

## DAFTAR ISI

<b>Sampul.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Pernyataan Keaslian Karya Tulis .....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar lampiran .....</b>	<b>xi</b>
<b>Intisari .....</b>	<b>xii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Pertanyaan penelitian .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Motivasi Penelitian .....	9
1.6. Manfaat Penelitian .....	9
1.7. Kontribusi Penelitian.....	10
1.8. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	11
1.9. Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB 2 Landasan Teori dan Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>13</b>
2.1. Landasan Teori .....	13
2.1.1. Teori Persepsi .....	13
2.1.1.1. Definisi Persepsi .....	13
2.1.1.2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Persepsi.....	14
2.1.2. Metode Pengukuran Kualitas Layanan: SERVQUAL dan SERVPERF.....	16
2.1.2.1. Model SERVPERF.....	19

2.1.3. Integrasi Teori Persepsi dan Model SERVPERF .....	24
2.2. Tinjauan Pustaka.....	27
2.2.1. Konsep Nilai Tambah Fungsi Audit Internal .....	27
2.2.2. Kualitas Layanan .....	29
2.2.3. Audit Internal.....	30
2.2.3.1. Definisi Audit Internal.....	30
2.2.3.2. Audit Internal Bank .....	32
2.3. Penelitian Terdahulu .....	33
2.3.1. Gap Penelitian .....	37
2.4. Kerangka Pemikiran.....	38
<b>BAB 3 Metode Penelitian.....</b>	<b>40</b>
3.1. Desain Penelitian .....	40
3.2. Sumber Data .....	42
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.4. Validitas dan Realibilitas .....	48
3.4.1. Validitas .....	48
3.4.2. Reliabilitas.....	50
3.5. Teknik Analisis Data.....	50
3.5.1. Wawancara .....	50
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1. Deskripsi Data .....	52
4.1.1. Data Primer.....	52
4.1.2. Data Sekunder .....	55
4.2. Analisis Data .....	55
4.3. Pengujian Data.....	56
4.3.1. Uji Validitas Data .....	56
4.3.2. Uji Reliabilitas Data.....	59
4.4. Gambaran Umum Audit Intern Wilayah BRI .....	61
4.5. Pembahasan .....	65
4.5.1. Ukuran Nilai Tambah Fungsi Audit Internal .....	65

4.5.2. Praktik Kualitas Layanan Fungsi Audit Internal .....	69
4.5.2.1. Aktivitas AIW BRI Yogyakarta.....	70
4.5.2.2. Kualitas Layanan.....	75
4.5.2.2.1. <i>Responsive</i> (Tanggap) .....	75
4.5.2.2.2. <i>Assurance</i> (Jaminan Kepastian).....	78
4.5.2.2.3. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	82
4.5.2.2.4. <i>Empathy</i> (Empati) .....	92
4.5.2.2.5. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	98
4.5.3. Persepsi <i>Auditee</i> Terhadap Nilai Tambah Fungsi Audit Internal.....	108
<b>BAB 5 SIMPULAN.....</b>	<b>111</b>
5.1. Simpulan.....	111
5.2. Keterbatasan .....	114
5.3. Implikasi dan Rekomendasi .....	114
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>117</b>

## DAFTAR TABEL

1.1	Hasil CSS Tiga Tahun Terakhir .....	7
2.1	Dimensi dan Kriteria Model SERVPERF.....	18
2.2	Indikator Model SERVPERF yang Telah Dimodifikasi oleh Botha dan Naomi (2020) .....	21
2.3	Tabel Acuan Pertanyaan Penelitian .....	26
3.1	Jumlah Responden .....	45
4.1	Perincian Narasumber .....	53
4.2	Gambaran uji konsistensi jawaban narasumber .....	60

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi.....	15
2.2	Hubungan Fungsi Audit Internal dan <i>Auditee</i> .....	25
2.3	Kerangka Pemikiran .....	38
3.1	Desain Penelitian Kualitatif .....	42
4.1	Triangulasi sumber data.....	58
4.2	Triangulasi Teknik Data .....	58
4.3	Struktur Organisasi Audit Intern Wilayah BRI .....	61
4.4	Kegiatan <i>informal consulting</i> .....	72
4.5	Kegiatan <i>formal consulting</i> .....	73
4.6	MAPA dan Penerapan <i>Risk Based Audit</i> .....	77
4.7	Laporan Monitoring <i>Off Site</i> .....	82
4.8	Contoh aplikasi yang digunakan untuk pengolahan data AIW BRI.....	85
4.9	Hasil penilaian <i>Quality Assurance</i> AIW Bank BRI seluruh Indonesia .....	88
4.10	Diskusi personal antara auditor internal dan <i>auditee</i> .....	94
4.11	<i>Culture Activation Program (CAP) AIW BRI</i> .....	97
4.12	Contoh Program Kerja CAP-Peningkatan Kompetensi Auditor Internal .	100
4.13	Contoh PAT AIW BRI Yogyakarta Bidang Strategis .....	103
4.14	Evaluasi Pencapaian KPI AIW BRI Yogyakarta Tahun 2022 .....	105
4.15	Evaluasi Pencapaian KPI AIW BRI Yogyakarta s.d April 2023 .....	106

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Protokol wawancara.....	122
2	Kode narasumber wawancara.....	125
3	Buku kode transkrip hasil wawancara.....	127
4	Dokumentasi.....	175
5	Surat keterangan <i>proofread</i> naskah bahasa Indonesia.....	187
6	Surat keterangan <i>proofread</i> abstrak bahasa Inggris.....	188