

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Lingkungan dunia usaha selalu berubah seiring dengan perkembangan zaman yang terus menerus. Perubahan ini pada akhirnya akan membawa pengaruh terhadap kondisi perekonomian Indonesia yang semakin terbuka sehingga menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar badan usaha. (<http://digilib.petra.ac.id>)

Kondisi ini menyebabkan perusahaan *freight forwarding* mengalami persaingan yang ketat, karena semakin banyak pesaing untuk perusahaan *freight forwarding*. Maka diharapkan suatu perusahaan *freight forwarding* ini mampu melaksanakan operasinya secara efektif dan efisien. Jika tidak demikian, perusahaan akan sulit bersaing dengan perusahaan lain, terutama perusahaan sejenis, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. (<http://www.ortax.org>)

Tuntutan untuk lebih efektif, efisien, inovatif dan konsisten dalam melakukan kegiatan merupakan keputusan yang harus dipenuhi. Semua itu akan tercapai apabila penyimpangan-penyimpangan dapat ditekan serendah mungkin, dan jika mungkin dapat dihapuskan. Pada momentum inilah peranan *internal audit* diperlukan dan di harapkan mampu menjawab setiap permasalahan yang terjadi. Departemen *internal audit* haruslah merupakan departemen yang independen artinya

departemen yang mempunyai akses untuk masuk ke semua bidang yang ada dalam perusahaan tersebut. Independensi ini penting untuk membatasi pengaruh departemen lain agar auditor dapat melaksanakan pekerjaannya secara bebas dan obyektif. Bebas artinya tidak ada paksaan dan tidak ada pengaruh dari pihak lain dalam melakukan pemeriksaan. Obyektif artinya melihat suatu permasalahan dengan pikiran yang jernih dan tidak memihak kepentingan sepihak. (<http://digilib.petra.ac.id>)

Tanpa departemen *internal audit* dalam satu perusahaan akan memungkinkan penyimpangan-penyimpangan semakin sulit terlihat. Kolusi antar personel maupun dengan pihak ekstern semakin tinggi dan akhirnya terjadi penggelapan dari dalam. Tujuan akhir dari *internal audit* adalah memberikan laporan yang berisi temuan pemeriksaan mengenai penyimpangan dan kecurangan sehingga perusahaan dapat menekan biaya-biaya yang seharusnya tidak terjadi. Perusahaan akan merasa dipenuhi keinginannya apabila hasil dari kualitas audit yang dilakukan mempunyai output yang tinggi, biaya yang dikeluarkan kecil serta laba yang dihasilkan dapat meningkat. Dan pada akhirnya pelanggan juga merasa puas karena mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas dengan harga yang murah. (<http://digilib.petra.ac.id>)

Pada dasarnya auditing umumnya digolongkan menjadi tiga golongan: audit laporan keuangan, audit kepatuhan, dan audit operasional. Audit operasional merupakan review secara sistematis kegiatan organisasi, atau bagian daripadanya, dalam hubungan tujuan tertentu. (Mulyadi 1998:28-30)

Audit operasional (*operational auditing*) berkaitan dengan kegiatan memperoleh dan mengevaluasi bukti-bukti tentang efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi entitas dalam hubungannya dengan pencapaian tujuan tertentu.

(<http://books.google.co.id>)

Adapun tujuan audit operasional menurut Mulyadi adalah untuk:

1. Mengevaluasi kinerja.
2. Mengidentifikasi kesempatan untuk peningkatan.
3. Membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut.

Pihak yang memerlukan audit operasional adalah manajemen atau pihak ketiga. Hasil audit operasional diserahkan kepada pihak yang meminta dilaksanakannya.

(Mulyadi 1998:28-3)

Untuk mencapai tujuan ini perlu dilakukan pemeriksaan operasional terutama pada fungsi pengiriman barang pelanggan ke tempat tujuan dari perusahaan *freight forwarding* agar dapat menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Demikian dengan prosedur akuntansi yang dapat menghasilkan informasi yang handal dan akurat. (Arens, *et al.* 2006:14)

Penulis tertarik untuk melakukan studi kasus pada PT Adiguna Prakarsa Mandiri, perusahaan tersebut merupakan perusahaan *freight forwarding* yang memiliki pelayanan pengiriman barang pelanggan ke tempat tujuan untuk angkutan dalam dan luar negeri, sehingga penulis merasa bahwa perusahaan tersebut seharusnya memiliki operasional perusahaan yang cukup baik dalam pelayanan

jasanya. Bertitik tolak pada uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna menyusun skripsi dengan judul:

“Pengaruh Audit Operasional Terhadap Evaluasi Kinerja Manajemen Perusahaan Untuk Meminimalkan Tingkat Penyimpangan Pelayanan Jasa Perusahaan (Studi Kasus PT. ADIGUNA PRAKARSA MANDIRI).”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasi pokok pembahasan pada masalah :

1. Apakah pelaksanaan audit operasional atas pelayanan jasa pada PT Adiguna Prakarsa Mandiri telah memadai?
2. Bagaimana pengaruh audit operasional atas aktivitas perusahaan yang dilaksanakan pada PT Adiguna Prakarsa Mandiri dalam meminimalkan tingkat penyimpangan pelayanan jasa?
3. Faktor-faktor apa yang dapat menyebabkan terjadinya penyimpangan pelayanan jasa di PT Adiguna Prakarsa Mandiri?
4. Apakah terdapat kelemahan dalam pelaksanaan audit operasional di perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui memadai tidaknya pelaksanaan audit operasional pada PT Adiguna Prakarsa Mandiri.
2. Untuk mengetahui pengaruh audit operasional atas aktivitas perusahaan yang dilaksanakan pada PT Adiguna Prakarsa Mandiri dalam meminimalkan tingkat penyimpangan pelayanan jasa.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan terjadinya penyimpangan pelayanan jasa di PT Adiguna Prakarsa Mandiri.
4. Untuk mengetahui kelemahan pelaksanaan audit operasional di perusahaan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kegunaan, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan khususnya bagi pihak manajemen dalam mengevaluasi perusahaan agar dapat berkinerja dengan lebih baik di masa mendatang.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca mengenai pelaksanaan audit operasional yang baik di dalam suatu perusahaan secara nyata.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada penulis mengenai pelaksanaan audit operasional yang baik di dalam suatu perusahaan secara nyata. Penelitian ini juga untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana (S-1) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

1.5 Rerangka Pemikiran

Di lingkungan dunia usaha saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk memaksimalkan tingkat aktivitas perusahaan baik barang maupun jasa. Dalam perusahaan *freight forwarding* aktivitas perusahaannya adalah menghasilkan jasa sebagai perantara dari pemilik barang ke tempat tujuan yang telah ditentukan oleh pemilik barang tersebut.

Sementara itu pengertian Jasa *Freight Forwarding* pernah didefinisikan dalam PER-178/PJ/2006 (yang kemudian dicabut dengan terbitnya PER-70/PJ/2007) yaitu mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan No. KM/10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengurusan Transportasi. Berdasarkan SK Menhub tersebut, yang dimaksud dengan Jasa *Freight Forwarding* adalah :

“Usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan Pemilik Barang, untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut dan udara yang dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, klaim asuransi, atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya berkenaan dengan pengiriman barang-barang tersebut sampai dengan diterimanya barang oleh yang berhak menerimanya.”

Dari definisi tersebut terlihat bahwa jasa *Freight Forwarding* mencakup rangkaian beberapa kegiatan yang perlu dilakukan hingga diterimanya barang oleh pihak yang berhak. Setelah itu barulah perusahaan *Freight Forwarding* akan menerima uang jasa dari Pemilik Barang. Hal ini dapat dibedakan dengan Cargo Broker yang bertindak hanya sebagai perantara (broker) yang kegiatannya sebatas mempertemukan pihak perusahaan pengangkutan (pelayaran) dengan pihak pemilik barang dan tidak melakukan rangkaian kegiatan sebagaimana dilakukan oleh perusahaan jasa *Freight Forwarding*.

Namun demikian, perlu diperhatikan pula bagaimana perusahaan jasa *Freight Forwarding* melakukan kegiatan usahanya. Perusahaan ini dalam praktiknya tidak selalu menggunakan jasa angkutan dari perusahaan lain sebagaimana lazimnya, tetapi menggunakan armada angkutan milik sendiri. Demikian pula dalam penyimpanan *container* sementara, beberapa *Freight Forwarder* memiliki tempat penyimpanan sendiri. Bahkan ada juga yang menyediakan jasa fumigasi (jasa pembasmian hama ke dalam *container*). Jika kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan secara sendiri-sendiri atau terpisah dari paket jasa *Freight Forwarding* sebagaimana didefinisikan dalam Kep. Menhub No.10 Tahun 1998, maka perusahaan harus mengeluarkan biaya yang

cukup besar untuk setiap kali pengiriman karena perusahaan akan dikenakan pajak yang lebih besar untuk setiap fungsi aktivitas perusahaan.

Untuk menghindari pencegahan pengeluaran biaya pajak yang besar, juga untuk menghindari penyimpangan yang dilakukan oleh pihak intern maupun ekstern perusahaan *freight forwarding* maka dibutuhkan audit operasional yang memadai untuk memaksimalkan tingkat efisiensi dan efektivitas kinerja manajemen perusahaan.

Menurut Arens, *et al.* dalam buku Auditing Pendekatan Terpadu (2003:4) adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan operasional merupakan penelaahan atas bagian manapun dari prosedur dan metode operasi suatu organisasi untuk menilai efisiensi dan efektifitasnya.”

Audit operasional atas kinerja manajemen perusahaan *Freight Forwarding* dilaksanakan dengan tujuan untuk menilai kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, dan operasi pelayanan jasa perusahaan apakah telah memenuhi tujuan perusahaan, juga menilai efektivitas dan efisiensinya.

Di samping itu, audit operasional juga berperan dalam memberi informasi kepada manajemen, membantu mendeteksi masalah sejak dini, memberi alternatif-alternatif pemecahan masalah serta memberi rekomendasi yang membangun kepada manajemen untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi atas aktivitas perusahaan, sehingga dapat menekan tingkat penyimpangan pelayanan jasa serendah mungkin. (Widjayanto 1985: 325-361)

Berdasarkan hasil pemikiran tersebut, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut: **“Audit operasional yang baik, berpengaruh terhadap evaluasi kinerja manajemen perusahaan untuk meminimalkan tingkat penyimpangan pelayanan jasa perusahaan.”**

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis untuk melaksanakan penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Metode penelitian ini didasarkan pada pengumpulan data, penyusunan data, dan analisis serta interpretasi atas data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut.

1. Studi Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada perusahaan yang bersangkutan untuk memperoleh data primer dan informasi yang dibutuhkan.

Adapun kegiatan yang dilakukan adalah:

- a. Wawancara dengan karyawan dan pihak manajemen yang bekerja di perusahaan.
- b. Observasi yaitu mengadakan kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk lebih memahami kondisi perusahaan.
- c. Kuesioner yaitu pertanyaan-pertanyaan yang disebarkan kepada manajemen atau staf yang berkaitan dengan fungsi internal audit.

(Gulo 2005: 115-123)

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu mencari dan mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, mempelajari dan mendalami literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini, sehingga penulis memperoleh landasan teori yang cukup untuk mempertanggungjawabkan analisis dan pembahasan masalah.

(Nazir 2003: 94-110)

3. Uji Statistik

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan analisis regresi sederhana menurut Santoso dengan rumus:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = variabel dependen

a = konstanta

b = parameter koefisien regresi

x = variabel independen

Penulis melakukan uji statistik dengan analisis regresi sederhana karena analisis regresi sederhana menguji pengaruh variabel independen untuk meramalkan variabel dependen. (Santoso, 2004)

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. ADIGUNA PRAKARSA MANDIRI yang terletak di Jl. Suryalaya Barat III No. 4, Kotamadya Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Penelitian dilakukan antara bulan September sampai November 2008.