

**DAMPAK AUDIT MANAJEMEN DALAM RANGKA PENINGKATAN
EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS ATAS PELAYANAN JASA
(Studi Empiris Pada CV. Royal Makmur Sentosa Surabaya)**



Oleh:

TRI TIKA ARDIANA

NPM: 11.1.01.07189

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2015**

**DAMPAK AUDIT MANAJEMEN DALAM RANGKA PENINGKATAN
EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS ATAS PELAYANAN JASA
(Studi Empiris Pada CV. Royal Makmur Sentosa Surabaya)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Keuangan

Oleh:

TRI TIKA ARDIANA

NPM: 11.1.01.07189

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2015**

**DAMPAK AUDIT MANAJEMEN DALAM RANGKA
PENINGKATAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS ATAS
PELAYANAN JASA**

(Studi Empiris pada CV. Royal Makmur Sentosa Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**TRI TIKA ARDIANA
NPM : 11.1.01.07189**

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 11 April 2015

Susunan Tim Penguji :


Ketua : Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D, C.P.A.
Anggota : 1. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA.
2. Lilis Ardini, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Akuntansi


Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D, C.P.A.


Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA

Ketua STIESIA




Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : TRI TIKA ARDIANA

N.P.M. : 11.1.01.07189

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**DAMPAK AUDIT MANAJEMEN DALAM RANGKA PENINGKATAN
EFEISIENSI DAN EFEKTIVITAS ATAS PELAYANAN JASA (Studi Empiris
Pada CV. Royal Makmur Sentosa Surabaya)**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 11 April 2015, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 11 April 2015

Yang membuat pernyataan,



Tri Tika Ardiana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Tri Tika Ardiana
NPM : 11.1.01.07189
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Madiun, 05 April 1991
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (dua) / 3 (tiga)
Alamat Rumah : Ds. Blabakan RT.03 RW.01 Kec. Mejayan
Kab. Madiun
Status :

B. ORANG TUA

Nama : Sukadi
Alamat Rumah/Telepon : Ds. Blabakan RT.03 RW.01 Kec. Mejayan
Kab. Madiun
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Buruh Tani

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Blabakan Mejayan tahun 2003
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 4 Mejayan tahun 2006
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 2 Mejayan tahun 2009
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Surabaya	I-VII	2011-2015	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2009-2015	CV. Royal Makmur Sentosa Surabaya	-	Kasir dan <i>Customer Service</i>

Dibuat dengan sebenarnya

Tri Tika Ardiana

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbilalamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada saya, serta tentunya berkat doa restu kedua orang tua saya yang tiada henti sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “DAMPAK AUDIT MANAJEMEN DALAM RANGKA PENINGKATAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS ATAS PELAYANAN JASA (Studi Empiris Pada CV. Royal Makmur Sentosa Surabaya).”

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Terselesainya skripsi ini tidak luput dari bimbingan, dukungan serta bantuan orang-orang yang sangat berharga. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dengan sangat tulus, ikhlas serta dengan sangat rendah hati kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta dan kedua kakakku tercinta, yang telah memberikan nasihat, motivasi dan dukungannya, bantuan serta do'anya yang selalu mengiringi dan tiada henti untuk setia mendampingi anakmu/adikmu ini dalam menjalani masa kuliah hingga terselesainya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Ibu Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan serta petunjuk dan nasihat yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Dra. Ec. Nurul Widyawati, M.M., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan bimbingan dan nasihat, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik hingga terselesainya skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Pimpinan beserta seluruh karyawan CV. Royal Makmur Sentosa Surabaya yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan memperoleh data-data yang diperlukan selama penulisan skripsi serta kerjasamanya yang baik.
8. Untuk Mas Riang yang selalu menjadikan saya penuh harapan dan termotivasi hingga terselesainya studi dan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan SA2 semuanya tanpa terkecuali, terima kasih atas bantuan dan dukungannya selalu. Terima kasih peran sertanya selama masa studi yang sangat berharga. Sukses untuk kita semua. Serta semua teman-

teman lain yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan serta do'anya kepada penulis. Teman-temanku semua,, yang telah menemani dan memberikan masukan-masukan dalam penulisan skripsi ini serta canda tawa dan juga kesedihan yang telah kita rasakan bersama selama ini. Terima kasih telah menjadi sahabat-sahabat baik selama kuliah. Semoga tali silaturahmi kita senantiasa terjaga selamanya.Aminnn ,,,

10. Kakak-kakak kelasku: Mbak. Dian, Mbak Diana, Mas Gatot serta kakak-kakak kelas yang lain yang telah memberikan banyak bantuan, do'a dan dukungannya kepada penulis.
11. Teman-teman seperjuangan dalam bimbingan yang telah banyak memberikan saran dan bantuannya serta saling mendukung.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungannya selama masa kuliah hingga terselesainya skripsi ini perannya sangatlah berharga bagi penulis.

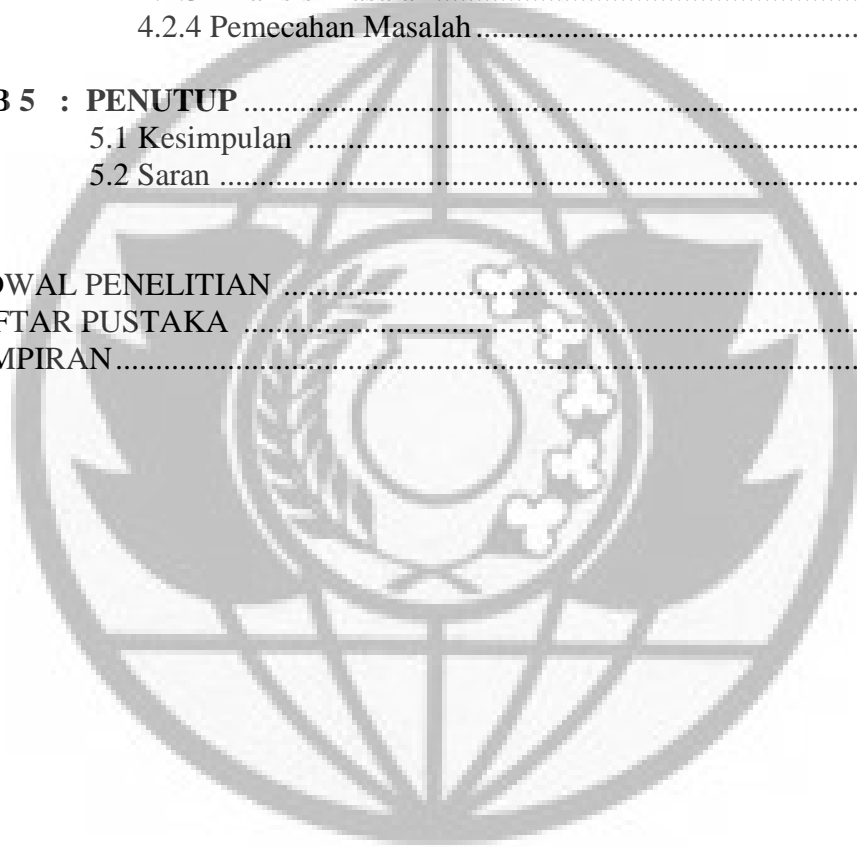
Penulis sangat menyadari bahwa penyajian skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kepada semua pihak untuk memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pembaca serta membantu menunjang perkembangan ilmu dan pengetahuan dimasa yang akan datang sebagai motivasi untuk lebih mengkaji dan mengembangkan isi materi skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb

DAFTAR ISI

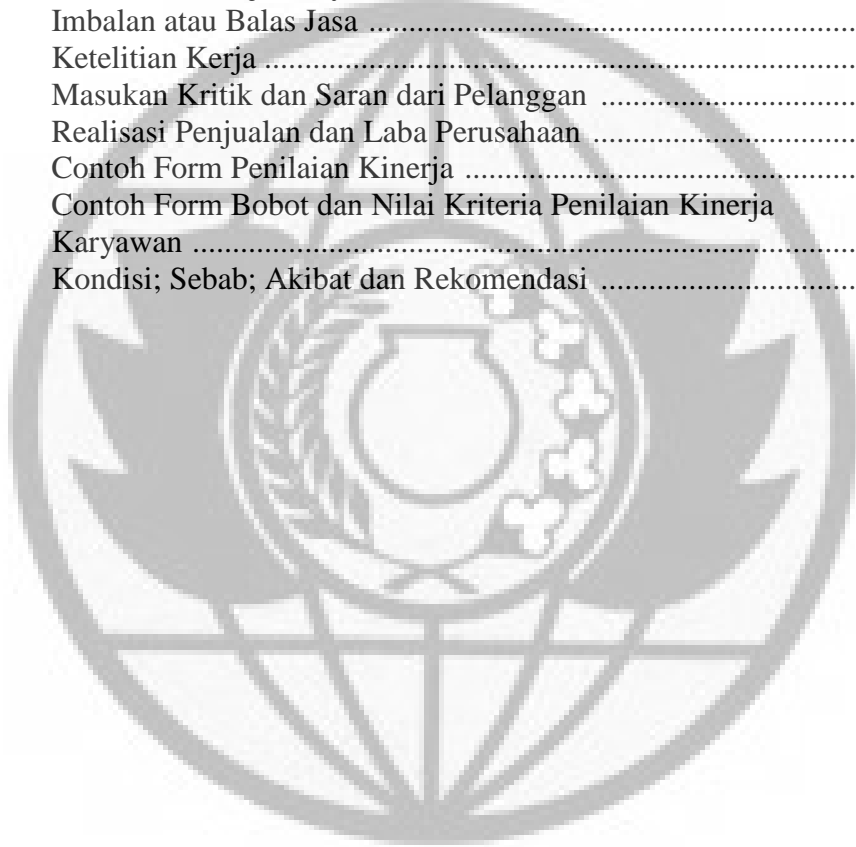
HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PROPOSISI PENELITIAN.....	7
2.1 Konsep Dasar Audit Manajemen	7
2.1.1 Pengertian dan Tujuan Audit Manajemen	7
2.1.2 Jenis-jenis Audit Manajemen.....	15
2.1.3 Pertimbangan Manajemen Melakukan Audit Manajemen..	18
2.1.4 Tahapan Pelaksanaan Audit Manajemen	20
2.2 Konsep Dasar Pelayanan Jasa	26
2.2.1 Pengertian dan Manfaat Pelayanan Jasa	26
2.2.2 Karakteristik Pelayanan Jasa	29
2.2.3 Dimensi Pelayanan Jasa	33
2.2.4 Audit Manajemen atas Pelayanan Jasa	35
2.3 Penelitian Terdahulu	38
2.4 Rerangka Pemikiran	40
2.5 Proposisi Penelitian.....	41
BAB 3 : METODA PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	42
3.1.1 Jenis Penelitian	42
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	42
3.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3 Satuan Kajian	45
3.4 Teknik Analisis Data	46

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Departemen atau Bagian yang Berwenang Melakukan Audit Manajemen Pelayanan Jasa	48
4.1.2 Hasil Audit Manajemen atas Pelayanan Jasa	62
4.1.3 Realisasi Penjualan Jasa	64
4.1.4 Temuan-temuan Selama Penelitian	66
4.2 Pembahasan.....	68
4.2.1 Permasalahan	68
4.2.2 Sebab dan Akibat Masalah.....	71
4.2.3 Analisis Masalah.....	73
4.2.4 Pemecahan Masalah.....	75
 BAB 5 : PENUTUP	 82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	84
 JADWAL PENELITIAN	 88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Proposisi Penelitian	41
2	Kriteria Rekrutmen Karyawan dan Sumber Perolehan Karyawan.....	52
3	Pelatihan Karyawan Baru	55
4	Penilaian Kinerja Karyawan	56
5	Imbalan atau Balas Jasa	57
6	Ketelitian Kerja	59
7	Masukan Kritik dan Saran dari Pelanggan	61
8	Realisasi Penjualan dan Laba Perusahaan	65
9	Contoh Form Penilaian Kinerja	77
10	Contoh Form Bobot dan Nilai Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan	78
11	Kondisi; Sebab; Akibat dan Rekomendasi	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Rerangka Pemikiran	40
2	Prosedur Penerimaan Karyawan	51

