

**PERAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT
PRUSOLID CITRA MANDIRI SURABAYA**



Oleh:

ANITA FITRIANI

NPM: 12.1.01.07939

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2016**

**PERAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT
PRUSOLID CITRA MANDIRI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan



Oleh :

ANITA FITRIANI

NPM: 12.1.01.07939

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2016**

**PERAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT PRUSOLID CITRA MANDIRI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ANITA FITRIANI
NPM: 12.1.01.07939**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 17 September 2016**

Susunan Tim Penguji :

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

Anggota : 1. Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.

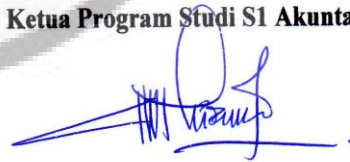
2. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



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

Dr. Wahidahwati, 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 : ANITA FITRIANI

NPM : 12.1.01.07936

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PERAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PRUSOLID CITRA MANDIRI SURABAYA

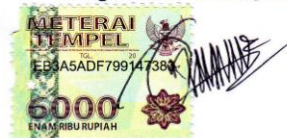
dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 17 September 2016, adalah hasil karya saya.

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 diatas, 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, 17 September 2016

Yang membuat Pernyataan



Anita Fitriani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : ANITA FITRIANI
NPM : 12.1.01.07939
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Nganjuk, 28 November 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl Rungkut Lor III/B No.23 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : ANWAR
Alamat Rumah/Telepon : Jl Rungkut Lor III/B No.23 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN KendangSari IV Surabaya tahun 2006
2. Tamat SLTP di SMPN 30 Surabaya tahun 2009
3. Tamat SMA di SMKN 11 Surabaya tahun 2012
4. Perguruan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|-----------------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | Menur Pumpungan | VIII | 2012-2016 | - |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Gol | Jabatan |
|-------|------------|-------------|---------|
| - | - | - | - |

Dibuat dengan sebenarnya

Anita Fitriani

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobbil'alamin.... Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas berkat, anugerah dan ridho'-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu dengan judul

“PERAN

AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PRUSOLID CITRA MANDIRI SURABAYA”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dan juga dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak mengenai audit operasional.

Tanpa adanya dukungan dan dorongan secara langsung maupun tidak langsung, baik secara materil ataupun non materil, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan rasa terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT atas semua berkat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis, keluarga, dan teman-teman seperjuangan.
2. Keluarga tercinta, Bapak dan Ibu tersayang, dan Adikku Chintya, yang telah memberikan motivasi, do'a tiada henti-hentinyadan dukungannya selalu dalam menyelesaikan skripsi ini, serta salam sayang untuk keluarga besar Mislan yang selalu mendoakan yang terbaik ☺
3. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

4. Ibu Dra. Wahidahwati S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Bapak Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk menuntun dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Ibu Mia Ika Rahmawati, S.E., M.Com., Ak. selaku dosen wali SA-4 yang telah membimbing selama ini sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Kepada Ko Edy Theijsen selaku Direktur Utama PT Prusolid Citra Mandiri Surabaya yang telah mengizinkan dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar dan sesuai harapan.
8. Mbak Yuni, Bapak Danu, Bapak Yudha selaku staff PT Prusolid Citra Mandiri Surabaya yang membantu dalam proses penelitian dan memberikan informasi yang diperlukan sehingga skripsi ini tersusun dengan baik dan sesuai.
9. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah tulus memberikan banyak ilmu pengetahuan.
10. *Special Thanks* untuk sahabat-sahabatku tersayang, tercinta, tergoxil, tercerewet, dan sebagainya (EndahFresmawati, CindiClaudya, NoviMustika, LusiAnawati, HildhaLiestyoningrum, Thea Anggun R.) yang telah membantu dan memberikan banyak masukan atas penulisan dan penyusunan skripsi ini. Terimakasih banyak untuk candaan dan tawanya kalo pas udah

capek pasti selalu support, susah sedih udah kita jalanin bareng. Jangan pernah lupain persahabatan kita ya sis. Luvya! :*

11. Teman-teman SA-4 tahun ajaran 2012-2016 semoga sukses semuanya dan tetap jaga tali silaturahmi.
12. Untuk orang special yang jauh disana, terimakasih atas do'a, dukungan dan motivasi yang selalu diberikan.
13. Saudaraku dan semua teman-temanku yang lain, terimakasih telah mendoakan dan memberi dorongan sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh staff dan karyawan keluarga besar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 17 September 2016

ANITA FITRIANI

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI | i |
| HALAMAN SAMPUL 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 | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| INTISARI | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| | |
| BAB 1 : PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 6 |
| | |
| BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PROPOSISI | |
| 2.1 Konsep Dasar Audit Operasional..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian dan fungsi Audit Operasional..... | 7 |
| 2.1.2 Fungsi Audit Operasional | 10 |
| 2.1.3 Ruang Lingkup Audit Operasional | 11 |
| 2.1.4 Karakteristik Audit Operasional..... | 15 |
| 2.2 Konsep Dasar Pelayanan Jasa | 15 |
| 2.2.1 Pengertian dan Fungsi Kepuasan Kerja | 15 |
| 2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 21 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 24 |
| 2.4 Rerangka Pemikiran..... | 26 |
| 2.5 Proposisi Penelitian..... | 29 |
| | |
| BAB 3 : METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Ojek) Penelitian | 30 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.1.1 | Jenis Penelitian | 30 |
| 3.1.2 | Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian | 31 |
| 3.2 | Teknik Pengumpulan Data..... | 32 |
| 3.3 | Satuan Kajian | 33 |
| 3.4 | Teknik Analisa Data..... | 34 |

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1 | Hasil Penelitian | 37 |
| 4.1.1 | Departemen/Bagian yang Berwenang Melakukan Audit Operasional Pelayanan Nasabah | 37 |
| 4.1.2 | Proses Audit Operasional Pelayanan Nasabah..... | 42 |
| 4.1.3 | Target dan Realisasi Pelayanan Nasabah..... | 46 |
| 4.1.4 | Temuan Selama Penelitian | 47 |
| 4.2 | Pembahasan | 51 |
| 4.2.1 | Permasalahan | 51 |
| 4.2.2 | Sebab dan Akibat Masalah..... | 53 |
| 4.2.3 | Akibat Masalah | 54 |
| 4.2.4 | Pemecahan Masalah..... | 56 |

BAB 5 : PENUTUP

| | | |
|-----|---------------|----|
| 5.1 | Simpulan..... | 58 |
| 5.2 | Saran | 60 |

| | |
|------------------------|----|
| JADWAL PENELITIAN..... | 62 |
|------------------------|----|

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 64 |
|----------------------|----|

| | |
|----------------|----|
| LAMPIRAN | 66 |
|----------------|----|

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|-------|---|
| 1 | Proposisi Penelitian 29 |
| 2 | Daftar Jumlah Karyawan PT Prusolid Citra Mandiri 41 |
| 3 | Target dan Realisasi Nasabah 46 |
| 4 | Panduan Untuk Nasabah Seperti PHS 55 |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1 Rerangka Pemikiran..... | 28 |
| 2 Struktur Perusahaan PT. Prusolid Citra Mandiri | 39 |

