

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia perkembangan sektor jasa sangatlah pesat. Hal ini ditandai dengan kontribusi sektor jasa terhadap produk nasional bruto Indonesia dari tahun ke tahun yang terus meningkat (<http://digilib.petra.ac.id>). Pertumbuhan di berbagai bentuk sektor jasa akan terus dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan sektor-sektor ekonomi yang lain. Salah satu bidang jasa yang sangat dibutuhkan dalam menjamin kelancaran distribusi fisik barang dalam perekonomian adalah jasa pengiriman barang. Salah satu contoh badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan jasa adalah PT Pos Indonesia.

PT Pos Indonesia menyediakan solusi handal dalam *mail*, logistik dan jasa keuangan dengan menggunakan jejaring bisnis dan infrastruktur terluas dan terpadu serta mengembangkan hubungan kolaboratif (<http://www.posindonesia.co.id>).

Pada saat ini jasa pengiriman bukan hanya PT Pos Indonesia, tetapi sudah ada jasa pengiriman barang lainnya salah satunya yaitu TIKI JNE yaitu suatu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pengiriman barang yang mempunyai visi menjadi perusahaan dengan standar Internasional dibidang jasa distribusi yang mampu melayani kebutuhan segenap lapisan masyarakat dan dapat diterima menjadi tuan rumah di negeri sendiri (<http://www.jne.co.id>). Dengan adanya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang selain PT Pos Indonesia

maka PT Pos harus benar-benar bersaing dengan perusahaan pesaing, agar para konsumen PT Pos Indonesia tetap setia dan tidak berpindah ke perusahaan pesaing.

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang terpenting dan sangat menentukan. Sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Satu-satunya sumber daya yang memiliki rasio, rasa, dan karsa. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuannya. Betapa pun majunya teknologi, berkembangnya informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, namun jika tanpa sumber daya manusia maka akan sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Betapun bagusnya perumusan tujuan dan rencana organisasi agaknya akan sia-sia belaka jika unsur sumber daya manusianya tidak diperhatikan, sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi (Gomes, 2002:2). Perusahaan harus dapat menyesuaikan tenaga kerjanya dengan tujuan perusahaan sehingga tenaga kerja bertindak sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut dan akhirnya mendorong pencapaian tujuan perusahaan.

PT Pos Indonesia harus memiliki kinerja perusahaan yang baik, dimana salah satu indikator kinerja perusahaan yang terpenting yaitu kinerja para karyawannya. Kinerja karyawan yaitu suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2007:87). Oleh karena itu untuk mencapai suatu kinerja karyawan yang baik, maka manajemen puncak harus meyakini bahwa salah satu faktor pencapaian keunggulan bersaing bagi suatu

perusahaan adalah melalui suatu kehematan, efisiensi, dan efektivitas seluruh aktivitas operasi perusahaan disamping faktor kunci lainnya.

Untuk meyakini tercapainya kondisi sesuai dengan kriteria yang ditetapkan maka diperlukan suatu jasa audit, jasa audit yang dibutuhkan yaitu audit operasional. Audit operasional adalah tinjauan atas bagian tertentu dari prosedur serta metode operasional organisasi tertentu yang bertujuan mengevaluasi efisiensi serta efektivitas prosedur serta metode tersebut. Pada saat suatu audit operasional selesai dilaksanakan, manajemen biasanya akan mengharapkan sejumlah rekomendasi untuk meningkatkan kegiatan operasional perusahaan (Arens *et al.*, 2003:19).

Tujuan audit operasional adalah untuk menilai kinerja, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan mengembangkan rekomendasi-rekomendasi yang bermanfaat bagi perusahaan (Messier *et al.*, 2005:61). Audit operasional dalam suatu perusahaan sangat penting karena merupakan audit atas pelaksanaan prosedur-prosedur dan menilai apakah seluruh aktivitas perusahaan yang ada didalam perusahaan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dengan adanya audit operasional diharapkan PT Pos Indonesia mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya, dan dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan yang sesuai dengan prosedur dan metode yang telah ditentukan oleh PT Pos itu sendiri.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul:

**PERANAN AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA PT POS INDONESIA
(PERSERO)**

1.2 Idenifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelaksanaan audit operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan telah memadai?
2. Sejauh mana peranan audit operasional terhadap efektivitas peningkatan kinerja karyawan di suatu perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelaksanaan audit operasional yang memadai didalam perusahaan.
2. Mengetahui peranan audit operasional terhadap efektivitas peningkatan kinerja karyawan di suatu perusahaan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi penulis

Hasil Penelitian ini dapat menambah wawasan serta gambaran yang jelas akan bidang audit operasional khususnya audit operasional di suatu perusahaan.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan yang bermanfaat bagi pihak manajemen perusahaan, dalam mengevaluasi efisiensi dan efektivitas prosedur dan metode operasional, dan mendapatkan informasi yang dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan.

3. Bagi pihak lain

Khususnya rekan-rekan mahasiswa, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan mengenai peranan audit operasional di dalam perusahaan, serta dapat menjadi referensi khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan skripsi ini.