

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Audit

2.1.1 Pengertian Audit

Menurut Agoes, (2012:4), Auditing adalah “suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak independen terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut”.

Menurut Arens, Elder dan Beasley (2015:24) sebagai berikut:

Auditing is the accumulation and evaluation of evidence about the information to determine and report on the degree of correspondence between the information and established criteria. Auditing should be done by a competent, independent person.

Dari beberapa definisi beberapa pengarang diatas, dapat penulis simpulkan bahwa auditing merupakan suatu proses sistematis dalam mengumpulkan dan mengevaluasi bukti yang didapat dari suatu entitas secara objektif dan dilakukan oleh pihak yang independen dengan tujuan untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian informasi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak yang berkepentingan.

2.1.2 Jenis Audit

Menurut Mulyadi (2010:18) Auditing umumnya digolongkan menjadi 3 golongan, yaitu:

1. Audit Laporan Keuangan (*Financial Statement Audit*)

Audit laporan keuangan adalah audit yang dilakukan oleh auditor independen terhadap laporan keuangan yang disajikan oleh kliennya untuk menyatakan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut. Dalam audit laporan keuangan ini, auditor independen menilai kewajaran laporan keuangan atas dasar kesesuaian dengan prinsip akuntansi berterima umum. Hasil auditing terhadap laporan keuangan tersebut disajikan dalam bentuk tertulis berupa laporan audit, laporan audit ini dibagikan kepada para pemakai informasi keuangan seperti pemegang saham, kreditur dan kantor pelayanan pajak.

Lanjutan table 2.1

2. Audit Kepatuhan (*Compliance Audit*)
Audit Kepatuhan adalah audit yang tujuannya untuk menentukan apakah yang diaudit sesuai dengan kondisi atau peraturan tertentu. Hasil Audit kepatuhan umumnya dilaporkan kepada pihak yang berwenang membuat kriteria. Audit kepatuhan banyak dijumpai dalam pemerintahan.
3. Audit Operasional (*Operational Audit*)
Audit operasional merupakan review secara sistematis kegiatan organisasi atau bagian daripadanya, dalam hubungannya dengan tujuan tertentu.

2.2 Audit Operasional

Salah satu kegiatan mengevaluasi kinerja sebuah departemen didalam sebuah perusahaan adalah dengan melakukan audit terhadap kinerja departemen tersebut. Audit dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu departemen menjalankan tugasnya sesuai visi dan misi perusahaan. Audit ditinjau dari jenis pemeriksaan, salah satunya yaitu audit operasional. Audit yang dilakukan untuk menilai efisiensi, dan efektivitas dari fungsi yang terdapat dalam perusahaan.

Menurut Mulyadi (2013:32), audit operasional adalah “*review* secara sistematis dari suatu kegiatan organisasi atau bagian dari padanya, dalam hubungannya dengan tujuan tertentu”.

Definisi berikutnya dikemukakan oleh Caler dan Chrochett dalam Tunggal (2012:13), *Operational auditing is a systematic process of evaluating an organisation's effectiveness, efficiency and economy of operation under management's control and reporting to appropriate person the result of the evaluation along with recommendations for improvement.*

Selain untuk menilai efisiensi dan efektivitas, audit operasional juga merupakan suatu audit yang bertujuan untuk menilai keekonomisan suatu operasi objek audit serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.1 Tujuan dan Manfaat Audit Operasional

Tujuan audit operasional yang dikemukakan oleh Mulyadi (2014:32), adalah sebagai berikut:

- a. Mengevaluasi kinerja.
- b. Mengidentifikasi kesempatan untuk peningkatan.
- c. Membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut.

Lanjutan table 2.1

Manfaat audit operasional menurut Tunggal (2012:96), bahwa audit operasional dapat memberikan manfaat melalui berbagai cara sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya dan alternatif solusi perbaikannya.
- b. Menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya.
- c. Menemukan peluang untuk meningkatkan pendapatan.
- d. Mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan dan prosedur organisasi yang belum ditentukan.
- e. Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi.
- f. Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi.
- g. Melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan unit organisasi.
- h. Menelaah kepatuhan/ketaatan terhadap ketentuan hukum tujuan organisasi, sasaran, kebijakan dan prosedur.
- i. Menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan atau ketidaksesuaian lainnya.
- j. Menilai sistem informasi manajemen dan sistem pengendalian.
- k. Menyediakan media komunikasi antara level operator dan manajemen.
- l. Memberikan penilaian yang independen dan objektif atau suatu operasi.

2.2.2 Tahapan Audit Operasional

Arens dan Loebbecke dalam Jusuf (2011:98), menjelaskan, tahapan audit operasional adalah sebagai berikut:

a Perencanaan

Dalam audit operasional, banyak ditemukan keragaman, karenanya seringkali sulit memustuskan tujuan-tujuan khusus pada audit

Lanjutan table 2.1

operasional dan penentuan staf akan lebih rumit karena luasnya penugasan dan arena tujuan-tujuan dalam tiap bidang mungkin memerlukan keterampilan khusus. Tujuan akan didasarkan pada kriteria yang dikembangkan untuk penugasan dan akan tergantung pada situasi yang ada. Kesepakatan kriteria dan penugasan ini akan mempermudah penyelesaian audit operasional yang efektif dan efisien.

b Pengumpulan dan Evaluasi Bukti

Pengendalian intern dan prosedur operasi merupakan bagian yang kritis dalam audit operasional, maka dokumentasi dan tanya jawab serta pengamatan, sering digunakan secara ekstensif. Konfirmasi dan ketepatan penghitungan kurang ekstensif dalam audit operasional, karena ketepatan bukan tujuan kebanyakan audit operasional. Auditor operasional harus mengumpulkan cukup bahan bukti kompeten agar dapat menjadi dasar yang layak guna menarik suatu kesimpulan mengenai tujuan yang sedang diuji.

c Pelaporan dan tindak lanjut

Audit operasional, laporan biasanya dikirim hanya untuk pihak manajemen, dan satu salinan untuk unit yang diperiksa, tidak ada pihak ketiga mengurangi kebutuhan akan pembakuan kata-kata dalam laporan audit operasional. Memerlukan penyusunan laporan secara khusus untuk menyajikan ruang lingkup audit, temuan-temuan dan rekomendasi-rekomendasi. Tindak lanjut merupakan hal yang biasa dalam audit operasional jika rekomendasi-rekomendasi disampaikan kepada manajemen. Tujuannya adalah memastikan apakah perubahan-perubahan yang di rekomendasikan telah dilakukan dan jika tidak mengapa.

2.3 Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain”.

Lanjutan table 2.1

Sedangkan menurut Moenir (2010: 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2016:29) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

- a *Intangible* (tidak terwujud). Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
- b *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan). Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
- c *Variability* (bervariasi). Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
- d *Perishability* (tidak tahan lama). Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.3.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban

Lanjutan table 2.1

sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut. Menurut Sinambela (2011:5), pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.”

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Lanjutan table 2.1

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau. Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

2.3.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

Lanjutan table 2.1

- a **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian permohonan termasuk pengaduan.
- c **Biaya Pelayanan**
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d **Produk Layanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan .
- e **Sarana dan Prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.4 Pemberian Kredit

Pengertian pemberian kredit menurut PAPI (Pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia) revisi 2001 dalam Rinaldy (2009:29):

Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam (debitur) untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan.

Dari pengertian pemberian kredit di atas dapat disimpulkan bahwa pemberian kredit adalah penyediaan uang berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam bank atau bukan bank dengan pihak lain dan

Lanjutan table 2.1

melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan sejumlah bunga atau imbalan.

Menurut Kasmir (2013:126), mengemukakan tujuan pemberian suatu kredit, yaitu:

- a. Untuk mencari keuntungan.
Bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah.
- b. Untuk meningkatkan usaha nasabah debitur.
Untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan dana tersebut, maka pihak debitur akan dapat mengembangkan dan memperluas usahanya.
- c. Untuk membantu Pemerintah.
Bahwa dengan banyaknya kredit yang disalurkan oleh bank-bank, hal ini berarti dapat meningkatkan pembangunan disegala sektor, khususnya disektor ekonomi.

2.4.1 Prinsip Pemberian Kredit

Di dalam pemberian kredit bank atau bukan bank harus memperhatikan prinsip-prinsip pemberian kredit yang benar. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan. Penilaian kredit oleh bank atau bukan bank dapat dilakukan dengan berbagai prinsip-prinsip penilaian kredit yang sering dilakukan. Terdapat prinsip utama dalam penilaian kredit yaitu prinsip 5c, adapun penjelasan dari prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

Penilaian kredit dengan metode analisis 5C Kasmir (2013:136-137) yaitu:

Lanjutan table 2.1

a. *Character*

Sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit harus dapat dipercaya yang tercermin dari latar belakang nasabah baik latar belakang yang bersikap pekerjaan maupun yang bersifat pribadi seperti: cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan sosial standingnya. *Character* merupakan ukuran untuk menilai kemauan nasabah membayar kreditnya. Informasi mengenai calon debitur dapat diperoleh dengan cara bekerjasama dengan kalangan perbankan maupun kalangan bisnis lainnya. Informasi dari kalangan perbankan diperoleh melalui surat menyurat atau koresponden antar bank yang dikenal dengan bank informasi, termasuk permohonan resmi kepada Bank Indonesia (BI) untuk memperoleh informasi tentang calon debitur, baik mengenai pribadinya maupun perusahaan atau bisnis yang dimiliki.

b. *Capacity*

Untuk melihat kemampuan calon nasabah dalam membayar kredit yang dihubungkan dengan kemampuannya mengelola bisnis serta kemampuannya mencari laba. Sehingga akan terlihat kemampuan nya dalam mengembalikan kredit yang disalurkan.

c. *Capital*

Penggunaan modal yang efektif dapat dilihat dari laporan keuangan (neraca dan laporan rugi laba) dengan melakukan pengukuran seperti dari segi likuiditas, solvabilitas, rentabilitas dan ukuran lainnya. *Capital* adalah untuk mengetahui sumber-sumber pembiayaan yang dimiliki nasabah terhadap usaha yang akan dibiayai oleh bank.

d. *Collateral*

Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti

Lanjutan table 2.1

keabsahannya sehingga jika terjadi suatu masalah, jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

e. *Condition*

Kondisi ekonomi pada masa sekarang dan yang akan datang harus dinilai sesuai dengan sektor masing-masing. Prospek usaha dari sektor yang dijalankan oleh nasabah juga harus dinilai. Penilaian prospek bidang usaha yang dibiayai hendaknya memiliki prospek yang baik, sehingga kemungkinan kredit tersebut bermasalah relatif kecil.

2.4.2 Tahapan Pemberian Kredit

Secara umum tahapan pemberian kredit dapat dibedakan antara pinjaman perserorangan dan pinjaman oleh suatu badan hukum, kemudian dapat ditinjau dari segi tujuannya apakah untuk konsumtif atau produktif. Menurut Abdullah dan Tantri (2012:177), Prosedur Pemberian Kredit terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

- a. Memberikan berkas-berkas kepada kreditur.
- b. Peyelidikan berkas debitur.
- c. Wawancara.
- d. Pemeriksaan *On the spot*.
- e. Keputusan kredit.
- f. Penandatanganan formulir kredit.
- g. Realisasi kredit.

Lanjutan table 2.1

2.5 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penulisan skripsi ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Syamsul Huda & Irvan Yoga Pradistya	Analisis Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus PT Jiwa Sraya)	Deskriptif Verifikatif	Audit Operasional di dalam perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, Semakin baik hasil evaluasi audit operasional beserta rekomendasinya maka akan membuat tingkat kualitas pelayanan semakin meningkat.
2	Rizka Intan Sahara, Nengah Sudjana & Nila Firdausi Nuzula	Analisis Audit Operasional Untuk menilai Efisiensi dan Efektivitas Produksi (Studi Kasus Bagian Produksi PT Netania Kasih Karunia	Deskriptif Kualitatif	Efisiensi dari kegiatan operasional produksi tidak hanya diukur dari aspek penggunaan bahan baku saja, Kapasitas penggunaan mesin turun yang berarti turun nya juga efisiensi dari mesin tersebut, Efektivitas penggunaan bahan baku, tenaga kerja, dan kapasitas mesin cenderung masih dibawah 100%.
3	Sumbario Harjanto Sudarmo	Audit Operasional atas Jasa Pelayanan Jalan Tol pada PT Translingkar Kita Jaya	Deskriptif & ICQ (<i>Internal Control Questionnaire</i>)	Kinerja pada PT Translingkar Kita Jaya belum dikatakan efektif dan efisien mengingat perusahaan belum memiliki visi dan misi yang jelas dan belum tersampaikan secara resmi oleh pihak perusahaan, Penulis selaku auditor memberikan saran berupa: a. PT Translingkar Jaya

Lanjutan table 2.1

				<p>menambah karyawan menghindari rangkap jabatan.</p> <p>b. Perlu mengembangkan kemampuan manajemen & penerapan strategi visi dan misi.</p> <p>c. Pihak manajemen memberikan penjelasan secara spesifik dan detail mengenai SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>).</p>
4	Fransisca Natalia Tumurung	Audit Operasional terhadap Fungsi Pemberian Kredit untuk mencegah Kredit Macet (Studi Kasus PT BPR Surya Artha Guna Mandiri)	Deskriptif Kualitatif	<p>PT BPR Surya Artha Guna Mandiri sudah cukup baik, namun ada kelemahan dalam pemberian kredit:</p> <p>a. Perusahaan tidak melakukan perputaran jabatan.</p> <p>b. Tidak terdapat pemisahan tugas dan tanggung jawab antara kepala kredit dan koordinator kredit.</p> <p>c. Analisa Kredit tidak selalu dilakukan oleh Analis Kredit</p> <p>d. Pengambilan barang jaminan tidak selalu dilakukan debitur yang bersangkutan</p> <p>Saran Auditor:</p> <p>a. Perusahaan sebaiknya melakukan rotasi jabatan</p> <p>b. Sebaiknya perusahaan melakukan pemisahan jabatan dengan cara menambah jumlah karyawan.</p> <p>c. Sebaiknya perusahaan menambah jumlah analis kredit, dan analisa kredit harus dilakukan oleh orang yang kompeten di bidangnya.</p>

Lanjutan table 2.1

5	Septiandi Putra	Peran Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Pemberian Kredit (Studi Kasus Bank Mandiri KPC Irian Samarinda)	Deskriptif	Hasil Audit Operasional pada kegiatan perkreditan yang pelaksanaannya berpedoman pada Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank (SPFAIB). Kualitas audit operasional kegiatan perkreditan Bank Mandiri Cabang Samarinda sebaiknya senantiasa ditingkatkan, mengingat kredit merupakan aktivitas usaha perbankan yang mengandung banyak risiko.
6	Aditya Sanzana Tebety, Moch. Dzulkirom AR, Dwi Atmanto,	Penerapan Audit Operasional untuk menilai Efisiensi, Efektivitas dan Ekonomisasi bagian Produksi (Studi Kasus PG. Martijan Kediri)	Deskriptif	Penerapan audit operasional PG. Martijan Kediri bertujuan untuk menilai efisiensi, efektivitas dan ekonomisasi. Tingkat efisiensi penggunaan input perusahaan dapat dilihat dari hasil pengukuran tingkat produktivitas bahan baku, tenaga kerja dan kapasitas mesin. Tingkat efektivitas dapat dilihat dari hasil pengukuran <i>achievement</i> yaitu tercapainya tujuan. Tingkat ekonomisasi dilihat dari biaya <i>overhead</i> produksi atas penggunaan biaya itu sendiri.
7	Nanda Rizky Aprilia, Mohammad Rafki Nazar dan Djusnimar Zultilisna	Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada Hotel Inna Bali)	Metode Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan pada hotel inna bali yang mencakup 33 sample penelitian dan total data yang diperoleh sebanyak 41 responden. Hasil penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan menggunakan SPSS 17,0

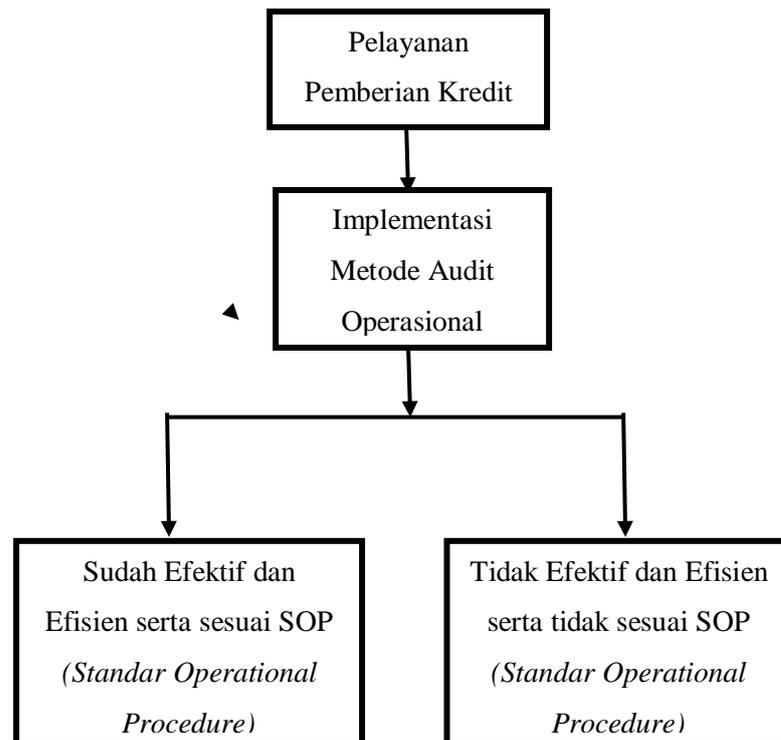
Lanjutan table 2.1

				<p>maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan:</p> <p>a Audit Operasional pada hotel inna Bali memiliki kategori sangat tinggi. Artinya semakin tinggi tanggapan responden terhadap perhatian auditor pada hasil audit.</p> <p>b Pengendalian Internal pada hotel inna Bali memiliki kategori sangat tinggi. Artinya rekomendasi yang diberikan auditor dalam pelaksanaan kegiatan audit, akan diperbaiki dan ditangani untuk perbaikan.</p> <p>c Kinerja hotel inna Bali memiliki kategori tinggi, artinya perusahaan selalu berupaya dalam melakukan peningkatan pendapatan, kualitas dan mutu serta waktu pelayanan.</p> <p>Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan diketahui bahwa audit operasional dan pengendalian internal memiliki pengaruh secara positif yang signifikan terhadap kinerja perusahaan.</p>
--	--	--	--	--

Lanjutan table 2.1

2.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teoritis yang diperoleh dari kajian teori yang dijadikan rujukan penelitian, maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Pelayanan pemberian kredit diukur dengan mengimplementasikan metode audit operasional, untuk melihat tingkat efektifitas dan efisiensi SOP (*Standar Operational Procedure*) serta mengukur apakah penerapannya sudah dijalankan sesuai dengan SOP (*Standar Operational Procedure*) atau belum.