

NABILA WAKHIDATUR
ROUDHOH 192010300024
SKRIPSI.docx
by 27 Perpustakaan UMSIDA

Submission date: 29-Jan-2024 12:58PM (UTC+0700)

Submission ID: 2280964139

File name: NABILA WAKHIDATUR ROUDHOH 192010300024 SKRIPSI.docx (116.86K)

Word count: 5817

Character count: 38419

1 Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Pengiriman Ekspedisi Pada PT. Pos Indonesia

Nabila Wakhidatur Roudhoh
Dina Dwi Oktavia Rini
Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Email : nabilawakhidatur07@gmail.com

Abstract : *Currently, delivery services are increasingly needed due to the rapid growth of online shopping. Online shopping itself requires the services of an expedition delivery company which will act as the sender of the products ordered. This research aims to determine the role of operational audits which will influence the effectiveness of expedition delivery services at PT. Indonesian post. This research was conducted at PT. Pos Indonesia Sidoarjo Branch Office. This research uses descriptive qualitative methods. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that at PT. Pos Indonesia Sidoarjo Branch Office has carried out operational audits in each period by continuing to coordinate between divisions regarding information regarding operational implementation and the continuity of operational activities at PT. Pos Indonesia Sidoarjo Branch Office. And with the role of operational audit, operational activities at PT. Pos Indonesia has been quite effective although there are still several obstacles found in certain conditions in its implementation.*

Keywords : *Operational Audit, Service Effectiveness*

1 **Abstrak :** Saat ini, jasa pengiriman semakin diperlukan karena pesatnya belanja online. Belanja online sendiri memerlukan jasa perusahaan pengiriman ekspedisi yang akan bertindak sebagai pengirim produk yang dipesan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran audit operasional yang akan berpengaruh dalam menunjang efektivitas pelayanan pengiriman ekspedisi pada PT. Pos Indonesia. Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo telah melakukan audit operasional pada setiap periode dengan terus berkoordinasi antar divisi terkait informasi mengenai pelaksanaan operasional dan keberlangsungan pelaksanaan kegiatan operasional pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo. Serta dengan peranan audit operasional, kegiatan operasional pada PT. Pos Indonesia sudah cukup efektif walaupun masih ditemukan adanya beberapa kendala di suatu kondisi tertentu dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci : Audit Operasional, Efektivitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Perubahan sosial yang cepat saat ini tengah dirasakan oleh masyarakat di seluruh dunia dan hampir memasuki ke seluruh ruang lingkup kehidupan, dimana satu diantaranya termasuk bidang ekonomi. Perubahan sosial di tengah masyarakat ini merupakan kondisi normal yang berjalan dengan cepat berkat hadirnya alat komunikasi modern. Perobosan baru dalam dunia teknologi dapat cepat diketahui oleh masyarakat luas dimana saja mereka berada sekalipun letak tempat tinggal mereka yang jauh dari kota besar. Contoh perubahan yang dapat dilihat secara langsung adalah penggunaan *gadget*. Saat ini hanya dalam satu genggam, masyarakat dapat melakukan apa saja dengan lebih mudah. Salah satu hal mudah yang dapat dijangkau dan diakses menggunakan *gadget* adalah transaksi pembelian secara *online* dimana penggunaannya sangat memudahkan para penggunanya dengan tidak terbatas waktu maupun tempat.

Belanja *online* sudah bisa dikatakan menjadi hal yang lumrah bagi masyarakat umum terutama di wilayah kota besar. Berbelanja secara *online* membantu konsumen dalam memutuskan mana yang harus dibeli walau tidak datang langsung ke *offline store* sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga. Belanja *online* memungkinkan konsumen membeli produk lokal maupun internasional. Persoalan perbedaan tempat antara pihak penjual dengan pihak pembeli tentu memerlukan jalan tengah yang menjembatani yaitu suatu layanan untuk mengantarkan barang tersebut dimana dalam hal ini diperlukan pihak perantara yang disebut dengan jasa ekspedisi.

Jasa ekspedisi merupakan perusahaan yang berjalan di bidang pelayanan pengiriman yang saat ini sedang berkembang di dunia bisnis [1]. Ekspedisi merupakan pengiriman barang dalam partai kecil dengan jumlah yang tidak terlalu besar. Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab untuk mengirimkan barang menuju alamat penerima yang telah dicantumkan oleh pihak pengirim paket tersebut dan mengemas sesuai dengan jenis barang. Pengiriman berjalan dengan mengacu pada perjanjian pengiriman yang telah ditetapkan oleh pihak ekspedisi yang selanjutnya disetujui oleh pelanggan. Inti dari perjanjian pengiriman adalah perjanjian timbal balik, dimana kedua pihak memiliki kewajibannya masing-masing. Pihak jasa pengiriman berkewajiban mengirimkan barang dengan dipastikan aman dari satu tempat menuju tempat lain sesuai yang telah dituliskan oleh pelanggan pengirim, sedangkan pelanggan pengirim berkewajiban membayar biaya pengiriman [2].

Persaingan bisnis di bidang pengiriman tentu tidak dapat dihindari karena semakin maraknya perusahaan yang masuk ke dalam sektor tersebut, dimana mereka berkompetitif untuk menghadirkan pelayanan yang terbaik dan semenarik mungkin untuk mendapatkan pelanggan baru. Hal ini tentu berdampak nyata terhadap keberlangsungan perusahaan, apakah bisnis tersebut dapat bertahan dan berkembang atau justru sebaliknya menjadi bisnis yang tidak menarik dan pada akhirnya perlahan ditinggalkan sehingga hancur lalu tutup.

Berdasarkan data dari ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos, Logistik Indonesia) didapati ada 172 perusahaan yang terdaftar [3]. Dapat dilihat dari realita di lapangan bahwa relatif sedikit yang meraup *market share* di dunia bisnis pengiriman, akan tetapi PT. Pos Indonesia (Persero) yang lebih akrab disapa Kantor Pos telah tumbuh menjadi ikon layanan ekspedisi di Indonesia dan memiliki pangsa pasar tersendiri.

PT Pos Indonesia (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berjalan pada sektor jasa. Kantor pos pertama kali berdiri pada tahun 1746 [4]. Semenjak itu pelayanan pos tercipta dengan membawa peran dan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Memberikan sumbangsih dalam dunia perekonomian pada umumnya dan khususnya pada pemasukan negara merupakan salah satu tujuan dari BUMN [5]. Sehingga dapat dinilai bahwa BUMN yang memiliki peran baik merupakan BUMN yang membawa keuntungan bagi negara, bukan sebaliknya yang membawa dampak negatif dari operasional maupun menimbulkan hutang sehingga memberatkan negara. Lantas dibutuhkan strategi yang tepat untuk mempertahankan keberadaannya dan bertumbuh menjadi lebih baik lagi.

10 Semakin pesatnya suatu perusahaan, mendorong juga perkembangan pada bidang pemeriksaan. Menurut [6] pemeriksaan yang dilakukan tidak hanya pemeriksaan keuangan saja, tetapi juga pemeriksaan yang menekankan pada penilaian sistematis dan objektif serta berorientasi pada tujuan untuk memperoleh keyakinan tentang keefektifan kegiatan yang diperiksa. Dibutuhkan hadirnya suatu pengendalian yang tepat untuk menghadapi kemungkinan perubahan yang tidak dapat dipastikan di dunia bisnis, dimana dalam hal ini memaksa perusahaan untuk mampu menerapkan nilai-nilai serta implementasi usaha dengan berlandaskan tata kelola perusahaan yang baik [7]. Menurut [8] menyatakan bahwa perusahaan harus berkembang agar terciptanya keunggulan bersaing.

Pimpinan perusahaan tentu memerlukan audit operasional, dimana dalam audit tersebut nantinya dapat terlihat bagaimana alur proses pelaksanaan kegiatan operasional, apa saja masalah yang timbul, sehingga dapat mengetahui bagaimana tindakan yang diperlukan dalam menghadapi masalah tersebut [9]. Selanjutnya auditor mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam membantu para pengelola perusahaan untuk memutuskan langkah apa yang harus dipilih dan diterapkan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai [10]. Menurut [11] audit operasional merupakan pemeriksaan kegiatan operasi perusahaan, meliputi kebijakan operasi dan kebijakan akuntansi dimana kebijakan tersebut telah ditetapkan oleh manajemen perusahaan, guna memastikan bahwa operasi dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis. Menurut [12] menyatakan bahwa audit operasional merupakan suatu proses sistematis untuk menilai kegiatan operasional perusahaan apakah sudah dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak manajemen sehingga keberlangsungan kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa audit operasional secara umum merupakan audit yang menekankan pada penilaian efektivitas, efisiensi, dan ekonomis. Audit operasional dapat memberikan gambaran bagaimana alur pemasukan data yang selanjutnya di proses hingga akhirnya mengeluarkan hasil dari perjalanan kegiatan operasional perusahaan. Audit operasional diterapkan dengan maksud untuk mengetahui apakah kinerja suatu perusahaan telah dilaksanakan sebagaimana peraturan yang berlaku. Praktik audit operasional dapat dilakukan oleh auditor internal perusahaan tapi tidak menutup kemungkinan auditor eksternal melakukan audit tersebut [13].

Tahapan audit yang dikemukakan oleh [14] menjelaskan terdapat beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Tahap Perencanaan

Pada tahap ini, auditor harus melakukan identifikasi untuk mengumpulkan informasi tentang bidang operasi. Tujuan tahapan ini adalah mengidentifikasi kemungkinan adanya masalah dalam bidang operasi tersebut serta sebagai titik awal untuk mengembangkan dasar program kerja audit operasional.

2. Tahap Program Kerja

Program kerja audit operasional merupakan suatu rencana kerja untuk pelaksanaan audit mencapai hasil terbaik. Tahapan ini bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan perubahan kondisi tertentu sesuai dengan fakta yang ditemui.

3. Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan

Pada tahap ini, langkah-langkah kerja yang telah ditentukan untuk selanjutnya untuk direalisasikan. Auditor mengumpulkan dan menganalisa bukti yang cukup untuk menyajikan temuan audit.

4. Tahap Pengembangan Temuan Audit dan Rekomendasi

Pada tahap ini, auditor harus mengembangkan unsur-unsur temuan audit untuk meyakinkan manajemen bahwa terdapat kelalaian atau penyimpangan, sehingga dilakukan tindakan perbaikan sesegera mungkin.

5. Tahap Pelaporan

Tahapan ini merupakan tahap akhir dalam kegiatan pemeriksaan yang menghasilkan laporan dengan tujuan memberikan informasi yang berguna serta untuk mengkomunikasikan hasil pemeriksaan kepada manajemen serta merekomendasikan perbaikan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Perusahaan yang memiliki pelayanan baik menunjukkan bahwa mereka memiliki lingkungan kerja yang positif sehingga mendorong perusahaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuahkan hasil yang baik bagi perusahaan [15]. Menurut [16] efektivitas kerja merupakan keadaan yang menunjukkan ketercapaiannya suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan penerahan segala daya yang terdapat pada manusia melalui aktivitas-aktivitasnya. Terdapat beberapa ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh [17], yaitu sebagai berikut :

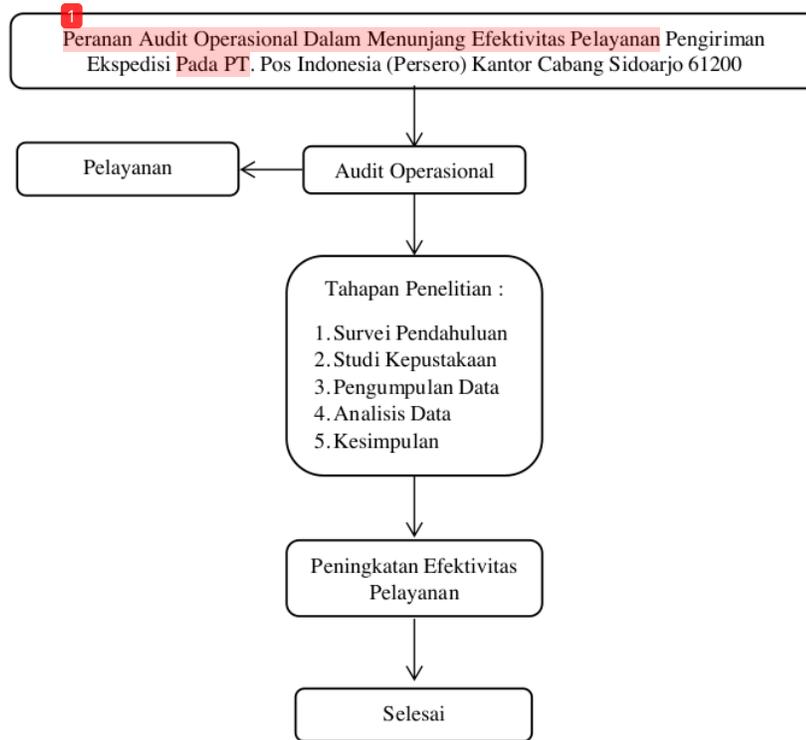
1. Pemberian pelayanan senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.
2. Dalam berbagai kegiatan pelayanan, pelanggan selalu diperlakukan dengan sama untuk semua golongan.
3. Pelayanan bersikap simpatik kepada semua pelanggan.
4. Pelayanan diberikan secara akurat, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
5. Pelayanan dilakukan dengan konsisten dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Kehandalan pelayanan dapat dilihat dengan indikator tepat waktu, pelayanan yang sama, sikap simpati, akurat, dan konsisten dengan jadwal yang ditentukan. Karakteristik tersebut tentunya harus dipenuhi, sehingga dapat menunjang efektivitas pelayanan pengiriman ekspedisi perusahaan. Dengan demikian, penerapan audit operasional dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan pengiriman ekspedisi sangat dibutuhkan.

Penelitian terdahulu mengenai audit operasional telah dilakukan oleh [13] dimana hasil penelitian secara ringkas menunjukkan peranan positif terhadap efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit berkat adanya penerapan audit operasional. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh [18] menunjukkan bahwa audit operasional memiliki solusi untuk meningkatkan kualitas pemasaran produk dan memiliki umpan balik positif yang mempengaruhi efektivitas layanan terhadap pelanggan. Kemudian [19] mengungkapkan bahwa audit operasional berpengaruh signifikan positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit. Hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian [6] yang menunjukkan penerapan audit operasional pada PT Sicepat Ekspres dilaksanakan dengan baik, dilihat dari hasilnya yang menunjukkan bahwa audit operasional telah dilakukan dari waktu ke waktu dengan mengkoordinasikan informasi terkait kinerja kegiatan di PT Sicepat Ekspres sehingga operasionalnya dapat dijalankan dengan lebih efisien dan efektif. Namun hal tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh [20], dimana hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh secara negatif terhadap kinerja perusahaan.

Penelitian ini mengembangkan penelitian [6]. Perbedaan penelitian ini dibanding penelitian sebelumnya adalah diubahnya lokasi penelitian, dimana pada penelitian ini dilaksanakan di PT. Pos Indonesia (Persero), sedangkan penelitian sebelumnya dilaksanakan di PT. Sicepat Ekspres. Serta perbedaan selanjutnya yaitu pada penelitian ini menggunakan triangulasi data untuk menguji keabsahan data dengan menggunakan dua (2) teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Sebagaimana latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penelitian ini diperlukan untuk menganalisis penerapan audit operasional pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo 61200. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan pengiriman ekspedisi. Diharapkan dengan adanya penelitian ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menilai bagaimana kondisi operasional pelayanan pada perusahaan pengiriman ekspedisi mereka di masa lalu, mengamati kondisi operasional saat ini dan memproyeksi kondisi operasional di masa depan.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kualitatif, dimana dilakukan dengan melakukan observasi pada kondisi alamiah yang hasilnya lebih menekankan pada analisa. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dan mendeskripsikan informasi dari fenomena sosial yang diteliti [21]. Peneliti mencari data kualitatif yang diperoleh dalam bentuk lisan maupun tulisan mengenai evaluasi pada peranan audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan pengiriman ekspedisi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Sidoarjo 61200. Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sidoarjo yang beralamatkan di Jl. Sultan Agung No. 50, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo.

Pendekatan penelitian yang digunakan merupakan pendekatan metode analisis deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif sederhana, yang diawali oleh proses penjabar hingga ditarik kesimpulan dari proses tersebut [22]. Pendekatan deskriptif kualitatif difokuskan untuk menjawab pertanyaan yang telah peneliti tuliskan pada rumusan masalah. Dalam penelitian ini, peneliti berperan langsung untuk mengamati dan mencari informasi secara akurat melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait evaluasi pada penerapan audit operasional untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pengiriman ekspedisi. Penelitian ini berfokus pada evaluasi penerapan audit operasional dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan pengiriman ekspedisi.

Informan merupakan subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga [6], yaitu :

1. Informan kunci

Informan kunci merupakan individu yang memiliki informasi menyeluruh mengenai permasalahan yang diangkat oleh peneliti [6]. Dalam penelitian ini, informan kuncinya yaitu manajer operasional.

2. Informan utama

Informan utama merupakan individu yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari [6]. Dalam penelitian ini, informan utamanya yaitu auditor internal.

3. Informan pendukung

Informan pendukung merupakan individu yang mampu memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap [6]. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Dalam penelitian ini, informan pendukungnya yaitu staf bagian operasional.

Data yang digunakan yaitu terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari sumber utama yang didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap subyek penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penerapan **audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan** pengiriman ekspedisi **pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Sidoarjo 61200**. Selanjutnya, untuk wawancara dilakukan dengan proses tanya-jawab secara langsung untuk mendapatkan sebuah informasi. Sedangkan dokumentasi dilaksanakan dengan mengumpulkan serta menganalisis dokumen yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, baik dokumen tertulis, dokumen gambar maupun dokumen elektronik yang ada pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo 61200.

Sedangkan, data sekunder merupakan data yang berasal dari sumber yang telah dipublikasikan. Data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, maupun bahan bacaan lain yang relevan dengan penelitian ini.

Untuk teknik analisis data menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman. Menurut [23] Miles dan Huberman menyatakan bahwa teori ditemukan secara induktif berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan diuji melalui pengumpulan data secara berkelanjutan. Adapun urutan serta penjelasan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah dalam memilah data yang memenuhi keperluan peneliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi lebih mudah. Data yang dikumpulkan oleh peneliti akan dikelompokkan untuk memisahkan antara data yang penting untuk disimpan dan menyingkirkan data yang tidak perlu. Data yang telah direduksi menjadi lebih sederhana dan jelas, sehingga memudahkan peneliti untuk melangkah pada tahap selanjutnya [24].

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah yang dilakukan untuk menyajikan data yang disederhanakan dalam bentuk uraian singkat atau sejenisnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar informasi yang disampaikan dapat lebih mudah untuk dipahami oleh pembaca [24]. Peneliti menyajikan dalam bentuk uraian yang singkat.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dari proses analisis data kualitatif. Kesimpulan yang diperkirakan pada awal penelitian bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti kuat yang mendukung pada tahapan selanjutnya [24].

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk memeriksa keabsahan data yaitu triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan informasi dari sisi yang berbeda-beda atas apa yang telah dilaksanakan oleh peneliti dari beberapa teknik yang berbeda, baik sumber, cara, maupun waktu [25]. Terdapat tiga triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Tetapi dalam penelitian ini hanya menerapkan dua triangulasi dalam penelitian ini, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber diterapkan guna memeriksa kredibilitas data dari berbagai sumber informan [25]. Dengan penerapan teknik yang sama, peneliti dapat mengumpulkan data dari beberapa informan. Dalam penelitian ini pengujian data dilakukan kepada manajer operasional, auditor internal, dan bagian operasional. Data dari ketiga sumber tersebut akan dijabarkan dan dikategorikan untuk mengetahui kesamaan dan perbedaan pandangan tentang kegiatan operasional pada pelayanan pengiriman ekspedisi untuk mengetahui peranan audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan pengiriman ekspedisi.

2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik diterapkan guna memeriksa kredibilitas data yang dilakukan dengan mencari dan menemukan kebenaran melalui penerapan teknik yang berbeda tetapi dengan sumber yang sama [25]. Peneliti

melakukan teknik pengumpulan data berdasarkan referensi silang yang mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi lalu dipadukan untuk menarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis penelitian ini menghasilkan pemaparan tentang hasil wawancara mengenai **peranan audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan** pengiriman ekspedisi **pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo 61200**. Objek penelitian ini melibatkan SPV Operasional; SPV Administrasi dan Umum; serta SPV Audit, Manajemern Resiko, dan Kepatuhan.

Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo 61200 merupakan perusahaan berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki visi “Menjadi *postal operator*, penyedia jasa kurir, logistik dan keuangan paling kompetitif”, dan dengan misinya yaitu “Bertindak efektif untuk mencapai *performance* terbaik”.

Kantor Cabang (KC) Sidoarjo beralamatkan di Jl. Sultan Agung No. 50, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo. Kantor beroperasi mulai hari Senin – Sabtu, pada pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB, kecuali untuk hari Sabtu hanya beroperasi hingga pukul 14.00 WIB. Dalam menjalankan proses manajemen operasional perusahaan Kantor Cabang Sidoarjo terbagi dalam beberapa divisi. Berikut adalah struktur organisasi dari Kantor Cabang Sidoarjo :



Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Cabang Sidoarjo
 Sumber : SPV Administrasi dan Umum Kantor Cabang Sidoarjo, 2023

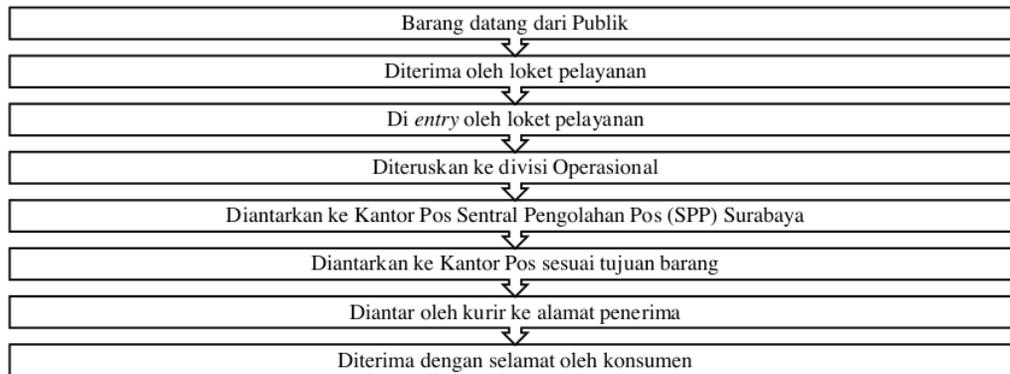
Setiap jabatan di struktur organisasi yang telah digambarkan diatas memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Berdasarkan hasil observasi serta wawancara yang dilakukan kepada Ibu Dian selaku SPV Administrasi dan Umum, berikut adalah deskripsi tugas dan tanggung jawab pada tiap jabatan :

Jabatan	Deskripsi Jabatan
Kepala Kantor	<ol style="list-style-type: none"> Memimpin kantor dengan membina Kantor Cabang (KC) Sidoarjo dalam angka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mengorganisasikan dan mengendalikan kinerja kantor pos yang berada pada lingkungannya dan menjadi tanggung jawabnya.
SPV Administrasi dan Umum	<ol style="list-style-type: none"> Membawahi bagian Keuangan, Akuntansi, Sarana & Prasarana, IT, dan 6 Sumber Daya Manusia. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pemeliharaan asset, perlengkapan dan fasilitas kantor, kendaraan operasional, sumber daya manusia, dan kesekretariatan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional.

Jabatan	Deskripsi Jabatan
SPV Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang	Membawahi dan mengendalikan pengelolaan layanan pada bagian loket yang ada di Kantor Cabang (KC) dan Kantor Cabang Pembantu (KCP).
SPV Audit, Manajemen Resiko, dan Kepatuhan	Menangani bagian pemeriksaan divisi secara menyeluruh secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap divisi di kantor pos.
SPV Penjualan Bisnis, Kurir, dan Logistik	Menjalin hubungan kemitraan dengan perusahaan-perusahaan untuk bekerja sama, terutama untuk pengiriman dokumen dan barang.
SPV Kemitraan dan Keagenan Ritel	Melaksanakan pemantauan terhadap agen-agen pos yang berada di ruang lingkup Kantor Cabang Sidoarjo.
SPV Penjualan Jasa Keuangan	Berfokus terhadap bisnis keuangan, seperti menjalin kerjasama dengan BPJS, perusahaan <i>leasing</i> , perusahaan pembiayaan listrik dan perusahaan lainnya.
SPV Operasional	<ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan dan mengawasi pemrosesan penerimaan, pendistribusian dan pengangkutan kiriman pos. Mengatur pelaksanaan kegiatan penerimaan kiriman yang diterima dari loket serta mengawasi penyerahan kiriman pos.

Tabel 1. Deskripsi Jabatan tiap Divisi pada Kantor Cabang Sidoarjo
 Sumber : SPV Administrasi dan Umum Kantor Cabang Sidoarjo, 2023

Standar pelayanan sekarang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan mulai dari masuknya barang hingga barang itu terdistribusi dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan SPV Administrasi dan Umum, alur pelayanan pada kantor pos dapat diringkas melalui bagan sebagai berikut :



Gambar 3. Alur pelayanan pengiriman pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo 61200
 Sumber : Diolah oleh Peneliti tahun 2023

1 Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Pengiriman Ekspedisi pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo 61200

Dalam proses penelitian, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa koordinator setempat mengenai audit operasional pada Kantor Cabang Sidoarjo. Audit operasional merupakan penilaian terhadap efektivitas operasional perusahaan. Pada dasarnya peran audit operasional adalah membantu manajemen memeriksa efektivitas operasional perusahaan serta menilai apakah operasional sudah berjalan dengan baik. Dengan adanya audit ini, dapat mengungkap dan memberi informasi kepada pihak-pihak manajemen sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk meminimalkan kegiatan operasional yang berdampak pada kerugian perusahaan. Adapun tahapan audit yang dilakukan antara lain sebagai berikut :

1. Tahap Perencanaan

Untuk mencapai hasil yang baik dalam melakukan audit operasional, auditor mengidentifikasi permasalahan yang ada sehingga dapat mengumpulkan informasi mengenai bidang operasional dan menemukan kemungkinan permasalahan dalam bidang tersebut.

Pertanyaan : Apa saja masalah dan faktor-faktor yang dapat menghambat kegiatan operasional dalam pelayanan pengiriman di Kantor Cabang Sidoarjo?

Jawaban :

- SPV Operasional

“Untuk masalah yang sering terjadi yaitu double entry, ketinggalan pernah, salah sortir pernah, salah tempel resi pernah. Dari masalah itu kita akan cari tahu dulu tuh, proses selanjutnya kita akan memproses ulang kiriman itu sebagaimana mestinya. Kalau faktor yang dapat menghambat yaitu cuaca, seperti ketika hujan maka pengantaran yang menggunakan motor dikhawatirkan kiriman akan basah, dan ada juga di perjalanan seperti ban bocor, ya masalah teknis lah.”

(Wawancara dengan Bapak Cahyo selaku SPV Operasional Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 28 Oktober 2023)

- SPV Audit, Manajemen Resiko dan Kepatuhan

“Kadang pelayanan loket juga kurang teliti karena seharusnya paket packing tapi dibiarkan begitu saja itu gaboleh, ada yang gagal x-ray misalnya seharusnya gaboleh mengirim baterai tapi dia mengirim baterai, kalau pegawai yang melakukan itu dapat teguran karena melakukan tindakan diluar SOP. Tapi ada kadang-kadang dari publik tidak kasih tau ke kita, mereka tidak jujur isinya paket itu apa, kita kadang-kadang juga percaya aja karena memang bentuk dari paketnya tidak mencurigakan. Nanti ketahuannya setelah lolos dari kantor kita, baru di x-ray di Juanda kelihatan. Selain itu case keterlambatan juga dia (agen pos) salah mengentri kode pos, yang kedua kesalahan tempel resi itu fatal, kesalahan mengetik kode pos, kesalahan tempel, atau surat itu masih ditahan di agen belum disetorkan, kenapa belum disetorkan, bisa karena dia lupa.”

(Wawancara dengan Bapak Fatkhurrokhim selaku SPV Audit, Manajemen Resiko, dan Kepatuhan Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 09 November 2023)

- Staff Divisi Operasional

“Kalau di kita yang paling sering itu ya salah tempel resi sih. Selain itu ya mungkin ketinggalan mba, kadang karena terlalu banyak paket ada mungkin satu dua yang jatuh dan nggak kelihatan.”

(Wawancara dengan Bapak Faiz selaku Staff Operasional Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 22 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ketiga informan diatas diperoleh informasi bahwa ditemukan kasus mengenai *human error* yaitu kelalaian pada proses pelayanan pengiriman. Kelalaian tersebut bisa dari pegawai, baik dari agen pos, kantor cabang pembantu, maupun loket pelayanan di Kantor Cabang Sidoarjo itu sendiri.

1

2. Tahap Pelaksanaan

Dalam melaksanakan audit operasional pada Kantor Cabang Sidoarjo, ditemukan beberapa faktor yang menghambat efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala tersebut.

Pertanyaan : Tindakan apa yang dilakukan oleh Kantor Cabang Sidoarjo bila ditemukan adanya kegiatan operasional yang dilakukan diluar ketentuan yang berlaku?

Jawaban :

- SPV Audit, Manajemen Resiko dan Kepatuhan

“Ketika tidak sesuai maka disitu akan muncul namanya P6. P6 itu semacam surat teguran untuk kita (dalam hal ini yang dimaksud yaitu Kantor Cabang Sidoarjo) dari kantor lain bahwa ada keterlambatan dimana seharusnya diikutkan jam segini tapi diikutkan jam sekian, sehingga masalah tersebut akan muncul di sistem. Kita juga memiliki yang namanya N22 itu adalah jadwal keberangkatan armada pos yang membawa kiriman pos yang sudah diatur kapan saja barang itu harus berangkat dan sampai dan rata-rata fix semua, kalau terlambat pasti ya ada surat teguran dan akan masuk ke sistem irregularitas. Sistem itu adalah sistem ketidakpatuhan kepada SOP karena tidak adanya manifest, tidak ada keterangan jam, disitulah nanti saya bertanggung jawab. Saya akan berkoordinasi dengan SPV Kemitraan dan Keagenan Ritel untuk menyampaikan ke agen-agen pos dan juga ke SPV Operasional untuk menyampaikan ke divisi tersebut. Aturan audit selalu kembali ke SOP, jadi tidak boleh ditinggalkan karena itu keselamatan semuanya.”

(Wawancara dengan Bapak Fatkhurrokhim selaku SPV Audit, Manajemen Resiko, dan Kepatuhan Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 09 November 2023)

- Staff Divisi Operasional

“Kita dalam melayani selalu menjelaskan di awal, pilihan menu apa saja, berapa biayanya, dan sampai estimasi pengirimannya. Tapi ya namanya manusiawi kadang ada aja lupanya, sejauh ini kalau salah hanya ditegur aja sih, karena jarang sekali pegawai melakukan kesalahan yang sama dengan jarak yang berdekatan. Jadi hanya teguran lisan saja.”

(Wawancara dengan Bapak Faiz selaku Staff Operasional Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 22 November 2023)

- SPV Operasional

“Kalau ada kesalahan tindakan yang akan kita lakukan yaitu pendisiplinan berjenjang. Tahap pertama via checking, kalau masih salah lagi akan dipanggil atasan, masih salah lagi kita akan bersurat, kalau masih salah lagi baru dipecat. Tapi biasanya pegawai yang seperti itu ya punya perasaan sendiri kalau salah terus, mereka akan mengajukan resign sendiri. Kita juga ada P6, dia seperti alat komunikasi antar kantor pos yang menunjukkan kalau ada nih ketidaksesuaian.”

(Wawancara dengan Bapak Cahyo selaku SPV Operasional pada tanggal 05 Desember 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ketiga informan diatas diperoleh informasi bahwa tindak lanjut ketika ditemukan adanya indikasi kesalahan proses yaitu akan diberi teguran terlebih dahulu secara lisan, namun jika dirasa sudah keterlaluhan maka akan dikeluarkan dari kantor. Selain itu kantor pos sudah memiliki sistem Iregularitas yang apabila terdapat ketidaksesuaian maka akan terlihat dengan munculnya P6. Sehingga dalam pelaksanaannya, Kantor Cabang Sidoarjo telah melakukan tindakan tegas atas apa saja yang melanggar ketentuan yang berlaku.

1 3. Tahap Pelaporan dan Rekomendasi

Audit operasional pada Kantor Cabang Sidoarjo memegang peranan penting terhadap perusahaan, hal ini karena merupakan alat untuk mengevaluasi keefektifan operasional perusahaan. Audit ini dapat mengungkapkan dan memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berwenang sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk meminimalisir kegiatan yang berdampak pada kerugian perusahaan.

Pertanyaan : Bagaimana penilaian Bapak terkait audit operasional dan peranannya dalam menunjang efektivitas pelayanan pengiriman di Kantor Cabang Sidoarjo ini?

Jawaban :

- SPV Operasional

“Disini audit operasional itu ada tiga, ada audit pusat, regional, sama ada audit internal. Audit pusat datangnya mendadak, audit regional biasanya memberi info dulu, kalau internal itu lebih menjaga rantai tetap bergerak. Untuk periodenya kalau pusat setahun sekali, regional enam bulan sekali, kalau audit internal itu setiap saat sih. Kita tiap minggu ada zoom, misal ada pr, minggu ini ditindaklanjuti, sabtu di report, senin kita ngobrol lagi membahas tindak lanjut yang kemarin, nah kayak gitu biasanya. Jadi audit ini sangat membantu agar roda pengiriman selalu lancar”

(Wawancara dengan Bapak Cahyo selaku SPV Operasional Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 28 Oktober 2023)

- SPV Audit, Manajemen Resiko, dan Kepatuhan

“Jadi audit operasional sangat membantu sekali karena kita bekerja sama semuanya. Saya pemecahannya per hari, laporannya per minggu, hal itu dilakukan karena menyangkut kredibilitas kinerja kantor, bagus nggak dengan banyaknya kesalahan seperti itu.”

(Wawancara dengan Bapak Fatkhurrokhim selaku SPV Audit, Manajemen Resiko, dan Kepatuhan Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 09 November 2023)

Sebagaimana hasil dari wawancara bersama SPV Operasional dan SPV Audit, Manajemen Resiko, dan Kepatuhan diperoleh informasi terkait periode dan peranan audit operasional di Kantor Cabang Sidoarjo, yaitu tim auditor internal melakukan monitoring secara berkesinambungan yaitu per minggu dengan tujuan untuk meningkatkan kredibilitas kinerja perusahaan dan audit operasional dalam kegiatan operasional di Kantor Cabang Sidoarjo sangat membantu.

Audit operasional yang diterapkan di Kantor Cabang Sidoarjo telah memenuhi semua tahapan audit operasional, mulai dari tahapan perencanaan, tahapan pelaksanaan, hingga tahapan pelaporan dan rekomendasi, dimana hal ini sejalan dengan penelitian [6]. Nilai lebih dari penerapan audit operasional di Kantor Cabang Sidoarjo adalah penggunaan teknologi dalam bentuk sistem *irregularitas* yang memantau dari awal masuknya kiriman atau paket dari pengirim (konsumen) hingga tahapan terakhir tersebarnya kiriman atau paket ke tangan penerima (konsumen) dan kegiatan ini selalu terpantau oleh sistem sehingga jika terjadi kelalaian maka otomatis akan muncul pada sistem dan dapat dengan cepat ditindaklanjuti oleh pihak kantor pos sehingga membuat kegiatan operasional di Kantor Cabang Sidoarjo menjadi lebih mudah, cepat, dan efektif.

Efektivitas Pelayanan Pengiriman Ekspedisi pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo 61200

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan dan menghasilkan hasil yang diharapkan. Dapat dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan dapat dilaksanakan dengan terencana, baik dari segi waktu maupun kualitasnya. Untuk melakukan pengukuran efektivitas tidaklah mudah karena masing-masing pihak memiliki perbedaan sudut pandang, penilaian, dan implementasi. Hasil analisis berdasarkan hasil wawancara berkaitan peranan audit operasional menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Cabang Sidoarjo adalah sebagai berikut :

No	Ukuran Efektivitas	Hasil Penelitian
1.	Memberikan pelayanan tepat waktu	Pengiriman barang diharapkan datang tepat waktu, namun pada kenyataannya di Kantor Cabang Sidoarjo masih terdapat masalah keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh kelalaian pegawai.
2.	Memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan	Karyawan Kantor Cabang Sidoarjo telah memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa terkecuali. Hal ini terlihat dari penerimaan pelayanan yang hanya satu pintu melalui loket dan agen pos saja.
3.	Bersikap simpatik kepada semua pelanggan	Karyawan bersikap simpatik kepada semua pelanggan, dengan arti memperhatikan apa yang dikatakan konsumen dan menanggapi secara langsung. Namun pada kenyataannya di Kantor Cabang Sidoarjo masih ditemukan masalah seperti adanya kiriman yang seharusnya di <i>packing</i> tapi dibiarkan begitu saja.
4.	Akurat dalam memberikan pelayanan	Pelayanan dari awal mula masuknya kiriman di loket, karyawan sudah memberikan kejelasan terkait pengiriman kiriman tersebut, mulai dari estimasi perjalanan sampai pilihan kategori pengiriman apa saja yang sesuai dengan kiriman tersebut. Sehingga pelayanan sudah diberikan secara akurat.
5.	Konsisten dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	Pengiriman diharapkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, hal ini terlihat dengan adanya jadwal yang bernama N22 yang mengatur jadwal keberangkatan armada pos. Namun di sisi lain, masih terdapat masalah keterlambatan dalam pelayanan pengiriman sehingga belum bisa dikatakan konsisten dalam memberikan pelayanan.

Tabel 2. Penilaian ukuran efektivitas pelayanan pada Kantor Cabang Sidoarjo
 Sumber : Data diolah, 2023

Secara umum, efektivitas dalam menunjang pelayanan pengiriman di Kantor Cabang Sidoarjo sudah cukup efektif karena telah memenuhi semua ukuran efektivitas, dimana hal ini sejalan dengan penelitian [17], walaupun terkadang masih ditemui beberapa indikator yang pada kondisi tertentu belum sepenuhnya dapat dijalankan dengan sempurna, seperti misalnya pelayanan yang tepat waktu, bersikap simpatik dan konsisten dengan jadwal yang ditentukan. Kantor Cabang Sidoarjo telah melakukan pelayanan sesuai dengan ukuran efektivitas dimana dilaksanakan oleh pegawai divisi pelayanan outlet dan operasi cabang serta divisi operasional.

Sehingga dengan adanya penerapan audit operasional ini di Kantor Cabang Sidoarjo sangat membantu pelayanan berjalan dengan baik dan efektif walaupun terkadang pada kondisi tertentu masih ditemukan beberapa masalah. Dengan audit operasional, pelayanan dituntut untuk efektif dengan adanya tindakan pengecekan dan pemantauan secara konsisten oleh tim auditor internal. Demi terlaksananya efisiensi dan efektivitas pelayanan pengiriman pada Kantor Cabang Sidoarjo, dibutuhkan adanya pelatihan SDM secara simultan untuk pegawai mampu meningkatkan performa kinerja mereka serta adanya sosialisasi pemahaman terkait aplikasi yang digunakan di Kantor Cabang Sidoarjo mengingat Kantor Pos sudah memiliki sistem yang baik. Hal ini semua bertujuan untuk meminimalisir kelalaian pegawai atau *human error* sehingga berkurangnya permasalahan dalam pelayanan pengiriman yang menyebabkan kiriman publik terhambat perjalanannya sehingga Kantor Pos mampu bertahan dan tumbuh sebagai perusahaan ekspedisi yang terpercaya, terjamin, dan diminati oleh masyarakat Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat dalam hasil dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian yang berjudul Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Pengiriman Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo yaitu bahwa Kantor Cabang Sidoarjo yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman telah melaksanakan audit operasional pada setiap periodenya dengan terus melakukan koordinasi antar divisi dalam masalah informasi dan keberlangsungan pelaksanaan kegiatan operasional pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo. Serta untuk peranan penerapan audit operasional, kegiatan

operasional pada Kantor Cabang Sidoarjo cukup efektif walau memang masih ditemukan adanya beberapa kendala di suatu ko[?]isi tertentu di dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka disarankan peneliti selanjutnya untuk membahas lebih lanjut mengenai peranan audit operasional pada setiap divisi yang ada di Kantor Cabang Sidoarjo. Selain itu, disarankan bagi PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo untuk ke depannya diharapkan meningkatkan performa pelayanan pengiriman dan tetap melaksanakan serta mengikuti SOP perusahaan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Juwitasari, D. S. Rs, M. Junaidi, and S. Soegianto, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi," vol. 4, no. 2, pp. 688–701, 2021.
- [2] R. A. Thahirah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Atas Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jalur Darat Menurut Hukum Perdata (Studi di CV Mefasa Express Kisaran)," pp. 1–23, 2022.
- [3] "Anggota ASPERINDO," asperindo.id. Accessed: Mar. 10, 2023. [Online]. Available: <https://www.asperindo.id/keorganisasian/anggota/>
- [4] "Sejarah Pos Indonesia," posindonesia.co.id. Accessed: Feb. 14, 2023. [Online]. Available: <https://www.posindonesia.co.id/id/content/sejarah-pos>
- [5] "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara," 2003.
- [6] A. D. V. Giovani, B. R, and Z. Halim, "Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Fektifitas Pelayanan Cargo Pada PT Sicepat Ekspres," vol. 7, no. 3, pp. 192–201, 2022, doi: 10.37531/mirai.v7i3.2492.
- [7] I. A. D. P. Manuaba and K. M. RM, "Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan," *Tjybjb.Ac.Cn*, vol. 27, no. 2, pp. 58–66, 2019.
- [8] A. Nabila and A. Anandya, "Studi Tentang Implementasi Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan," *J. Ris. Akunt.*, pp. 54–62, 2022, doi: 10.29313/jra.v2i1.974.
- [9] T. Timuriana and A. Ganitasari, "Peranan Audit Operasional Dalam Rangka Efektivitas Pengendalian Biaya Operasional Pada BPR Bank Pasar Kota Bogor," *JIAFE (Jurnal Ilm. Akunt. Fak. Ekon.*, vol. 5, no. 2, pp. 45–51, 2018, doi: 10.34204/jiafe.v5i2.507.
- [10] A. B. Putra, J. Nusantoro, and N. Hendri, "Peranan Audit Operasional Dalam Rangka Efektivitas Pengendalian Biaya Operasional (Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tataarta Swadaya Kota Gajah Lampung Tengah)," vol. 3, no. 2, pp. 100–108, 2022.
- [11] A. Y. Prasetya, "Operasional Audit Sistem Informasi," pp. 1–23, 2019.
- [12] W. Syachbrani and S. M. Baharuddin, "Implementasi Audit Operasional Dalam Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Kantor Kelurahan Baurung Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene," vol. 2, 2019.
- [13] Z. Nafi'ah and S. W. Setiyanti, "Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati," vol. 13, no. 2, pp. 358–368, 2018.
- [14] I. R. Ersyafdi *et al.*, *Auditing (Petunjuk Praktisi Akuntan Publik)*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2022.
- [15] T. A. Syah and D. Triyani, "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang," *Solusi*, vol. 17, no. 1, pp. 19–39, 2019, doi: 10.26623/v17i1.1347.
- [16] M. F. Bormasa, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. Banyumas: CV. Pena Persada, 2022.
- [17] L. Panggalo, "Efektifkah Pelayanan Jasa Pengiriman Pada Ninja Expres Di Kabupaten Mimika," *J. Krit.*, vol. 6, no. 2, pp. 97–112, 2022.
- [18] J. A. Putritamara, Z. Fanani, U. Wisaptiningsih, and N. Febrianto, "Pengaruh Audit Operasional Fungsi Pemasaran Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Konsumen PT. Kembang Joyo Sriwijaya," *J. Ilmu dan Teknol. Peternak. Trop.*, vol. 6, no. 3, p. 313, 2019, doi: 10.33772/jitro.v6i3.7224.
- [19] W. Riyasari and F. I. Arza, "Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Dan Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Di Rumah Sakit," *J. Eksplor. Akunt.*, vol. 2, no. 4, pp. 3533–3552, 2020.
- [20] T. A. Rachman, N. K. Sari, and M. Ilmi, "Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan," vol. 17, pp. 81–90, 2022.

- [21] A. Alaslan, *Metode Penelitian Kualitatif*. 2021.
- [22] W. Yuliani, "Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling," *Quanta*, 2018, doi: 10.22460/q.v1i1p1-10.497.
- [23] M. R. Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Humanika*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, 2021, doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.
- [24] A. Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah J. Ilmu Dakwah*, vol. 17, no. 33, p. 81, 2019, doi: 10.18592/alhadharah.v17i33.2374.
- [25] A. Alfansyur and Mariyani, "Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial," *Hist. J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 5, no. 2, pp. 146–150, 2020.

ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	journal.stieamkop.ac.id Internet Source	5%
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
3	eprints2.undip.ac.id Internet Source	1%
4	repositori.ukdc.ac.id Internet Source	1%
5	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	www.journal.stieamkop.ac.id Internet Source	1%
8	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	1%
9	eprint.stieww.ac.id Internet Source	1%

10

repository.unmuha.ac.id:8080

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On