
ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang Peranan Auditor Operasional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Bagian *Frontliner*: Studi Kasus Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedung Sate. Pelaksanaan auditor operasional ditinjau dari dua dimensi yaitu independensi dan kompetensi audit. Sementara itu, untuk kualitas pelayanan karyawan bagian *frontliner* ditinjau dari lima dimensi, yaitu: *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer yang bersifat kualitatif dan data sekunder. Data diperoleh dengan cara menyebar kuisioner, data yang diperoleh diuji validitas dan reliabilitas, lalu data diolah dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan bagian *frontliner* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedung Sate.

Kata-kata kunci: Audit Operasional, Kualitas Pelayanan Karyawan Bagian *Frontliner*.

ABSTRACT

This study describes the Auditor Role In Improving Quality Operations Employee Services of Frontliner Section: A Study Case In BJB Bank Branch Office Gedung Sate. Implementation of operational auditor are reviewed in two dimensions: independence and competence of the audit. Meanwhile, for the employees of the frontliners service quality can be reviewed in five dimensions: tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. The method used in this research is descriptive method. The data used is qualitative primary data and secondary data. Data was obtained by questionnaire spread, and the obtained data was tested for validity and reliability, and it were processed and analyzed using simple linear regression analysis. Based on these results, there is a positive and significant effect on the frontliner service quality of employees in the BJB Bank Branch Office Gedung Sate.

Keywords: Operational Audit, Quality Service Employees Part frontliner.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT_PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II_KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Auditing.....	7
2.1.2 Audit Operasional.....	10
2.1.3 Bank.....	24
2.1.4 Pelayanan.....	25
2.2 Kerangka Pemikiran	35
2.3 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.2 Jenis Penelitian	38
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.4 Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1 Populasi	43

3.4.2	Sampel	44
3.5	Teknik Sampling.....	45
3.5.1	Sumber Data	46
3.6	Teknik Pengumpulan Data	46
3.7	Pengujian Instrumen Penelitian	48
3.7.1	Uji Validitas.....	48
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.8	Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis	52
3.8.1	Merubah data dari Skala Ordinal menjadi Skala Interval.....	52
3.8.2	Merubah data dari Skala Ordinal menjadi Skala Interval.....	53
3.8.3	Analisis Deskriptif.....	54
3.8.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Hasil Penelitian.....	58
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.2	Struktur Organisasi	59
4.1.3	Profil Umum Responden	63
4.1.4	Analisis Deskriptif.....	65
4.2	Pembahasan	
4.2.1	Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Bagian Frontliner: Studi Kasus Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedung Sate.....	92
4.2.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	92
4.2.3	Analisis Korelasi Sederhana.....	94
4.2.4	Analisis Koefisien Determinasi	95
4.2.5	Uji Hipotesis Penelitian.....	96
4.2.5	Uji Hipotesis Simultan	96
4.2.6	Uji Hipotesis Parsial	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		101
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....		103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedung Sate.....	60
Gambar 4.2 Garis Kontinum Auditor Operasional.....	73
Gambar 4.3 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Matriks Penelitian Audit Operasional	33
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 3.2 Tabel Jumlah Populasi	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Auditor Operasional (X).....	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	50
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 3.6 Alternatif Jawaban Dengan Skala <i>Likert</i>	55
Tabel 3.7 Kategori skala.....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Nasabah Bank BJB KCP Gedung Sate Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Nasabah Bank BJB KCP Gedung Sate Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Nasabah Bank BJB KCP Gedung Sate Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
Tabel 4.4 Karakteristik Nasabah Bank BJB KCP Gedung Sate Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.5 Tanggung Jawab Auditor Operasional	68
Tabel 4.6 Objektivitas Audit Operasional	68
Tabel 4.7 Kecakapan Teknis dan Latar Belakang Pelaksanaan Audit	69
Tabel 4.8 Auditor memiliki pengetahuan dan kecakapan ilmu dalam melaksanakan tanggung jawab audit.....	70
Tabel 4.9 Audit Internal Mampu Memberikan Kepastian Bahwa Pelaksanaan Audit Internal Diawasi Sebagaimana Mestinya.....	71
Tabel. 4.10 Rekapitulasi Jawaban Mengenai Audit Operasional.....	72
Tabel 4.11 Fasilitas Fisik Memadai Untuk Membantu Nasabah	75
Tabel 4.12 Peralatan Yang Disediakan Untuk Pelayanan Sangat Baik	76
Tabel 4.13 <i>Teller</i> Melayani Nasabah Sangat Rapi Dalam Memberikan Pelayanan.....	76
Tabel 4.14 Materi Tertulis Yang Digunakan Sangat Lengkap	77
Tabel 4.15 <i>Teller</i> Mampu Menjalin Relasi Dengan Pelanggan.....	78
Tabel 4.16 Komunikasi Yang Dilakukan <i>Teller</i> Dilakukan Dengan Baik	79
Tabel 4.17 <i>Teller</i> Mampu Memberikan Perhatian Pribadi Terhadap Nasabahnya.....	79
Tabel 4.18 <i>Teller</i> Memahami Kebutuhan Pelanggan Secara Personal.....	80
Tabel 4.19 <i>Teller</i> Bersedia Untuk Menanggapi Keluhan Dari Pelanggan.....	81

Tabel 4.20 <i>Teller</i> Bersedia Untuk Membantu Pelanggan.....	81
Tabel 4.21 Pelayanan Dari Pihak <i>Teller</i> Dilakukan Dengan Cepat.....	82
Tabel 4.22 Pelayanan Dari Pihak <i>Teller</i> Dilakukan Secara Tepat	83
Tabel 4.23 Mampu Memberikan Layanan Yang Dijanjikan	83
Tabel 4.24 Mampu Memberikan Layanan Yang Dijanjikan Dengan Akurat	84
Tabel 4.25 Mampu Memberikan Layanan Yang Dapat Diandalkan	85
Tabel 4.26 <i>Teller</i> Memiliki Pengatahuan Akan Produk	85
Tabel 4.27 <i>Teller</i> Memiliki Kompetensi Yang Sesuai Dengan Yang Dibutuhkan	86
Tabel 4.28 <i>Teller</i> Sopan Dalam Melayani Nasabah.....	87
Tabel 4.29 <i>Teller</i> Dapat Dipercaya Saat Melayani Nasabah	87
Tabel 4.30 <i>Teller</i> Mampu Meyakinkan Nasabah Akan Kemampuannya Menangani Masalah Nasabah	88
Tabel. 4.31 Rekapitulasi Jawaban Mengenai Kualitas Pelayanan	89
Tabel. 4.32 Hasil Statistik Regresi Linier Sederhana.....	93
Tabel. 4.33 Interpretasi Koefisien Korelasi Sederhana	94
Tabel 4.34 Interpretasi Koefisien Korelasi	94
Tabel. 4.35 Interpretasi Koefisien Korelasi Sederhana	95
Tabel 4.36 Hasil Uji-F	97
Tabel 4.37 Hasil Uji-T	98

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner.....	106
Daftar Riwayat Hidup.....	110