



PERANAN AUDIT INTERNAL TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN JASA PADA PT. TAC

Dira Ayu Hemanía¹

Universitas Terbuka¹

diraayuhemaniaaaa@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji peran dan efektivitas audit internal dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. TAC, sebuah perusahaan *event organizer*. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi permasalahan operasional yang menghambat pelaksanaan layanan, serta bagaimana persepsi klien terhadap kualitas layanan dan peran audit internal dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan. Lokasi penelitian berada di PT. TAC dengan sampel terdiri dari manajer operasional, manajer proyek event, dan dua klien tetap perusahaan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit internal selama ini lebih berfokus pada aspek administrasi dan kepatuhan, sehingga belum mampu menangani kendala koordinasi antar divisi dan evaluasi layanan secara menyeluruh. Klien menilai adanya ketidaksesuaian antara konsep dan pelaksanaan acara, serta minimnya mekanisme feedback yang melibatkan mereka secara langsung. Penelitian ini merekomendasikan penguatan fungsi audit internal melalui perluasan cakupan evaluasi operasional, pengembangan sistem evaluasi pasca event berbasis audit, pelatihan auditor internal dalam manajemen risiko layanan, serta integrasi audit dengan sistem manajemen mutu perusahaan. Implikasi penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengelolaan kualitas layanan di industri *event organizer* dengan pendekatan audit internal yang lebih strategis dan partisipatif.

Kata kunci: Audit Internal, Peningkatan Layanan, PT. TAC

ABSTRACT

This study examines the role and effectiveness of internal audit in improving service quality at PT. TAC, an event organizer company. The main focus of the research is to identify operational problems that hinder the implementation of services, as well as how the client's perception of service quality and the role of internal audit in the process of evaluating and improving services. The location of the research is at PT. The seven Asta Creativa in the sample consisted of an operational manager, an event project manager, and two of the company's regular clients. The research method uses a qualitative approach with in-depth interview techniques and document analysis. The results of the study show that internal audits have so far focused more on administrative and compliance aspects, so they have not been able to handle the constraints of coordination between divisions and comprehensive service evaluation. Clients assessed that there was a discrepancy between the concept and the implementation of the event, as well as the lack of feedback mechanisms that directly involved them. This study recommends strengthening the internal audit function through expanding the scope of operational evaluation, developing an audit-based post-event evaluation system, training internal auditors in service risk management, and integrating audits with the company's quality management system. The implications of this research make an important contribution to the management of service quality in the event organizer industry with a more strategic and participatory internal audit approach.

Keywords: Internal Audit, Service Improvement, PT. TAC



PENDAHULUAN

Di tengah dinamika perkembangan ekonomi global dan transformasi digital yang berlangsung cepat, industri jasa mengalami pergeseran paradigma dalam hal orientasi kualitas dan efisiensi. Persaingan yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada pencapaian target finansial, tetapi juga pada optimalisasi kualitas layanan sebagai nilai strategis. Dalam era di mana kepuasan dan pengalaman pelanggan menjadi faktor utama dalam membentuk loyalitas dan reputasi, perusahaan penyedia jasa dituntut untuk memiliki sistem pengawasan dan evaluasi internal yang solid dan responsif.

Salah satu sektor jasa yang berkembang pesat seiring meningkatnya permintaan pasar akan kreativitas dan pengalaman unik adalah industri *event organizer* (EO). Perusahaan EO seperti PT. TAC dituntut untuk mampu menyajikan layanan profesional, inovatif, dan terstruktur dalam setiap aspek operasional. Namun, pelayanan yang kompleks dan bergantung pada koordinasi lintas divisi juga menjadikan industri ini sangat rentan terhadap ketidakefisienan dan ketidaksesuaian antara rencana dan pelaksanaan di lapangan. Dengan demikian, sistem pengawasan internal yang akurat dan terukur menjadi kunci keberhasilan dalam menjaga mutu layanan.

Audit internal, dalam konteks manajemen modern, tidak lagi dipandang sebagai aktivitas administratif yang berfokus pada kepatuhan dan pelaporan keuangan semata. Audit internal juga berfungsi sebagai mekanisme penilaian yang independen untuk menguji dan menilai berbagai aktivitas operasional perusahaan (Rachmawati & Tandean, 2024). Peranannya telah berkembang menjadi alat strategis yang mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui pengawasan proses bisnis, evaluasi efektivitas sistem pengendalian, hingga pemberian rekomendasi yang konstruktif bagi manajemen (Harahap, 2016). Sebagaimana dijelaskan oleh Nawawi (2023), fungsi audit internal pada era saat ini menjadi bagian integral dari kerangka kerja *governance*, *risk management*, dan *compliance* (GRC), yang bertujuan untuk memastikan proses bisnis berlangsung secara terstruktur dan berkelanjutan.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah tantangan dalam implementasi prinsip-prinsip tersebut. Berdasarkan laporan internal PT. TAC tahun 2023, terjadi penurunan jumlah klien sebesar 12% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, ditemukan adanya peningkatan keluhan pelanggan yang berkaitan dengan ketidaksesuaian antara konsep acara dan hasil pelaksanaan, keterlambatan jadwal, serta lemahnya koordinasi antar divisi. Fenomena ini menimbulkan dugaan bahwa terdapat celah dalam sistem kontrol internal perusahaan yang belum optimal, khususnya dalam mendeteksi dan mengantisipasi potensi risiko operasional yang berdampak langsung terhadap kualitas layanan jasa.

Sebagaimana diungkapkan oleh Hery (2020), keberadaan audit internal yang efektif mampu mengidentifikasi kelemahan dalam proses layanan dan memberikan umpan balik bagi peningkatan kinerja. Fungsi audit internal tidak hanya membantu dalam memitigasi risiko, tetapi juga dalam memastikan standar pelayanan diterapkan secara konsisten di seluruh unit kerja. Studi yang dilakukan



oleh Azizah, *et. al* (2024) menegaskan bahwa perusahaan yang menempatkan audit internal sebagai mitra strategis dalam manajemen operasional menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Di sisi lain, sektor industri kreatif seperti *event organizer* masih tergolong minim dalam pemanfaatan audit internal sebagai alat peningkatan layanan. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada sektor keuangan dan kesehatan (Hia, *et. al*, 2024 dan Munte, *et. al*, 2024), sementara sektor jasa kreatif seperti EO belum banyak mendapat sorotan akademis terkait efektivitas fungsi audit internal dalam konteks peningkatan layanan. Padahal, seperti dijelaskan oleh Tjondro (2022), transformasi digital menuntut perusahaan untuk mengintegrasikan fungsi audit internal ke dalam sistem pengelolaan kinerja operasional secara lebih adaptif dan berbasis data.

Audit internal merupakan suatu kegiatan independen dan objektif yang dirancang untuk memberikan keyakinan serta konsultasi guna meningkatkan efektivitas tata kelola, manajemen risiko, dan pengendalian internal dalam suatu organisasi (Harahap, 2016). Fungsi audit internal tidak hanya terbatas pada pengawasan, tetapi juga memberikan rekomendasi strategis dalam proses perbaikan berkelanjutan terhadap proses bisnis.

Menurut Hery (2020), audit internal memegang peranan penting dalam mendeteksi risiko dan mendorong terciptanya tata kelola perusahaan yang baik, terutama dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Dalam konteks organisasi modern, auditor internal juga dituntut mampu beradaptasi dengan dinamika digitalisasi dan perubahan sistem operasional (Tjondro, 2022).

Penelitian oleh Azizah, Evitasari, dan Kustiwi (2024) menunjukkan bahwa audit internal berperan strategis dalam memperkuat tata kelola perusahaan pada sektor keuangan, dengan dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan perusahaan. Hal ini sejalan dengan pandangan Padang (2023), yang menekankan bahwa keberadaan auditor internal membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kelemahan proses dan memberikan solusi berbasis data.

Studi oleh Ni'mah *et al.* (2023) dan Munte *et al.* (2024) juga memperkuat bahwa audit internal bukan hanya fungsi kepatuhan, tetapi juga sebagai mitra strategis manajemen dalam pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, termasuk dalam hal meningkatkan kepuasan stakeholder melalui layanan yang lebih baik.

Layanan jasa adalah kegiatan ekonomi yang menghasilkan manfaat dalam bentuk non-fisik dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung. Dalam perusahaan jasa, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penentu dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Mayangsari (2019), penerapan prinsip *good corporate governance* melalui pengawasan internal yang kuat dapat mendorong peningkatan kualitas layanan, karena semua proses operasional dijalankan sesuai prosedur dan standar. Audit internal berperan dalam memastikan bahwa standar layanan yang telah ditetapkan benar-benar dijalankan di lapangan.

Dalam konteks layanan jasa, efektivitas audit internal turut mendorong pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif karena setiap kelemahan atau kesalahan dapat segera diperbaiki. Hal ini dipertegas oleh Nawawi (2023), yang menjelaskan bahwa pendekatan *Governance, Risk Management & Compliance*



(GRC) memberikan kerangka kerja menyeluruh untuk meningkatkan pelayanan melalui kontrol sistematis dan terintegrasi.

Studi oleh Hia, Miharja, dan Damayanti (2024) di sektor kesehatan juga menunjukkan bahwa penguatan fungsi auditor internal berdampak pada peningkatan mutu layanan, karena organisasi mampu mendeteksi ketidaksesuaian layanan sejak dini dan melakukan tindakan korektif sebelum berdampak pada pelanggan.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada upaya eksploratif terhadap peran audit internal dalam konteks peningkatan layanan jasa, bukan sekadar dari sisi tata kelola perusahaan secara umum. Penelitian ini menyasar sektor industri kreatif yang dinamis dan kompleks, dengan fokus pada penguatan sistem audit internal sebagai katalisator perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan jasa. Perspektif ini membuka ruang baru dalam literatur manajemen audit dan pelayanan jasa, sekaligus menawarkan kontribusi praktis bagi perusahaan jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan audit internal dalam meningkatkan layanan jasa pada PT. TAC, mengidentifikasi permasalahan operasional yang berkaitan dengan sistem pengawasan internal dan menyusun strategi audit internal yang efektif dan relevan dalam meningkatkan kualitas layanan *event organizer*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam peranan audit internal dalam meningkatkan kualitas layanan jasa pada PT. TAC. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali perspektif, pengalaman, serta pemahaman para pelaku di dalam perusahaan terhadap proses audit internal dan dampaknya terhadap layanan yang diberikan. Fokus utama penelitian ini bukan pada pengukuran kuantitatif, melainkan pada interpretasi makna dan fenomena yang terjadi dalam konteks organisasi secara holistik.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara semi terstruktur kepada beberapa informan kunci yang dipilih secara purposif, yaitu mereka yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam proses audit internal dan layanan jasa di perusahaan. Informan utama terdiri dari auditor internal perusahaan, manajer operasional, manajer proyek event, serta perwakilan dari divisi layanan pelanggan. Selain itu, wawancara juga dilakukan terhadap dua orang klien tetap PT. TAC sebagai informan eksternal untuk memperoleh gambaran persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas mereka.

Proses wawancara dilakukan secara langsung dan tatap muka, dengan bantuan pedoman wawancara yang dirancang untuk mengeksplorasi pelaksanaan audit internal, hambatan yang dihadapi, efektivitas pengawasan terhadap kegiatan operasional, serta dampaknya terhadap kualitas layanan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dianalisis secara tematik, yaitu dengan mengidentifikasi pola-pola tertentu yang muncul dari narasi informan, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang relevan dan mendalam.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Audit Internal sebagai Instrumen Evaluasi Proses Pelayanan

Audit internal pada dasarnya memiliki peran krusial sebagai alat kontrol dan evaluasi dalam organisasi, termasuk dalam industri jasa seperti *event organizer*. Berdasarkan hasil penelitian ini, terlihat bahwa PT. TAC telah menerapkan audit internal secara berkala, yakni setiap tiga bulan sekali. Namun, pelaksanaannya fokus utama dari audit internal masih sangat terbatas pada aspek administratif, seperti pemeriksaan kelengkapan dokumen dan kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan kata lain, orientasi audit internal saat ini masih bersifat formalitas dan belum optimal dari proses pelayanan jasa itu sendiri, yang sesungguhnya membutuhkan perhatian lebih terhadap aspek operasional, koordinasi tim, serta kepuasan pelanggan.

Penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan auditor internal perusahaan yang mengungkapkan bahwa selama ini kegiatan audit cenderung mengabaikan aspek-aspek non-teknis yang justru menjadi titik rawan dalam pelaksanaan event. Ketika ditanyakan mengenai peran audit dalam mengevaluasi kualitas layanan secara keseluruhan, informan menyatakan bahwa audit belum diarahkan untuk menilai performa lapangan, meskipun banyak kendala justru muncul dari proses eksekusi non-administratif.

Tabel 1. Wawancara Audit Internal sebagai Instrumen Evaluasi Proses Pelayanan

Informan	Kutipan Wawancara
Auditor Internal	"Audit kami selama ini lebih fokus pada kelengkapan dokumen dan pelaporan, sementara evaluasi terhadap kinerja layanan event belum menjadi perhatian utama. Padahal seringkali permasalahan muncul dari proses non-teknis di lapangan."

Sumber : Hasil wawancara auditor internal, 22 Mei 2025

Kutipan tersebut mencerminkan bahwa terdapat keterbatasan dalam ruang lingkup audit yang menyebabkan kurang optimalnya pengawasan terhadap proses inti pelayanan jasa. Padahal, dalam konteks industri *event organizer*, keberhasilan suatu layanan sangat ditentukan oleh keefektifan koordinasi tim, kelincahan dalam menyelesaikan masalah di lapangan, dan fleksibilitas dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan klien yang terus berubah.

Literatur yang relevan turut mendukung penelitian ini. Harahap (2016) menyatakan bahwa audit internal modern seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai alat deteksi kesalahan administratif, tetapi juga harus mampu berperan strategis dalam menganalisis dan memberikan rekomendasi perbaikan atas efektivitas proses bisnis yang berlangsung. Audit internal yang progresif harus memiliki perspektif makro terhadap operasional perusahaan, termasuk aspek yang bersifat kualitatif seperti kepuasan pelanggan, efektivitas komunikasi internal, dan kualitas eksekusi proyek.

Selain itu, Tjondro (2022) menambahkan bahwa di era digital dan industri berbasis pengalaman pelanggan (*experience-based services*), fungsi audit harus lebih adaptif dan inovatif. Audit internal harus mengambil peran sebagai agen perubahan yang mampu membantu perusahaan bertransformasi sesuai dengan



tuntutan konsumen yang semakin kompleks dan dinamis. Dalam hal ini, audit internal perlu melibatkan diri dalam mengidentifikasi celah layanan, mengusulkan perbaikan prosedur lintas divisi, serta mendorong integrasi evaluasi layanan ke dalam siklus manajemen mutu perusahaan.

Berdasarkan penelitian dan landasan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa audit internal di PT. TAC masih beroperasi dalam kerangka konvensional dan belum dikembangkan sebagai instrumen strategis untuk mendorong perbaikan kualitas layanan jasa. Hal ini menjadi sebuah urgensi bagi perusahaan untuk segera melakukan reformulasi pendekatan audit internal yang lebih menyeluruh, integratif, dan berorientasi pada pelanggan. Jika dilakukan dengan tepat, audit internal bukan hanya menjadi alat kontrol, tetapi juga sumber inspirasi perubahan dan peningkatan daya saing perusahaan dalam industri jasa kreatif yang sangat kompetitif.

Permasalahan Operasional dalam Layanan Jasa *Event organizer*

Permasalahan operasional dalam layanan jasa, khususnya pada sektor *event organizer*, merupakan tantangan krusial yang dapat berdampak langsung terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks PT. TAC, hasil wawancara dengan manajer proyek event dan manajer operasional mengungkapkan berbagai hambatan yang sering terjadi dalam pelaksanaan kegiatan. Beberapa kendala utama yang teridentifikasi antara lain: lemahnya koordinasi lintas divisi (khususnya antara tim desain, logistik, dan pelaksana teknis), keterlambatan dalam pelaksanaan jadwal, serta tidak adanya sistem dokumentasi dan evaluasi yang terstruktur setelah kegiatan selesai.

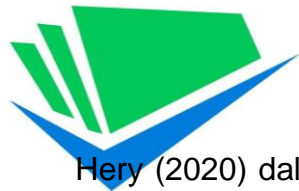
Tabel 2. Permasalahan Operasional dalam Layanan Jasa *Event organizer*

Informan	Kutipan Wawancara
Manajer Proyek Event	“Kami kadang kesulitan mendapatkan umpan balik dari tim lain setelah acara. Padahal evaluasi ini penting agar kita tahu apa yang harus diperbaiki ke depannya. Sayangnya belum ada sistem audit internal yang menilai ini secara objektif.”
Manajer Operasional	“Kadang koordinasi antar tim seperti desain dan logistik tidak sinkron, dan audit internal tidak menyentuh ke ranah itu. Akhirnya, keluhan dari klien muncul karena hasil tidak sesuai ekspektasi.”

Sumber : Hasil wawancara Manajer Proyek dan Operasional, 22 Mei 2025

Kutipan-kutipan di atas menunjukkan adanya kesenjangan dalam manajemen koordinasi internal dan kurangnya keterlibatan audit internal dalam menilai aspek-aspek operasional secara menyeluruh. Permasalahan tersebut dapat berakibat pada menurunnya kualitas layanan, munculnya ketidaksesuaian hasil dengan ekspektasi klien, serta tidak terciptanya proses perbaikan berkelanjutan karena kurangnya evaluasi yang terdokumentasi.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem audit internal yang selama ini dijalankan masih bersifat sempit dan hanya berfokus pada aspek administratif serta dokumentatif, tanpa memperhatikan dimensi fungsional dan koordinatif dalam operasional layanan jasa. Padahal, dalam industri *event organizer*, keberhasilan sebuah acara sangat bergantung pada kolaborasi antar tim yang efektif, mulai dari tahap perencanaan, desain konsep, persiapan logistik, hingga eksekusi teknis di lapangan.



Hery (2020) dalam teorinya tentang pengembangan fungsi audit internal menyatakan bahwa audit yang ideal seharusnya tidak hanya berorientasi pada kontrol terhadap prosedur dan kepatuhan, tetapi juga berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja tim dan efektivitas koordinasi antardepartemen. Audit internal harus mampu menjadi jembatan antara proses yang berjalan dengan tujuan strategis perusahaan, termasuk di dalamnya aspek kolaborasi tim dan kualitas output layanan yang diberikan.

Dalam penelitian terbaru, Azizah et al. (2024) menekankan bahwa perluasan cakupan audit internal hingga menyentuh aspek operasional dan pelayanan langsung terbukti mampu mengurangi keluhan pelanggan secara signifikan. Audit yang tidak hanya melihat dokumen, tetapi juga menilai proses, keterlibatan tim, dan evaluasi pasca-event akan memberikan gambaran menyeluruh terhadap kekuatan dan kelemahan sistem kerja di perusahaan. Dengan begitu, perusahaan memiliki dasar yang kuat untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

Persepsi Klien terhadap Kualitas Layanan dan Peran Audit Internal

Persepsi klien terhadap kualitas layanan merupakan aspek vital yang menentukan keberlangsungan dan reputasi sebuah perusahaan jasa, termasuk PT. TAC yang bergerak di bidang *event organizer*. Dalam konteks pelayanan jasa, pengalaman langsung klien menjadi parameter paling objektif dalam menilai keberhasilan sebuah acara. Oleh karena itu, pemahaman dan pengelolaan persepsi klien sangat penting agar perusahaan mampu mempertahankan loyalitas sekaligus meningkatkan kualitas layanannya secara berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, wawancara mendalam dengan dua klien tetap PT. TAC menjadi bagian dari triangulasi data yang memperkaya perspektif mengenai efektivitas sistem audit internal. Meskipun kedua klien mengapresiasi kreativitas dan keunikan konsep yang ditawarkan oleh perusahaan, mereka juga menyoroti adanya ketidaksesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan acara. Ketidaksesuaian ini seringkali dipicu oleh kurangnya koordinasi internal di antara tim pelaksana serta tidak adanya mekanisme evaluasi pasca-acara yang melibatkan pihak klien.

Tabel 3. Persepsi Klien terhadap Kualitas Layanan dan Peran Audit Internal

Informan	Kutipan Wawancara
Klien A	"Konsepnya bagus, tapi saat eksekusi ada beberapa hal yang tidak sesuai. Mungkin karena koordinasi timnya yang kurang. Saya tidak tahu apakah mereka melakukan evaluasi atau audit setelah acara."
Klien B	"Saya jarang diminta feedback resmi, padahal menurut saya penting ada review dari klien juga. Apalagi untuk acara berulang."

Sumber : Hasil wawancara klien, 23 Mei 2025

Pernyataan dari klien A menunjukkan bahwa terdapat jurang antara perencanaan dan pelaksanaan yang belum berhasil dijembatani dengan baik oleh tim internal. Hal ini menggambarkan kegagalan sistem dalam mengantisipasi serta mengelola kompleksitas operasional di lapangan, yang seharusnya dapat diminimalisasi melalui audit internal yang menyentuh aspek teknis dan koordinatif. Sementara itu, keluhan dari klien B mengindikasikan absennya sistem evaluasi berbasis partisipasi klien sebagai stakeholder utama dalam penyelenggaraan layanan.



Kondisi ini sejalan dengan pandangan Mayangsari (2019), yang menyatakan bahwa prinsip utama dalam *good corporate governance* sektor jasa bukan hanya pada akuntabilitas internal, tetapi juga pada keterlibatan aktif pihak eksternal, dalam hal ini klien atau pengguna jasa. Keterlibatan ini penting untuk memastikan bahwa sistem evaluasi tidak bersifat tertutup dan bias internal, melainkan bersifat terbuka, inklusif, dan berbasis pada kebutuhan serta pengalaman aktual pengguna jasa.

Munte et al. (2024) menegaskan pentingnya integrasi antara audit internal dan *customer feedback* dalam mengukur kinerja layanan. Mereka menyatakan bahwa audit internal yang bersifat tertutup dan hanya menilai kinerja berdasarkan laporan internal akan kehilangan nilai obyektivitasnya, terutama dalam sektor jasa yang bersifat intangible dan sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen. Tanpa pelibatan klien, perusahaan cenderung mengabaikan aspek-aspek kritis yang tidak tercermin dalam dokumen atau laporan administratif, padahal aspek-aspek inilah yang paling dirasakan langsung oleh klien di lapangan.

Dalam konteks PT. TAC, belum adanya sistem baku untuk meminta dan mengelola *client feedback* secara terstruktur menunjukkan lemahnya integrasi antara audit internal dengan dimensi eksternal pelayanan. Hal ini tentu menjadi hambatan dalam mewujudkan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), karena evaluasi dilakukan berdasarkan perspektif internal semata, bukan kebutuhan dan ekspektasi pengguna jasa.

Strategi Penguatan Audit Internal untuk Peningkatan Layanan

Dalam menghadapi dinamika operasional dan tantangan kualitas layanan di industri jasa, khususnya *event organizer*, fungsi audit internal tidak dapat lagi dipandang sekadar sebagai aktivitas administratif. Sebaliknya, audit internal harus dioptimalkan sebagai instrumen strategis yang mampu mendorong peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, wawancara dengan berbagai pihak internal maupun eksternal, serta dukungan literatur yang relevan, PT. TAC dapat mengadopsi beberapa strategi untuk memperkuat peran audit internal agar semakin berdaya guna.

Strategi pertama adalah memperluas cakupan audit internal hingga mencakup aspek layanan dan operasional event. Selama ini, audit cenderung terbatas pada kepatuhan terhadap dokumen, pelaporan administrative dan SOP. SOP adalah singkatan dari Standard Operating Procedure atau dalam Bahasa Indonesia disebut Prosedur Operasional Standar. SOP adalah panduan tertulis yang berisi langkah-langkah atau prosedur standar yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu dengan cara yang konsisten, efektif, dan efisien. Sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan event muncul di tingkat operasional—misalnya dalam hal koordinasi antardivisi, kejelasan alur komunikasi, hingga penyelesaian masalah teknis di lapangan. Untuk itu, audit internal harus mampu melakukan observasi langsung selama pelaksanaan event, mengevaluasi komunikasi lintas tim dari pra hingga pasca acara, serta mengidentifikasi hambatan teknis yang terjadi di lapangan. Dengan cara ini, audit internal bukan hanya menjadi alat formalitas, melainkan juga menjadi refleksi nyata atas dinamika operasional.

Strategi kedua adalah mengembangkan sistem evaluasi pasca event berbasis audit mini. Setiap event yang selesai diselenggarakan perlu ditutup



dengan evaluasi komprehensif yang melibatkan seluruh divisi dan masukan dari klien. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui formulir penilaian layanan, forum refleksi internal yang difasilitasi oleh auditor, serta wawancara atau survei dengan klien. Hasilnya kemudian dirangkum dalam laporan audit pasca-event yang memuat pembelajaran dan rekomendasi perbaikan konkret. Pendekatan ini mendukung terciptanya sistem evaluasi berkelanjutan dan memungkinkan perusahaan untuk tumbuh berdasarkan pengalaman nyata, bukan hanya berdasarkan intuisi.

Strategi ketiga menyangkut peningkatan kapasitas auditor internal, khususnya dalam hal evaluasi layanan dan manajemen risiko operasional. Auditor perlu dibekali pelatihan khusus yang mencakup audit berbasis proses layanan, teknik observasi lapangan, analisis risiko pelayanan, penilaian kerja tim lintas fungsi, hingga kemampuan menulis laporan audit yang solutif. Dengan penguatan kompetensi ini, auditor internal akan memiliki sensitivitas yang lebih tinggi terhadap potensi gangguan layanan dan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih akurat dan aplikatif.

Strategi keempat adalah mengintegrasikan hasil audit internal ke dalam sistem manajemen mutu perusahaan. Penelitian audit tidak boleh berhenti sebagai catatan, tetapi harus menjadi dasar dalam penyusunan standar layanan, pengembangan pelatihan karyawan, serta perbaikan prosedur operasional. Praktik ini bisa diimplementasikan melalui forum evaluasi bulanan lintas divisi, pembentukan *Key Performance Indicators* (KPI) berbasis audit, serta perumusan modul pelatihan dari penelitian audit berulang. Integrasi ini akan menciptakan siklus perbaikan berkelanjutan dan membentuk budaya organisasi yang lebih responsif terhadap masukan serta perubahan.

Berbagai strategi tersebut selaras dengan pandangan Nawawi (2023) yang menekankan pentingnya sinergi antara audit internal, manajemen risiko, dan sistem mutu dalam membangun tata kelola perusahaan yang adaptif dan berorientasi pada pelanggan. Penelitian ini juga diperkuat oleh studi Hia et al. (2024) di sektor jasa kesehatan, yang menunjukkan bahwa audit internal yang aktif, partisipatif, dan terintegrasi dengan sistem mutu mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus menurunkan tingkat keluhan secara signifikan. Dengan mempertimbangkan kompleksitas dan kebutuhan adaptasi yang tinggi dalam industri *event organizer*, penerapan strategi-strategi ini dinilai sangat relevan untuk diterapkan oleh PT. TAC dalam memperkuat kualitas layanan dan daya saing perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. TAC, dapat disimpulkan bahwa audit internal PT. TAC belum efektif karena belum mampu menjadi instrumen strategis yang tidak hanya mengawasi kepatuhan, tetapi juga menilai proses layanan secara langsung dan mengintegrasikan feedback dari klien sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Penguatan audit internal melalui perluasan cakupan evaluasi layanan, sistem evaluasi pasca event yang melibatkan klien, pelatihan auditor dalam manajemen risiko operasional, serta integrasi audit dengan sistem manajemen mutu, menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di masa depan. Berdasarkan hal itu maka kualitas layanan perusahaan selama ini masih



menghadapi berbagai kendala, khususnya terkait ketidaksesuaian antara konsep acara dan pelaksanaan di lapangan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi antar tim serta minimnya evaluasi terbuka yang melibatkan klien setelah acara selesai. Fungsi audit internal yang selama ini lebih terfokus pada aspek administratif dan kepatuhan belum mampu menjangkau evaluasi operasional layanan secara menyeluruh.

PT. TAC disarankan untuk mengimplementasikan mekanisme audit internal yang lebih komprehensif dan partisipatif. Perusahaan perlu memperluas cakupan audit hingga mencakup aspek operasional event secara langsung, termasuk pengamatan di lapangan dan penilaian koordinasi antar divisi. Sistem evaluasi pasca event yang melibatkan klien harus dikembangkan untuk memastikan masukan pelanggan menjadi bahan perbaikan nyata. Selain itu, peningkatan kapasitas auditor internal melalui pelatihan evaluasi layanan dan manajemen risiko operasional sangat penting agar audit dapat memberikan rekomendasi yang tepat sasaran. Terakhir, hasil audit internal hendaknya diintegrasikan secara sistematis ke dalam manajemen mutu perusahaan melalui pembuatan standar layanan, pelatihan berkala, dan pemantauan kinerja yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, T. N., Evitasari, P. A., & Kustiwi, I. A. (2024). Peran Strategis Internal Audit dalam Meningkatkan Tata Kelola Perusahaan: Studi Kasus pada Perusahaan Sektor Keuangan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (EBISMEN)*, Vol. 3, No. 1.
- Harahap, S. S. (2016). *Internal Audit dan Pengendalian Internal: Panduan Praktis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hery. (2020). *Manajemen Risiko Korporat: Meningkatkan Tata Kelola Melalui Audit Internal*. Jakarta: PT Gramedia.
- Hia, W. V., Miharja, K., & Damayanti, N. (2024). Peran Auditor Internal Dalam Meningkatkan Efektifitas Tata Kelola Perusahaan: Studi Kasus Sektor Kesehatan. *Trilogi Accounting And Business Research*, Vol. 5, No. 1.
- Mayangsari, K. (2019). *Good Corporate Governance: Konsep dan Penerapannya di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Munte, A. Y., Christian, N., & Perangin-angin, P. G. B. (2024). Implikasi Peran Auditor Internal Dalam Tata Kelola Perusahaan. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi (JUMIA)*, Vol. 2, No. 1.
- Nawawi, I. (2023). *Governance, Risk Management & Compliance: Panduan Praktis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ni'mah, N., Qholidatuzia, N. K., Fadiliasari, A., Surya, D. W., & Dilaga. (2023). Peranan Fungsi Audit Internal Dalam Menciptakan Tata Kelola Yang Baik. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, Vol. 2, No. 6.
- Padang, N. N. (2023). Peran Audit Internal Dalam Meningkatkan Tata Kelola Perusahaan. *JRAK*, Vol. 9, No. 1.
- Rachmawati, R. A., & Tandean, V. A. (2024). Analisis Peran Audit Internal Dalam Mendeteksi Dan Mencegah Fraud Pada Siklus Persediaan Dan Pergudangan PT XYZ. *Mount Hope Management Internasional Journal*, 2(3), 38–47.
- Tjondro, B. (2022). *Praktik Audit Internal: Implementasi di Era Digital*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.