

SKRIPSI

ANALISIS PERAN AUDITOR INTERNAL DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN

(Studi pada PT Bank Sulselbar di Makassar)

ANESTHESIA JOALSA PERTIWI



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

ANALISIS PERAN AUDITOR INTERNAL DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN

(Studi pada PT Bank Sulselbar di Makassar)

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

ANESTHESIA JOALSA PERTIWI

A31116317



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

ANALISIS PERAN AUDITOR INTERNAL DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN

(Studi Pada PT Bank Sulselbar di Makassar)

disusun dan diajukan oleh

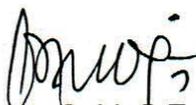
ANESTHESIA JOALSA PERTIWI
A31116317

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 3 September 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS, CSRA
NIP 19660822 199403 1 009



Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA
NIP 19641012 198910 1 001



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRPA
NIP 19660405 199203 2 003

SKRIPSI

ANALISIS PERAN AUDITOR INTERNAL DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN

(Studi pada PT Bank Sulselbar di Makassar)

disusun dan diajukan oleh

ANESTHESIA JOALSA PERTIWI
A31116317

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **14 Oktober 2021** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS, CSRA	Ketua	1.
2.	Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak., M.Si, CA., CPA	Sekretaris	2.
3.	Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., Ak., M.Soc., Sc., CA	Anggota	3.
4.	Hermita Arif, S.E., CIFP., M.Com	Anggota	4.

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP
NIP 19660405 199203 2 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Anesthesia Joalsa Pertiwi

NIM : A31116317

departemen/ program studi : Akuntansi/ Strata 1

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Analisis Peran Auditor Internal dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi pada PT Bank Sulselbar di Makassar)

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 3 September 2021

Yang membuat pernyataan,



Anesthesia Joalsa Pertiwi

PRAKATA

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia serta anugerah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Peran Auditor Internal dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi pada PT Bank Sulselbar di Makassar)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik material maupun non-material dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Johnny Linggi dan Ibu Alfrida Yacob, saudaraku Angeline Joalsa Triastuti, Abraham Joalsa Pranata dan Sabrina Ayu Risantia Sandewang, tanteku Hermin Linggi dan Sara Linggi, serta sepupuku Septy Hendoriana, atas doa, kasih sayang, nasihat, motivasi yang tak henti-hentinya diberikan kepada peneliti, serta kesabaran yang begitu besar dalam menunggu peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS, CSRA selaku dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak., M.Si, CA., CPA selaku dosen Pembimbing II atas waktu yang diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
3. Ibu Dr. Nirwana, S.E., M.Si., Ak selaku Penasehat Akademik yang telah

membimbing peneliti selama kurang lebih 5 tahun dalam menjalani proses perkuliahan.

4. Tim penguji peneliti, Bapak Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., M.Soc., Sc., Ak., CA dan Ibu Hermita Arif, S.E., CFP., M.Com yang telah memberikan koreksi dan saran bagi peneliti dalam proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP selaku Ketua Departemen Akuntansi dan Bapak Dr. H. Syarifuddin Rasyid S.E., M.Si., CA., CRA., CRP selaku Sekretaris Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin serta pegawai Departemen Akuntansi atas perhatian, ilmu pengetahuan dan bantuan yang telah diberikan selama ini.
7. Kepada Auditor Internal PT Bank Sulselbar di Makassar yang bersedia sebagai informan sehingga turut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Grup Taboo, sahabat yang setia menemani sejak masih mahasiswa baru hingga saat ini, Eka Reski Mauliana, Hillary Igeth Ayuko dan Novena Cristy Angelina terima kasih atas kebersamaannya, suka dan duka selama kuliah.
9. Untuk pelatih, Eddy Winarso, Jumriah HL, serta teman-teman Tim PON Bola Basket Putri Sulawesi Selatan atas segala dukungan dan pengertian yang telah diberikan kepada peneliti.
10. Teman-teman FAM16LIA Akuntansi 2016 terima kasih telah kebersamai kurang lebih 5 tahun, memberikan bantuan dan semangat kepada peneliti.

Akhir kata peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang tidak sempat peneliti sebutkan satu persatu baik secara langsung dan tidak

langsung ikut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang menggunakannya. Terima Kasih. Tuhan Memberkati.

Makassar, 3 September 2021

Anesthesia Joalsa Pertiwi

ABSTRAK

Analisis Peran Auditor Internal Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi pada PT Bank Sulselbar di Makassar)

*Analysis The Role Of Internal Auditor In Increasing Company Image
(Studies at PT Bank Sulselbar in Makassar)*

Anesthesia Joalsa Pertiwi
Darwis Said
H. Amiruddin

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran auditor internal dalam meningkatkan citra perusahaan pada PT Bank Sulselbar di Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan auditor internal PT Bank Sulselbar, data sekunder yaitu data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan dan observasi pada auditor internal PT Bank Sulselbar di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa auditor internal berperan penting dalam meningkatkan citra perusahaan, dilihat dari faktor identitas fisik; faktor identitas nonfisik; faktor kualitas hasil, mutu dan pelayanan; serta faktor aktivitas dan pola hubungan auditor internal.

Kata Kunci: Auditor Internal, Citra Perusahaan, PT Bank Sulselbar

This study aims to analyze the role of internal auditor in increasing company image at PT Bank Sulselbar in Makassar. The research method used is descriptive qualitative. The source of data in this study is primary data, which is obtained from interviews with internal auditor PT Bank Sulselbar, secondary data, which is obtained from company's documents and observation to internal auditor PT Bank Sulselbar. The result showed that internal auditor plays an important role in increasing company image, seen from physical identity factor; non-physical identity factor; quality of results, grade, and service factor; and activities and relation patterns factor of internal auditor.

Keywords: Internal Auditor, Company Image, PT Bank Sulselbar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktisi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Definisi Audit.....	11
2.1.2 Jenis-Jenis Audit.....	12
2.1.3 Definisi Audit Internal.....	13
2.1.4 Tujuan dan Fungsi Audit Internal.....	14
2.1.5 Definisi Auditor Internal.....	16
2.1.6 Peran Auditor Internal.....	17
2.1.7 Standar Profesional Auditor Internal.....	18
2.1.8 Indikator Pelaksanaan Audit Internal.....	20
2.1.9 Laporan Hasil Audit.....	21
2.1.10 Citra Perusahaan.....	22

2.1.11	Manfaat Citra	24
2.1.12	Jenis-Jenis Citra	25
2.1.13	Faktor-Faktor Pembentuk Citra.....	27
2.1.14	Proses Pembentukan Citra	28
2.1.15	Indikator Pengukuran Citra Perusahaan	29
2.1.16	Peran Auditor Internal Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan	30
2.2	Penelitian Terdahulu.....	33
2.3	Kerangka Pikir	34
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1	Rancangan Penelitian.....	37
3.2	Kehadiran Peneliti	37
3.3	Tempat dan Waktu	37
3.4	Populasi dan Sampel.....	37
3.5	Jenis dan Sumber Data	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7	Teknik Analisis Data	39
3.8	Pengecekan Validitas Data.....	40
3.9	Tahap-Tahap Penelitian	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.1	Sejarah Singkat	42
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	44
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
4.1.4	<i>Tagline</i> Perusahaan.....	46
4.1.5	Produk dan Layanan Perusahaan.....	46
4.1.6	Komposisi Pemegang Saham Perusahaan.....	49
4.1.7	Struktur dan Kedudukan Group Audit Intern PT Bank Sulselbar	49
4.1.8	Visi dan Misi Group Audit Intern PT Bank Sulselbar.....	50
4.2	Hasil dan Pembahasan	51
4.2.1	Analisis Peran Auditor Internal dalam Meningkatkan Citra Perusahaan pada PT Bank Sulselbar di Makassar	52
4.2.2	Analisis Peran PT Bank Sulselbar dalam Membantu Perekonomian Masyarakat.....	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	68

5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	70
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Proses Pembentukan Citra	28
2.2 Kerangka Pikir	36
4.1 Struktur Organisasi PT Bank Sulselbar.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata	75
2 Daftar Pertanyaan Wawancara	77
3 Daftar Nama Responden	79
4 Hasil Wawancara	80
5 Dokumentasi Wawancara	84
6 Surat Keterangan Telah Mengadakan Penelitian	85
7 Sampul Piagam Audit Intern PT Bank Sulselbar	86
8 Sampul Laporan Keberlanjutan PT Bank Sulselbar	87

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini timbul persaingan yang ketat dalam dunia bisnis yang menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk menghadapinya. Adapun tantangan yang berasal dari dalam perusahaan adalah bagaimana sebuah perusahaan mampu memaksimalkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien serta dapat meminimalisasi kemungkinan terjadinya risiko-risiko yang dapat merugikan perusahaan. Maka dari itu diperlukan pihak independen yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pentingnya pengendalian internal yang baik didalam sebuah perusahaan akan menjadi nilai tambah yang dapat menguntungkan perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki aturan dan standar tersendiri yang mengikat para pegawainya dalam bekerja. Bukan hanya aturan dalam hal kinerja, tetapi juga terdapat aturan seperti cara berpakaian, cara berbicara, hingga cara pegawai mengatur hubungan dengan pihak intern maupun ekstern perusahaan. Pegawai merupakan cerminan dari sebuah perusahaan. Maka dari itu setiap pegawai wajib untuk menerapkan setiap aturan yang telah ditetapkan selama berada di lingkungan perusahaan maupun saat berhubungan dengan pihak ekstern perusahaan.

Saat ini keberadaan entitas bisnis telah banyak diwarnai kasus hukum akibat kurangnya kualitas dari pegawai perusahaan dan juga pengendalian internal perusahaan dalam mengawasi aktivitas yang terjadi didalam perusahaan yang menyebabkan timbulnya berbagai kecurangan serta manipulasi data. Salah satu contoh perusahaannya yaitu PT Garuda Indonesia Tbk. Otoritas Jasa

Keuangan (OJK) telah memutuskan bahwa PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk melakukan kesalahan terkait kasus penyajian Laporan Keuangan Tahunan per 31 Desember 2018. Pihak OJK yang diwakili oleh Deputi Komisioner Hubungan Masyarakat dan Manajemen Strategis, Anto Prabowo, mengungkapkan bahwa, Garuda Indonesia telah terbukti melanggar Pasal 69 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal (UU PM). Peraturan Bapepam dan LK Nomor VIII.G.7 tentang Penyajian dan Pengungkapan Laporan Keuangan Emiten dan Perusahaan Publik, Interpretasi Standar Akuntansi Keuangan (ISAK) 8 tentang Penentuan Apakah Suatu Perjanjian Mengandung Sewa, dan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 30 tentang Sewa (Merdeka.com, 2019).

Selain kasus yang menyangkut laporan keuangannya, Garuda Indonesia juga terlibat beberapa kasus lain diantaranya yaitu, mantan Direktur Utama Garuda Indonesia, Emirsyah Satar yang ditahan KPK terkait dugaan suap dan pencucian uang dalam pengadaan suku cadang pesawat, kemudian kasus penyeludupan sepeda motor Harley Davidson dan sepeda Brompton yang terjadi pada November 2019, yang terakhir terdapat kasus terkuaknya kesewenang-wenangan Direktur Utama Ari Askhara pada jam terbang pramugari serta pemotongan biaya dalam layanan penumpang yang menyebabkan dirinya diberhentikan sebagai Direktur Utama Garuda Indonesia oleh Menteri BUMN, Eric Thohir.

Secara tidak langsung, kasus-kasus yang menimpa PT Garuda Indonesia dapat memengaruhi reputasi dan kepercayaan masyarakat. Hal ini dapat menimbulkan keraguan dari pelanggan Garuda Indonesia dalam menggunakan jasa layanan penerbangannya. Apabila pihak internal perusahaan tidak melakukan perubahan, bukanlah hal yang tidak mungkin apabila masyarakat meninggalkan layanan penerbangan Garuda Indonesia dan beralih

ke penerbangan lainnya. Jika kepercayaan masyarakat menurun, maka akan berdampak ke berbagai sektor, salah satunya penurunan nilai saham perusahaan. Investor akan langsung bereaksi saat terjadi kejadian luar biasa. Apabila dianggap akan berdampak negatif, para pemegang saham tidak akan ragu untuk melepas sahamnya.

Kasus yang menimpa PT Garuda Indonesia Tbk. akan membuat para investor menjadi ragu akan kinerja dari perusahaan. Kasus yang terjadi menunjukkan rendahnya kualitas dan kepribadian dari pegawai perusahaan yang membuat mereka menyalahgunakan kekuasaan dan berbuat curang. Pihak perusahaan perlu melakukan usaha dari sisi internal perusahaan dalam rangka mengembalikan reputasi dan kepercayaan publik demi keberlangsungan perkembangan perusahaan.

Banyaknya kasus yang terjadi pada PT Garuda Indonesia diakibatkan karena kurangnya perhatian perusahaan dalam mengatur sumber daya manusianya. Kurangnya pengawasan dalam lingkungan perusahaan melahirkan pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan perusahaan. Dalam hal inilah perlu dilakukan audit internal agar dapat mengenali dan mencegah aktivitas-aktivitas yang tidak sejalan dengan tujuan perusahaan. Audit digunakan sebagai alat untuk menilai dan mengukur efektivitas dan efisiensi dari program yang dijalankan oleh perusahaan. Audit internal dirancang untuk melakukan pengawasan baik dari perspektif keuangan maupun operasional perusahaan.

Pada umumnya audit internal bertujuan untuk membantu seluruh anggota manajemen dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka secara efektif, dengan cara memberi laporan rekomendasi dari hasil analisis, penilaian, yang objektif berkaitan dengan kegiatan atau hal lain di perusahaan. Menurut

Sitanggang (2019) fungsi audit internal digunakan sebagai sumber informasi yang independen mengenai berbagai aktivitas perusahaan agar dapat membantu pengambilan keputusan yang objektif dan *accountable*. Audit internal memberikan penilaian terhadap efisiensi dan efektivitas suatu pengendalian didalam perusahaan.

Audit internal dalam suatu perusahaan dilakukan oleh seorang auditor internal. Seorang auditor internal tidak hanya dinilai dari kinerjanya melainkan dari karakter, penampilan dan juga sikapnya. Kualitas auditor internal bukan hanya dilihat dari hasil audit yang telah dilakukan tetapi juga dapat dilihat mulai dari penampilan hingga cara auditor internal bersosialisasi.

Jika para auditor internal dapat menjalankan perannya sesuai dengan fungsinya dan juga memiliki karakter yang baik, maka hal itu akan membuat pengendalian internal perusahaan menjadi lebih baik dan akan berdampak pada peningkatan citra perusahaan. Citra menurut Kotler dan Keller (2009:406) adalah sejumlah keyakinan, ide, dan kesan yang dipegang oleh seseorang tentang sebuah objek. Citra terbentuk dari pengalaman atau informasi yang berasal dari sumber yang dapat dipercaya. Segala informasi yang dikemukakan merupakan fakta yang tidak dapat direkayasa. Citra tidak bersifat tetap melainkan dapat berubah dari masa ke masa.

Citra perusahaan bergantung pada pengalaman seseorang terhadap aktivitas perusahaan itu sendiri. Citra perusahaan merupakan hasil dari proses persepsi dan opini individu terhadap aktivitas yang dilakukan perusahaan. Perusahaan akan memperoleh keuntungan apabila mendapatkan citra yang baik dari persepsi positif dikalangan pemangku kepentingan. Perusahaan akan lebih mudah dalam memasarkan layanan maupun produknya karena mendapat kepercayaan dari para pemangku kepentingan. Sebaliknya, persepsi negatif

akan menghasilkan citra yang buruk sehingga dapat merugikan perusahaan karena tidak dapat bertahan dalam kondisi persaingan yang semakin ketat dan citra yang buruk juga akan membuat investor maupun pelanggan beralih kepada perusahaan kompetitor.

Citra perusahaan merupakan cerminan jati diri perusahaan yang terbentuk dari persepsi masyarakat. Untuk dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang membentuk citra perusahaan yang baik dan juga citra yang kuat akan menjadi kunci aset yang berharga bagi perusahaan. Citra perusahaan menjadi acuan bagi para pemangku kepentingan dalam memilih tindakan yang akan dilakukan terhadap perusahaan.

Citra perusahaan terbentuk dari perspektif intern maupun ekstern perusahaan. Pihak intern perusahaan terdiri dari manajer dalam perusahaan, sedangkan pihak ekstern terdiri dari para investor, pemerintah, dan masyarakat. Dari perspektif intern perusahaan, audit internal memiliki fungsi untuk memperkuat pengendalian intern, untuk menentukan apakah perusahaan sudah menaati prosedur atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen dan meyakinkan bahwa pengendalian intern yang telah ditetapkan sudah efektif, efisien, dan ekonomis. Kegiatan audit internal dapat menekan segala kekurangan atau kesalahan dan tindakan-tindakan lain yang merugikan perusahaan.

Seorang auditor internal perlu memiliki kemampuan yang cukup memadai dalam melakukan audit internal. Oleh karena itu dibutuhkan auditor internal sebagai pengawas independen yang bekerja secara objektif dan efisien dalam mengawasi kegiatan yang berjalan di perusahaan sehingga kemungkinan kecurangan bisa diminimalisir ataupun dihilangkan. Sedangkan dari perspektif ekstern perusahaan, peran auditor internal berfungsi sebagai pihak yang

menjamin bahwa pengendalian internal perusahaan telah berjalan dengan baik sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku.

Setiap pegawai dalam perusahaan, berkewajiban untuk menjaga citra perusahaan, termasuk para auditor internal. Faktor-faktor pembentuk citra perusahaan yaitu, identitas fisik; identitas nonfisik; kualitas hasil, mutu dan pelayanan; serta aktivitas dan pola hubungan. Setiap pegawai harus memperhatikan faktor-faktor tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Maka, seorang auditor internal yang baik dinilai bukan hanya sebatas kemampuan belaka, namun penampilan, karakter, dan cara auditor internal menjalin hubungan dengan berbagai pihak, dapat menjadi nilai tambah yang akan meningkatkan citra perusahaan.

Semakin pesatnya perkembangan sektor perbankan membuat aktivitas dan masalah yang dihadapi juga akan semakin kompleks sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan dan kecurangan juga akan semakin besar. Oleh karena itu sebuah perusahaan membutuhkan peran auditor internal untuk dapat mengurangi terjadinya kesalahan serta kecurangan dalam perusahaan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti memilih PT Bank Sulselbar yang berada di kota Makassar sebagai objek penelitian. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ode (2017) menunjukkan bahwa pelaksanaan audit internal yang dilakukan oleh auditor internal pada PT Bank Sulselbar di Makassar telah dilakukan secara memadai, hal ini didukung oleh tingkat independensi internal audit sudah dilakukan dengan baik, dan selain itu kemampuan profesional, lingkungan pekerjaan dan pelaksanaan kegiatan pemeriksaan sudah dilakukan secara baik.

PT Bank Sulselbar telah menetapkan pedoman nilai-nilai budaya yang telah disepakati dan tertanam pada seluruh pegawai perusahaan yang menjadi acuan atau panduan perilaku untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Nilai-

nilai budaya tersebut terdiri dari, Professional, Inovasi, Kerjasama, Integritas, serta Layanan Prima. PT Bank Sulselbar juga menetapkan kode etik yang mengatur hubungan pengurus, pegawai, nasabah, dan pemangku kepentingan lainnya. Agar pelaksanaan kode etik perusahaan berjalan dengan sungguh-sungguh, maka dalam setiap tahun perusahaan membuat Pernyataan Kepatuhan Kode Etik yang berlaku bagi seluruh level organisasi yang terdiri dari seluruh anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, anggota Komite, Pekerja tetap, Pekerja kontrak serta tenaga *oustsourcing*. PT Bank Sulselbar juga terus berupaya untuk meningkatkan kapasitas, kapabilitas, dan kompetensi pegawainya melalui berbagai program kegiatan, seperti pendidikan dan pelatihan, seminar, *workshop*, dan sebagainya.

PT Bank Sulselbar memiliki visi yaitu untuk menjadi bank kebanggaan dan terkemuka untuk membangun kawasan Timur Indonesia. Hal ini membuat PT Bank Sulselbar memiliki banyak pihak yang berkepentingan yang membutuhkan informasi mengenai aktivitas perusahaan. Salah satu misi dari PT Bank Sulselbar yaitu, memberikan nilai tambah optimum bagi *stakeholder*, yang menegaskan bahwa dalam menjalankan aktivitas usahanya perusahaan tidak hanya berorientasi pada bisnis semata, melainkan juga memberikan manfaat dan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan, baik pihak intern maupun pihak ekstern.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa perbankan, PT Bank Sulselbar menghadapi berbagai potensi risiko operasional dan keuangan yang sangat besar. Untuk meminimalisasi risiko tersebut, perusahaan menerapkan prinsip kehati-hatian melalui optimalisasi fungsi pengendalian internal, yaitu salah satunya melalui Satuan Kerja Audit Intern. Dengan peran, penampilan, dan karakter yang baik dari pihak auditor internal

maka hal tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan citra perusahaan PT Bank Sulselbar.

Penelitian ini mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Sitanggang (2019), dimana penelitian yang dilakukan Sitanggang fokus pada peran auditor internal dalam meningkatkan kualitas pelaporan keuangan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti memfokuskan pada peran auditor internal dalam meningkatkan citra perusahaan. Dimana citra perusahaan terbentuk dari identitas fisik; identitas nonfisik; kualitas hasil, mutu dan pelayanan; serta aktivitas dan pola hubungan yang diterapkan oleh pihak auditor internal PT Bank Sulselbar di Makassar.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Peran Auditor Internal dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi pada PT Bank Sulselbar di Makassar)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana peran auditor internal dalam meningkatkan citra perusahaan pada PT Bank Sulselbar di Makassar?
2. Bagaimana peran PT Bank Sulselbar dalam membantu perekonomian masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini bertujuan sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui peran auditor internal dalam meningkatkan citra perusahaan pada PT Bank Sulselbar di Makassar.
2. Untuk mengetahui peran PT Bank Sulselbar dalam membantu perekonomian masyarakat

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan di antara lain sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

a. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang peran auditor internal dalam meningkatkan citra perusahaan pada PT Bank Sulselbar di Makassar dan juga peran PT Bank Sulselbar dalam membantu perekonomian masyarakat.

b. Bagi Peneliti lainnya

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi serta acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui lebih mendalam mengenai peran auditor internal dalam meningkatkan citra perusahaan dan juga peran PT Bank Sulselbar dalam membantu perekonomian masyarakat.

1.4.2 Kegunaan Praktisi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu bentuk informasi tambahan dan referensi untuk perusahaan-perusahaan mengenai peran auditor internal dalam meningkatkan citra perusahaan agar menjadi lebih baik lagi dan juga peran PT Bank Sulselbar dalam membantu perekonomian masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini memiliki tujuan agar dapat memudahkan pembaca memahami isi penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Bab I: Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, serta kerangka pikir.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisikan penjelasan mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan validasi data, serta tahap-tahap penelitian.

Bab IV: Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai hasil analisis data yang menjadi jawaban atas rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya.

Bab V: Penutup

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga saran-saran yang ditujukan kepada pihak yang terkait serta keterbatasan penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Audit

Audit adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, mengenai pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan. Audit merupakan suatu aktivitas yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Agoes (2012:2) mendefinisikan audit sebagai berikut:

“Suatu proses sistematis untuk secara objektif mendapatkan dan mengevaluasi bukti mengenai asersi tentang kegiatan-kegiatan dan kejadian-kejadian ekonomi untuk meyakinkan tingkat keterkaitan antara asersi tersebut dan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak berkepentingan”.

Sedangkan Arens *et al.*, (2014:2) mendefinisikan *auditing* sebagai :

“Auditing is the accumulation and evaluation of evidence about information to determine and report on the degree of correspondence between the information and established criteria. Auditing should be one by a competent, independent person”.

“Auditing adalah pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi itu dan kriteria yang telah ditetapkan. Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen”.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa audit adalah suatu proses sistematis untuk mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang suatu kegiatan dan kejadian ekonomi yang dilakukan oleh pihak yang independen, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan tersebut dengan kriteria yang ditetapkan. Audit biasanya dilakukan oleh orang yang kompeten, independen dan objektif yang dikenal

sebagai auditor. Pendapat yang objektif dari auditor akan dilampirkan pada laporan tahunan entitas yang akan digunakan oleh *stakeholders* dan juga pemerintah maupun dirjen pajak untuk informasi yang berkenaan dengan perpajakan.

2.1.2 Jenis-Jenis Audit

Menurut Agoes (2012:11) ditinjau dari jenis pemeriksaannya, audit terdiri atas empat jenis yaitu:

1. Manajemen Audit (*Operational Audit*)

Suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditetapkan oleh manajemen dengan maksud untuk mengetahui apakah kegiatan operasi telah dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis.

2. Pemeriksaan Ketaatan (*Compliance Audit*)

Pemeriksaan yang dilakukan untuk mengetahui apakah perusahaan telah mentaati peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berlaku, baik yang ditetapkan oleh pihak intern perusahaan maupun pihak ekstern perusahaan.

3. Pemeriksaan Intern (*Internal Audit*)

Pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal audit perusahaan yang mencakup laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan yang bersangkutan serta ketaatan terhadap kebijakan manajemen yang telah ditentukan.

4. Audit Komputer (*Computer Audit*)

Pemeriksaan yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) terhadap perusahaan yang melakukan proses data akuntansi dengan menggunakan sistem *Elektronik Data Processing* (EDP).

2.1.3 Definisi Audit Internal

Saat ini perkembangan kegiatan audit internal menjadi lebih dari sekadar profesi yang hanya memfokuskan diri pada masalah-masalah teknis keuangan, menjadi profesi yang memiliki orientasi memberikan jasa bernilai tambah bagi manajemen. *The IIA's Board of Director* dalam Reding (2013) mendefinisikan audit internal sebagai berikut:

“Internal auditing is an independent, objective assurance and consulting activity designed to add value and improve an organization’s operations. It helps an organization accomplish its objectives by bringing a systematic, disciplined approach to evaluate and improve the effectiveness of risk management, control, and governance processes.”

“Audit Internal adalah aktivitas independen, keyakinan objektif dan konsultasi yang dirancang untuk menambah nilai dan meningkatkan operasi perusahaan. Audit Internal ini membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan melakukan pendekatan sistematis dan disiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas, manajemen resiko, pengendalian, dan proses tata kelola.”

Menurut Tugiman (2014:11) audit internal adalah suatu fungsi penilaian yang independen dalam suatu perusahaan untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan perusahaan yang dilaksanakan. Sedangkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2019 audit internal adalah kegiatan pemberian keyakinan dan konsultasi yang bersifat independen dan objektif, dengan tujuan untuk meningkatkan nilai dan memperbaiki operasional Bank, melalui pendekatan yang sistematis, dengan cara mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas manajemen risiko, pengendalian, dan proses tata kelola Bank.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa audit internal adalah suatu proses penilaian yang menguji dan mengevaluasi aktivitas perusahaan untuk membantu pihak manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan serta meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan adanya audit internal maka setiap aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan

efisien. Audit internal dapat mengurangi kesalahan yang dapat merugikan perusahaan sehingga tercipta lingkungan yang kondusif dalam meningkatkan kinerja perusahaan untuk jangka waktu panjang.

2.1.4 Tujuan dan Fungsi Audit Internal

Menurut Reding (2013) tujuan dari audit internal yaitu membantu perusahaan mencapai tujuannya, mengevaluasi dan mengembangkan efektivitas dari manajemen risiko, pengendalian dan proses tata kelola, menjamin dan memberikan konsultasi untuk memberikan nilai tambah dan memperbaiki operasi secara independen dan objektif. Tujuan dari audit internal dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Operasi yang efektif dan efisiensi pada proses bisnis.
2. Sistem informasi yang reliabel dan kualitas pengambilan keputusan didukung oleh informasi yang reliabel tersebut.
3. Menjaga aset dari kerugian, termasuk kerugian yang disebabkan oleh manajemen dan kecurangan karyawan.
4. Memenuhi kebijakan perusahaan, kontrak, hukum dan regulasi.

Audit internal bertujuan untuk membantu pihak manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan. Audit internal memperbaiki dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan sehingga aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Menurut Tunggal (2008:14) untuk mencapai tujuan tersebut, audit internal harus melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko yang signifikan dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan pengelolaan risiko dan sistem pengendalian internal

2. Membantu perusahaan dalam memelihara pengendalian internal yang efektif dengan cara mengevaluasi kecukupan, efisiensi dan efektivitas pengendalian
3. Memastikan seberapa jauh harta perusahaan dipertanggungjawabkan dan dilindungi dari kemungkinan terjadinya segala bentuk pencurian, kecurangan dan penyalahgunaan
4. Memastikan bahwa pengolahan data yang dikembangkan dalam perusahaan dapat di percaya
5. Menilai mutu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh manajemen
6. Menyarankan perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Fungsi audit internal menurut Mulyadi (2010) adalah sebagai berikut:

1. Fungsi audit internal adalah menyelidiki dan menilai pengendalian internal dan efisiensi pelaksanaan fungsi berbagai tugas perusahaan. Dengan demikian fungsi audit internal merupakan bentuk pengendalian yang fungsinya adalah untuk mengukur dan menilai efektivitas dari unsur-unsur pengendalian internal yang lain
2. Fungsi audit internal merupakan kegiatan penilaian bebas, yang terdapat dalam perusahaan, dan dilakukan dengan cara memeriksa akuntansi, keuangan, dan kegiatan lain, untuk memberikan jasa bagi manajemen dalam melaksanakan tanggung jawab mereka. Dengan cara menyajikan analisis, penilaian rekomendasi, dan komentar-komentar penting terhadap kegiatan manajemen, auditor internal menyediakan jasa-jasa tersebut. Auditor internal berhubungan dengan semua tahap kegiatan

perusahaan, sehingga tidak hanya terbatas pada unit atas catatan akuntansi.

Audit internal berfungsi sebagai penilaian independen yang dibentuk oleh perusahaan dalam rangka memeriksa dan mengevaluasi semua aktivitas-aktivitas perusahaan. Dengan adanya fungsi audit internal maka perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya dalam mencapai tujuan perusahaan.

2.1.5 Definisi Auditor Internal

Auditor internal merupakan seorang independen yang bekerja dalam suatu perusahaan untuk melakukan aktivitas pemeriksaan. Menurut Simamora (2007:17) auditor internal merupakan pegawai perusahaan tempat mereka bekerja menjadi subjek terhadap hambatan yang melekat pada hubungan majikan-karyawan. Auditor internal terus mengalami perkembangan sesuai dengan berkembangnya dunia yang menuntut suatu perusahaan untuk menjalankan kegiatan secara profesional. Seorang auditor internal memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sebuah perusahaan.

Menurut Mulyadi (2008:29) auditor internal adalah sebagai berikut:

“Auditor internal adalah auditor yang bekerja dalam perusahaan (perusahaan negara maupun perusahaan swasta) yang tugas pokoknya adalah menentukan apakah kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen puncak telah dipatuhi, menentukan baik atau tidaknya penjagaan terhadap kekayaan perusahaan, menentukan efisiensi dan efektivitas prosedur kegiatan perusahaan, serta menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai bagian perusahaan.”

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa auditor internal merupakan seseorang yang bekerja pada perusahaan yang melakukan pemeriksaan dan pengawasan terhadap aktivitas perusahaan. Auditor internal adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan dalam menelaah efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan. Auditor internal memiliki tanggung jawab dalam membantu pihak manajemen perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

2.1.6 Peran Auditor Internal

Menurut Effendi (2009) peran auditor internal yang menjalankan audit internal dapat digolongkan kedalam tiga jenis, yaitu sebagai berikut:

1. *Watchdog*

Peran auditor internal sebagai *watchdog* memastikan bahwa kegiatan perusahaan telah sesuai dengan peraturan dan kebijakan perusahaan. Auditor Internal perlu mengidentifikasi dan mengoreksi jika adanya penyimpangan pada sistem pengendalian internal. Dalam peran ini, audit yang dilakukan adalah audit kepatuhan (*compliance audit*), kemudian apabila ditemukan penyimpangan dapat dilakukan koreksi.

2. Konsultan

Auditor internal dapat memberikan saran terkait dengan pengelolaan kegiatan perusahaan, sehingga dapat membantu pimpinan dalam memecahkan masalah. Dalam peran ini, audit yang dilakukan adalah audit operasional, untuk meyakinkan bahwa perusahaan telah memanfaatkan sumber dayanya secara ekonomis, efisien dan efektif untuk mencapai tujuan perusahaan.

3. Katalis

Peran auditor internal sebagai katalisator yaitu memberikan saran dan masukan yang dapat diaplikasikan pada kegiatan perusahaan, meskipun tidak ikut terlibat dalam aktivitas operasional tersebut. Proses yang berhubungan dengan peran katalis antara lain adalah *quality assurance* dan keterlibatan auditor internal dalam membimbing tim manajemen dalam mengenali risiko-risiko yang mengancam pencapaian tujuan perusahaan. *Quality assurance* bertujuan untuk meyakinkan bahwa proses bisnis menghasilkan produk dan jasa yang dapat memenuhi

kebutuhan pelanggan. Rekomendasi yang dibuat oleh auditor internal biasanya bersifat jangka panjang.

2.1.7 Standar Profesional Auditor Internal

Profesionalisme merupakan sikap yang menjadi acuan dalam pelaksanaan fungsi audit internal. Penerapan suatu standar profesi sangatlah penting karena kegiatan audit internal dilaksanakan dalam berbagai lingkungan yang berbeda, ketentuan dan kebiasaan yang tidak sama akan memengaruhi pelaksanaan audit internal setiap perusahaan. Menurut Hiro Tugiman (2006) Standar Profesional Audit Internal adalah sebagai berikut:

1. Independensi

Seorang auditor internal merupakan seseorang yang independen yang tidak terpengaruh oleh berbagai kekuatan yang berasal dari luar diri auditor dalam mempertimbangkan fakta yang dijumpainya dalam audit. Independensi dapat diperoleh melalui status perusahaan dan sikap objektivitas. Objektivitas adalah bahwa seorang auditor internal dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya harus mempertahankan sikap mental yang independen dan kejujuran dalam melaksanakan pekerjaannya. Status perusahaan audit internal harus memadai sehingga memungkinkan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik serta harus mendapatkan dukungan dan persetujuan dari puncak pimpinan

2. Kemampuan Profesional

Kemampuan Profesional harus tercermin dalam diri seorang auditor. Seorang auditor internal harus memiliki pengetahuan dan keahlian yang penting bagi pelaksanaan praktik profesi didalam perusahaan yang

mencakup sifat-sifat kemampuan dalam menerapkan standar pemeriksaan, prosedur dan teknik-teknik pemeriksaan.

3. Lingkup Pekerjaan Audit Internal

Ruang lingkup pekerjaan audit internal meliputi pengujian dan evaluasi terhadap kecukupan dan keefektifan sistem pengendalian internal yang dimiliki oleh perusahaan dan kualitas pelaksanaan tanggung jawab yang diberikan. Auditor bertanggung jawab untuk menentukan apakah rencana-rencana manajemen, kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang telah dilaksanakan berjalan efektif serta efisien sesuai dengan yang telah disepakati.

4. Pelaksanaan Kegiatan Pemeriksaan

Pelaksanaan pemeriksaan audit yang telah didukung dan disetujui oleh manajemen merupakan ketentuan yang harus dilakukan dalam melaksanakan pemeriksaannya. Menurut Tugiman (2006) pelaksanaan kegiatan pemeriksaan adalah kegiatan pemeriksaan harus meliputi perencanaan pemeriksaan, pengujian dan pengevaluasian informasi, pemberitahuan hasil dan menindaklanjuti (*follow up*).

5. Manajemen Bagian Audit Internal

Pimpinan audit internal harus mengelola bagian audit internal secara tepat sehingga:

- a. Pekerjaan pemeriksaan memenuhi tujuan umum dan tanggung jawab yang disetujui oleh manajemen senior dan diterima oleh dewan.
- b. Sumber daya bagian audit internal digunakan secara efisien dan efektif.

- c. Pelaksanaan pekerjaan pemeriksaan dilakukan sesuai dengan standar profesi.

2.1.8 Indikator Pelaksanaan Audit Internal

Setiap pelaksanaan kegiatan pasti memiliki suatu urutan tahapan tertentu yang harus dilakukan agar memberikan suatu hasil yang sesuai dengan harapan. Menurut Tugiman (2006:53), tahapan-tahapan dalam pelaksanaan kegiatan audit internal adalah sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan Audit

Audit intern haruslah merencanakan setiap pemeriksaan. Perencanaan haruslah didokumentasikan dan harus meliputi:

- a. Peroleh informasi dasar (*background information*) tentang kegiatan-kegiatan yang akan diperiksa
- b. Penentuan berbagai tenaga yang diperlukan untuk melaksanakan audit.

2. Tahap Pengujian dan Pengevaluasian Informasi

Pada tahap ini audit internal haruslah mengumpulkan, menganalisis, menginterpretasi dan membuktikan kebenaran informasi untuk mendukung hasil audit. Proses pengujian dan pengevaluasian informasi adalah sebagai berikut:

- a. Dikumpulkannya berbagai informasi tentang seluruh hal yang berhubungan dengan tujuan-tujuan pemeriksaan dan lingkup kerja
- b. Dilakukan pengawasan terhadap proses pengumpulan, penganalisaan, penafsiran dan pembuktian kebenaran informasi

3. Tahap Penyampaian Hasil Pemeriksaan

Audit intern harus melaporkan hasil audit yang dilaksanakannya yaitu:

- a. Suatu laporan haruslah objektif, jelas, singkat terstruktur dan tepat waktu
 - b. Laporan haruslah mengemukakan tentang maksud, lingkup dan hasil dari pelaksanaan pemeriksaan
4. Tahap Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan

Audit internal terus menerus meninjau/melakukan tindak lanjut (*follow up*) untuk memastikan bahwa terhadap temuan-temuan pemeriksaan yang dilaporkan telah dilakukan tindakan yang tepat. Audit internal harus memastikan apakah suatu tindakan korektif telah dilakukan dan memberikan berbagai hasil yang diharapkan, ataukah manajemen senior atau dewan telah menerima risiko akibat tidak dilakukannya tindakan korektif terhadap berbagai temuan yang dilaporkan.

2.1.9 Laporan Hasil Audit

Tahap akhir dari pelaksanaan audit internal adalah mempersiapkan laporan audit. Tahap ini merupakan tahap yang paling penting dari seluruh proses audit internal karena dalam laporan ini, auditor internal menuangkan seluruh hasil temuan yang didapatkan dari hasil kerjanya. Setiap auditor internal bertanggung jawab untuk menginformasikan hasil kerjanya kepada pihak yang berwenang. Menurut Tunggal (2008) isi atau materi laporan audit internal yaitu sebagai berikut:

1. Suatu laporan tertulis yang ditandatangani harus dikeluarkan setelah pemeriksaan selesai dan laporan audit harus cukup signifikan untuk bisa dilaporkan kepada operasional dan manajemen,
2. Laporan audit harus dibuat sesuai kepentingan dan kebutuhan auditee, jadi laporan audit harus dikeluarkan tepat waktu,

3. Laporan audit harus akurat dan data pendukung yang cukup, sehingga semua data, temuan, dan simpulan yang disajikan dalam laporan harus cukup didukung oleh bukti-bukti kompeten untuk mendukung keberadaan, akurasi dan kewajaran hal yang dilaporkan,
4. Laporan harus disajikan secara meyakinkan dan hubungan antara simpulan dan usaha (rekomendasi) harus mengikuti logika yang bersumber dari fakta yang tersedia,
5. Setiap laporan audit seharusnya menyajikan temuan se-objektif mungkin dan tidak biasa dan juga laporan audit tersebut harus mencakup informasi yang cukup mengenai subjek untuk memberikan perspektif yang tepat kepada pembacanya,
6. Laporan audit harus disajikan secara jelas dan ringkas agar dapat mengkomunikasikan secara efektif kepada penerima laporan,
7. Laporan audit seharusnya hanya menyajikan informasi yang perlu disampaikan.

2.1.10 Citra Perusahaan

Sadar atau tidak disadari setiap perusahaan memiliki citra yang berbeda-beda di kalangan masyarakat. Citra perusahaan diperlukan untuk mempengaruhi pikiran pelanggan melalui kombinasi dari periklanan, bentuk fisik, perkataan, dan berbagai pengalaman aktual selama menggunakan produk atau layanan dari sebuah perusahaan. Citra perusahaan dapat memengaruhi pelanggan ataupun investor dalam mengambil tindakan terhadap perusahaan, maka dari itu membangun citra perusahaan yang baik akan menjadi nilai tambah yang akan menguntungkan perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis.

Citra dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat dari adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan masyarakat itu sendiri terhadap perusahaan, sehingga aspek fasilitas yang dimiliki perusahaan dan layanan yang disampaikan karyawan kepada konsumen dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap citra. Menurut Azizah (2016) pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009:406) citra adalah sejumlah keyakinan, ide, dan kesan yang dipegang oleh seseorang tentang sebuah objek.

Citra bersifat abstrak dan hanya terdapat dalam pemikiran seseorang. Citra juga bersifat tidak nyata, dan tidak dapat diukur secara sistematis serta digambarkan dalam bentuk fisik. Namun, persepsi positif dan negatif dari kalangan masyarakat dapat menggambarkan citra dari sebuah perusahaan.

Citra merupakan *intangible asset* yang kuat, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau perusahaan, melainkan dapat memperbaiki sikap dan kepuasan terhadap perusahaan. Adanya kesan, pengalaman dan pengetahuan yang dirasakan konsumen terhadap perusahaan dapat membentuk suatu citra didalam benak konsumen (Kartikasari, 2017). Citra yang baik akan meningkatkan loyalitas konsumen sehingga dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Sebaliknya, citra yang buruk akan membuat konsumen berpaling ke perusahaan kompetitor.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diinterpretasikan bahwa citra perusahaan merupakan hasil dari proses persepsi dan opini seseorang terhadap aktivitas yang dilakukan perusahaan. Citra perusahaan tidak dapat direayasa, artinya citra tidak datang dengan sendirinya melainkan dibentuk oleh persepsi masyarakat. Persepsi sendiri merupakan cara pandang yang dimiliki seseorang

mengenai suatu hal. Persepsi terbentuk karena adanya informasi yang berkaitan dengan produk atau jasa suatu perusahaan.

2.1.11 Manfaat Citra

Menurut Sutojo dalam Yayanti (2017), citra perusahaan yang baik dan kuat mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Daya saing jangka menengah dan panjang

Dimana citra perusahaan yang baik dan kuat akan menjadi identitas atau kepribadian perusahaan yang tidak mudah ditiru perusahaan lain. Hal ini akan membuat perusahaan mampu bertahan sekaligus melindungi perusahaan dari pesaing.

2. Menjadi perisai selama masa krisis

Perusahaan yang memiliki citra baik dan kuat akan lebih mudah mendapat dukungan serta maaf dari masyarakat atas kesalahannya sehingga membuat perusahaan mendapatkan kesempatan untuk memperbaiki kesalahannya.

3. Menjadi daya tarik eksekutif handal

Sebuah perusahaan dengan citra yang baik dan kuat akan mampu menarik, memotivasi dan menahan eksekutif andal yang merupakan aset penting penggerak roda perusahaan.

4. Meningkatkan efektifitas strategi pemasaran

Dengan citra yang sudah terbentuk dengan baik, dalam menerjunkan produk baru di pasar maka kegiatan melakukan strategi pemasaran tidak akan sebesar saat belum adanya citra. Hal ini membuat pelaksanaan strategi perusahaan berjalan lebih efektif.

5. Penghematan biaya operasional

Sebuah perusahaan dengan citra yang baik dan kuat akan membutuhkan biaya untuk mempromosikan produk lebih sedikit atau lebih hemat dibandingkan yang dilakukan oleh perusahaan yang belum memiliki citra atau bahkan belum dikenal konsumen.

2.1.12 Jenis-Jenis Citra

Menurut Gassing dan Suryanto (2016) terdapat 6 jenis citra yaitu :

1. Citra Bayangan (*Mirror Image*)

Citra ini biasanya melekat kepada pemimpin perusahaan terkait pandangan orang lain. Pemimpin tersebut selalu merasa semua orang mempunyai pandangan yang positif terhadap perusahaan. Biasanya, perasaan pemimpin tersebut tidak tepat karena hampir serupa dengan fantasi. Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota perusahaan biasanya adalah pemimpinnya mengenai anggapan pihak luar tentang perusahaannya. Dalam kalimat lain, citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar, terhadap perusahaannya. Citra ini seringkali tidak tepat, bahkan hanya sekedar ilusi, sebagai akibat dari tidak memadainya informasi, pengetahuan ataupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam perusahaan itu mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar. Dalam situasi yang biasa, sering muncul fantasi semua orang menyukai kita.

2. Citra yang berlaku (*Current Image*)

Citra yang berlaku merupakan suatu citra/pandangan yang terbentuk ketika pihak-pihak luar perusahaan memberikan suatu pandangan kepada perusahaan. Citra yang berlaku merupakan kesan baik maupun

kesan buruk milik orang lain tentang perusahaan atau hal lain berkaitan dengan produk. Kesan baik maupun buruk ini akan menjadi tolak ukur pihak luar dalam menilai perusahaan. Setiap perusahaan berlomba untuk membentuk citra yang baik untuk dapat menarik perhatian pelanggan.

3. Citra yang diharapkan (*Wish Image*)

Citra yang diharapkan adalah citra yang diinginkan manajemen atau perusahaan. Citra ini biasanya lebih baik dari citra yang sebenarnya ada di perusahaan.

4. Citra Perusahaan (*Corporate Image*)

Citra perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, bukan hanya citra atas produk dan pelayanannya. Berkaitan dengan sosok perusahaan untuk menciptakan citra positif, lebih dikenal serta diterima publik. Citra suatu perusahaan berdasarkan apa yang telah diraih perusahaan sebelumnya, sejarah perusahaan, prestasi yang diraih, kualitas dan karakter pegawai, reputasi perusahaan, dan lainnya.

5. Citra Majemuk (*Multiple Image*)

Citra ini merupakan pelengkap dari citra perusahaan, misalnya bagaimana pihak *public relation* seperti mengenalkan identitas perusahaan. Citra yang terbentuk dari kekhasan yang ingin ditampilkan. Perusahaan biasanya menerapkan keunikannya sendiri seperti mengenakan seragam, simbol, bentuk bangunan, dan hal lainnya yang membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

6. Citra Penampilan (*Performance Image*)

Citra penampilan ini lebih ditujukan kepada subjeknya, bagaimana kinerja atau penampilan diri para profesional. Contohnya terdapat dalam standar

operasional; harus tersenyum ketika melayani pelanggan, pelaksanaan etika dalam menyambut tamu, dan lainnya.

2.1.13 Faktor-Faktor Pembentuk Citra

Pembentukan citra suatu perusahaan menurut Gassing dan Suryanto (2016), disebabkan oleh:

1. Identitas Fisik

Secara fisik, sebuah perusahaan atau individu dapat dilihat dari pengenal visual, audio dan media komunikasi yang digunakan. Pengenal visual misalnya nama yang melekat, logo, gedung dan lobi sebuah kantor. Pengenal audio misalnya sebuah perusahaan memiliki jingle atau lagu yang mencerminkan corak perusahaan. Pengenal media berhubungan dengan media yang digunakan perusahaan untuk memperkenalkan citra diri, misalnya berupa company profile, brosur, laporan tahunan, berita dan lain-lain. Beragam pengenal tersebut biasanya mencerminkan identitas, visi, misi dan sifat si pemilik.

2. Identitas Nonfisik

Identitas nonfisik berhubungan dengan identitas perusahaan yang tidak dapat dilihat dengan mata telanjang. Misalnya, sejarah, filosofi, budaya didalam perusahaan, sistem *punish and reward*, susunan manajemen, kepercayaan dan nilai kemanusiaan yang ditanamkan dan lain sebagainya.

3. Kualitas Hasil, Mutu dan Pelayanan

Selain identitas, citra sebuah perusahaan juga dibentuk oleh hasil dan mutu produk. Artinya, sebuah produk yang dirancang, baik barang atau jasa, mencerminkan kualitas manajemen. Semakin baik sebuah hasil kerja dengan dibarengi mutu yang terjaga, citra organisasi tentu semakin

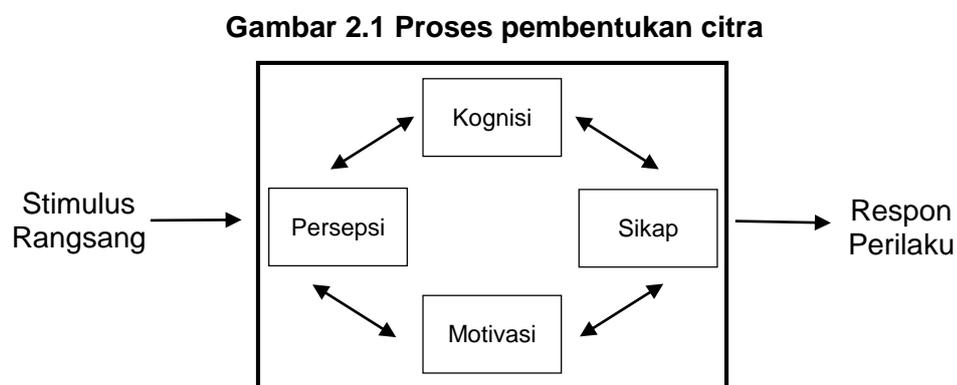
baik. Untuk menunjang hasil dan menjaga kebaikan mutu di mata konsumen, perusahaan harus memaksimalkan pelayanan.

4. Aktivitas dan Pola Hubungan

Jika sebuah perusahaan sudah mempunyai produk dengan mutu terjaga, maka menjaga hubungan dengan konsumen dan rekan bisnis tentu harus selalu dicatat. Aktivitas dan pola hubungan dengan individu, jaringan dan sumber daya di luar perusahaan mencerminkan citra perusahaan. Memberikan respon jujur memperlihatkan tanggung jawab adalah pola dasar.

2.1.14 Proses Pembentukan Citra

Proses pembentukan citra menurut Gassing dan Suryanto (2016) dapat diilustrasikan sebagai berikut:



Keterangan:

1. Stimulus

Rangsangan yang mengaktifkan bagian-bagian tubuh. Stimulus adalah rangsangan/kesan untuk membentuk persepsi.

2. Persepsi

Hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan dikaitkan dengan suatu pemahaman.

3. Kognisi

Aspek pengetahuan yang berhubungan dengan kepercayaan, ide dan konsep.

4. Motivasi

Kecenderungan yang menetap untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk sedapat mungkin menjadi kondisi kepuasan maksimal bagi individu pada setiap saat.

5. Sikap

Hasil evaluasi negatif atau positif terhadap konsekuensi-konsekuensi penggunaan suatu objek.

6. Perilaku

Respons individu terhadap rangsangan yang berasal dari dalam dirinya sendiri maupun lingkungan.

7. Respons

Perilaku berupa aktivitas seseorang yang berupa tindakan sebagai aksi terhadap rangsangan atau stimulus.

2.1.15 Indikator Pengukuran Citra Perusahaan

Citra perusahaan menggambarkan sekumpulan kesan (*impressions*), kepercayaan (*beliefs*), dan sikap (*attitudes*), yang ada didalam benak masyarakat terhadap perusahaan. Menurut Sutojo dalam Yayanti (2017), pembentukan citra yang ada dalam benak masyarakat dapat diukur dengan menggunakan indikator penilaian citra sebagai berikut, yaitu:

1. Kesan

Kesan merupakan pendapat seseorang terhadap sesuatu. Kesan yang didapat oleh konsumen terhadap perusahaan merupakan salah satu

indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukur citra. Kesan terhadap program, pelayanan dan sebagainya dapat melihat bagaimana citra perusahaan dimata masyarakat.

2. Kepercayaan

Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan diimplementasikan dari kredibilitas perusahaan dan kepedulian perusahaan pada pelanggan yang ditunjukkan melalui *performance* perusahaan pada pengalaman melakukan hubungan dengan pelanggan.

3. Sikap

Indikator lain dari pengukuran citra perusahaan adalah sikap, dimana sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai suatu perusahaan. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra perusahaan itu baik. Sebaliknya, jika sikap yang ditunjukkan negatif, berarti citra perusahaan tersebut juga kurang dimata masyarakat.

2.1.16 Peran Auditor Internal Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan

Auditor internal berperan untuk memberikan jasa *assurance* (penjamin) dan jasa *consulting* (konsultasi) bagi perusahaan. Menurut Standar Internasional Praktik Profesional Audit Internal, jasa *assurance* merupakan kegiatan penilaian bukti secara objektif oleh auditor internal untuk memberikan pendapat atau simpulan mengenai suatu entitas, operasi, fungsi, proses, sistem, atau permasalahan-permasalahan lainnya. Sedangkan, jasa *consulting* merupakan

jasa yang bersifat pemberian nasihat, yang pada umumnya diselenggarakan berdasarkan permintaan spesifik dari klien.

Saat menjalankan perannya dalam bekerja, terdapat standar yang mengatur praktik dan etika dari auditor internal. Standar yang dijadikan pedoman wajib oleh auditor internal di seluruh dunia yaitu, Standar Profesional Internasional untuk Praktik Audit Internal atau biasa disebut dengan *International Professional Practices Framework* (IPPF). Secara resmi, praktik auditor internal diatur dalam kerangka kerja konseptual IPPF yang diterbitkan oleh Institut Auditor Internal (IIA).

Seorang auditor internal yang baik harus mematuhi standar profesional audit yang berlaku. Perkembangan dunia yang semakin pesat, menyebabkan standar IIA mengalami beberapa kali perubahan yang mencerminkan bahwa praktik profesi auditor internal adalah dinamis dan terus berubah sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan perusahaan pada tahun 1999, ruang lingkup kerja auditor internal meningkat dari yang bertanggung jawab pada layanan penjaminan yang berkaitan dengan pengendalian internal, menjadi memasukkan penjaminan di bidang tata kelola dan manajemen risiko. Hal ini memungkinkan auditor internal untuk memberikan layanan konsultasi kepada manajemen perusahaan, dewan direktur, dan komite audit. Saat ini, praktik auditor internal diperbaharui untuk mencakup tiga bidang yaitu manajemen risiko, pengendalian internal, dan tata kelola serta memastikan keterlibatan auditor internal untuk penjaminan dan konsultasi.

Selain menerapkan standar profesional auditor internal, profesi auditor internal juga perlu memahami kode etik profesi. Kode etik adalah aturan yang menjadi pegangan suatu profesi tertentu dalam menjalankan tugasnya. Menurut Ratri dkk (2020), penerapan kode etik yang baik dalam lingkungan perusahaan,

akan mendukung kepercayaan para pengguna layanan audit internal terkait jaminan objektif yang diberikan tentang pengendalian internal, manajemen risiko, dan tata kelola. Dalam setiap perusahaan, seorang auditor internal harus menjunjung tinggi serta berpegang teguh pada kode etik perusahaan yang berlaku.

Menurut Ratri dkk (2020), kepatuhan auditor internal terhadap standar praktik dan kode etik dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, tidak hanya untuk mencapai tujuan perusahaan melainkan dapat mencerminkan reputasi yang baik di mata investor dan *stakeholder* lainnya. Namun kualitas kinerja seorang auditor internal tidaklah cukup untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan citranya. Terdapat faktor lain yang harus menjadi perhatian seorang auditor. Setiap auditor harus memperhatikan penampilan yang rapi dan bersih, tata cara berbahasa yang sopan, serta membangun hubungan yang baik dengan pihak intern maupun ekstern perusahaan.

Apabila hal tersebut diterapkan dengan baik dalam lingkungan kerjanya, maka akan membuat reputasi auditor internal menjadi baik dikalangan *stakeholder*. Reputasi yang dibangun dengan baik, akan meningkatkan citra perusahaan. Dengan meningkatnya citra perusahaan, maka akan mendatangkan kemudahan tersendiri bagi perusahaan dalam memasarkan produk dan layanannya. Menurut Syalawati (2019), pentingnya citra bagi suatu perusahaan agar memberikan kemudahan perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif, citra positif juga menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil, kualitas teknis atau fungsional juga sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan atas kualitas pelayanan perusahaan. Citra perusahaan yang baik juga membuat perusahaan tampil lebih percaya diri dalam mengatasi persaingan dengan perusahaan kompetitornya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai penunjang bagi penelitian ini. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berdasarkan hasil penelusuran peneliti, tabel berikut memuat penjelasan terkait penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini.

No.	Judul dan Nama Peneliti	Tahun	Hasil
1.	Peran Auditor Internal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelaporan Keuangan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Palembang (Yonathan Sitanggang)	2019	Hasil penelitian menunjukkan bahwa auditor internal memengaruhi kualitas pelaporan keuangan. Kordinasi dan kerjasama antara auditor internal dan auditor eksternal memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelaporan keuangan.
2.	Peran Audit Internal Terhadap Penerapan Good Corporate Governance pada PT Bank Sulselbar Makassar (Riski Amalia Ode)	2017	Pelaksanaan audit internal yang dilakukan oleh Internal Auditor pada PT Bank Sulselbar di Makassar telah dilakukan secara memadai, hal ini didukung oleh tingkat independensi internal audit sudah dilakukan dengan baik, dan selain itu kemampuan profesional, lingkungan pekerjaan dan pelaksanaan kegiatan pemeriksaan sudah dilakukan secara baik. Hasil analisis mengenai <i>good corporate governance</i> (GCG) pada PT Bank Sulselbar di Makassar yang menunjukkan bahwa pelaksanaan tata kelola perusahaan perbankan

			sudah terwujud.
3.	Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi pada PT Bank Aceh Syariah (Syalawati)	2015	Hasil penelitian menunjukkan bahwa CSR yang disalurkan PT Bank Aceh Syariah mampu memberikan manfaat besar sehingga program ini dapat meningkatkan citra yang baik bagi perusahaan.
4.	Efektivitas Program <i>Budgeting Plan</i> Hotel Grand Clarion dan <i>Convention</i> Terhadap Peningkatan Citra Perusahaan (Audit Public Relations) (Wa Ode Azizah)	2016	Hasil penelitian menunjukkan bahwa program <i>Budgeting Plan</i> pada subprogram pembinaan hubungan yaitu berkunjung, mengucapkan selamat, mengucapkan belasungkawa, mengirimkan kalender, bahan publikasi, dan menyelenggarakan pertandingan olahraga persahabatan cukup berpengaruh dalam meningkatkan citra perusahaan.

2.3 Kerangka Pikir

Audit internal yang dilakukan oleh pihak independen dalam sebuah perusahaan dirancang untuk memberi nilai tambah dan menekan terjadinya pelanggaran dan juga kecurangan dalam perusahaan. Auditor internal melakukan aktivitas berupa pemberian keyakinan (*assurance*) serta memberikan konsultasi (*consulting*) bagi perusahaan. Auditor internal berfungsi untuk melakukan pengawasan baik dari perspektif keuangan maupun operasional, seperti mengevaluasi kinerja perusahaan untuk mengetahui adanya penyimpangan yang terjadi, baik yang bersifat kepatuhan (*compliance*),

inefisiensi, kecurangan (*fraud*), aktivitas, operasi, atau keefektifan, dan relevansi laporan keuangan. Agar dapat menjalankan perannya dengan baik, maka setiap auditor internal wajib mematuhi standar praktik dan kode etik yang berlaku.

Untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan, PT Bank Sulselbar tidak semata fokus pada pertumbuhan dan kinerja aspek keuangan, tetapi menyeimbangkan antara aspek ekonomi, aspek sosial, dan aspek lingkungan. Menghasilkan kinerja keuangan dan operasional yang maksimal bagi pemegang saham dan pihak internal bank, tetapi juga membawa peningkatan kesejahteraan sosial dan kelestarian lingkungan untuk kepentingan para *stakeholder* yang lebih luas. Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut, maka perusahaan membutuhkan peran dari auditor internal untuk memastikan bahwa aktivitas perusahaan telah berjalan sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku.

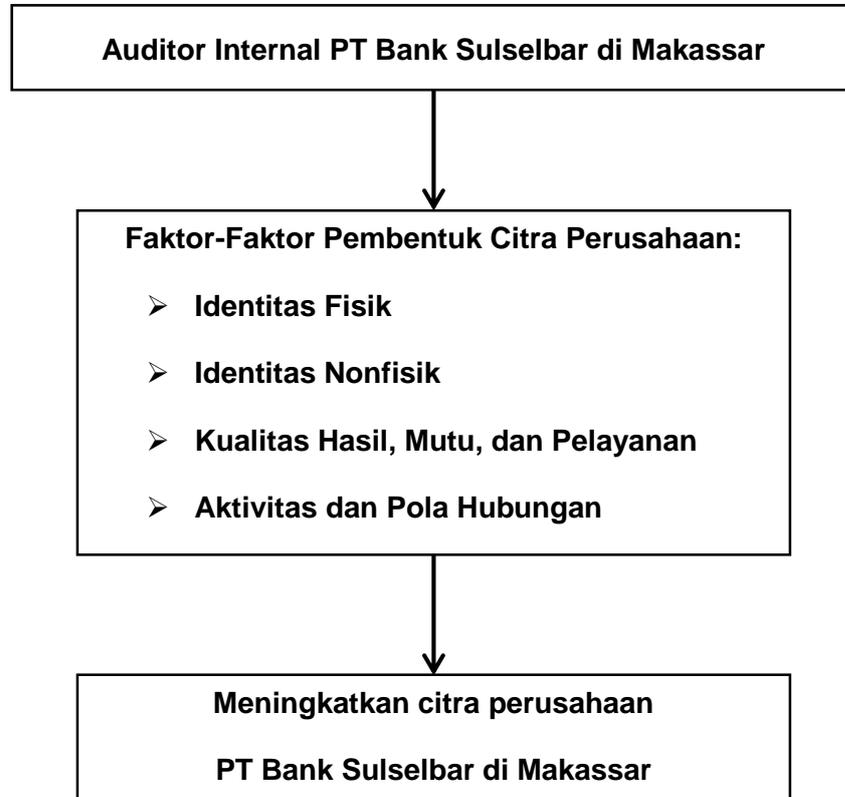
Pembentukan citra perusahaan yang baik sangatlah penting untuk perkembangan perusahaan. Faktor-faktor pembentuk citra perusahaan diantaranya meliputi, identitas fisik; identitas nonfisik; kualitas hasil, mutu dan pelayanan; serta aktivitas dan pola hubungan. Citra yang baik dapat menjadi senjata yang ampuh bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan dengan kompetitornya. Citra yang baik juga dapat memudahkan perusahaan dalam mempromosikan maupun memasarkan produk/layanannya kepada masyarakat. Perusahaan yang memiliki citra positif dikalangan masyarakat akan menarik minat dari para investor untuk berinvestasi di perusahaan.

Meningkatkan citra perusahaan secara tidak langsung merupakan kewajiban bagi seluruh jajaran dan pegawai perusahaan. Auditor internal merupakan pegawai perusahaan yang melakukan audit internal. Mulai dari penampilan, kualitas kinerja auditor, hingga hubungan auditor dengan pihak lain,

menjadi faktor yang dapat membentuk citra perusahaan dikalangan *stakeholder*.

Gambar 2.2 berikut menyajikan rerangka pemikiran pada penelitian ini.

Gambar 2.2 Kerangka Pikir



Sumber: Olahan penulis (2021)