

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia sedang mengalami perkembangan yang pesat di segala sektor, salah satunya perkembangan sektor jasa. Hal tersebut ditandai dengan kontribusi sektor jasa terhadap produk nasional bruto Indonesia dari tahun ke tahun yang terus meningkat (<http://www.digilib.petra.ac.id>). Pertumbuhan sektor jasa akan terus dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan sektor-sektor ekonomi yang lain. Salah satu sektor jasa yang sangat dibutuhkan untuk 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>). Jasa pengiriman yang ada pada saat ini bukan hanya PT Pos Indonesia, tetapi sudah ada jasa pengiriman barang lain salah satunya 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>). PT Pos harus benar-benar bersaing dengan perusahaan pesaing lainnya, agar para konsumen PT Pos Indonesia tetap setia dan tidak berpindah ke perusahaan pesaing.

Perusahaan membutuhkan banyak sumber daya yang bermanfaat untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, karya yang merupakan sumber daya yang terpenting dan sangat menentukan. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Perusahaan harus dapat menyelaraskan tujuan individu (tenaga kerja) dengan tujuan perusahaan sehingga tenaga kerja dapat bertindak sesuai dengan tujuan perusahaan dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

PT Pos Indonesia harus memiliki kinerja perusahaan yang baik, dimana salah satu indikator kinerja perusahaan yang terpenting yaitu kinerja para karyawannya. 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 efisiensi, dan efektivitas seluruh aktivitas operasi perusahaan disamping faktor kunci lainnya.

Manajemen yang baik sangat diperlukan dalam mengelola faktor operasional yang saling berhubungan dan berpengaruh terhadap sumber daya manusia, maka dari itu perlu adanya suatu tinjauan dari perusahaan mengenai penilaian kemampuan dan prestasi karyawannya. Diperlukan suatu jasa audit untuk meyakini tercapainya kondisi sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Jasa audit yang dibutuhkan yaitu audit operasional. 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. Audit operasional merupakan suatu alat

pengendalian yang membantu mengelola perusahaan dengan penggunaan sumber daya yang ada dalam pencapaian tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien.

Keberadaan audit operasional pada PT Pos Indonesia diharapkan dapat mendorong PT Pos Indonesia untuk mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya, dan dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan yang sesuai dengan prosedur dan metode yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

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

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini, adalah:

1. Apakah pelaksanaan audit operasional pada PT Pos Indonesia sudah memadai?
2. Sejauh mana peranan audit operasional terhadap efektivitas peningkatan kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui pelaksanaan audit operasional pada PT Pos Indonesia.

2. Mengetahui peranan audit operasional terhadap efektivitas peningkatan kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan 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 untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas prosedur dan metode operasional, serta mendapatkan informasi yang dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan yang berguna bagi perbaikan dan pengembangan perusahaan.

3. Bagi pihak lain

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

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri atas:

a. Bab 1

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan dari peranan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan.

b. Bab II

Berisi tentang penjelasan atas teori-teori konsep auditing, konsep audit operasional, kinerja karyawan, dan kerangka pemikiran

c. Bab III

Berisi aspek-aspek yang akan dikembangkan yaitu: objek penelitian, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data.

d. Bab IV

Berisi tentang semua hasil penelitian dan pembahasan atas penelitian yang telah dilakukan.

e. Bab V

Berisi kesimpulan dari keseluruhan penelitian, saran-saran, serta keterbatasan penelitian berdasarkan hasil yang telah didapatkan.