

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
PELANGGAN PADA PT PLN (Persero) WILAYAH
BANGKA BELITUNG**

SKRIPSI



Di ajukan Oleh:

**AJI SAPUTRA
(NIM. 301 12 11 008)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Aji Saputra
NIM : 301 12 11 008
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : "Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung"

Pembimbing Utama

Suhaidar, S.E., M.Si.
NP. 506406001

Pembimbing Pendamping

Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt.CA
NP. 506908017

Balunijuk, 5 Agustus 2016
Ketua Jurusan Akuntansi



Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt.CA
NP. 506908017

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) WILAYAH
BANGKA BELITUNG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Aji Saputra
Nomor Induk Mahasiswa : 301 12 11 008


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal 5 Agustus 2016, dan telah
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima,

Tim Penguji:

Ketua

Anggota

Anggota



Suhaidar, S.E., M.Si
NP. 506406001



Darus Altin, S.E., MMSI
NIP. 198010132012121002



Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP. 198405072014042001

Balunijuk, 5 Agustus 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Ketua Jurusan Akuntansi



Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt.CA
NP. 506908017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari bukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 25 Juli 2016

Penulis



Aji Saputra

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. “Sabar memiliki dua sisi, sisi yang satu adalah sabar, sisi yang lain adalah bersyukur kepada Allah (Ibnu Mas’ud).”
2. “Barang siapa tidak mau merasakan pahitnya belajar, ia akan merasakan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya (Imam Syafi’i).”
3. “Waktu hanya ada tiga; diantaranya, yang telah berlalu dan tak dapat diharapkan lagi, jadikanlah ia peluang; dan yang akan datang, tetapi ingat, boleh jadi ia milik orang lain. Pegang yang pasti, jangan diperdaya esok. Jangan pula menghadirkan keresahan esok hari ke dalam hari ini. Yang demikian itu hanya akan menambah beban kita (Ali bin Abi Thalib).”
4. “Dunia ini hanya terdiri atas tiga hari: kemarin, ia telah pergi bersama dengan semua yang menyertainya; besok, engkau mungkin tak akan pernah menemuinya; hari ini, itulah yang kau punya, jadi beramallah di sana (Hasan al-Bashri).”
5. “Sungguh, bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan. Oleh karena itu, jika kamu telah selesai dari suatu tugas, kerjakan tugas lain dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu memohon dan mengharap (QS. Al-Insyirah:6-8).”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan bagi penulis.
2. Kedua Orang tua tercinta, Alm. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan dukungan moral dan materil serta do’a yang tulus untuk keberhasilan penulis.
3. Adikku yaitu Indra Setiawan yang selalu memberikan semangat.
4. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu ada disaat suka maupun duka.
5. Teman sekelasku yaitu kelas Akuntansi 1 angkatan 2012
6. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 khususnya Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
7. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRACT

Aji Saputra. 301 12 11 008 *The Effect of Operational Audit and Internal Control on Effectiveness of Customer Service at PT PLN (Persero) of Bangka Belitung Region*

State Owned Enterprises (SOE) is a nonprofit organization which does not seek the maximum profit but It provides services maximumly, this, in preventing or minimizing the ineffectiveness and inefficiencies that may occur in the management of customer service sale activities required an operational audit and internal control over the activities.

The purpose of this study is to determine the effect of operational audit and internal control on effectiveness of customer service. The population of this study is PT PLN (Persero) of Bangka Belitung Region.

Data collection Method of this study is field research methods which relates to the object of research directly. The technique used in this research is by distributing questionnaires to the employees of PT PLN (Persero) of Bangka Belitung Region. Statistical testing to test the hypotheses in this study is using multiple linear regression analysis.

The results of this study are that operational audit positively and significantly affects effectiveness of customer service and internal control is also positively and significantly affects on effectiveness of customer service.

Keywords: *Effectiveness of Customer Service, Operational Audit, Internal Control.*

INTISARI

Aji Saputra. 301 12 11 008. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan suatu organisasi nirlaba yang dalam kegiatan perusahaan tidak mencari keuntungan yang maksimum melainkan memberikan pelayanan jasa secara maksimum, sehingga didalam mencegah atau meminimumkan ketidakefektifan dan ketidakefisienan yang mungkin terjadi dalam pengelolaan kegiatan penjualan jasa pelayanan kepada pelanggan diperlukan adanya audit operasional dan pengendalian internal terhadap kegiatan dan aktivitas tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 41 sampel karyawan yang ada di PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.

Metode pengumpulan data adalah menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner atau angket kepada karyawan PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung. Pengujian statistik untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa variabel audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pelanggan, dan variabel pengendalian internal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pelanggan.

Kata kunci : Efektivitas Pelayanan Pelanggan, Audit Operasional dan Pengendalian Internal.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kita semua. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan besar kita Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman, aamiin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang kesarjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.”** Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis

ingin menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Khairiyansyah, S.E., MM. selaku Wakil Dekan I bidang kemahasiswaan dan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II bidang keuangan dan umum Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt. CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya Jurusan Akuntansi.
7. PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung, khususnya Ibu Umay yang telah banyak membantu penulis mendapatkan dan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih atas segala waktu, bantuan dan kerjasamanya.

8. Keluargaku tercinta, terutama alm. Ayahanda tercinta Ipon dan Ibunda tercinta Zaitun serta adikku Indra Setiawan yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun materil, motivasi dan doanya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Bang Fennil Buana/Wewen dan Kak Meiti yang menjadi bagian keluarga baru bagi penulis selama tinggal di Pangkalpinang.
9. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu menemaniku dan memberikan motivasi serta dukungan: Ginda Putra Pramadya, Riswandha, Suharyadi Syah Ramadhan, Rafli, Riko Maulana, Mentari Sultur, Puji Lestari Niesa Marnisa dan Lutfiana. Teman-teman seperjuangan khususnya kelas Akuntansi 1 (AK1) angkatan 2012. Teman-teman dan juga sahabat-sahabat seperjuangan di KKN X PPM angkatan 2012 khususnya posko 2.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunijuk, 25 Juli 2016

Penulis,



Aji Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6

BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 <i>Auditing</i>	8
2.1.1 Pengertian <i>Auditing</i>	8
2.1.2 Jenis-jenis Audit	10
2.1.3 Jenis-jenis Auditor.....	12
2.2 Audit Operasional	13
2.2.1 Pengertian Audit Operasional	13
2.2.2 Tujuan Audit Operasional.....	13
2.2.3 Prosedur Audit	14
2.2.4 Perbedaan Antara Audit Operasional dan Audit Keuangan	16
2.2.5 Hubungan Antara Audit Operasional dan Pengendalian Internal	17
2.2.6 Jenis Audit Operasional.....	18
2.2.7 Pelaksana Audit Operasional	19
2.2.8 Kualifikasi Auditor.....	21
2.2.9 Tahap-tahap Audit Operasional	22
2.3 Pengendalian Internal	25
2.3.1 Pengertian Pengendalian Internal.....	25
2.3.2 Tujuan Pengendalian Internal	28
2.3.2 Unsur-unsur Pengendalian Internal.....	29
2.4 Efektivitas.....	33
2.4.1 Pengertian Efektivitas.....	33
2.5 Pelayanan	33
2.5.1 Pengertian Pelayanan	33
2.5.2 Asas Pelayanan Publik	34
2.5.3 Prinsip Pelayanan Publik	35
2.5.4 Kriteria Pelayanan Publik	37
2.5.5 Efektivitas Pelayanan	38

2.6 Pelanggan/Konsumen	38
2.6.1 Pengertian Pelanggan/Konsumen.....	38
2.7 Hasil Penelitian Terdahulu	38
2.8 Rerangka Pemikiran	41
2.9 Pengembangan Hipotesis	42
2.9.1 Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Pelanggan.....	42
2.9.2 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pelanggan.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Rancangan Penelitian	45
3.2 Tempat dan Waktu	46
3.3 Populasi dan Sampel	46
3.3.1 Populasi	46
3.3.2 Sampel	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1 Jenis Data.....	48
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
3.5.1 Instrumen Penelitian.....	52
3.6 Analisis Data.....	52
3.6.1 Uji Validitas Data.....	53
3.6.2 Uji Reliabilitas Data	53
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.1 Uji Normalitas.....	54
3.7.2 Uji Multikolinieritas	55

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	56
3.8 Pengujian Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Deskripsi populasi Penelitian	60
4.1.1 Sejarah PT PLN (Persero) Tbk	60
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	62
4.1.3 Struktur Organisasi.....	66
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian	68
4.2.1 Pengumpulan Data	68
4.2.2 Karakteristik Responden.....	68
4.2.2.1 Jenis Kelamin	69
4.2.2.2 Pendidikan.....	69
4.2.2.3 Umur	70
4.2.2.4.Pengalaman Kerja.....	70
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	71
4.4 Uji Kualitas Data.....	73
4.4.1 Hasil Uji Validitas	73
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	75
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.5.1 Uji Normalitas.....	76
4.5.2 Uji Multikolinieritas	77
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	78
4.6 Hasil Uji Hipotesis	79
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
4.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	80
4.6.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	81

4.6.4 Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t).....	82
4.7 Pembahasan dan Hasil Uji Hipotesis	84
4.7.1 Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan	
Pelanggan.....	84
4.7.2 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan	
Pelanggan	86
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Keterbatasan Penelitian	87
5.3 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Ikhtisar Komparatif Jenis-jenis Audit	11
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu	38
Tabel III.1 Proses Seleksi Sampel Berdasarkan Kriteria	47
Tabel III.2 Operasional Variabel	51
Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	68
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	69
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	70
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	70
Tabel IV.6 Deskripsi Variabel Audit Operasional	71
Tabel IV.7 Deskripsi Variabel Pengendalian Internal	72
Tabel IV.8 Deskripsi Variabel Efektivitas Pelayanan Pelanggan	73
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas	74
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel IV.11 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov – Smirnov One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test</i>	77
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinieritas	77
Tabel IV.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	79
Tabel IV.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
Tabel IV.15 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	81
Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Secara Parsial (Uji Statistik t)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Pemikiran	41
Gambar IV.1 Bagan Susunan Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung	67
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 Surat Konfirmasi Penelitian
- Lampiran 4 Kuesioner
- Lampiran 5 Tabulasi Data
- Lampiran 6 *Descriptive* Variabel Penelitian
- Lampiran 7 Validitas
- Lampiran 8 Reliabilitas
- Lampiran 9 Uji Normalitas
- Lampiran 10 Uji Multikolinieritas
- Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 12 Uji – t, Uji – F dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

