

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP  
EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN IBADAH HAJI  
(STUDI KASUS PT. ANANDA NURUL HAROMAIN)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**MARYAH EL QIBTHIYAH**

**111000391**



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

**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2015**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN IBADAH HAJI (STUDI KASUS PT. ANANDA NURUL HAROMAIN)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) - Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 28 Januari 2015

Maryah El Qibthiyah  
111000391

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN IBADAH HAJI (STUDI KASUS PT. ANANDA NURUL HAROMAIN)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Dr. Nursanita Nasution, SE, ME, Ak dan diketahui oleh Kepala Program Studi Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 22 Januari 2015

Menyetujui,  
Pembimbing

Mengetahui,  
Sekretaris Prodi S1 Akuntansi

Dr. Nursanita Nasution, SE., Ak., ME.

Siti Almurni, SE, M.Ak

## **PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN IBADAH HAJI (STUDI KASUS PT. ANANDA NURUL HAROMAIN)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 28 Januari 2015 dengan nilai **B**

#### **Panitia Ujian Skripsi**

1. ....; Dr. Nursanita Nasution, SE., Ak., ME.  
(Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi)
2. ....; Siti Almurni, SE, M.Ak  
(Sekretaris Program Studi Strata-1 Akuntansi)
3. ....; Dr. Nursanita Nasution, SE., Ak., ME.  
(Pembimbing)
4. ....; Dr. Wiwi Idawati, M.Si, Ak, CA  
(Anggota Penguji)
5. ....; Drs. Hamdani M. Syah, MBA  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahiim...*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk skripsi ini pada waktu yang telah ditetapkan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, sahabatnya yang tak gentar dalam membantu perjuangan beliau dalam menegakkan *dinUllah*, serta kita sebagai ummatnya yang semoga tetap berada dalam lindungan Allah SWT.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih tiada hingga kepada :

1. Bapak H. Agustian Burdah, BSBA, MBA Selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
3. Ibu Dr. Nursanita Nasution, Ak., ME. selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia sekaligus dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Siti Murni, SE., M.Ak. selaku Sekertaris Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Djoni. T selaku dosen metode penelitian yang telah memberikan ilmunya sehingga penulis dapat melanjutkan proposal ini menjadi skripsi.
6. Seluruh dosen dan guru-gurunda yang pernah mengajarkan ilmunya dengan tulus kepada penulis, semoga ilmu tersebut menjadi amal jariyah yang akan terus mengalir layaknya jernih air dalam telaga Kautsar.

7. Kepada orang tua; yang doanya tiada henti, yang tulusnya tiada bisa terganti; Bapak H. Khairuddin Sallu, Lc dan Ibu Hj. Bahirah Patimah. Semoga Allah selalu menjaga dan membalas kebaikan antum dengan kebaikan yang tiada hingga.
8. Untuk seluruh karyawan di PT. Ananda Nurul Haromain yang telah membantu saya melengkapi data-data yang diperlukan selama penelitian.
9. Untuk sahabat seperjuangan di Senat Mahasiswa periode 2012-2013; Iva Fitriani, Dewi Fina Rohmawati, Dyah Ayu Mufti Zakiyyah, Anggita Intan Mentari Kusuma Wardhani, Ajeng Anggita Sona, Eva Nopalina Panjaitan, Eka Saraswati, Dwi Susilowati, Wulan Septi Anggraini, Fivi Aini, Nur Fadlun, dan Abdul Rahman.
10. Untuk keluarga di Senat Mahasiswa; Kak Mukhtar Shiddiq, Kak Guntur Sunaryo, Kak Miranti, Kak Yudo Sulaiman, Kak Bayu Kurniawan, Enda, Muti, Yanti, Tharina, Arif, Citra, Endang, Amel, Hanny dan lainnya yang tak bisa disebutkan satu-satu. Terima kasih ya!
11. Teman-teman terkasih di RMNI Juliana Dwi Asri Pratiwi, Vero, Desi, Kak Disty, Kak Mini, Kak Gety, Kak Nina, Kak Anti dan ukhti-ukhti shalehah lainnya yang namanya tidak dapat disebutkan disini. Semoga ukhuwah tetap terjaga hingga jannah menyapa.
12. Untuk ikhwah fillah sekaligus sahabat pertama hijrah; Komunitas Dakwah @sobat\_loversh dan @tausiyahku; khususnya Teh Nunung Fathur, Ust. Abi Dzikirina, Kak Jefry Akase, Kak Yuli Retno, Evaria Susandi, Vici Putri, Rezna Aprilia, Farwaratih, Mulkan Fauzi, Ridho Yuriansyah, Annisa Nurjannah yang selalu memberi semangat dan doa kepada penulis.
13. Untuk teman-teman satu bimbingan dosen pembimbing; Dyah Ayu Mufti Zakiyyah, Mia Hardianti, Evi Rosyidah, Ryan Agustinus, Hillary Sharon yang telah bekerja sama untuk saling bertukar informasi tentang ketersediaan dosen dan saling menyemangati.
14. Untuk teman-teman 2011 di kelas F; Maria Intan, Dwi Ningsuto, Nurul Afifah, Putri Mulya, Juliana Dwi, Fachria, Yohanes, Hillary Sharon, Nova Kumalaningrum, Ryan Agustinus, Sobri Ibni, Meilinda dan semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terima kasih karena telah kebersamaan sampai akhir.

15. Untuk sahabat-sahabat tersayang; Faradilla Nares Wari, Ikrima Razak dan Jenni Lietarida yang selalu memberikan doa, semangat dan informasi untuk membantu penulis.
16. Dan semua pihak yang namanya tidak dapat penulis satu persatu. Semoga Allah membalas kebaikan kalian. Teima kasih ya!

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diterima penulis untuk membantu menyempurnakan penulisan ini agar dapat lebih bermanfaat dan memperluas ilmu pengetahuan.

*Wallahu Muwafiq Illa Akhwamit Thariq  
Wassalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Jakarta, 28 Januari 2015

**Maryah El Qibthiyah**  
11110039

Maryah El Qibthiyah  
NPK 111000391  
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :  
Dr. Nursanita Nasution, Ak., ME.

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS  
KINERJA PELAYANAN IBADAH HAJI (STUDI KASUS PT. ANANDA  
NURUL HAROMAIN)**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh audit operasional terhadap efektivitas kinerja pelayanan. Penulis mengidentifikasi masalah menjadi tiga hal yaitu tentang pelaksanaan audit operasional perusahaan, efektivitas kinerja pelayanan terhadap jamaah dan pengaruh audit operasional terhadap kinerja pelayanan pada PT. Ananda Nurul Haromain.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif asosiatif dengan pendekatan survey, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang melayani bidang haji, jamaah haji dan juga auditor eksternal dari KAP.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah audit operasional sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja pelayanan. Adapun cara untuk menilai variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) maka analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata – rata atau mean dari setiap variabel. Nilai rata-rata ini didapat dengan cara menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel kemudian dibagi dengan jumlah responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan audit operasional perusahaan termasuk dalam kategori cukup baik. Sedangkan Efektivitas pelayanan jamaah termasuk dalam kategori sangat efektif. Namun, audit operasional pada efektivitas kinerja pelayanan pada PT. Ananda Nurul Haromain memiliki pengaruh sebesar 0.244 dengan nilai sig  $0.236 > 0.05$ . Nilai ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara audit operasional dengan kinerja pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat lemah, karena nilai tersebut dalam kisaran 0.201-0.400.

***Kata Kunci : Audit Operasional, Pelayanan Publik***



Maryah El Qibthiyah  
NPK 111000391  
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :  
Dr. Nursanita Nasution, Ak., ME.

**EFFECT OF OPERATIONAL AUDIT OF THE EFFECTIVENESS OF  
HAJJ'S SERVICE PERFORMANCE (CASE STUDY OF PT. ANANDA  
NURUL HAROMAIN)**

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the effect of operational audit of the effectiveness of service performance. This study identifies the problem into three issues concerning the implementation of the operational audit of the company, the effectiveness of the performance of services to pilgrims and operational audits influence on the performance of the service at PT. Ananda Nurul Haromain.

The method used in this research is descriptive research method associative with survey approach, while the data collection techniques done by distributing questionnaires to the respondents who serve fields Hajj, pilgrims and also the external auditors of the KAP.

The independent variable in this study is the operational audit while the dependent variable is the performance of services. As for how to assess the independent variable (X) and the dependent variable (Y), the analysis is done by calculating the value - average or mean of each variable. The average value is obtained by summing the overall data in each variable and then divided by the number of respondents.

The results of this study indicate that the audit company's operations are included in the category quite well. While the effectiveness of worshipers services are included in the category of very effective. However, operational audit on the effectiveness of service performance at PT. Ananda Nurul Haromain have the effect of 0.244 with sig 0.236 > 0.05. This value indicates that the relationship between the performance of the operational audit services included in the category of very weak, because the value is in the range of 0.201-0.400.

***Keywords: Operational Audit, Public Service***

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PANITIA PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian .....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.1.3. Spesifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.1.5. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Kerangka Teori.....	8
2.3. Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian .....	9
2.4. Audit .....	10
2.4.1. Pengertian Auditing .....	10
2.4.2. Jenis – Jenis Audit.....	11
2.4.3. Audit Operasional .....	13

2.4.3.1.	Pengertian Audit Operasional.....	13
2.4.3.2.	Tujuan Audit Operasional .....	14
2.4.3.3.	Manfaat Audit Operasional .....	15
2.4.3.4.	Karakteristik Audit Operasional .....	16
2.4.3.5.	Jenis – jenis Audit Operasional .....	16
2.4.3.6.	Pelaksana Audit Operasional .....	18
2.4.3.7.	Hal Yang Membatasi Audit Operasional	19
2.4.3.8.	Kualifikasi Audit Operasional .....	20
2.4.3.9.	Tahap Audit Operasional .....	22
2.4.4.	Efektivitas Kinerja .....	25
2.4.4.1.	Pengertian Efektivitas Kinerja .....	25
2.4.4.2.	Faktor Yang Mempengaruhi .....	26
2.4.4.3.	Kriteria-Kriteria Efektivitas Kerja .....	28
2.4.4.4.	Aspek Pengukuran Efektivitas Kerja ...	30
2.4.5.	Pelayanan Publik.....	32
2.4.5.1.	Pengertian Pelayanan Publik .....	32
2.4.5.2.	Standar Pelayanan Publik .....	33
2.4.5.3.	Asas Pelayanan Publik .....	34
2.4.5.4.	Prinsip Pelayanan Publik .....	35
2.4.5.5.	Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	37
2.4.5.6.	Kualitas Pelayanan Publik .....	38
2.4.5.7.	Kendala Dalam Pelayanan Publik.....	39
2.4.5.8.	Kriteria Pelayanan Publik .....	40
2.4.5.9.	Faktor Pengaruh Efektivitas Pelayanan	41
<b>BAB III PROSEDUR PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
3.1.	Objek dan Waktu Penelitian .....	43
3.2.	Strategi dan Metode Penelitian .....	43
3.2.1.	Strategi penelitian .....	43
3.2.2.	Metode Penelitian .....	43
3.2.3.	Tahapan Penelitian .....	44
3.3.	Unit Analisis Penelitian .....	45
3.4.	Populasi dan Sampel .....	45
3.5.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	47

3.6.	Metode Analisis Data .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>52</b>
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	52
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan .....	52
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	53
4.1.3.	Struktur Organisasi Perusahaan .....	54
4.1.4.	Tugas dan Fungsi Organisasi .....	44
4.2.	Produk Pelayanan Perusahaan .....	58
4.3.	Uji Validitas .....	59
4.3.1.	Uji Validitas Instrumen .....	59
4.3.2.	Uji Reabilitas Instrumen .....	62
4.4.	Pembahasan Penelitian .....	63
4.4.1.	Pelaksanaan Audit Operasional .....	63
4.4.2.	Efektivitas Kinerja Pelayanan .....	66
4.4.2.1.	Asas Pelayanan .....	66
4.4.2.2.	Prinsip Pelayanan .....	67
4.4.2.3.	Efektivitas Pelayanan .....	68
4.4.3.	Analisis Peranan Audit Operasional Perusahaan ..	69
4.4.4.	Analisis Efektivitas Kinerja Pelayanan Perusahaan	70
4.4.5.	Analisis Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan .....	71
4.4.5.1.	Regresi Linier Sederhana .....	71
4.4.5.2.	Koefisien Korelasi .....	72
4.4.5.3.	Koefisien Determinasi .....	72
4.4.6.	Interpretasi Hasil Penelitian .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>75</b>
5.1.	Kesimpulan .....	75
5.2.	Saran .....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Variabel dan Skala Pengukuran .....	48
<b>Tabel 4.1.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Audit Operasional .....	60
<b>Tabel 4.2.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan .....	61
<b>Tabel 4.3.</b> Uji Reabilitas Variabel Audit Operasional .....	62
<b>Tabel 4.4.</b> Uji Reabilitas Variabel Kinerja Pelayanan .....	62
<b>Tabel 4.5.</b> Hasil Skoring Kualifikasi Auditor .....	63
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil Skoring Tahap Audit Operasional .....	64
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil Skoring Asas Kinerja Pelayanan .....	66
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Skoring Prinsip Pelayanan .....	67
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Skoring Efektivitas Pelayanan .....	68
<b>Tabel 4.10</b> Regresi Linier Sederhana .....	71
<b>Tabel 4.11</b> Koefisien Korelasi .....	72
<b>Tabel 4.12</b> Koefisien Determinasi .....	73

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1</b> Hasil Survey Kepuasan Haji Tahun 2011.....	4
<b>Gambar 2.1</b> Hubungan Antar Variabel .....	10
<b>Gambar 2.2</b> Tiga Pandangan Mengenai Efektivitas Organisasi .....	26
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Perusahaan .....	54