

PERANAN AUDIT INTERNAL TERHADAP KEPATUHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PADA PT. DIAN RIZKI BAHARI UTAMA

Novia Widyaningrum¹, Prima Noermaning², Agus Athori³

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kadiri

Email : Noviawidyaningrum@gmail.com¹, Primanoermaning@gmail.com²,
Agusathori@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji peran audit internal terhadap kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di PT Dian Rizki Bahari Utama, dengan fokus pada operator SPBU 54.641.30. Audit internal berperan dalam memastikan SOP dipatuhi guna meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan analisis data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara untuk memperoleh pemahaman mendalam terkait penerapan SOP pelayanan. Teknik analisis kualitatif digunakan untuk mengidentifikasi pola kepatuhan serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit internal berperan penting dalam menemukan pelanggaran SOP, terutama saat antrean panjang. Temuan menunjukkan bahwa beberapa poin SOP terlewat karena jumlah aturan yang terlalu banyak, sehingga sulit diterapkan dalam kondisi operasional tertentu. Audit internal mengungkapkan bahwa pelanggaran ini bukan semata kesalahan operator, melainkan akibat beban prosedur yang berlebihan. penelitian ini merekomendasikan agar perusahaan melakukan survei lapangan sebelum menetapkan SOP guna menyesuaikan aturan dengan kondisi kerja yang sebenarnya. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap SOP serta efisiensi layanan.

Kata Kunci : Audit Internal, Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan, Kinerja, Metode Kualitatif

ABSTRACT

This study examines the role of internal audit in ensuring compliance with Standard Operating Procedures (SOP) in service delivery at PT Dian Rizki Bahari Utama, focusing on SPBU 54.641.30 operators. Internal audit plays a crucial role in ensuring SOP adherence to improve service quality. This research employs a descriptive qualitative method with an analysis of primary and secondary data. Data collection techniques include observation, documentation, and interviews to gain an in-depth understanding of SOP implementation. A qualitative analysis

Article History

Received: Februari 2025

Reviewed: Februari 2025

Published: Februari 2025

Plagirism Checker No 223

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

approach is used to identify compliance patterns and factors influencing implementation. The findings reveal that internal audit is essential in detecting SOP violations, particularly during peak queue times. The study indicates that several SOP points were overlooked due to the excessive number of procedures, making them difficult to implement in real operational conditions. Internal audit findings suggest that these violations are not solely operator errors but also a result of an overly complex procedural system. Therefore, this study recommends that the company conduct field surveys before establishing SOPs to align regulations with actual working conditions. This approach is expected to enhance SOP compliance and service efficiency.

Keywords : Internal Audit, Standard Operating Procedures (SOP), Service Performance, Qualitative Method

PENDAHULUAN

Pengendalian internal pada setiap perusahaan biasanya memiliki kesulitan tersendiri dalam mewujudkannya, hal ini biasanya disebabkan oleh salah satu faktor yaitu banyaknya jumlah karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut, diperlukan pengendalian internal yang efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Tujuan dari pengendalian internal adalah mengatur secara sistematis serta mengevaluasi pengendalian intern dalam perusahaan. Pengendalian intern pada perusahaan sering kali tidak berjalan sesuai dengan konsepnya, hal itu disebabkan karena kurangnya tanggung jawab perusahaan dan karena adanya penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di perusahaan. Penyimpangan-penyimpangan tersebut biasanya terjadi dalam bentuk kinerja manajemen, seperti tidak sesuai kinerja manajemen dengan prosedur-prosedur kerja yang telah ditetapkan dalam perusahaan. Adanya penugasan-penugasan yang dirangkap akan mengakibatkan pengendalian intern tidak efisien, dikarena dapat menimbulkan kecurangan-kecurangan yang terjadi di perusahaan.

Kinerja manajemen memegang peranan krusial dalam keberlangsungan suatu perusahaan, karena manajemen berfungsi sebagai inti penggerak dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Sistem manajemen yang terstruktur dan efektif akan meningkatkan kontrol serta koordinasi dalam operasional perusahaan. Namun, dalam praktiknya, implementasi prosedur yang telah dirancang tidak selalu selaras dengan kinerja aktual perusahaan, sehingga dapat menimbulkan berbagai kendala operasional. Audit internal menjadi elemen yang sangat penting dalam setiap perusahaan, karena berperan dalam memastikan efektivitas sistem pengendalian internal yang telah ditetapkan oleh manajemen. Dengan adanya audit internal, perusahaan dapat lebih terjamin dalam memenuhi target dan tujuan strategisnya. Audit internal juga berkontribusi dalam menilai serta meningkatkan efektivitas manajemen risiko, sistem pengendalian, dan tata kelola perusahaan melalui pendekatan yang sistematis dan disiplin. Melalui evaluasi yang berkelanjutan, audit internal mampu mengidentifikasi potensi permasalahan sejak dini dan memberikan rekomendasi perbaikan sebelum permasalahan berkembang menjadi lebih serius. Tanpa audit internal, terutama pada perusahaan berskala besar, direksi atau pimpinan

perusahaan akan kesulitan dalam memperoleh informasi yang akurat mengenai perkembangan dan kondisi bisnis yang mereka kelola. Hal ini dapat berdampak pada pengambilan keputusan yang kurang tepat, yang pada akhirnya berpotensi menghambat pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Tujuan Audit internal adalah untuk membantu semua pimpinan perusahaan (manajemen) dalam menyelesaikan tanggung-jawabnya dengan memberikan analisa, penilaian, dan komentar mengenai kegiatan pemeriksaan (Sukrisno 2013:205). Ditinjau dari tujuan diatas audit internal memiliki tanggung jawab dalam mengawasi kepatuhan karyawan terhadap standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Sailendra (2015:11) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan dapat diukur melalui tingkat kepatuhannya terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP berfungsi sebagai pedoman yang mengatur setiap proses kerja agar berjalan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil kerja. Tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP rendah, maka perusahaan berisiko mengalami berbagai kendala operasional, seperti ketidakefektifan dalam proses kerja, meningkatnya kesalahan, hingga penurunan kualitas layanan atau produk yang dihasilkan. Akibatnya, tujuan perusahaan menjadi sulit tercapai, yang pada gilirannya dapat berdampak pada daya saing dan keberlanjutan perusahaan. Karyawan yang memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap SOP, maka perusahaan dapat beroperasi secara lebih optimal, mengurangi risiko kesalahan, meningkatkan produktivitas, serta memastikan bahwa setiap tugas dan tanggung jawab dijalankan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

PT Dian Rizki Bahari Utama merupakan perusahaan SPBU swasta yang bergerak pada bidang jasa/pelayanan. Bertempat di Jl. Raya Kediri-Nganjuk Desa Kamal Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri. Perusahaan tersebut memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat karena perusahaan tersebut menyediakan berbagai macam produk BBM yang merupakan kebutuhan utama masyarakat terutama bagi masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Peran audit internal dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan sangat krusial, terutama dalam aspek sumber daya manusia. Kualitas layanan yang optimal hanya dapat dicapai jika Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan diterapkan dengan baik dan konsisten. SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai standar dalam memastikan layanan yang diberikan kepada pelanggan tetap berkualitas. Praktikanya banyak karyawan yang kurang memperhatikan atau bahkan mengabaikan penerapan SOP. Terdapat kecenderungan karyawan hanya menerapkan SOP pelayanan secara selektif terhadap konsumen tertentu, yang dapat mengurangi kualitas layanan secara keseluruhan. Kondisi tersebut menjadikan audit internal memiliki peran penting dalam melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap penerapan SOP pelayanan. Audit internal tidak hanya berfungsi untuk memastikan kepatuhan karyawan terhadap SOP, tetapi juga untuk mengidentifikasi hambatan atau kelemahan dalam implementasi prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan yang sistematis, audit internal dapat menemukan peluang perbaikan dan merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Audit internal memberikan umpan balik yang berharga kepada manajemen, khususnya kepada manajer operasional, mengenai sejauh mana SOP pelayanan telah diterapkan dengan baik. Evaluasi yang dilakukan membantu dalam menilai

efektivitas manajer dalam memberikan pengarahan dan memastikan bahwa setiap karyawan memahami serta menjalankan SOP secara konsisten.

LANDASAN TEORI

Audit Internal

Audit internal merupakan fungsi penilaian independen dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memeriksa dan mengevaluasi kegiatan akuntansi, keuangan, dan operasional lainnya. Menurut Hery (2017), audit internal adalah fungsi penilaian yang dikembangkan secara bebas untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan organisasi sebagai bentuk pelayanan kepada perusahaan. Agoes (2013) menambahkan bahwa audit internal melibatkan pemeriksaan terhadap laporan keuangan, catatan akuntansi, serta kepatuhan terhadap kebijakan manajemen dan peraturan pemerintah. Tujuan utama audit internal adalah membantu manajemen dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan memberikan analisis, penilaian, dan rekomendasi perbaikan. Selain itu, audit internal juga berperan dalam meningkatkan efektivitas pengendalian internal, melindungi aset perusahaan, dan memastikan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai bagian dalam organisasi.

Fungsi audit internal tidak hanya terbatas pada pengawasan pembukuan, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap sistem pengendalian internal dan kualitas kerja manajemen. Menurut Mulyadi (2015), audit internal bertugas memeriksa efektivitas struktur pengendalian intern, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen, dan memberikan rekomendasi perbaikan. Manfaat audit internal pun dirasakan oleh berbagai pihak, baik internal maupun eksternal perusahaan. Bagi perusahaan yang diaudit, audit internal meningkatkan reliabilitas laporan keuangan, mencegah kecurangan, dan membuka peluang sumber pembiayaan eksternal. Sementara bagi pihak eksternal, seperti kreditor dan investor, audit internal memberikan dasar yang meyakinkan untuk pengambilan keputusan.

Ruang lingkup audit internal mencakup penilaian independen terhadap aktivitas perusahaan, review data akuntansi dan keuangan, serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Alfred (2012), audit internal juga bertugas melindungi aset perusahaan dan menilai kualitas kinerja manajemen. Pelaksanaan audit internal melibatkan beberapa tahapan, mulai dari perencanaan, pengujian dan evaluasi informasi, penyampaian hasil, hingga tindak lanjut dan pelaporan. Proses ini memastikan bahwa temuan audit diikuti dengan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

Kepatuhan

Kepatuhan merupakan suatu konsep yang berkaitan dengan tindakan seseorang dalam memenuhi permintaan atau perintah dari pihak lain, terlepas dari apakah individu tersebut setuju atau tidak dengan permintaan tersebut. Menurut Taylor (2006:266), kepatuhan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan berdasarkan keinginan orang lain, di mana seseorang bertindak sesuai dengan permintaan yang diberikan. Kepatuhan bukan hanya sekadar mengikuti aturan atau instruksi, tetapi juga mencerminkan adanya respons langsung terhadap suatu permintaan. Kelman (dalam Tondok, dkk., 2012:2) menjelaskan bahwa kepatuhan merupakan perilaku individu dalam mengikuti permintaan otoritas, meskipun secara pribadi individu

tersebut tidak menyetujuinya. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan dapat muncul bukan hanya karena kesesuaian dengan norma atau nilai yang diyakini, tetapi juga karena adanya tekanan dari pihak yang memiliki otoritas. Kepatuhan adalah bentuk respons individu terhadap permintaan orang lain, baik secara sukarela maupun karena adanya tekanan tertentu, di mana individu tetap melakukan suatu tindakan meskipun mungkin tidak sepenuhnya setuju dengan permintaan tersebut.

Standart Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan atau pedoman tertulis yang digunakan untuk memastikan bahwa aktivitas operasional suatu organisasi atau perusahaan berjalan dengan baik dan lancar. Menurut Sailendra (2015:11), SOP adalah pedoman yang digunakan untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi dapat berjalan secara efektif. Tjipto (2011:2) menambahkan bahwa SOP merupakan panduan yang digunakan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja, baik di instansi pemerintah maupun non-pemerintah. Sementara itu, Insani (2010:1) mendefinisikan SOP sebagai dokumen tertulis yang memuat serangkaian instruksi atau perintah terkait cara melakukan pekerjaan, tempat, waktu, dan individu yang terlibat dalam aktivitas tersebut. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa SOP adalah pedoman tertulis yang digunakan sebagai alat penilaian kinerja dan memastikan konsistensi dalam pelaksanaan tugas.

Tujuan utama SOP adalah untuk menjelaskan standar yang tetap tentang aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang dalam suatu perusahaan. Menurut Nur'Aini (2016:38), tujuan dibuatnya SOP antara lain untuk menjaga konsistensi kinerja, memberikan kejelasan tugas dan alur kerja, serta melindungi organisasi dari kesalahan administrasi atau mal-praktik. Selain itu, SOP juga bertujuan untuk meminimalisasi kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan membantu penyelesaian masalah dalam organisasi. Dengan adanya SOP, setiap karyawan dapat bekerja sesuai dengan koridor yang telah ditetapkan, sehingga konflik atau gesekan antar karyawan dapat dihindari. SOP juga berfungsi sebagai batasan pertahanan terhadap pihak eksternal yang ingin mengakses informasi privat perusahaan.

Manfaat SOP sangat beragam jika dijalankan dengan baik. Menurut Nur'Aini (2016:42), SOP memberikan kejelasan prosedur, meningkatkan efisiensi waktu dalam pelatihan karyawan, dan menstandarisasi kegiatan sehingga hasil kerja karyawan memiliki kualitas yang seragam. Selain itu, SOP mempermudah proses evaluasi dan penilaian kinerja, mempertahankan kualitas produk atau layanan, serta meningkatkan kemandirian karyawan. Dengan memahami SOP, karyawan dapat bekerja secara mandiri tanpa terlalu bergantung pada intervensi manajemen. SOP juga memberikan informasi tentang kompetensi yang diperlukan dan cara meningkatkannya, sehingga perusahaan dapat memberikan umpan balik yang tepat kepada karyawan.

Penyusunan SOP, terdapat beberapa unsur penting yang harus diperhatikan. Menurut Tambunan (2013:140), unsur-unsur tersebut meliputi tujuan, kebijakan, petunjuk operasional, pihak yang terlibat, formulir, masukan, proses, laporan, validasi, dan kontrol. Tujuan SOP menjadi landasan utama dalam penyusunan prosedur, sementara kebijakan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien. Petunjuk operasional harus disajikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, SOP juga harus mencakup formulir sebagai

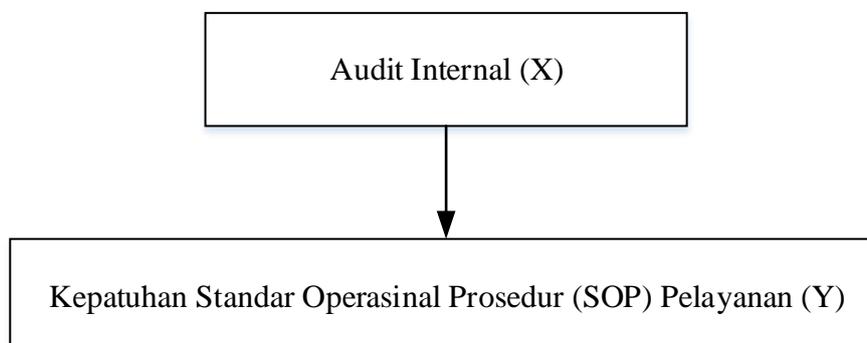
alat kontrol dan validasi, serta laporan yang spesifik untuk setiap prosedur. Unsur-unsur minimal dalam dokumen SOP meliputi halaman judul, keputusan pimpinan, daftar isi, petunjuk penggunaan, fungsi unit kerja, tanggal pembuatan, dasar hukum, tujuan prosedur, lingkup aktivitas, dan indikator keberhasilan.

Pelayanan

Pelayanan merupakan ujung tombak dalam upaya pemuasan pelanggan yang harus dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena kualitas pelayanan mencerminkan profesionalisme penyedia layanan. Dalam manajemen, Tjipto (2012) mengidentifikasi empat lingkup konsep pelayanan, salah satunya adalah pelayanan sebagai proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja secara luas (termasuk drama dan keterampilan), serta pengalaman layanan. Evaluasi terhadap pelayanan dilakukan pelanggan dengan mempertimbangkan atribut yang menentukan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, dkk (dalam Tjipto, 2011), terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan. Pertama, kehandalan (reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak awal tanpa kesalahan dan sesuai dengan waktu yang disepakati. Kedua, daya tanggap (responsiveness), yakni kesediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan, merespons permintaan, serta memberikan layanan secara tepat waktu. Ketiga, jaminan (assurance), yaitu perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, menciptakan rasa aman, serta menunjukkan sikap sopan dengan pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni dalam menangani masalah pelanggan. Keempat, empati (empathy), yang berarti perusahaan memahami kebutuhan dan masalah pelanggan, bertindak demi kepentingan mereka, serta memberikan perhatian personal dengan jam operasional yang nyaman. Terakhir, bukti langsung (tangibles), yang mencakup daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan, serta penampilan karyawan. Kelima dimensi ini menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yang optimal bagi pelanggan.

Kerangka Teoritik

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka kerangka teoritik penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Teoritik

Pada penelitian ini peranan audit internal sangatlah penting terhadap kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada perusahaan. Untuk mengetahui seberapa baik tingkat kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang telah

ditetapkan perusahaan dapat memanfaatkan fungsi peranan audit internal. Yaitu memastikan ketaatan terhadap kebijakan, rencana dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen. Dengan begitu pimpinan perusahaan dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di perusahaan yang dipimpinnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini membahas peranan audit internal terhadap kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sebagai bahan evaluasi perusahaan dalam pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas karyawan, dengan objek penelitian di PT.Dian Rizki Bahari Utama tahun 2020-2021. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh terkait kondisi dan situasi berdasarkan persepsi individu, tanpa pengukuran numerik, untuk memahami bagaimana audit internal memengaruhi kepatuhan SOP pelayanan. Lokasi penelitian berada di SPBU 54.641.30 PT Dian Rizki Bahari Utama di Kediri, dipilih karena SOP pelayanan menjadi faktor utama kemajuan perusahaan, sementara audit internal berperan dalam mengevaluasi kelemahan yang perlu diperbaiki. Data yang digunakan bersifat kualitatif, diperoleh melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi, meliputi sejarah, visi-misi, struktur organisasi, tata kerja, serta prosedur pelayanan perusahaan. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari pengamatan dan wawancara dengan pihak terkait, serta data sekunder berupa dokumen perusahaan sebagai pendukung penelitian. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi langsung terhadap objek penelitian, dokumentasi berupa arsip atau foto, serta wawancara dengan pengawas SPBU mengenai aspek perusahaan dan prosedur pelayanannya. Variabel penelitian meliputi audit internal (X) dan kepatuhan SOP pelayanan (Y), dengan audit internal didefinisikan sebagai fungsi penilaian independen dalam organisasi untuk mengevaluasi kegiatan akuntansi, keuangan, dan operasional, sedangkan SOP adalah pedoman untuk memastikan kelancaran aktivitas operasional perusahaan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahapan audit SDM, yang meliputi audit pendahuluan untuk memahami latar belakang perusahaan, review dan pengujian pengendalian manajemen atas SOP pelayanan, audit lanjutan untuk mengelompokkan temuan berdasarkan kondisi, kriteria, penyebab, dan akibat, serta pelaporan hasil audit beserta rekomendasi kepada manajemen. Tindak lanjut dilakukan guna mendorong perbaikan sesuai rekomendasi, dan interpretasi bertujuan mengomunikasikan hasil audit agar tidak terjadi kesalahpahaman.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Audit Pendahuluan

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan tahap-tahap audit internal Sumber Daya Manusia (SDM). Data-data yang diperoleh peneliti bersumber dari pengamatan langsung, wawancara, dokumentasi kepada pengawas SPBU. Data-data tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Gambaran Umum PT Dian Rizki Bahari Utama
- 2) Struktur Organisasi PT Dian Rizki Bahari Utama
- 3) Visi dan Misi PT Dian Rizki Bahari Utama
- 4) Tim Pelaksana Audit Kepatuhan Terhadap SOP Pelayanan

- 5) Format Penilaian SOP Pelayanan
- 6) Sistem Penilaian SOP Pelayanan
- 7) Laporan Data Hasil Temuan Audit Kepatuhan Terhadap SOP Pelayanan Tahun 2020-2021.

Adapun temuan yang didapat pada saat dilakukan audit pendahuluan antara lain:

- 1) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU dengan nomor 54.641.30 memiliki visi, misi dan tujuan perusahaan yang jelas.
- 2) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU dengan nomor 54.641.30 memiliki struktur organisasi dengan tugas dan tanggung jawab yang jelas
- 3) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU dengan nomor 54.641.30 memiliki tim pelaksana audit kepatuhan terhadap SOP pelayanan yang baik dan terjadwal.
- 4) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU dengan nomor 54.641.30 memiliki format penilaian SOP pelayanan yang telah tertulis secara jelas dan terperinci.
- 5) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU dengan nomor 54.641.30 memiliki sistem penilaian SOP pelayanan yang baik.
- 6) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU dengan nomor 54.641.30 dalam pelaksanaan SOP pelayanan masih kurang maksimal karna masih banyak temuan pelanggaran pelaksanaan SOP pelayanan.

Review dan Pengujian Pengendalian

Setelah melakukan audit pendahuluan, tahap selanjutnya adalah peneliti melakukan pengujian pengendalian dengan melakukan wawancara kepada pengawas PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU dengan nomor 54.641.30 sehingga diperoleh suatu kondisi sebagai berikut:

- 1) Gambaran Umum PT Dian Rizki Bahari Utama
- 2) Struktur Organisasi PT Dian Rizki Bahari Utama
- 3) Visi dan Misi PT Dian Rizki Bahari Utama
- 4) Tim Pelaksana Audit Kepatuhan Terhadap SOP Pelayanan
- 5) Format Penilaian SOP Pelayanan
- 6) Sistem Penilaian SOP Pelayanan

Sehingga diperoleh hasil *review* dan pengujian pengendalian pada PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU nomor 54.641.30 sebagai berikut:

1. Kekuatan-kekuatan sistem pengendalian
 - a) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU nomor 54.641.30 memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.
 - b) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU nomor 54.641.30 memiliki kriteria Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan tersendiri secara tertulis agar lebih mudah dalam pelaksanaannya.
 - c) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU nomor 54.641.30 memiliki struktur organisasi yang baik dengan spesifikasi dan deskripsi pekerjaan yang telah dirumuskan secara terstruktur oleh perusahaan untuk masing-masing bagiannya.
 - d) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU nomor 54.641.30 memiliki tim audit internal yang telah terjadwal dengan baik dalam melaksanakan tugasnya.

- e) PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU nomor 54.641.30 memiliki sistem penilaian Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.
 - f) PT Dian Rizki Bahari Utama Perusahaan SPBU nomor 54.641.30 memiliki kriteria pembagian reward internal yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan agar operator lebih bersemangat dalam melaksanakan praktik Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.
2. Kelemahan-kelemahan sistem pengendalian ini adalah PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU nomor 54.641.30 memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang terlalu banyak yang dibuat sendiri oleh perusahaan
 3. Hasil *Review* dan Pengendalian Standar Operasional (SOP) Pelayanan.

Operator SPBU

1. Tugas dan Tanggung jawab
Melayani konsumen dalam pengisian BBM, menerapkan SOP pelayanan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
2. Kekuatan
Mampu melayani konsumen dengan baik.
3. Kelemahan
Terjadi pelanggaran SOP pelayanan seperti adanya beberapa poin dari SOP pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan dan tidak dilakukan oleh operator SPBU akibat antrian BBM yang panjang.

Audit Terinci

Pada tahap ini peneliti mempelajari lebih dalam temuan dan melakukan pengembangan terhadap temuan kelemahan yang diperoleh dari tahapan *review* dan pengujian kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dengan mengkonfirmasi pada pihak PT Dian Rizki Bahari Utama untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan relevan. Temuan beberapa kelemahan yang diperoleh pada tahap *review* dan pengujian kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan adalah terjadi pelanggaran SOP pelayanan seperti adanya beberapa poin dari SOP pelayanan yang terlewat/tidak dilakukan oleh operator SPBU akibat antrian BBM yang panjang.

Pelaporan

Tahap akhir dalam melakukan audit SDM kepatuhan adalah pelaporan hasil audit. Berdasarkan beberapa temuan (bukti) yang telah diperoleh selama proses audit berlangsung, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Kondisi : Operator SPBU sering melewatkan beberapa poin SOP pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan akibat antrian BBM yang panjang.
2. Kriteria : PT Dian Rizki Bahari Utama perusahaan SPBU nomor 54.641.30 seharusnya cukup menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan oleh PT Pertamina agar tidak terjadi antrian panjang akibat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dari perusahaan yang terlalu banyak.
3. Penyebab : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dari perusahaan yang terlalu banyak.

4. Akibat : Operator SPBU sering melakukan pelanggaran terhadap ketaatan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.

Tindak Lanjut

Hasil audit yang telah dilaksanakan menemukan kelemahan-kelemahan, yang harus menjadi perhatian manajemen dimasa mendatang agar lebih baik lagi. Berdasarkan temuan-temuan yang telah dilaksanakan, maka disusun rekomendasi sebagai langkah perbaikan yang bisa diambil PT Dian Rizki Bahari Utama. Rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan adalah : Sebelum melakukan penetapan penambahan poin-poin Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang sebelumnya sudah ditentukan oleh PT Pertamina sebaiknya pihak manajemen PT Dian Rizki Bahari Utama melakukan survei ulang dilapangan dahulu agar Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayan yang ditetapkan benar-benar sesuai dengan situasi di lapangan dan operator SPBU dapat menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan secara maksimal.

Pembahasan

Interpretasi dari hasil penelitian ini adalah dengan dilakukannya tahapan audit mulai dari audit pendahuluan, *review* dan pengujian pengendalian, audit terinci sampai dengan tahap laporan, maka peneliti menemukan kelemahan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Beberapa kelemahan yang ditemukan dalam penerapan audit internal terhadap ketaatan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada PT Dian Rizki bahari Utama adalah sering terjadi pelanggaran SOP pelayanan seperti adanya beberapa poin dari SOP pelayanan yang terlewat/tidak dilakukan oleh operator SPBU akibat antrian BBM yang panjang.

Penerapan audit internal sangat diperlukan terhadap ketaatan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan untuk mengetahui kekuatan serta kelemahan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan ditemukannya kelemahan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka PT Dian Rizki Bahari Utama akan mendapatkan rekomendasi agar dapat melakukan perbaikan atas kelemahan yang ada, dengan demikian PT Dian Rizki Bahari Utama berjalan lebih efektif dan efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peranan audit internal terhadap ketaatan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di PT Dian Rizki Bahari Utama menunjukkan adanya kekuatan dan kelemahan. Perusahaan memiliki visi, misi, struktur organisasi, serta tim audit yang terjadwal dengan format penilaian SOP yang jelas, namun masih ditemukan pelanggaran dalam pelaksanaan SOP akibat antrean panjang BBM. SOP pelayanan telah ditetapkan oleh PT Pertamina dan perusahaan sendiri, dengan adanya sistem pembagian reward untuk meningkatkan ketaatan operator. Audit terinci mengungkapkan bahwa beberapa poin SOP sering terlewat karena antrean panjang, sehingga disarankan agar perusahaan cukup menggunakan SOP dari PT Pertamina untuk mengurangi hambatan operasional. Tindak lanjut dari audit merekomendasikan survei ulang sebelum menambahkan poin-poin SOP baru agar

lebih sesuai dengan kondisi lapangan, sehingga operator dapat menerapkannya secara maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian tentang peranan audit internal terhadap kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di PT Dian Rizki Bahari Utama, peneliti memberikan saran dengan melakukan perbaikan atas temuan kelemahan dengan menindaklanjuti rekomendasi agar meningkatkan efektivitas dan efisiensi peranan audit internal, serta mempertahankan kekuatan yang telah berjalan dengan baik dan konsisten agar perusahaan semakin berkembang dari tahun ke tahun.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, A., Saftiana, Y., & Meirawati, E. (2014). *Peranan Audit Internal Terhadap Kepatuhan Manajemen Pada Pt. Taruna Jaya Cipta* (Doctoral dissertation, University of Sriwijaya).
- Agoes, Sukrisno. (2013). *Auditing Petunjuk Praktis pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*. Edisi 4 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Amin Widjaja Tunggal. (2012). *Audit kecurangan dan akuntansi forensik, Harvarindo*, Jakarta.
- Atmoko, Tjipto. (2012). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Bayangkara, IBK. (2008). *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Hery. (2017). *Auditing dan Asurans*. Jakarta. Grasindo
- Insani, I. (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran*. Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bandung. 12 Februari. Bandung.
- Kaunang, Alfred F, . (2012). *Pedoman Audit Internal*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Kaunang, Alfred F,. (2012). *Pedoman Audit Internal*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi. (2002). *Auditing*. Buku Satu. Edisi Keenam. Salemba Empat. Jakarta.
- Mulyadi. (2010). *Auditing*. Edisi Ke-6. Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi. (2014). *Sistem Akuntansi*. Cetakan Keempat. Jakarta : Salemba Empat.
- Nur' Aini, Fajar. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta : Quadrant Budiharjo, M. 201
- Rusdiana & Aji Saptaji. (2018). *Auditing Syari'ah Akuntabilitas Sistem Pemeriksaan Laporan Keuangan*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta
- Sawyer, Dittenhofer, S. Cheiner, (2005). *Internal Auditing*, Buku Satu, Edisi Kelima, Jakarta : Salemba Empat
- Tambunan, R.M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedure (SOP)*. Edisi Kedua. Maiestas Publishing. Jakarta
- Taylor, S.E. (2006). *Psikologi Sosial*. Triwibowo (terjemahan). Jakarta: Erlangga Taylor, S.E. 2009. *Health Psychology 7 Edition*. New York: McGraw Hill

- The Institute of Internal Auditors (IIA). (2017). Standar Internasional Praktik Profesional Audit Internal (standar). Retrieved from www.globaliia.org
- Tondok, M. S., & Ardiansyah, F. (2012). Intensi kepatuhan menggunakan helm pada pengendara sepeda motor: aplikasi teori perilaku terencana. *Jurnal Sains Psikologi*, 2(2), 96-112.
- Wulandari, T. (2017). *Peranan Audit Internal Terhadap Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada PT Penerbit Erlangga Cabang Surabaya* (Doctoral dissertation, Stiesia Surabaya).