



# POLITEKNIK POS INDONESIA

## JURNAL AKUNTANSI

TH X / 01/ Februari / 2018

ISSN 1979 - 8334

Pengaruh Sistem Penggajian terhadap Kinerja Karyawan pada PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung

Toto Suwarsa SE., MM., Ak, Anita Retha Rizki

Analisis pengendalian persediaan bahan baku dengan metode EOQ (*Economic Order Quantity*) untuk menentukan jumlah *purchase order* (PO) pada PT. Bakrie Pipa Industri

Khairaningrum M.

Pengaruh aktivitas pengendalian internal terhadap pencegahan kecurangan (FRAUD) pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kabupaten Barat

Indra Firmansyah

Pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT. Pos Indonesia (PERSERO)

Jaka Maulana

Pengaruh pendapatan asli daerah (PAD) dan dana alokasi khusus (DAK) terhadap pengalokasian belanja modal pada pemerintah Kota Cimahi

Rima Sundari

Pengaruh pendapatan asli daerah dan dana perimbangan terhadap kinerja keuangan pemerintah Kota Cimahi

Ade Pipit Fatmawati

Analisis Penerapan E-Filing dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Mengacu Undang - Undang Nomor 16 Tahun 2009 Di KPP BOJONAGARA Bandung

Diana Maryana SE., M.Si.

Analisis Penerapan Pemotongan Perhitungan penyeteroran dan pelaporan PPh pasal 4 ayat 2 atas sewa tanah dan atau bangunan Di YPBPI Tahun 2017

Toto Suwarsa SE., MM., Ak

Analisis Perbedaan Persepsi Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Persepsi Mahasiswa Prodi Akuntansi terhadap Propesi Akuntan Publik Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Pos Indonesia Sebelum dan Sesudah Menempuh Kuliah Auditing

Riani Tanjung SE., M.Si., Ak., CA

Spesifikasi User Requirement E-Learning Bahasa Inggris Menggunakan Metode KANO

Dewi Selviani, Sari Armiati

Pengaruh Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas Terhadap Pengendalian Internal Pada Pt. Dirgantara Indonesia ( Persero)

Marismiati



Jurnal Akuntansi (Ak)	Tahun X	Nomor 01	Bandung, Februari 2018	ISSN 1979-8334
-----------------------	---------	----------	------------------------	----------------

# JURNAL AKUNTANSI

TH X / 01 / Februari/ 2018

ISSN : 1979-8334

---

---

Setiap tahun terbit dua kali pada bulan Februari dan Agustus. Berisi hasil penelitian dan kajian analisis di bidang Akuntansi.

## **SUSUNAN PENGURUS JURNAL AKUNTANSI :**

### **Pelindung**

Dr. Ir. Agus Purnomo, MT.

### **Penanggung Jawab**

Y. Casmadi , SE., MM

Indra Firmansyah, SE.,Ak.,MM

### **Penyunting**

Diana Maryana, SE.,M.Si

### **Anggota**

Surya Ramadhan Noor, SE., MM..

Toto Suwarsa, SE., Ak., MM.

Diana Maryana, SE.,M.Si

Tia Setiani, S.Pd.,MM

Dewi Selviani Y, SS. M.Pd.

Jaka Maulana, SE.,M.Ak.,Ak.,CA.,CPSAK

Khairaningrum Mulyanti, S.Pd., M.Pd.

Rima Sundari, SE., M.Ak., Ak.

Riani Tanjung, SE.,MSi.,Ak.,CA

Rukmi Juwita, SE., M.Si., Ak., CA.

Ade Pipit Fatmawati, SE., M.Pd

Marismiati, SE., M.Si

M. Rizal Satria, SE., M.Ak.,Ak

## **ALAMAT PENYUNTING DAN REDAKSI :**

Jurusan Akuntansi, Gedung Pendidikan,

Politeknik Pos Indonesia

Jl. Sariasih No 54 Bandung 40151 Telp. 022-2009570, Fax 022-2009568,

E-mail : d3\_akuntansi@poltekpos.ac.id

---

**Prodi Akuntansi D III Politeknik Pos Indonesia, telah Terakreditasi B berdasarkan Keputusan Dirjen DIKTI No.1072/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2015**

## **KATA PENGANTAR**

Jurnal Akuntansi diterbitkan setiap enam bulan sekali oleh Jurusan Akuntansi Politeknik Pos Indonesia, dengan tujuan untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas, yaitu bagi baik para akademisi, mahasiswa, praktisi dan pihak lainnya yang isinya berupa kajian ilmu dan hasil riset di bidang akuntansi.

Penerbitan saat ini terdiri dari 5 (lima) topik, meliputi :

Analisis Laporan Keuangan  
Akuntansi Biaya  
Perpajakan  
Auditing  
Manajemen Keuangan

Mudah-mudahan semua artikel yang dimuat dapat menambah pengetahuan dan pengalaman para pembaca, sehingga menambah semangat untuk terus berinovasi melahirkan karya tulis yang bermanfaat. Amin

Bandung,      Februari 2018

Redaksi

## DAFTAR ISI

SUSUNAN PENGURUS JURNAL AKUNTANSI .....	i
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
Pengaruh Sistem Penggajian Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Taspen (Persero) Kcu Bandung .....	1
Analisis Pengendalian Persediaan Bahan Baku Dengan Metode Eoq ( <i>Economic Order Quantity</i> ) Untuk Menentukan Jumlah <i>Purchase Order</i> (Po) Pada Pt. Bakrie Pipa Industri .....	12
Pengaruh Aktivitas Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Kecurangan (Fraud) Pada Pt Bank Rakyat Indonesia Kabupaten Bandung Barat.....	25
Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pt Pos Indonesia (Persero).....	37
Pengaruh Pendapatan Asli Daerah (Pad) Dan Dana Alokasi Khusus (DAK) Terhadap Pengalokasian Belanja Modal Pada Pemerintah Kota Cimahi .....	511
Pengaruh Pendapatan Asli Daerah Dan Dana Perimbangan Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Kota Cimahi.....	611
Analisis Penerapan <i>E-Filing</i> Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Mengacu Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung.....	753
Analisis Penerapan Perhitungan, Penyetoran Dan Pelaporan Pph Pasal 4 Ayat 2 Atas Penghasilan Sewa Tanah Dan/Atau Bangunan .....	90
Analisis Perbedaan Persepsi Mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Pos Indonesia Sebelum & Sesudah Menempuh Mata Kuliah Audiiting Terhadap Profesi Akuntan Publik .....	999
Spesifikasi User Requirement E-Learning Bahasa Inggris Menggunakan Metode Kano .....	11313
Pengaruh Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas Terhadap Pengendalian Internal Pada Pt. Dirgantara Indonesia ( Persero) .....	11322

## **PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT POS INDONESIA (PERSERO)**

Oleh : Jaka Maulana

---

### **Abstrak**

Audit Operasional merupakan penelaahan yang sistematis atas kegiatan atau keadaan pada suatu organisasi dengan tujuan untuk memeriksa efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan hingga memberikan rekomendasi untuk dilakukannya tindakan korektif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional, usaha kualitas pelayanan jasa, mengetahui apakah ada pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang akan berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan dan nantinya akan mempengaruhi kelancaran kegiatan operasi perusahaan. Penulis mencoba melakukan penelitian pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Pengujian hipotesis menggunakan metode *survey* dengan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif dengan cara membagikan kuisioner kepada pihak – pihak yang berkaitan yaitu Satuan Pengawas Internal dan Bagian Hubungan Pelanggan. Analisa data menggunakan regresi sederhana sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan.

Hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa audit operasional dan kualitas pelayanan jasa sudah berjalan baik berarti secara parsial peran audit operasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa dapat diterima.

**Kata kunci: Audit Operasional, Kualitas Pelayanan Jasa**

---

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Penelitian**

Indonesia adalah negara yang memiliki potensi ekonomi terbesar di Asia Tenggara dan memiliki sejumlah karakteristik yang menempatkan negara ini dalam posisi strategis, dimana mengalami perkembangan ekonomi yang sangat pesat. Indonesia merupakan pasar ekonomi di mana perusahaan milik negara (BUMN) dan kelompok usaha swasta besar memainkan peran penting dalam sektor perekonomian. Terdapat ratusan kelompok swasta yang terdiversifikasi saat berbisnis di Indonesia namun mereka merupakan sebagian kecil dari jumlah total perusahaan yang aktif di Indonesia. Indonesia memiliki jenis usaha yang berbeda – beda tetapi pada dasarnya memiliki tujuan yang sama, yaitu memperoleh laba yang optimal.

Banyaknya perusahaan yang muncul menyebabkan tingkat persaingan meningkat dan menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dalam mencapai kesejahteraan seluruh rakyat.

PT Pos Indonesia merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. PT Pos Indonesia bukan berarti menjual surat ataupun kurir pengiriman, tetapi dengan nilai sosialnya yang tinggi diharapkan dapat mengembangkan kemampuan dalam meningkatkan layanan publik baik dari segi kualitas dalam arti semakin memenuhi syarat sebagai logistik dan kuantitasnya dalam arti semakin banyak masyarakat yang dapat dilayani. Berbagai isu penyediaan jasa kurir yang muncul senantiasa berkaitan dengan kemampuan PT Pos Indonesia sebagai perusahaan logistik

terbesar di Indonesia. Pada umumnya isu penyediaan jasa kurir di perkotaan oleh PT Pos Indonesia kepada masyarakat menyoroti kemampuan PT Pos Indonesia dalam mengembangkan kualitas dan kuantitas jasa.

Salah satu bentuk produk pengembangan dari bisnis pengiriman yang diciptakan PT Pos Indonesia (Persero) sebagai bagian dari proses inovasi menghadapi *competitor* sejenis lainnya adalah pelayanan “POS EXPRESS” yang diposisikan sebagai layanan premium, terutama untuk memenuhi kebutuhan jasa pengiriman surat, dokumen atau barang dalam kota atau ke kota-kota di seluruh Indonesia hanya dalam waktu sehari atau semalam. Pos *Express* di dirikan pada tahun 2011 dan diadakan sebagai bentuk untuk meningkatkan citra

(*image*) PT Pos Indonesia (Persero) dan juga meningkatkan daya saing perusahaan. Pos *Express* merasa yakin akan melakukan bisnis ini dengan adanya dukungan teknologi informasi dan ribuan karyawan atau pegawai yang berpengalaman dalam menguasai bisnis pengiriman, menjadikan Pos *Express* sebagai satu jaminan akan kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman. Selain itu Pos *Express* memberikan jaminan dan nilai kepuasan yang tinggi bagi masyarakat.

Fenomena yang terjadi saat ini terkait dengan kinerja Pos *Express* yang menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang kurang puas untuk menggunakan jasa pengiriman produk *Express* dokumen regional di Kantor Pos, salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan yang belum sesuai

dengan harapan masyarakat dalam melakukan pengiriman produk Express dokumen regional. Fenomena masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan di Kantor Pos juga didukung dengan adanya keluhan dari masyarakat. Dalam bidang pengiriman ini banyaknya pesaing – pesaing yang menjadi faktor lain yang membuat menurunnya kualitas pelayanan pada kinerja pos express seperti contohnya Jne, J&T, DHL, dan lain sebagainya. Bahkan pesaing – pesaing disini sudah menciptakan suatu website resmi, call centre, dan tracking untuk mengetahui sampai dimana kah barang yang sedang kita kirim. Beberapa hal yang biasa dikeluhkan oleh masyarakat antara lain, barang yang tidak sampai ke tempat alamat tujuan, barang hilang, barang rusak,

dan barang sampai alamat tujuan tetapi tidak tepat waktu.

Akibat masih rendahnya kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dilihat dari respon yang diberikan ketika pelanggan menyampaikan keluhannya, oleh karena itu diperlukan suatu sarana yang dapat menilai aktivitas manajemen dalam kegiatan operasi perusahaan yaitu, berupa audit operasional. Audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja perusahaan apakah suatu perusahaan telah menjalankan operasionalnya sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan. Audit operasional sangat penting dilaksanakan karena hasil audit tersebut bisa berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan,

menilai kebijakan – kebijakan dan kegiatan organisasi yang dilaksanakan apakah sudah tepat atau memerlukan adanya perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan organisasi tersebut.

Audit operasional sebagai alat analisa karena lebih memfokuskan pada pelaksanaan evaluasi atas efisiensi dan efektivitas perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja dari pihak perusahaan tersebut. Diterapkannya audit operasional ini, maka auditor dapat melihat sejauh mana pelayanan kepada konsumen PT Pos Indonesia telah beroperasi, apakah telah dilaksanakan evaluasi secara efektif dan efisien serta sesuai dengan kebijakan atau standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, agar dapat mencapai tujuan PT Pos Indonesia (Divianto,2012:24).

Hasil penelitian M. Divianto (2012) yang berjudul “Peranan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi kasus pada Rumah Sakit Bunda Palembang)” menunjukkan bahwa Peran Audit Operasional pada Rumah Sakit Bunda Palembang mempunyai pengaruh efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap pada rumah sakit tersebut.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan audit operasional pada Perusahaan PT Pos Indonesia
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada Perusahaan PT Pos Indonesia.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh Audit Operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada Perusahaan PT Pos Indonesia.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan oleh penulis sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian yang bersifat asosiatif kausal “Hubungan yang bersifat sebab akibat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 15 auditor operasional dan 10 *customer service* pada Kantor PT Pos Indonesia wilayah Bandung. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 25 sampel dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yaitu *Sampling* Jenuh.

Dalam proses pengumpulan data penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang efektif dan efisien dengan tujuan guna untuk memperoleh informasi yang

dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Kuesioner. Dan kriteria pemberian skor untuk alternative jawaban dari setiap item adalah sebagai berikut: (1) Skor 1 untuk jawaban Sangat Setuju, (2) Skor 2 untuk jawaban Setuju, (3) Skor 3 untuk jawaban Ragu-Ragu, (4) Skor 4 untuk jawaban Tidak Setuju, (5) Skor 5 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju. Selain itu, peneliti juga akan menggunakan data sekunder untuk melengkapi data penelitian yang berasal dari jurnal, artikel, dan buku-buku literatur lainnya.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk melihat hasil *kuesioner* dengan menggunakan tabulasi yang berupa penilaian dari hasil pengisian *kuesioner*. Teknik

analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas, analisis koefisien korelasi, analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis (Uji t) dengan menggunakan dengan Program SPSS Versi 24.

PP9	0,3	0,4	Valid
PP10	0,3	0,4	Valid
Item Pertanyaan	Rhitung	RKritis	Keterangan
PP11	0,3	0,5	Valid
PP12	0,3	0,3	Valid
PP13	0,3	0,3	Valid
PP14	0,3	0,6	Valid

*Sumber :Kuesioner*

*diolah dengan Program SPSS*

**Tabel 2**

**Hasil Uji Validitas Y  
(Kualitas Pelayanan Jasa)**

Item Pertanyaan	Rhitung	Rkritis	Keterangan
PP1	0,3	0,4	Valid
PP2	0,5	0,6	Valid
PP3	0,5	0,4	Valid
PP4	0,4	0,5	Valid
PP5	0,5	0,6	Valid
PP6	0,4	0,5	Valid
PP7	0,4	0,4	Valid
PP8	0,4	0,5	Valid
PP9	0,4	0,4	Valid
PP10	0,5	0,5	Valid
PP11	0,4	0,6	Valid
PP12	0,3	0,5	Valid

*Sumber :Kuesioner*

*diolah dengan Program SPSS*

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Berikut adalah hasil penghitungan validitas dari penelitian ini menggunakan SPSS 24.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas  
Variabel X (Audit Operasional)**

Item Pertanyaan	Rhitung	RKritis	Keterangan
PP1	0,3	0,4	Valid
PP2	0,3	0,4	Valid
PP3	0,3	0,4	Valid
PP4	0,3	0,4	Valid
PP5	0,3	0,4	Valid
PP6	0,3	0,6	Valid
PP7	0,3	0,4	Valid
PP8	0,3	0,4	Valid

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 3**  
**Reliabilitas Variabel X dan Y**

Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Variabel X	0,776	0,6	Reliabel
Variabel Y	0,837	0,6	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data, 2018

### Uji Normalitas

**Tabel 4**

### Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameter <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,67173292
Most Extreme Differences	Absolute	,158
	Positive	,080
	Negative	-,158
Kolmogorov-Smirnov Z		,867
Asymp. Sig. (2-tailed)		,439

Sumber: Kuesioner Diolah

dengan Program SPSS Versi 24

Berdasarkan tabel 4. diatas,

terlihat bahwa nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0,439 > 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai residual terstandarisasi dinyatakan menyebar secara normal. **Analisis**

### Koefisien Korelasi

Analisis korelasi merupakan alat analisis yang digunakan untuk menghitung atau mengukur hubungan antara satu variabel independen dan satu variabel dependen.

**Tabel 5**  
**Analisis Koefisien Korelasi**  
Sumber : Kuesioner Diolah dengan Correlations

		X	Y
Spearman's rho	X	1,000	,391*
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	,032
	N	30	30
	Y	,391*	1,000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	,032	.
	N	30	30

Program SPSS Versi 24

**Analisis Regresi Linier Sederhana**

**Tabel 6**  
**Analisis Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.581	11.650		1.423	.166
	Audit Operasional	.563	.186	.496	3.026	.005

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Jasa

*Sumber ; Kuesioner Diolah dengan Program SPSS Versi 24*

**Analisis Koefisien Determinasi**

Analisis Determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar persentase variabel independen yang digunakan dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

**Tabel 7**  
**Analisis Koefisien Determinasi Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Model Summary<sup>b</sup>**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 <sup>a</sup>	.246	.219	4.754

a. Predictors: (Constant), Audit Operasional

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Jasa

*Sumber : Kuesioner Diolah dengan*

*Program SPSS versi 24*

Berdasarkan perhitungan SPSS Versi 24 diperoleh hasil pengaruh variabel independen (Audit Operasional) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Jasa) sebesar 24,6%, sedangkan 76,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

**Uji t**

Hasil hipotesis uji t adalah sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Perhitungan Uji t X<sub>1</sub> Terhadap Y**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.581	11.650		1.423	.166
	Audit Operasional	.563	.186	.496	3.026	.005

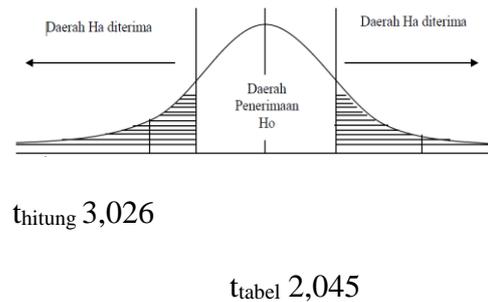
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Jasa

Sumber : Kuesioner Diolah dengan

Program SPSS Versi 24

Dari hasil perhitungan SPSS versi 24 dapat kita ketahui  $t_{hitung}$  untuk variabel audit operasional adalah sebesar 3,026 dengan derajat kebebasan sebesar 29 ( $n-k-1$  yaitu  $30-1$ ), sehingga  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $3,026 > 2,045$ ). Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT Pos Indonesia (Persero). Dari penjelasan diatas,

berikut adalah kurva dari uji t yang dihasilkan :



**Gambar 1**  
**Kurva Uji Hipotesis t X terhadap Y**

## PEMBAHASAN

### 1. Pelaksanaan Audit Operasional pada PT Pos Indonesia (Persero)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 30 responden, tanggapan dari responden yaitu pada jawaban sangat setuju 47%, dari pilihan jawaban setuju sebesar 29%, dari pilihan jawaban ragu-ragu sebesar 4%, dan hasil jawaban tidak setuju 1%. Dari

hasil uji validitas mempunyai hasil yang valid secara keseluruhan karena melebihi nilai korelasi yang sudah ditentukan yaitu 0,3.

## **2. Kualitas Pelayanan Jasa pada PT Pos Indonesia (Persero)**

Kualitas Pelayanan Jasa pada PT Pos Indonesia (Persero) dalam hal *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness* telah menghasilkan kualitas yang baik. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 30 responden, tanggapan dari responden yaitu pada jawaban sangat setuju 43%, dari pilihan jawaban setuju 37%, dari pilihan jawaban ragu-ragu 10%, dan hasil jawaban tidak setuju 2%. Dari hasil uji validitas mempunyai hasil yang valid

secara keseluruhan karena melebihi nilai korelasi yang sudah ditentukan yaitu 0,3.

## **3. Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada PT Pos Indonesia (Persero)**

Hasil pengujian menunjukkan perolehan nilai konstanta (a) sebesar 16,581 dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,563 yang artinya jika nilai variabel audit operasional (X) bertambah 1, maka nilai variabel kualitas pelayanan jasa (Y) akan bertambah sebesar 0,563. Karena koefisien bernilai positif maka terjadi hubungan positif antara audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 30 responden, tanggapan dari responden yaitu pada jawaban sangat setuju 47%, dari pilihan jawaban setuju sebesar 29%, dari pilihan jawaban ragu-ragu sebesar 4%, dan hasil jawaban tidak setuju 1%. Sehingga dapat dikatakan kegiatan pelaksanaan Audit Operasional pada PT Pos Indonesia (Persero) telah berjalan dengan baik.
2. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 30 responden, tanggapan dari responden yaitu pada jawaban sangat setuju 43%, dari pilihan jawaban setuju 37%, dari pilihan jawaban ragu-ragu 10%, dan hasil jawaban tidak setuju 2%.
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  untuk variable Audit Operasional adalah sebesar 3,026 sehingga  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $3,026 > 2,045$ ). Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT Pos Indonesia (Persero).

#### 4. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung, yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disampaikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero), maka tingkat responsivitas PT Pos Indonesia (Persero) perlu ditingkatkan. Keluhan – keluhan yang masuk perlu ditangani dengan baik dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat agar

mereka dapat memahami dan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga pemanfaatan teknologi informasi perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan pula untuk menambah objek penelitian ke PT Pos Indonesia (Persero) daerah lain agar bisa menjadi perbandingan audit operasional terhadap pelayanan jasa yang lebih efektif dan efisien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Soekrisno. 2013, *Auditing*. Jakarta : Salemba Empat.
- Amin Widjaja, 2016. *Tanya Jawab Seputar Audit Operasional*. Jakarta : Harvarindo.
- Anita Fitriani “*Peran Audit Operasional dalam Menilai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*”, 2016

- Arens, Randal, dan Beasley. 2017. *Auditing & Jasa Assurance Pendekatan Integrasi Edisi Keduabelas*. Jakarta: Erlangga.
- I.B.K Bhayangkara. 2013. *Audit Manajemen*. Surabaya : Salemba Empat.
- Jasfar, Farida. 2014. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kayo, Sutan Amrizal. 2013. *Audit Forensik*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat.
- M. Divianto “*Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Bunda Palembang)*”, 2012.
- Mulyadi, 2014. *Auditing*. Jakarta : Erlangga.
- Nanda Rizky Aprilia, M.Rafki Nazar, dan Djusnimar Zulitisna “*Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Perusahaan*”. 2017.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 2017. *Building Service Culture*. Jakarta : Lutan Edukasi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.