strategi tersebut.

II. Kesimpulan Audit dan Ringkasan Temuan Audit Menyajikan kesimpulan atas hasil audit yang telah dilakukan auditor dan ringkasan temuan audit sebagai pendukung kesimpulan yang dibuat.

III. Rumusan Rekomendasi Menyajikan rekomendasi yang diajukan auditor sebagai alternatif solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih terjadi. Rekomendasi harus didukung hasil analisis dan menjelaskan manfaat yang diperoleh jika rekomendasi ini diterapkan serta dampak negatif yang mungkin terjadi di masa depan jika rekomendasi ini tidak diterapkan.

#### IV. Ruang Lingkup Audit

Ruang lingkup audit menjelaskan tentang cakupan (luas) audit yang dilakukan, sesuai dengan penugasan yang diterima (disepakati) dengan pemberi tugas audit.

#### 5. Tindak Lanjut

Rekomendasi yang disajikan auditor dalam laporannya merupakan alternatif perbaikan yang ditawarkan untuk meningkatkan berbagai kelemahan (kekurangan) yang masih terjadi pada perusahaan. Tindak lanjut (perbaikan) yang dilakukan merupakan bentuk komitmen manajemen untuk menjadikan organisasinya menjadi lebih baik dari yang sebelumnya. Dalam rangka perbaikan ini auditor mendampingi manajemen dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan program-program perbaikan yang dilakukan agar dapat mencapai tujuannya efektif dan efisien”.

### **2.2.3. Pengendalian Internal**

Pengertian pengendalian internal adalah meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan kenadalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Mulyadi (2013:164)

#### **1. Unsur Sistem Pengendalian Internal**

Unsur-unsur sistem pengendalian intern (Mulyadi 2016:130)

adalah sebagai berikut:

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas. Struktur organisasi merupakan kerangka (framework) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Pembagian tanggung jawab fungsional dalam organisasi ini didasarkan fungsi operasi yang memilih wewenang untuk melaksanakan suatu kegiatan harus terpisah dari fungsi akuntansi yang memiliki wewenang untuk mencatat peristiwa keuangan perusahaan.
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatat yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya. Dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi.
3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi. Adapun cara-cara yang umumnya ditempuh oleh fungsi setiap perusahaan dalam menciptakan praktek yang sehat adalah:
  - a. Penggunaan formulir bernomor urut tercetak yang pemakaiannya harus dipertanggung jawabkan oleh yang berwenang.

- b. Pemeriksaan mendadak (suprised audit). Hal ini akan mendorong karyawan melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
  - c. Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi, tanpa ada campur tangan dari orang atau satu unit organisasi lain.
  - d. Perputaran jabatan (job rotation). Perputaran jabatan yang diadakan secara rutin akan dapat menjaga independensi pejabat dalam melaksanakan tugasnya, sehingga persekongkolan diantara mereka dapat dihindari.
  - e. Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak. Selama cuti, jabatan karyawan yang bersangkutan digantikan untuk sementara oleh pejabat ini, sehingga seandainya terjadi kecurangan dalam departemen yang bersangkutan, diharapkan dapat diungkapkan oleh pejabat yang menggantikan untuk sementara tersebut.
  - f. Secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya. Untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan catatan akuntansinya, secara periodik harus diadakan pencocokan atau rekonsiliasi antara kekayaan secara fisik dengan catatan akuntansi yang bersangkutan dengan kekayaan tersebut.
  - g. Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektifitas unsur-unsur sistem pengendalian yang lain. Unit organisasi ini disebut satuan pengawas intern atau staf pemeriksaan intern. Adanya satuan pengawas intern dalam perusahaan akan menjamin efektifitas unsurunsur sistem pengendalian intern, sehingga kekayaan perusahaan akan terjamin keamanannya dan data akuntansi akan terjamin ketelitian dan keandalannya.
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya. Bagaimanapun baiknya struktur organisasi, sistem otoritas dan prosedur pencatatan serta berbagai cara yang diciptakan untuk mendorong praktik yang sehat, semuanya sangat tergantung kepada manusia yang melaksanakannya.



Sedangkan unsur – unsur atau komponen pengendalian internal menurut COSO (2013:14) adalah :

#### 1. Lingkungan Pengendalian (Control Environment)

Lingkungan pengendalian menciptakan suasana pengendalian dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran personal organisasi tentang pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan landasan untuk semua komponen pengendalian internal yang membentuk disiplin dan struktur. Berdasarkan rumusan COSO, bahwa lingkungan pengendalian didefinisikan sebagai seperangkat standar, proses, dan struktur yang memberikan dasar untuk melaksanakan pengendalian internal di seluruh organisasi. Selanjutnya, COSO menyatakan, bahwa terdapat lima prinsip yang harus ditegakkan atau dijalankan dalam organisasi untuk mendukung lingkungan pengendalian agar dapat terwujud dengan baik, yaitu:

- a. Organisasi yang terdiri dari dewan direksi, manajemen, dan personil lainnya menunjukkan komitmen terhadap integritas dan nilai-nilai etika.
- b. Dewan direksi menunjukkan independensi dari manajemen dan dalam mengawasi pengembangan dan kinerja pengendalian internal.
- c. Manajemen dengan pengawasan dewan direksi menetapkan struktur, jalur pelaporan, wewenang-wewenang dan tanggung jawab dalam mengejar tujuan.
- d. Organisasi menunjukkan komitmen untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan individu yang kompetensi sejalan dengan tujuan.
- e. Organisasi meyakinkan individu bertanggung jawab atas tugas dan tanggung jawab pengendalian internal mereka dalam mengejar tujuan.

#### 2. Penilaian Risiko (Risk Assessment)

Menurut COSO, penilaian risiko melibatkan proses yang dinamis dan interaktif untuk mengidentifikasi dan menilai risiko terhadap pencapaian tujuan. Risiko itu sendiri dipahami sebagai suatu kemungkinan bahwa suatu

peristiwa akan terjadi dan mempengaruhi pencapaian tujuan entitas, dan risiko terhadap pencapaian seluruh tujuan dari entitas ini dianggap relatif terhadap toleransi risiko yang ditetapkan. Oleh karena itu, penilaian risiko membentuk dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola oleh organisasi. Prinsip-prinsip yang mendukung penilaian risiko menurut COSO sebagai berikut:

- a. Organisasi menetapkan tujuan dengan kejelasan yang cukup untuk memungkinkan identifikasi dan penilaian risiko yang berkaitan dengan tujuan.
  - b. Organisasi mengidentifikasi risiko terhadap pencapaian tujuan di seluruh entitas dan analisis risiko sebagai dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola.
  - c. Organisasi mempertimbangkan potensi kecurangan dalam menilai risiko terhadap pencapaian tujuan.
  - d. Organisasi mengidentifikasi dan menilai perubahan yang signifikan dapat mempengaruhi sistem pengendalian internal.
3. Aktivitas Pengendalian (Control Activities)

Menurut COSO, aktivitas pengendalian adalah tindakan-tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang membantu memastikan bahwa arahan manajemen untuk mengurangi risiko terhadap pencapaian tujuan dilakukan. Aktivitas pengendalian dilakukan pada semua tingkat entitas, pada berbagai tahap dalam proses bisnis, dan atas lingkungan teknologi. Aktivitas pengendalian memiliki berbagai macam tujuan dan diterapkan dalam berbagai tindakan dan fungsi organisasi. Aktivitas pengendalian meliputi kegiatan yang berbeda, seperti: otorisasi, verifikasi, rekonsiliasi, analisis, prestasi kerja, menjaga keamanan harta perusahaan dan pemisahan fungsi. COSO menegaskan mengenai prinsip-prinsip dalam organisasi yang mendukung aktivitas pengendalian yaitu sebagai berikut:

- a. Organisasi memilih dan mengembangkan aktivitas pengendalian yang berkontribusi terhadap mitigasi risiko pencapaian sasaran pada tahap yang dapat diterima.
  - b. Organisasi memilih dan mengembangkan aktivitas pengendalian umum atas teknologi untuk mendukung tercapainya tujuan.
  - c. Organisasi menyebarkan aktivitas pengendalian melalui kebijakan-kebijakan yang menetapkan apa yang diharapkan, dan prosedur-prosedur yang menempatkan kebijakan-kebijakan ke dalam tindakan.
4. Informasi Dan Komunikasi (Information And Communication)

COSO menjelaskan bahwa informasi sangat penting bagi setiap entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal guna mendukung pencapaian tujuan-tujuannya. Informasi yang diperlukan manajemen adalah informasi yang relevan dan berkualitas baik yang berasal dari sumber internal maupun eksternal dan informasi yang digunakan untuk mendukung fungsi komponen-komponen lain pengendalian internal. Informasi diperoleh ataupun dihasilkan melalui proses komunikasi antar pihak internal maupun eksternal yang dilakukan secara terus-menerus, berulang, dan berbagi. Kebanyakan organisasi membangun suatu sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang andal, relevan dan tepat waktu. Ada 3 prinsip yang mendukung komponen informasi dan komunikasi dalam pengendalian internal menurut COSO, yaitu:

- a. Organisasi memperoleh atau menghasilkan dan menggunakan informasi yang berkualitas dan yang relevan untuk mendukung fungsi pengendalian internal.
- b. Organisasi secara internal mengkomunikasikan informasi, termasuk tujuan dan tanggung jawab untuk pengendalian internal dalam rangka mendukung fungsi pengendalian internal.
- c. Organisasi berkomunikasi dengan pihak internal mengenai hal-hal yang mempengaruhi fungsi pengendalian internal.

## 5. Aktivitas Pemantauan (Monitoring Activities)

Aktivitas pemantauan menurut COSO merupakan kegiatan evaluasi dengan beberapa bentuk apakah yang sifatnya berkelanjutan, terpisah maupun kombinasi keduanya yang digunakan untuk memastikan apakah masing-masing dari kelima komponen pengendalian internal mempengaruhi fungsi fungsi dalam setiap komponen, ada dan berfungsi. Evaluasi berkesinambungan ,(terus menerus) dibangun ke dalam proses bisnis pada tingkat yang berbeda dari entitas menyajikanyajikan informasi yang tepat waktu. Evaluasi terpisah dilakukan secara periodik, akan bervariasi dalam lingkup dan frekuensi tergantung pada penilaian risiko, efektifitas evaluasi yang sedang berlangsung, bahan pertimbangan manajemen lainnya. Temuan-temuan dievaluasi terhadap kriteria yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan, lembaga-lembaga pembuat standar yang diakui atau manajemen dan dewan direksi, dan kekurangan kekurangan yang ditemukan dikomunikasikan kepada manajemen dan dewan direksi. Kegiatan pemantauan meliputi proses penilaian kualitas kinerja pengendalian internal sepanjang waktu, dan memastikan apakah semuanya dijalankan seperti yang diinginkan serta apakah telah disesuaikan dengan perubahan keadaan. Pemantauan seharusnya dilakukan oleh personal yang semestinya melakukan pekerjaan tersebut, baik pada tahap desain maupun pengoperasian pengendalian pada waktu yang tepat, guna menentukan apakah pengendalian internal Beroperasi sebagaimana yang diharapkan dan untuk menentukan apakah pengendalian internal tersebut telah disesuaikan dengan perubahan keadaan yang selalu dinamis. Secara singkat dapat dikatakan bahwa pemantauan dilakukan untuk memberikan keyakinan apakah pengendalian internal telah dilakukan secara memadai atau tidak. Dari hasil pemantauan tersebut dapat ditemukan kelemahan dan kekurangan pengendalian sehingga dapat diusulkan pengendalian yang lebih baik.

## **2. Tujuan Pengendalian Intern**

Tujuan pengendalian intern (Mulyadi 2016:129) yaitu:

1. Menjaga keamanan harta milik suatu organisasi Manajemen memerlukan informasi yang teliti dapat dipercaya dan tepat pada waktunya untuk mengolah kegiatan-kegiatan perusahaan.
2. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi Pengawasan yang memadai diperlukan untuk melindungi barang-barang atau harta milik perusahaan yang mungkin hilang karena dicuri, disalahgunakan, rusak karena kecelakaan atau musibah dan sebab-sebab lain yang dapat merugikan perusahaan.
3. Mendorong efisiensi kerja atau operasional perusahaan Mekanisme pengawasan atau pengendalian intern yang diasosiasikan dengan para personil dan kegiatannya, dimaksudkan untuk mencegah atau menghindari terjadinya berbagai peristiwa dan keadaan yang berakibat timbulnya unefisiensi operasi manajemen.
4. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen Kebijakan pelaksanaan peraturan dan prosedur-prosedur pelaksanaan itu ditetapkan oleh manajemen sebagai alat untuk mencapai tujuan yang telah dicanangkan. Sistem pengadilan intern beserta mekanismenya diciptakan untuk manajemen bahwa semua kebijakan, peraturan dan prosedurprosedur yang ditetapkan itu selalu dipatuhi oleh perusahaan.

### **2.2.4. Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen atau SIM adalah suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. (McLeod and Schell dalam Zakiyudin:2011)

## 1. Tugas dan Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Tugas dan fungsi sistem informasi manajemen (Jondhy 2013) terdiri atas:

1. Tugas sistem informasi manajemen
  - a. Pengumpulan Data Bagian pengumpul data bertugas untuk mengumpulkan data baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Pihak dalam perusahaan yang menjalankan tugas ini diambil dari seluruh unit kerja yang ada dalam organisasi, sehingga setiap unit kerja terwakili dalam SIM.
  - b. Penyimpanan Data Data yang telah terkumpul selanjutnya disimpan untuk segera diproses atau ditunda pemrosesannya, tergantung kebutuhan para manajer.
  - c. Pemrosesan data dapat dilakukan oleh satu atau beberapa ahl. Bila datanya terlalu banyak, jasa dari tenaga-tenaga pengumpul dan insidental dapat dimanfaatkan. Bagian inilah yang membuat data itu berubah bentuk menjadi informasi yang disesuaikan dengan permintaan manajer.
  - d. Pemrogram Data Setiap komputer memiliki bahasanya sendiri-sendiri. Agar komputer dapat melaksanakan tugasnya, maka perintah-perintah terhadap data yang terkumpul harus diubah terlebih dahulu sesuai dengan bahasa yang digunakan. Pekerjaan inilah yang disebut memprogram, yang biasa dilakukan oleh orang-orang yang ahli di bidang komputer
2. Fungsi sistem informasi manajemen
  - a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.
  - b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
  - c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
  - d. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
  - e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.

- f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
- h. Mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.
- i. Mengolah dokumen-dokumen transaksi yang terjadi.

### **2.2.5. Jasa**

Jasa merupakan suatu aktifitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik. (Kotler & Keller 2012:14)

### **2.2.6. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sifat atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. (Goetsch dan Davis 2010:36)

Zeithaml (2011:41) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

4. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak;
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko;
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan;
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

### **Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2012:178) adanya faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan salah satu karakteristik unik jasa/layanan adalah inseparability (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi :
  - a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan
  - b. Cara berpakaian karyawan yang kurang sesuai konteks
  - c. Tutur kata karyawan kurang sopan bahkan menyebalkan
  - d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan
  - e. Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang “angker”



2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain :
  - a. Upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam suatu perusahaan)
  - b. Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi
  - c. Tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi
  - d. Motivasi kerja karyawan rendah
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai Karyawan front line merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan operator telepon dan satpam bisa jadi memberikan kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa. Agar para karyawan front line mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan (perkakas, material, pakaian seragam), pelatihan keterampilan maupun informasi (misalnya, prosedur operasi).
4. Gap komunikasi, bila terjadi Gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa :
  - a. Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
  - b. Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan.
  - c. Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.
  - d. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan atau saran pelanggan.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam. Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia layanan dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan layanan spesifik yang mereka terima.
6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan bila terlampau banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan. Selain itu, pelanggan juga bisa bingung membedakan variasi penawaran layanan, baik dari segi fitur, keunggulan, maupun tingkat kualitasnya.
7. Visi bisnis jangka pendek (misalnya orientasi pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dll) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

### **2.3. Pengaruh Antar Variable**

#### **2.3.1. Pengaruh Audit Operasional dan Kualitas Pelayanan Jasa**

Hubungan Audit Operasional atas Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat dengan Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Kegiatan pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat memerlukan pengelolaan yang baik dan harus senantiasa meningkatkan pelayanannya, karena pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat merupakan suatu tindakan penanganan keselamatan nyawa dengan ancaman kematian (Gawat Darurat) dan juga merupakan suatu penghasilan bagi rumah sakit. Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai tujuan untuk memperoleh laba yang optimal agar kelangsungan hidup perusahaan dapat berlangsung dengan waktu yang tidak terbatas dan disertai dengan pertumbuhan

yang cepat. Hal ini menyebabkan perlunya mengefektifkan setiap fungsi manajerial yang dijalankan berdasarkan aktifitas perusahaan. Untuk itu diperlukan suatu fungsi pengendalian sebagai pengaman yang berarti dapat memberikan peringatan apabila ada suatu kegiatan yang menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan dari perusahaan berupa pemeriksaan operasional. Pelaksanaan pemeriksaan operasional dalam pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat berupa pemeriksaan, pengevaluasian, penelaahan, pendeteksian. Dengan terciptanya efektifitas pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat maka diharapkan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit khususnya dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dapat menjadi pilihan utama Rumah Sakit yang akan didatangi diantara Rumah Sakit lainnya di Dumai. Untuk menentukan apakah dua sampel yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata yang berbeda.

1. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, uji hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi thitung dengan ketentuan:
  - a. Jika signifikansi thitung  $< 0,05$ , maka  $H_a$  diterima
  - b. Jika signifikansi thitung  $> 0,05$ , maka  $H_a$  ditolak
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R$ ) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel-variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen. Begitu juga untuk mengetahui variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel independen dilihat dari koefisien korelasi parsial. Variabel independen yang memiliki koefisien korelasi parsial yang paling besar adalah independen yang paling berpengaruh

terhadap variabel dependen. Diperoleh nilai  $R$  sebesar 0.748 yang berarti bahwa hubungan antara Peranan Audit Operasional dengan Efektifitas dan efisiensi

pelayanan kesehatan UGD mempunyai hubungan yang kuat sebesar 74.8% dikatakan kuat karena angka tersebut di atas 0.5 atau 50%. dan nilai R Square sebesar 0.559 atau 55.9% yang berarti bahwa variasi atau perubahan variabel dependen (Efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan UGD) mampu dijelaskan oleh variasi atau perubahan variabel independen (Peranan Audit Operasional) sebesar 0.559 atau 55.9%. Sedangkan sisanya sebesar 44.1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil penelitian ini menunjukkan Peranan Audit Operasional berpengaruh terhadap Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah kota Dumai. (Fitri Sakinah 2013)

### **2.3.2. Pengaruh Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Jasa**

Tujuan uji homogenitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain, jika tetap maka disebut homogenitas dan jika berbeda disebut heterogenitas. Model regresi yang baik adalah homogenitas atau tidak terjadi heterogenitas. Homogenitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi rank spearman yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Apabila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka persamaan regresi tersebut berarti homogenitas. Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa nilai p seluruh variabel adalah  $> \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi tidak nyata maka terdapat hubungan yang penting secara statistik di antara peubah sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogeny (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterogenitas. (Haris Prasetyo 2013)

### 2.3.3. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan Jasa

Hubungan antara Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan Sistem Informasi, dan Kualitas Informasi dianalisis dengan menguji hipotesis “terdapat hubungan yang erat signifikan antara variabel Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan Sistem Informasi, dan Kualitas Informasi”. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan besarnya angka taraf signifikansi penelitian dengan taraf signifikansi sebesar  $\alpha = 0,05$ . Untuk menginterpretasikan angka korelasi digunakan kriteria sebagai berikut (Jonathan Sarwono, 2007, 22) : a. 0 - 0,25 : Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada) b. > 0,25 - 0,5 : Korelasi cukup kuat c. > 0,5 - 0,75 : Korelasi kuat d. > 0,75 - 1 : Korelasi sangat kuat Dengan demikian interpretasi dari koefisien korelasi antara Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi adalah sebagai berikut :

- a. Koefisien Korelasi antara Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Sistem sebesar 0,723 artinya adalah hubungan antara variabel Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi kuat dan searah. Searah artinya jika Kualitas Sistem Informasi tinggi maka Kualitas Pelayanan Sistem juga tinggi, dan sebaliknya. Hubungan kedua variabel signifikan karena angka signifikansi sebesar  $0,00 < 0,01$ .
- b. Koefisien Korelasi antara Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi sebesar 0,707 artinya adalah hubungan antara variabel Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi kuat dan searah. Searah artinya jika Kualitas Sistem Informasi tinggi maka Kualitas Informasi juga tinggi, dan sebaliknya. Hubungan kedua variabel signifikan karena angka signifikansi sebesar  $0,00 < 0,01$ .
- c. Koefisien Korelasi antara Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Kualitas Informasi sebesar 0,909 artinya adalah hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Kualitas Informasi sangat kuat dan searah.

Searah artinya jika Kualitas Pelayanan Sistem Informasi tinggi maka Kualitas Informasi juga tinggi, dan sebaliknya. Hubungan kedua variabel signifikan karena angka signifikansi sebesar  $0,00 < 0,01$ .

#### 2.4. Pengembangan Hipotesis

H1 : Terdapat pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi

H2 : Terdapat pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi

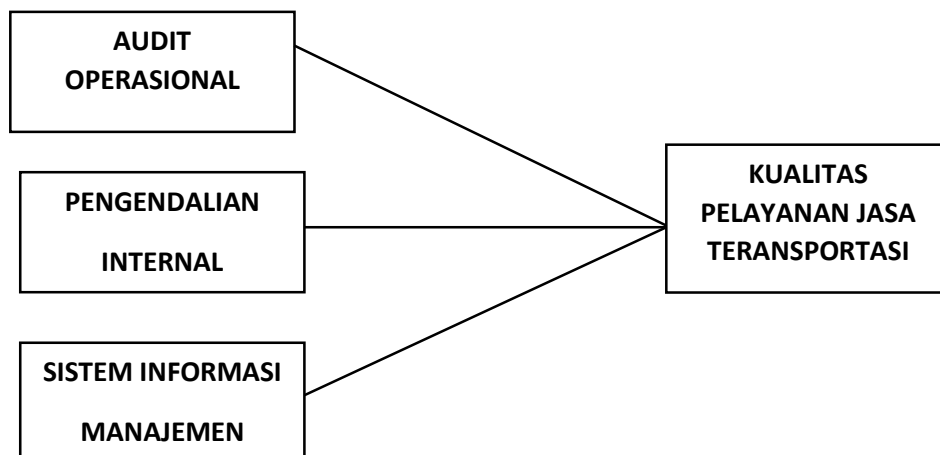
H3 : Terdapat pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi

#### 2.5. Kerangka konseptual

Berdasarkan kajian teori yang telah diuraikan diatas, maka dapat digambarkan bagan konseptual penelitian sebagai berikut :

**Gambar 2.5.**

#### **Kerangka Konseptual**



Gambar 2.5. Audit operasional merupakan audit yang dilakukan atas pelaksanaan prosedur operasi dan metode suatu organisasi yang bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi operasi tersebut. Hasil dari audit ini diharapkan pemeriksa dapat memberikan sejumlah rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan operasi perusahaan. Dari kerangka konseptual diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh serta kendala yang dihadapi kualitas jasa perusahaan apabila audit operasional, pengendalian internal dan sistem informasi manajemen tidak di jalankan sesuai dengan standar operasioal prosedur.