

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang di kawasan Asia Tenggara terus berusaha menggalakkan pembangunan ekonomi terutama dalam sektor perdagangan yang merupakan bidang yang selalu mendapatkan prioritas utama. Suatu perusahaan baik perusahaan manufaktur, dagang, maupun jasa sangat penting keberadaannya pada negara sedang berkembang seperti Indonesia. Perusahaan-perusahaan tersebut turut membantu dalam mensukseskan program pembangunan nasional, yakni mencapai masyarakat adil dan makmur.

Menurut Brigham (2001:107) pada umumnya tujuan dari perusahaan adalah untuk memperoleh laba yang menunjang tujuan lainnya yaitu pertumbuhan yang terus menerus (*going concern*) dan tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*). Penjualan merupakan aktivitas yang sangat penting untuk memperoleh keuntungan dalam suatu perusahaan. Penjualan harus dikendalikan dan dikelola dengan baik agar efektif dan efisien, sehingga dapat menghasilkan keuntungan yang maksimal dan memenuhi target pasar untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Cara efektif bagi perusahaan agar dapat meningkatkan penjualannya dan menghadapi persaingan yang ketat di dalam dunia bisnis adalah dengan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Loyalitas dari pelanggan sangat berperan bagi perusahaan, karena pelangganlah target utama penjualan perusahaan.

Salah satu cara yang dapat membuat pelanggan tetap loyal pada produk yang dibuat oleh perusahaan adalah dengan cara penerapan suatu standar internasional yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu produk pada perusahaan adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008. Sistem manajemen mutu yang terdapat pada manajemen sangat menentukan dalam menghasilkan informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan atas pelayanan dan mutu dari barang dan jasa yang akan diberikan perusahaan untuk pelanggannya.

Sistem manajemen mutu yang efektif harus dimiliki oleh perusahaan, karena tanpa adanya implementasi manajemen mutu, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam menyediakan produk berkualitas secara konsisten kepada konsumen. Sistem manajemen mutu dibutuhkan untuk menjaga kelangsungan operasional perusahaan dan dapat mengurangi segala bentuk tindakan yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan, seperti adanya penyelewengan dan kekeliruan dalam operasional perusahaan.

Permasalahan dalam sistem pengendalian mutu perusahaan sepenuhnya berada dalam tanggung jawab dan kendali manajemen sehingga manajemen dituntut untuk berhati-hati dalam menangani masalah ini. Manajemen harus menyediakan bukti komitmen dalam pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu. Selain itu manajemen harus memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang telah ditetapkan dan dikomunikasikan dalam organisasi. Apabila terjadi penyimpangan manajemen harus cepat bertindak untuk mengarahkan kembali kepada prosedur dan tujuan yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan perkembangan perusahaan, pimpinan perusahaan mendelegasikan wewenang dan tanggungjawab untuk mengawasi jalannya sistem manajemen mutu perusahaan kepada pihak auditor internal. Auditor internal harus menjamin berjalannya sistem manajemen mutu sebagaimana telah ditetapkan oleh pimpinan perusahaan dan memberikan laporan hasil dari pengawasan sistem manajemen mutu ini kepada manajemen dalam menunjang implementasi operasional perusahaan.

Bagian audit internal dalam pelaksanaannya memerlukan sumber daya manusia yang telah dipilih secara objektif dan mempunyai kualifikasi sesuai dengan bidangnya, terampil, cakap dan yang lebih penting lagi memiliki integritas dan kejujuran. Aktivitas audit adalah menilai dan memberikan kontribusi terhadap perbaikan manajemen resiko, pengendalian dan sistem tata kelola perusahaan (Amin:2008).

Pendekatan Audit yang dilakukan dalam audit internal adalah dengan menilai efisiensi, efektivitas dan keharmonisan dari masing-masing fungsi yang terdapat dalam perusahaan. Pelaksanaan kegiatan pemeriksaan tersebut meliputi perencanaan pemeriksaan, pengujian dan evaluasi informasi, pemberitahuan hasil audit, dan tindak lanjut dari hasil pemeriksaan (Tugiman, 2006:53). Rekomendasi tersebut merupakan hasil review atas aktivitas operasional perusahaan yang sedang berjalan dan ditemukannya inefisiensi pada aktifitas tersebut sehingga dapat menimbulkan resiko bagi perusahaan. Risiko tersebut salah satunya adalah kesalahan pembuatan keputusan yang dibuat oleh manajemen dikarenakan penggunaan informasi yang tidak optimal atas rekomendasi audit oleh pihak manajemen.

Pelaksanaan kegiatan audit intern merupakan tahapan – tahapan penting yang dilakukan oleh seorang internal auditor dalam proses *auditing* untuk menentukan prioritas, arah dan pendekatan dalam proses audit intern. Tahapan terakhir adalah audit internal harus 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. (Tugiman, 2006:68).

Tujuan audit internal adalah meningkatkan pengendalian yang efektif pada biaya yang wajar (Winters:1999). Untuk maksud tersebut audit internal menyajikan analisis-analisis, penilaian-penilaian, saran-saran, bimbingan-bimbingan, dan informasi-informasi yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan yang telah dipelajari, ditelaah, dan dinilainya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang disusun dalam bentuk skripsi dengan judul :

**“Peranan Audit Internal Sebagai Alat Bantu Manajemen Dalam Menunjang Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus Pada PT INTI di Kota Bandung).”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pelaksanaan kegiatan audit internal yang ditetapkan oleh perusahaan telah sesuai dengan standar internal audit perusahaan?
2. Bagaimana peranan audit internal sebagai alat bantu manajemen dalam menunjang efektivitas penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari identifikasi masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelaksanaan kegiatan audit internal yang dilaksanakan dengan standar internal audit perusahaan.
2. Untuk mengetahui peranan audit internal sebagai alat bantu manajemen dalam menunjang efektivitas penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian mengenai peranan audit internal sebagai alat bantu manajemen dalam menunjang efektivitas pengendalian internal penjualan, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dapat dimanfaatkan dan diamalkan dalam kehidupan bermasyarakat dan sebagai gambaran mengenai materi yang didapatkan di perkuliahan dengan penerapannya langsung di lapangan. Untuk memenuhi prasyarat akademis untuk mengikuti sidang sarjana lengkap di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

## 2. Bagi Praktisi Bisnis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi para praktisi bisnis dalam meningkatkan peranan audit internal sebagai alat bantu manajemen dalam menunjang efektivitas penerapan sistem manajemen mutu di dalam suatu perusahaan.

## 3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dan wawasan terhadap pengembangan audit khususnya mengenai peranan audit internal dan dapat digunakan sebagai sumber referensi dan informasi bagi penelitian selanjutnya.