

ABSTRAK

Bagi perusahaan jasa prosedur pelayanan harus maksimal guna memuaskan konsumen. Perlu adanya audit operasional yang memadai untuk menilai dan mengawasi pelaksanaan operasional pelayanan.

Objek penelitian ini adalah PT. Bringin Karya Sejahtera yang merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang pengelolaan gedung, jasa konstruksi, persewaan gedung dan alat serta jasa kearsipan. Penulis mengambil objek cabang Surabaya karena merupakan cabang yang lingkupnya cukup besar dan lokasinya yang dekat dengan penulis. Pengelolaan gedung merupakan jasa utama perusahaan. Melalui Satuan Pengawasan Intern yang melakukan audit operasional, direksi perusahaan mengawasi kegiatan operasional perusahaan.

Penelitian ini menganalisis pelaksanaan audit operasional perusahaan, dengan membandingkan pedoman audit operasional perusahaan dengan pelaksanaan dan menilai dari segi independensi, kemampuan profesional auditor serta prosedur pelaksanaan audit operasionalnya khususnya untuk mengaudit cabang surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah telah sesuai pelaksanaan audit operasional dengan pedoman pemeriksaan Satuan Pengawasan Intern, audit operasional juga cukup memadai dilihat dari sisi independensi, kemampuan profesional auditor dan pelaksanaan audit walaupun masih ditemukan beberapa kelemahan. Dalam penelitian ini telah diuraikan beberapa kelebihan dan kelemahan audit operasional disertai dengan saran perbaikan. Harapan penulis semoga penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi perusahaan tempat penulis meneliti guna meningkatkan pengawasan operasional perusahaan pada umumnya dan divisi pengelolaan gedung pada khususnya.

Kata kunci: Audit Operasional, Independensi, Kemampuan Profesional, Pelaksanaan Pemeriksaan, Pedoman Pemeriksaan.

ABSTRACT

For service companies have to have a maximum service procedure in order to satisfy consumers. There need for an capable operational audits to assess and monitor the implementation of service operations.

The object of this research is PT. Bringin Karya Sejahtera which is a service company engaged in building management, construction services, rental of buildings and equipment and archival services. The author takes Surabaya Branch as the object because it branch of a large scope and proximity to the author. Building management is a major service company. Through the Internal Audit Unit conducting operational audits, board director oversee the operations of the company.

This study analyzed the assesment of the operational audit of the company, by comparing the company's operational audit guidelines to the implementation and assess in terms of independence, professional skills of auditors and operational audit procedures especially to audit Surabaya branch. The results of this study is to have the planned execution of operational audit by Internal Audit inspection guidelines, the operational audit is also quite effective in terms of independence, professional skills of auditors and the audit although still found some weakness. In this study has described some of the strengths and weakness the operational audit is accompanied by suggestions for improvement. The author hopes of this research can contribute to the company where the author examines the company's operations in order to enhance supervision in general and building management division in particular.

Keywords: Operational Auditing, Independence, Professional Ability, Implementation of Examination, Guidelines for Examination.