



## PENGARUH FOLLOW UP REKOMENDASI AUDIT INTERNAL TERHADAP KINERJA PELAYANAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG-BANDUNG

Bambang Rismadi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> STIE Ekuitas

Email: [brismadi@gmail.com](mailto:brismadi@gmail.com)

### Abstract

*The purpose of this study was to determine whether there is a significant influence of follow-up recommendations on the performance of internal audit services to PT. Jasa Raharja (Persero) Branch-Bandung, given PT. Jasa Raharja (Persero), Bandung Branch has done a step by entering into an integrated system of Integrated System Services (ISS) in 2009 to facilitate service to the public and be in sync with the police that the acceleration of payment must be faster. The research method used in this research is the descriptive method with a case study approach. The hypothesis was tested with the statistics of the product-moment correlation, coefficient of determination, and the t-test for the significance test. The results of the internal audit report are for the management of PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Bandung, in decision-making, the internal auditors' recommendations are expected to assist in achieving organizational goals, especially in the achievement of service performance. With statistical calculation results with 95% confidence level and the error rate of 5% with degrees of freedom  $df = n-2$  known for 9.849 t count is more significant than 2.048 in the t table with the following can be concluded there is a significant and positive effect between the follow-up internal audit recommendations on service performance at PT. Rahaja Services (Persero) Branch Bandung and the magnitude of the influence-a follow-up internal audits of service performance is 58.8%.*

**Keywords:** Internal Audit, Internal Audit Recommendations Follow-Up, Service Performance

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tindak lanjut (follow up) rekomendasi audit internal terhadap kinerja pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung, Variabel dalam penelitian ini adalah tindak lanjut (follow Up) rekomendasi audit internal sebagai variabel independen dan kinerja pelayanan sebagai variabel dependen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus, hipotesis diuji dengan statistik korelasi produk moment, koefisien determinasi, dan uji t untuk uji signifikansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindak lanjut (follow up) rekomendasi audit internal berpengaruh terhadap kinerja pelayanan sebesar 58,8% dengan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan sebesar 5% sedangkan sebesar 41,2 % merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Y dari faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti

**Kata kunci:** Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Internal, Kinerja Pelayanan

---

## PENDAHULUAN

Dalam perkembangannya, audit internal adalah suatu alat untuk mendukung tercapainya pengendalian internal. Selama melaksanakan kegiatannya, audit internal harus bersikap objektif dan kedudukannya didalam perusahaan harus bersifat independen. The Institute of Internal Auditor's (IIA) Board's of directors mengemukakan definisi audit internal, sebagai berikut: "Internal auditing is an independent appraisal function established within an organization to examine and evaluate its activities as a service to the organization."

Dari definisi di atas dapat dijabarkan, sebagai berikut:

1. Independent, menandakan bahwa audit bersifat bebas dan perbatasan yang dapat mengurangi ruang lingkup dan keefektifan atas audit ataupun atas pelaporan atas temuan audit serta kesimpulan.
2. Appraisal, menyatakan keyakinan penilaian audit internal atas kesimpulan yang dibuatnya.

3. Established, menyatakan pengakuan perusahaan atas peranan audit internal.
4. Examine and evaluate, menyatakan tindakan auditor internal sebagai auditor untuk menemukan fakta dan sebagai pengevaluasian serta menggunakan pertimbangannya.
5. Its activities, menyatakan bahwa ruang lingkup audit internal ditunjukan kepada seluruh bagian organisasi.
6. To the organization, menegaskan ruang lingkup pelayanan audit internal ditujukan kepada seluruh bagian organisasi

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa audit internal adalah aktivitas yang memberikan pelayanan kepada manajemen yang meliputi audit dan penilaian terhadap operasional kepada seluruh tingkat organisasi perusahaan. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya audit internal dapat memberikan informasi yang dibutuhkan manajer dalam melakukan tanggung jawab mereka secara efektif. Audit internal bertindak sebagai penilai independen untuk menelaah operasional perusahaan dengan mengukur dan mengevaluasi kecukupan kontrol serta efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan dan selalu dalam posisi untuk memberikan rekomendasi atau saran-saran perbaikan kepada manajemen. Dengan demikian, auditor internal disini memiliki peran dalam semua aspek yang berkaitan dengan pengelolaan perusahaan dan risiko-risiko yang terkait dalam menjalankan usaha.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **a. Temuan Audit (*Findings*)**

Selama proses pemeriksaan auditor internal mengidentifikasi seluruh kondisi-kondisi yang membutuhkan perbaikan. Temuan-temuan audit sering kali disebut *deficiency* perbandingan antara “apa yang seharusnya terdapat” dan “apa yang ternyata terdapat”. Dan dari kondisi temuan audit itulah auditor internal memiliki dasar untuk membuat laporan pemeriksaan. Menurut Sawyer, et.al. yang dialih bahasakan oleh Desi Adhariani (2005:329) mengemukakan, *audit findings* adalah norma-norma atau kriteria yang dapat diterima. Selanjutnya, Hiro Tugiman (2006:72) menyatakan: “Temuan pemeriksaan adalah hal-hal yang berkaitan dengan pernyataan tentang fakta. Berbagai temuan yang diperlukan untuk mendukung atau menghindari kesalahan pengertian tentang kesimpulan dan rekomendasi yang dibuat oleh pemeriksa internal harus dicantumkan dalam laporan pemeriksaan akhir.”

### **b. Tindak Lanjut Rekomendasi Auditor Internal**

Hasil pemeriksaan dapat berupa berbagai temuan, kesimpulan, pendapat, dan rekomendasi. Meskipun laporan telah diterbitkan, tidak berarti bahwa tahapan audit yang dilaksanakan telah selesai. Pemantapan dan evaluasi terhadap tindakan-tindakan perbaikan pihak manajemen berdasarkan rekomendasi yang diberikan sangat penting. Proses audit akan kurang bermanfaat apabila hasil *corrective action* sebagai lanjutan langkah dalam mencapai perbaikan dan atau mengembalikan segala kegiatan pada tujuan yang sebenarnya. Hiro Tugiman (2006:75) menyatakan: “Tindak lanjut oleh

pemeriksa internal didefinisikan sebagai sebuah proses untuk menentukan kecukupan, keefektivan, dan ketepatan waktu dari berbagai tindakan yang dilakukan oleh manajemen terhadap berbagai temuan pemeriksaan yang dilaporkan. Rekomendasi didasarkan pada berbagai temuan dan kesimpulan pemeriksaan, serta dibuat dengan tujuan untuk meminta tindakan guna perbaikan terhadap keadaan yang ada untuk meningkatkan operasi.”

Selanjutnya, *Practice Advisory* mengemukakan definisi tindak lanjut rekomendasi auditor internal, sebagai berikut: “Sebuah proses untuk menentukan kecukupan, efektivitas, dan ketepatan waktu atas tindakan yang diambil oleh manajemen atas pengamatan dan rekomendasi penugasan yang dilaporkan.”

Norma tindak lanjut pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) menurut Surat Edaran Nomor 797/k/1985 menyatakan: “Pemeriksaan intern harus mengikuti tindak lanjut atas temuan-temuan pemeriksaan yang dilaporkan untuk memastikan bahwa tindakan yang tepat telah dilaksanakan dan diambil.”

Norma ini mewajibkan satuan pengawas intern berusaha agar rekomendasi yang diberikan dilaksanakan oleh pihak manajemen serta mengikuti tindak lanjut untuk memastikan tindakan yang telah diambil tepat dan telah dilaksanakan oleh pihak manajemen. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya kepala bagian audit harus menetapkan suatu prosedur tindak lanjut untuk memonitor dan meyakinkan bahwa tindakan manajemen telah dilaksanakan secara efektif sesuai dengan rekomendasi atau pihak manajemen yang bersangkutan menerima resiko apabila tidak melakukan tindak lanjut rekomendasi hasil penugasan audit tersebut.

#### c. Tindak Lanjut Rekomendasi Oleh Pihak Manajemen

Sifat, waktu, dan luas tindak lanjut harus ditentukan oleh Kepala Bagian Audit. Masalah tindak lanjut tidak terlepas dari pelaksanaan tahap audit sebelumnya. Temuan yang tidak tuntas dibicarakan, termasuk rekomendasi yang tidak disepakati oleh pihak manajemen akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran tindak lanjut. Tindak lanjut ini harus juga mencakup penentuan kelayakan tindakan yang diambil oleh pihak manajemen dalam mengimplementasikan rekomendasi.

Hiro Tugiman (2006:76) menyatakan:

“Manajemen bertanggung jawab menentukan tindakan yang perlu dilakukan sebagai tanggapan terhadap temuan pemeriksaan yang dilaporkan. Pimpinan audit internal bertanggung jawab memperkirakan tindakan manajemen yang diperlukan, agar berbagai hal yang dilaporkan sebagai temuan pemeriksaan tersebut dapat dipecahkan secara tepat waktu. Dalam menentukan luas dari tindak lanjut, auditor internal harus mempertimbangkan berbagai prosedur dari hal-hal yang berkaitan dengan tindak lanjut, yang dilaksanakan oleh pihak lain dalam organisasi.”

Dalam hal ini pimpinan audit harus memastikan bahwa tindakan perbaikan dapat memperbaiki keadaan yang seharusnya diperbaiki, dan dalam hal ini pimpinan audit juga bertanggungjawab atas penjadwalan kegiatan tindak lanjut sebagai bagian dari pembuatan jadwal pemeriksaan. Adapun faktor-faktor yang harus dipertimbangkan auditor internal dalam menentukan prosedur tindak lanjut yang tepat

adalah menekankan pada ukuran pentingnya temuan, tingkat upaya dan biaya, resiko, tingkat kesulitan tindakan korektif, serta jangka waktu yang dibutuhkan.

#### Pengukuran Kinerja

Menurut Wibowo (2007:5) pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat deviasi antara progres yang direncanakan dengan perencanaan. Terhadap kerja atau prestasi kerja, dilakukan evaluasi kerja. Keberhasilan kinerja individu sangat berpengaruh terhadap hasil kerja organisasi. Di sisi lain, evaluasi kinerja individu dapat dipergunakan untuk menilai kemampuan pekerja, peringkat kerja, penggajian, kompensasi, promosi, dan penentuan dalam jabatan.

Setelah itu, Moehariono (2009:61) menyatakan: "Suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi".

Kemudian, Mahmudi (2005:7), menyatakan: "Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi mengenai efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kerja kegiatan dengan target dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan."

Oleh karena itu, keberhasilan atau kegagalan manajemen dapat diukur dengan melakukan:

1. Perbandingan antara kinerja nyata dengan kinerja yang direncanakan.
2. Perbandingan antara kinerja nyata dengan sasaran yang diharapkan
3. Perbandingan antara kinerja nyata tahun ini dengan tahun-tahun sebelumnya.
4. Perbandingan kinerja suatu instansi dengan instansi lainnya yang unggul dibidangnya (*beachmarking*).
5. Perbandingan antara tahun berjalan dengan rencana dalam lima tahun (*termd* pencapaian).

#### Kerangka Pemikiran

Dalam suatu organisasi perusahaan, fungsi yang melakukan pemeriksaan intern terpisah dari aktivitas-aktivitas pihak yang diperiksa. Umumnya fungsi yang melakukan pemeriksaan intern ini didebut dengan istilah Satuan Pengawas Intern (SPI) dimana lingkup pemeriksaanya meliputi pengujian dan evaluasi terhadap kecukupan efektivitas SPI yang dimiliki organisasi serta kualitas pelaksanaan tanggung jawab yang diberikan. Penilaian ini dapat dilakukan dengan adanya audit internal. Audit internal menentukan apakah pengendalian yang berjalan telah mencapai tujuan dari penerapan pengendalian itu sendiri.

Hiro Tugiman (2006:99) menyatakan: "*Internal auditing* atau audit internal adalah suatu fungsi penilaian independen yang dibuat dalam organisasi dengan tujuan menguji dan mengevaluasi berbagai kegiatan yang dilaksanakan organisasi." Kemudian, Internal Auditing yang telah diterapkan oleh *The Institute of Internal Auditor's (IIA) Board's of directors* pada bulan Juni 1999, mengemukakan, sebagai

berikut: “*Internal auditing is an independent appraisal function established within an organization to examine and evaluate its activities as a service to the organization.*”

Menurut Hiro Tugiman (2006:75) menyatakan: “Tindak lanjut rekomendasi oleh pemeriksa internal didefinisikan sebagai sebuah proses untuk menentukan kecukupan, keefektifan, dan ketepatan waktu dari berbagai tindakan yang dilakukan oleh manajemen terhadap berbagai temuan pemeriksaan yang dilaporkan. Rekomendasi didasarkan pada berbagai temuan dan kesimpulan pemeriksaan, serta dibuat dengan tujuan untuk meminta tindakan guna perbaikan terhadap keadaan yang ada untuk meningkatkan operasi.”

Selanjutnya, Bambang Kusriyanto dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9) menyatakan: “Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya juga perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam)”.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif adalah suatu metode yang bersifat menjelaskan variabel-variabel yang diteliti, misalnya tentang siapa, yang mana, kapan, dan dimana, maupun ketergantungan variabel pada sub-sub variabelnya. Metode verifikatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk mengecek kebenaran hasil penelitian lain. Dalam metode verifikatif digunakan perhitungan dari data statistik untuk menguji hipotesis

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis korelasi digunakan untuk melihat kedekatan hubungan antara variabel yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan dicari hubungannya, yaitu antara variabel X, “Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Internal” yang memiliki hubungan terhadap “Kinerja Pelayanan” sebagai variabel Y. Berdasarkan hasil perhitungan *Software SPSS for Windows*, maka diperoleh hasil estimasi hubungan antara variabel X dengan variabel Y yaitu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.  
Korelasi antara Variabel X dengan Variabel Y

Correlations

		Tindak_Lanjut_Rekomendasi_Audit_Interna l	Kinerja_Pelayana n
Tindak_Lanjut_Rekome dasi_Audit_Internal	Pearson Correlation	1	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000
	Sum of Squares and Cross-products	7351.367	2790.467
	Covariance	253.495	96.223
	N	30	30
Kinerja_Pelayanan	Pearson Correlation	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	2790.467	1799.867
	Covariance	96.223	62.064
	N	30	30

Berdasarkan tabel 4. dapat dilihat bahwa besar hubungan antar variabel yaitu antara tindak lanjut rekomendasi audit internal dengan kinerja pelayanan dari perhitungan koefisien korelasi adalah 0,767. Untuk mengetahui seberapa kuat atau lemahnya hubungan dari kedua variabel yang diteliti, maka penulis menggunakan kriteria Guilford sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, sebagai berikut:

**Tabel 5. Kriteria Koefisien Korelasi**

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

**Sumber: Sugiyono (2010:231)**

Berdasarkan tabel 4. besarnya koefisien korelasi antara variabel X yaitu “Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Internal” dan variabel Y “Kinerja Pelayanan” adalah sebesar 0,767 artinya menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara tindak lanjut rekomendasi audit internal dengan kinerja pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung. Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan tidak adanya tanda negatif pada angka 0,767, menunjukkan bahwa semakin baik dan tepat tindak lanjut rekomendasi audit internal akan membuat tingkat kinerja pelayanan yang semakin meningkat dan baik. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk dan tidak tepatnya tindak lanjut rekomendasi audit internal yang ada akan membuat kinerja pelayanan yang semakin menurun.

Analisis Determinasi atau koefisien determinasi (R-Square) merupakan koefisien yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen. Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Koefisien Determinasi  
 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 <sup>a</sup>	.588	.574	5.14312

a. Predictors: (Constant), Tindak\_Lanjut\_Rekomendasi\_Audit\_Internal

Berdasarkan tabel 6. di atas, koefisien determinasi mendapatkan hasil nilai R sebesar 0,767 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara tindak lanjut rekomendasi audit internal dengan kinerja pelayanan memiliki hubungan yang kuat dari tingkat signifikan atau tingkat kepercayaan yang 5%, karena nilainya  $0,767 > 0,05$ .

Dari tabel tersebut juga dapat diketahui bahwa nilai R-Square adalah sebesar 0,588 , nilai ini dikenal dengan koefisien determinasi, maka digunakan rumus, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Kd &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0,767^2) \times 100\% \\
 &= 0,588 \times 100\% \\
 &= 58,8\%
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, berdasarkan hasil perhitungan di atas bahwa koefisien determinasi sebesar 58,8% memiliki arti yaitu 58,8% perubahan pada kinerja pelayanan dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh tindak lanjut rekomendasi audit internal di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Uji hipotesis atau bisa juga disebut dengan uji signifikan yaitu dilakukan uji t untuk menguji signifikan pengaruh variabel independen. Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah tindak lanjut rekomendasi audit internal benar-benar bisa digunakan sebagai alat untuk mengukur kinerja pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0 = 0$  : “Tindak lanjut rekomendasi audit internal tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan di PT. Jasa Raharja Cabang,-Bandung.”

$H_a \neq 0$  : “Tindak lanjut rekomendasi audit internal yang dijalankan secara tepat dapat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di PT. Jasa Raharja Cabang,-Bandung.”

Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan uji t melalui perhitungan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{0,767\sqrt{(30-2)}}{\sqrt{1-(0,767)^2}}$$

$$t = \frac{0,767\sqrt{28}}{\sqrt{1-0,588}}$$

$$t = 9,849$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, hasil perhitungan dari nilai t hitung adalah sebesar 9,849. Sedangkan t tabel pada signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan (dk)  $n-2 = (30 - 2 = 28)$  maka diperoleh nilai t table 28 adalah 2,048.

Dengan demikian,  $t \text{ hitung} = 9,849 > t \text{ tabel} = 2,048$ .  $H_0$  ada pada daerah penolakan dan  $H_a$  berada pada daerah penerimaan, atau dengan kata lain tindak lanjut rekomendasi audit internal memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung.

Berdasarkan hasil perhitungan dan penjelasan di atas, maka dapat digambarkan kriteria penerimaan hipotesis dengan kurva daerah penerimaan dan penolakan sebagai berikut:

Pada bagian terakhir ini akan dipaparkan pembahasan dari semua hasil penelitian yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya disertai kesimpulan akhir dari penelitian akhir mengenai “Pengaruh Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Internal Terhadap Kinerja Pelayanan.” Untuk menguji hipotesis di atas digunakan uji t pada tingkat signifikan 5% ( $\alpha=0,05$ ) dan derajat bebas  $(30-2) = 28$  diperoleh nilai t table untuk pengujian dua arah yang dilakukan adalah sebesar 2,048. Karena t hitung adalah sebesar  $9,849 > t \text{ tabel} = 2,048$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian pada tingkat kepercayaan sebesar 95%, tindak lanjut rekomendasi audit internal memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh tindak lanjut rekomendasi audit internal terhadap kinerja pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung adalah sebesar 58,8%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Tindak lanjut rekomendasi oleh pemeriksa internal melalui perannya dalam aktivitas jasa pelayanan adalah sebagai sebuah proses kegiatan untuk menentukan kecukupan, keefektifan, dan ketepatan waktu dari berbagai tindakan yang dilakukan oleh manajemen terhadap berbagai temuan pemeriksaan yang dilaporkan. Rekomendasi didasarkan pada berbagai temuan dan kesimpulan pemeriksaan, serta dibuat dengan tujuan untuk meminta tindakan guna perbaikan terhadap keadaan yang ada untuk meningkatkan operasi. Jika tindakan audit berhasil dalam meningkatkan kinerja unit organisasi, berarti menunjang kearah perbaikan kinerja organisasi secara keseluruhan. Tanpa fungsi audit internal, dewan direksi tidak memiliki sumber informasi internal yang bebas dan jelas mengenai kinerja para manajer. Selanjutnya, penilaian kinerja merupakan proses pengukuran untuk mengetahui

apakah program yang ditetapkan sesuai dengan misinya melalui penyediaan produk, jasa pelayanan atau proses yang dilakukan. Informasi kinerja selain digunakan sebagai sarana untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pencapaian kinerja pada suatu periode tertentu, dapat digunakan sebagai media yang memberikan umpan balik (*feedback*) sebagai sarana untuk meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang. Dengan demikian, Jika tindakan audit berhasil dalam meningkatkan kinerja unit organisasi, berarti menunjang kearah perbaikan kinerja organisasi secara keseluruhan. Tanpa fungsi audit internal, dewan direksi tidak memiliki sumber informasi internal yang bebas dan jelas mengenai kinerja para manajer.

Oleh karena itu, hasil penelitian yang penulis lakukan mendukung teori yang menekankan tindak lanjut rekomendasi audit internal akan berperan dalam kinerja pelayanan perusahaan, hal ini menunjukkan bahwa sangat penting pengaruh tindak lanjut rekomendasi audit internal dalam kinerja sebuah organisasi.

Hasil penelitian pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung yang mengukur tentang tindak lanjut rekomendasi audit internal dengan kinerja pelayanan, adalah sebagai berikut:

Tindak lanjut rekomendasi audit internal berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pelayanan, hal ini terlihat dari hasil penilaian koefisien korelasi yang bernilai 0,767 dengan arah hubungan positif dan dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  yaitu sebesar 9,849 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Artinya semakin baik dan tepat tindak lanjut rekomendasi audit internal akan membuat tingkat kinerja pelayanan yang semakin meningkat dan baik. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk dan tidak tepatnya tindak lanjut rekomendasi audit internal yang ada akan membuat kinerja pelayanan yang semakin menurun. Dan hal ini didukung dengan hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 58,8% yang menunjukkan perubahan pada kinerja pelayanan dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh tindak lanjut rekomendasi audit internal dalam perusahaan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti. Dengan demikian, semakin besar perubahan kinerja pelayanan salah satunya dipengaruhi oleh tindak lanjut rekomendasi audit internal yang dilakukan perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang-Bandung yang mengukur tentang tindak lanjut rekomendasi audit internal dengan kinerja pelayanan, Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasannya maka dapat disimpulkan bahwa tindak lanjut rekomendasi audit internal (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan (Y)

## **REFERENCES**

- Agus, Sukrisno 2004. *Auditing Pemeriksaan (Pemeriksaan Akuntan) oleh Akuntan Publik* Jakarta. Lembaga Penerbit Fakultas Universitas Indonesia.
- Arens, J Elder, Basley 2006. *Auditing and assurance service An Integrated Approach*, Nith Edition, Pretice Hall, New Jersey.
- Bahrul, Kirom 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- Bambang Hartadi 2005. *Internal Auditing*. Jakarta, Andi Offset.
- Desi, Adhariani 2005. “Tindak Lanjut Rekomendasi Auditor Internal”, Universitas Komputer Bandung.
- Hiro, Tugiman 2006. *Standar Profesional Audit Internal*. Kanisius, Yogyakarta.
- IAI 2004, *Standar Akuntansi Keuangan, Salemba Empat*, Jakarta.
- Iqbal, Muhamad 2007. *Pelayanan Yang Memuaskan*, Jakarta, Alex Media Komputindo.
- Mira, Putri, Pratiwi 2006. “Tindak Lanjut Rekomendasi Auditor Internal”, Universitas Padjdjaran Bandung.
- Moherino, 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Ghalia Indonesia, Bandung.
- Sugiyono, 2011. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Suripto Samid, *Peran Audit Internal Sebagai Alat Manajemen Untuk Mengurangi Risiko – Jurnal Akuntansi keuangan FE UNPAD Bandung*.
- Umar, Heins 2006. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Widjadja, Tunggal, Amin, 2005. *Internal audit Suatu Pengantar*, Jakarta, Harvindo.
- Wibisono, Dermawan, 2006. *Manajemen Kinerja*, Jakarta, Erlangga.