

ABSTRAK

Perkembangan zaman yang terus menerus menuntut perusahaan untuk dapat bersaing secara ketat, khususnya untuk perusahaan yang bergerak di bidang *freight forwarding* karena semakin banyak pesaing untuk perusahaan *freight forwarding*. Agar suatu perusahaan dapat bersaing dan terus bertahan dalam lingkungan industri yang kompetitif, perusahaan dituntut untuk mampu melaksanakan aktivitas perusahaannya secara efektif dan efisien.

Audit operasional merupakan salah satu alat bantu bagi perusahaan dalam melakukan peninjauan dan penilaian terhadap aktivitas perusahaan disertai pemberian informasi kepada manajemen mengenai berbagai faktor penyebab terjadinya penyimpangan dalam aktivitas perusahaan.

Penilaian yang dilakukan penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analisis. Untuk memperoleh data primer penulis melakukan penelitian lapangan yaitu berupa penelitian langsung pada PT Adiguna Prakarsa Mandiri, penyebaran daftar pernyataan terstruktur (kuesioner), dan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan atas literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Penyimpangan yang sering kali terjadi yaitu penyimpangan dalam pengiriman barang *customer* ke tempat tujuan yang diinginkan *customer*. Dari analisis yang telah dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa penyebab penyimpangan ini adalah kurangnya kinerja manajemen perusahaan dalam menjalankan aktivitas perusahaan dan juga merupakan kesalahan dari pihak *shipping line* dan pihak *trucking*. Faktor-faktor penyebab terjadinya penyimpangan pelayanan jasa diantaranya adalah faktor manusia yaitu kelalaian, kurang teliti dan ketidakdisiplinan dalam *follow up* atau koordinasi dengan *shipper*, *trucking*, *shipping line*.

Hasil jawaban kuesioner diperoleh dengan perhitungan statistik menggunakan regresi sederhana. Hasilnya menyatakan Nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil pengujian adalah 0.269. Nilai ini > 0.05 , menunjukkan bahwa H_0 diterima, yaitu **“Auditor operasional tidak berpengaruh terhadap evaluasi kinerja manajemen untuk meminimalkan tingkat pelayanan jasa perusahaan”**. Karena penyimpangan yang terjadi bukan hanya dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan saja. Tetapi lebih banyak terjadi karena kesalahan dari pihak *shipping line* dan pihak *trucking*.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian	1
1.2	Identifikasi Masalah	4
1.3	Tujuan Penelitian	5
1.4	Kegunaan Penelitian	5
1.5	Rerangka Pemikiran	6
1.6	Metode Penelitian	9
1.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	11

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Konsep Peranan.....	12
2.2	Audit.....	13

2.2.1	Pengertian Audit.....	13
2.2.2	Jenis Audit.....	15
2.3	Pemeriksaan Operasional.....	17
2.3.1	Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	17
2.3.2	Tujuan Audit Operasional	21
2.3.3	Manfaat Audit Operasional.....	24
2.3.4	Kriteria Audit Operasional.....	24
2.3.5	Jenis-jenis Audit Operasional.....	27
2.3.6	Ruang Lingkup Audit Operasional.....	28
2.3.7	Perbedaan Audit Operasional dengan Audit atas Laporan Keuangan.....	31
2.3.8	Keterbatasan Audit Operasional.....	33
2.4	Program Audit.....	34
2.5	Tahap-tahap Audit Operasional.....	36
2.6	Struktur Audit Operasional.....	40
2.7	Kinerja Manajemen.....	42
2.7.1	Pengertian Kinerja Manajemen.....	42
2.7.2	Prinsip Dasar Manajemen Kinerja.....	43
2.7.3	Siklus Manajemen Kinerja.....	48
2.7.4	Keunggulan Manajemen Kinerja.....	50
2.8	Tahapan Audit Manajemen.....	52
2.9	Atribut Manajemen yang Efektif.....	53

2.10	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Manajemen.....	56
2.11	Hubungan Audit Operasional dengan Kinerja Manajemen.....	65

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	69
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	69
3.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	70
3.2	Metode Penelitian	77
3.2.1	Teknik Pengumpulan Data.....	77
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	79
3.2.3	Variabel dan Skala Pengukuran.....	81
3.2.4	Skala Pengukuran.....	82
3.3	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	83
3.3.1	Penetapan Hipotesis.....	83
3.3.2	Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis.....	84
3.4	Penetapan Populasi dan Sampel.....	84
3.4.1	Populasi.....	84
3.4.2	Sampel.....	85
3.5	Pengujian Instrumen Penelitian.....	85
3.5.1	Uji Validitas.....	86
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	88
3.6	Pengujian Statistik.....	90

3.6.1	Uji Regresi.....	90
3.7	Pengujian Asumsi Klasik.....	91
3.7.1	Uji Normalitas.....	91
3.7.2	Uji Otokorelasi.....	93
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	95
3.8	Penetapan Tingkat Signifikansi	96

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	97
4.1.1	Realisasi Hasil Pengumpulan Data.....	97
4.1.2	Aktivitas Perusahaan.....	99
4.2	Audit Operasional atas Aktivitas Perusahaan.....	101
4.2.1	Kualifikasi Auditor Operasional.....	101
4.2.2	Program Audit Operasional atas Aktivitas Perusahaan.....	103
4.2.3	Pelaksanaan Audit Operasional.....	106
4.3	Tindak Lanjut Hasil Audit.....	119
4.4	Penyimpangan yang Terjadi.....	119
4.5	Pembahasan.....	122
4.5.1	Pengujian Hipotesis.....	122

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	128
-----	------------------	-----

5.2	Saran	130
DAFTAR PUSTAKA		131
LAMPIRAN.....		134

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Perbedaan antara Audit Operasional dan Audit Keuangan.....	33
Tabel 3.1	: Indikator, Sub Indikator dan Skala Pengukuran Variabel Independen.....	81
Tabel 3.2	: Indikator dan Skala Pengukuran Variabel Dependen.....	82
Tabel 3.3	: Tabel Skala Pengukuran	83
Tabel 3.4	: Hasil Validitas.....	87
Tabel 3.5	: <i>KMO and Bartlett's Test</i>	87
Tabel 3.6	: Kriteria Koefisien Reliabilitas.....	89
Tabel 3.7	: Hasil Reliabilitas.....	89
Tabel 3.8	: <i>Descriptive Statistics</i>	91
Tabel 3.9	: <i>Model Summary</i>	94
Tabel 4.1	: Resume Hasil Pengumpulan Data.....	97
Tabel 4.2	: Kompetensi Auditor Operasional.....	102
Tabel 4.3	: Hasil Uji Regresi.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: Struktur Organisasi PT. Adiguna Prakarsa Mandiri.....	71
Gambar 3.2a	: Hasil Uji Normalitas (X).....	92
Gambar 3.2b	: Hasil Uji Normalitas (Y).....	93
Gambar 3.3	: Hasil Uji Otokorelasi.....	94
Gambar 3.4	: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	95
Gambar 4.1	: Dasar Kriteria Penilaian <i>Grade Performance Shipping Line</i>	125

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Independen (X)
- Lampiran 3 : Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Dependen (Y)
- Lampiran 4 : Pengujian Regresi
- Lampiran 5 : *Bill of Lading* PT Wintai Garment
- Lampiran 6 : *Shipping Instruction*
- Lampiran 7 : *Bill of Lading* PT Dhanar Mas Concern
- Lampiran 8 : *Shipping Instruction*
- Lampiran 9 : *Bill of Lading* Sinarjaya Rimbawan Asri
- Lampiran 10 : *Shipping Instruction*
- Lampiran 11 : *Bill of Lading* PT Gistex Chewon Synthetic
- Lampiran 12 : *Shipping Instruction*
- Lampiran 13 : *Bill of Lading* PT Ceres
- Lampiran 14 : *Shipping Instruction*
- Lampiran 15 : *Bill of Lading* PT General Food Industries
- Lampiran 16 : *Shipping Instruction*
- Lampiran 17 : Surat Keterangan *Container*
- Lampiran 18 : *Bill of Lading* Bina Nusantara Prima
- Lampiran 19 : *Shipping Instruction*