

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberadaan Indonesia sebagai suatu negara yang besar menyebabkan diperlukannya pengembangan sarana transportasi untuk mendukung aktivitas perekonomian. Secara umum alat transportasi mempunyai fungsi distribusi atas barang dan layanan angkutan orang dari satu tempat ke tempat yang lain untuk tujuan tertentu.

Menanggapi kebutuhan akan sarana transportasi, maka banyak bermunculan penyedia layanan jasa transportasi, baik itu transportasi darat, laut, maupun udara. Semuanya berusaha menempatkan diri menjadi yang terbaik untuk mencapai tujuannya, yaitu memperoleh laba dan memberikan layanan yang optimal. Oleh karena itu persaingan yang hebat tidak dapat dihindarkan demi mempertahankan dan meningkatkan kelangsungan hidup perusahaan.

Kereta api adalah salah satu jenis transportasi darat yang cukup diminati masyarakat pada tahun 2004, namun pada saat ini peran kereta api sebagai tulang punggung transportasi massal darat mulai dipertanyakan banyak pihak karena mutu layanan yang diberikan turun. Hal tersebut terbukti dengan banyaknya keluhan penumpang. Keluhan yang terutama terkait dengan keselamatan dan keamanan kereta api, calo tiket, penundaan keberangkatan dan keterlambatan kereta api tiba di tujuan, pencurian di dalam kereta api. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu rekonstruksi peran PT. Kereta Api supaya perusahaan ini tetap berkontribusi terhadap pasar transportasi nasional.

Pengendalian intern yang baik sangat diperlukan, agar manajemen dapat dilakukan secara efektif. Salah satu aplikasi yang penting dari pengendalian intern adalah audit internal yang dilakukan baik secara keseluruhan maupun terhadap salah satu bagian dalam perusahaan secara terus menerus. Audit tersebut dilakukan untuk mengurangi dan mencegah penyimpangan-penyimpangan, menilai kelayakan dan efektivitas pengendalian intern, menilai kualitas dari aktivitas yang telah dijalankan.

Berdasarkan peran dan fungsi audit internal dalam mengevaluasi operasi organisasi, audit internal dapat memberikan nilai tambah guna meningkatkan pelayanan jasa tergantung pada kualitas audit internal itu sendiri. Penting buat audit internal dalam memberikan keyakinan yang memadai terhadap reliabilitas dan integritas informasi dan memberikan nilai tambah bagi organisasi dalam menjaga dan meningkatkan pelayanan jasa dalam rangka pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Audit yang berkualitas merupakan sebuah tujuan akhir dari proses pelaksanaan audit internal.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Peranan Audit Internal dalam Memberikan Nilai Tambah bagi Peningkatan Pelayanan Jasa Transportasi Kereta Api.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis tertarik untuk membahas masalah yang timbul, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan audit internal di PT. Kereta Api Persero (Bandung)?
2. Sejauh mana peranan audit internal dalam memberikan nilai tambah bagi pelayanan jasa transportasi kereta api di PT. Kereta Api Persero (Bandung)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pelaksanaan audit internal di PT. Kereta Api Persero (Bandung).
2. Mengetahui sejauh mana peranan audit internal dalam memberikan nilai tambah bagi pelayanan jasa transportasi kereta api di PT. Kereta Api Persero (Bandung).

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan berpikir dan pengalaman dalam menganalisa suatu masalah dengan menggunakan teori-teori yang telah peneliti dapat selama kuliah dengan praktek nyata dalam dunia

kerja yang tentunya diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh penulis.

## 2. Perusahaan

Penulis berharap dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat bagi pengelola perusahaan untuk bahan pertimbangan dalam audit internal untuk meningkatkan pelayanan jasa transportasi kereta api.

## 3. Pihak Lain

Diharapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi dan pengetahuan serta sekaligus menjadi suatu sumber dalam bidang penelitian ini.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian secara langsung pada PT KERETA API (PERSERO) yang berlokasi jalan Perintis Kemerdekaan 1 Bandung, waktu penelitian yang dilakukan pada bulan April 2011 sampai dengan Mei 2011.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian yang penulis lakukan terdiri dari 5 (lima) bab dengan perincian sebagai berikut:

#### BAB 1: Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

#### BAB II: Kajian Pustaka, Rerangka Pemikiran

Bab ini berisi mengenai landasan teori yang terdiri dari konsep peranan audit, mengenai auditing (pengertian auditing, jenis-jenis audit, proses audit), audit internal( pengertian audit internal, tujuan dan ruang lingkup audit internal, fungsi dan tanggung jawab audit internal, kriteria audit internal, kualifikasi audit internal, kedudukan audit internal, program audit internal, pelaksanaan audit internal, laporan audit internal, tindak lanjut audit internal) , definisi nilai tambah (peranan audit internal dalam member nilai tambah bagi organisasi), pengertian pelayanan.

### BAB III: Metode Penelitian

Bab ini berisi mengenai objek penelitian, sejarah singkat PT kereta api (visi, misi, dan tujuan, strategi pokok perusahaan, struktur organisasi dan uraian tugas, arti logo PT kereta Api), metode penelitian, teknik pengumpulan data, operasional variabel.

### BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian yang terdiri dari kebijakan SPI, struktur organisasi SPI, Tugas Pokok dan Ketentuan Pelaksanaan Pengawasan SPI, Independensi Satuan Pengawasan Intern, Kompetensi Satuan Pengawasan Intern, program audit internal, laporan audit internal, tindak lanjut laporan audit internal, peranan audit internal, keberhasilan dan hambatan audit internal, nilai tambah bagi peningkatan pelayanan jasa transportasi kereta api, gambaran responden. Pembahasan terdiri dari peranan audit internal di PT Kereta Api (Persero) dan nilai tambah bagi peningkatan pelayanan jasa transportasi kereta api.

### BAB V: Simpulan, saran, keterbatasan penelitian

Bab ini berisi mengenai Simpulan, saran dan keterbatasan penelitian.