

**IMPLEMENTASI METODE AUDIT OPERASIONAL PADA
PELAYANAN PEMBERIAN KREDIT DI
PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG MERDEKA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Terapan (DIV) di Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya**

Oleh :

**ELSA UTARI
NPM 0615 4063 2026**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**IMPLEMENTASI METODE AUDIT OPERASIONAL PADA
PELAYANAN PEMBERIAN KREDIT
PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG MERDEKA PALEMBANG**



SKRIPSI

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan
(DIV) di Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:
ELSA UTARI
NPM 0615 4063 2026

Menyetujui,

Pembimbing I,

Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.
NIP 1959010111989031006

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dra. A Jalaludin Sayuti, S.E, M.Hum.Res.M.
NIP 19600806199891011001

Palembang, Juli 2019
Pembimbing II,

H. Hendra Sastrawinata, S.E, M.M.
NIP 197208182003121002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Program Studi

Dra. Yusleli Herawati, M.M.
NIP 19600507198811200

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“No matter how hard your life, put Allah first”

It is better to risk starving to death then surrender. If you give up on your dreams,
What's left?

JC

Kupersembahkan untuk:

- Keluarga
- Sahabat Terbaikku
- Teman- temanku
- Politeknik Negeri Sriwijaya



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polsriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elsa Utari

NIM : 0615 4063 2026

Program Studi: Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Auditing

Judul Skripsi : Implementasi Metode Audit Operasional atas Pelayanan
Pemberian Kredit PT Pegadaian (Persero) Cabang Merdeka
Palembang

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali dari Tim Pembimbing Skripsi.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang tercantum jelas sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagaimana tercantum dalam kutipan dan daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2019
Pembuat Pernyataan,



Elsa Utari
NPM 0615 4063 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Elsa Utari
NPM : 0615 4063 2026
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Auditing
Judul Skripsi : Implementasi Metode Audit Operasional
Pada Pelayanan Pemberian Kredit di
PT Pegadaian (Persero) Kantor
Cabang Merdeka Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dosen Pengaji Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada Hari Jum'at
Tanggal 2 Agustus 2019

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	H. Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. Ketua		2-08-19
2.	Dr. Marieska Lufikawaty, S.E., M.M. Anggota		7-08-19
3.	Titi Andriyani, S.E., M.Si. Anggota		7-08-19
4.	Afrizawati M, S.E., M.Si Anggota		14-08-19

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Metode Audit Operasional pada Pelayanan Pemberian Kredit di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Merdeka Palembang”**.

Skripsi ini berisi tentang implementasi metode audit operasional untuk melihat penerapan SOP (*Standar Operational Procedure*) dan tingkat efektivitas serta efisiensi dari pelayanan yang diberikan. Kami menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini, karenanya saran dan kritik yang dapat membangun demi kesempurnaan laporan ini sangat kami harapkan.

Akhir kata kami ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan saran dan bantuan dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan juga bagi penyusun pada khususnya.

Palembang, Juli 2019
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini kami menyadari bahwa laporan ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, bimbingan, petunjuk dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu, kami dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Dipl. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ed., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Bapak H. Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini
6. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Bapak Tito Koskosa selaku pembimbing dalam melakukan Skripsi di Divisi Asisten Manager Perusahaan PT Pegadaian (Persero) Cabang Merdeka Palembang.
8. Para karyawan dan staf di PT Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang.
9. Kedua orangtua saya dan kakak saya Shelli Risti, S.E., dan adik saya Reza Ananta yang selalu memberi dukungan dan nasihat ketika dalam masalah, yang mengajari saya tentang ketegaran dan tawakkal, memberikan semangat dan kasih sayang.
10. Semua anggota keluarga saya yang selalu mendukung dan memperhatikan saya serta membantu dalam proses kelancaran skripsi.

11. Brigita Elsa Wijaya, Nia Rahmaniati dan Nova Amelia yang selalu menjadi pendengar terbaik, terima kasih untuk semua semangat yang kalian berikan.
12. Sahabatku Indah Khairunnisa, S.E., Sri Agustina, S.Pd., Acida Mouliza, Amd., dan Hasni Fadilah, S.E., terima kasih untuk semua semangat dan doa yang kalian berikan untuk ku dalam penulisan skripsi ini.
13. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan di kelas 8 MBB yang memberi dukungan, semangat dan keceriaan kepada penulis.
14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi ini, yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu.

Kami berharap, skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, mahasiswa, masyarakat dan pihak-pihak terkait. Segala bentuk kekurangan yang ada dapat di revisi dalam kesempatan berikutnya.

Palembang, Juli 2019
Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP (*Standar Operational Procedure*) dan tingkat efektifitas dan efisiensi pada pelayanan pemberian kredit di PT Pegadaian (Persero) Cabang Merdeka Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh penulis adalah data primer, dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan dengan nasabah serta penulis melakukan observasi di area Kantor Cabang Merdeka Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pemberian kredit yang ada di Kantor Cabang Merdeka Palembang sudah sesuai SOP (*Standar Operational Procedure*) serta pelayanan yang diberikan sudah efektif dan efisien ini dilihat dari tidak adanya pengulangan dalam pekerjaan yang dilakukan.

Kata Kunci: *Audit Operasional, Pelayanan Pemberian Kredit, SOP (Standar Operational Procedure), Efektifitas, Efisiensi*

ABSTRACT

This study aims to find out implementation SOP (Standard Operational Procedure) and the level of effectiveness and also efficiency in credit service on PT Pegadaian (Persero) Cabang Merdeka Palembang. This type of research is a qualitative study with a descriptive approach. The data chosen are primer data, with observation and interview technique. The Interview was conducted with customers and also an employee and the researcher do the observation in PT Pegadaian (Persero) Cabang Merdeka Palembang area. This result of the study shows that credit service given by employee are compatible with SOP (Standard Operational Procedure) and also the credit service given by the employee is already effective and also efficient, This is seen from the absence of repletion in the credit service

Keywords: Operational Audit, Credit Service, SOP (Standard Operational Procedure), Effectiveness, Efficient.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Audit	7
2.1.1 Pengertian Audit	7
2.1.2 Jenis Audit	7
2.2 Audit Operasional	8
2.2.1 Tujuan dan Manfaat Audit Operasional	9
2.2.2 Tahapan Audit Operasional	10
2.3 Pelayanan	11
2.3.2 Pelayanan Publik	12
2.3.2 Standar Pelayanan Publik	14
2.4 Pemberian Kredit	15

	Halaman
2.4.1 Prinsip Pemberian Kredit	16
2.4.2 Tahapan Pemberian Kredit	17
2.5 Penelitian Terdahulu	18
2.6 Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sumber Data	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	26
3.4 Definisi Operasional.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan	30
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	32
4.1.3 Struktur Organisasi.....	33
4.2 Produk Kredit di PT Pegadaian (Persero)	39
4.2.1 Istilah yang Digunakan.....	40
4.2.2 Alur Pemberian Kredit	42
4.3 Hasil dan Pembahasan	48
4.3.1 Audit Pendahuluan	48
4.3.2 Hasil Observasi dan Pembahasan	48
4.3.3 Hasil Wawancara dan Pembahasan	55
4.3.4 Efektifitas	61
4.3.5 Efisiensi	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Jumlah Nasabah	24

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Makna Perusahaan.....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4.3 Alur Pemberian Kredit	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Keterangan Observasi
- Lampiran 4 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I
- Lampiran 6 Kesepakatan Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II
- Lampiran 9 Pedoman Observasi
- Lampiran 10 Pedoman Observasi (Wawancara)
- Lampiran 11 Pedoman Wawancara