

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Kepatuhan (Compliance Theory)	13
B. Auditing	16
1. Pengertian Auditing	16
2. Jenis-Jenis Audit	20
C. Audit Operasional	23
1. Pengertian Audit Operasional	24
2. Tujuan Audit Operasional	28

3. Manfaat Audit Operasional	30
4. Tahap-Tahap Audit Operasional	30
D. Audit Kinerja	32
1. Pengertian Audit Kinerja	32
2. Tipe-Tipe Audit Kinerja	32
E. Penilaian Kinerja	33
1. Pengertian Penilaian Kinerja	33
2. Konsep <i>Value For Money</i>	35
F. Pengendalian Internal	37
1. Pengertian Pengendalian Internal	37
2. Tujuan Pengendalian Internal	39
3. Komponen Pengendalian Internal	39
4. <i>Internal Control Questionnaire (ICQ)</i>	43
G. Standar Operasional Prosedur	46
1. Pengertian Standar Operasional Prosedur	46
2. Tujuan dan Manfaat Standar Operasional Prosedur	46
3. Peran Standar Operasional dalam Perbankan	49
H. Penelitian Terdahulu	50
I. Kerangka Pikir Penelitian	51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	52
B. Jenis dan Sumber Data	52
C. Objek Penelitian	53
D. Metode Pengumpulan Data	54
E. Metode Analisis Data	54
F. Objek Pembahasan	58

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	61
B. Visi dan Brand Promise	63
C. Nilai - Nilai Budaya Permata Bank	64
D. Struktur Organisasi Perusahaan	65
E. Kegiatan Operasi Perusahaan	75

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Survei Pendahuluan	82
1. Pengamatan Fisik Sekilas	82
2. Mencari Data Teoritis	83
3. Wawancara Dengan Manajemen	84
B. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern atas Standar Operasional Prosedur di Teller	84
1. Prosedur Aktivitas Teller	84
2. Prosedur <i>Callback</i>	87
C. Kelemahan Atas Sistem Pengendalian Intern Pada Bagian Teller.....	89
D. Penelahaan Atas Kinerja Perusahaan.....	91
E. Pelaksanaan Audit Operasional	98
1. Tahap Pendahuluan	98
2. Tahap Pengumpulan dan Evaluasi Bukti	108
F. Penilaian Kinerja Perusahaan	112
G. Rekomendaasi Hasil Audit	113
H. Hubungan antara Sistem Pengendalian Intern dengan Kinerja Perusahaan	116
1. Hubungan Audit Operasional terhadap Efektivitas	118
2. Hubungan Audit Operasional terhadap Efisiensi	118
3. Hubungan Audit Operasional terhadap Ekonomis	119

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	120
B. Saran	124

DAFTAR PUSTAKA	126
-----------------------------	------------

LAMPIRAN