

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kompleksitas permasalahan yang harus dihadapi dunia bisnis di dalam mengelola perusahaan merupakan sebuah keniscayaan. Kerap, kompleksitas permasalahan tersebut menggiring *top management* terperosok pada lubang jebakan dengan melihat permasalahan dengan menggunakan ‘kaca mata kuda’. Tidak jarang persoalan yang timbul hanya ditangkap dari satu sudut pandang. Padahal ‘penyakit’ yang berhasil dideteksi tersebut hanyalah *Symptom*, bukan akar permasalahan yang sesungguhnya. Konsekuensinya adalah *effort* yang dikeluarkan untuk ‘menyembuhkan penyakit’ perusahaan menjadi sia-sia belaka, jauh dari sebuah upaya yang efektif. (Arafat,2006)

Pemeriksaan operasional adalah suatu pengujian menyeluruh dengan tujuan menilai organisasi, kegiatan, dan teknik-teknik manajemen. Kegiatan ini dianggap sebagai kritik yang membangun. Pemeriksaan mencoba untuk menetapkan sampai sejauh mana tujuan perusahaan dapat dicapai. Tujuan utama dari seorang pemeriksa operasional adalah mengurangi pemborosan dan ketidakefisienan. (Widjayanto,1985)

Berikut merupakan beberapa kasus yang menunjukkan pentingnya dilakukannya audit operasional. Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara sebagai pemegang saham meminta segera dilakukan audit operasional PT Krakatau Steel (Persero). Penyebabnya adalah memburuknya kinerja perusahaan baja tersebut. Dari 22 indikator performa kunci atau *key performance indicator* (KPI) kinerja perusahaan tahun lalu, hanya tercapai enam butir atau 27 persen. (Tempo,2006)

Kasus lainnya adalah DPRD DKI Jakarta menilai kinerja Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta kurang efisien dan transparan. Sebab kinerja badan pengelola *busway* yang merupakan kepanjangan tangan Dinas Perhubungan (Dishub) DKI itu belum pernah diaudit sejak berdiri tahun 2004. (Saragih,2008)

“DPRD selama ini mencermati, BLU Transjakarta selalu mengeluhkan kerugian. Namun, karena belum pernah diperiksa, maka potensi kerugian masih sulit dideteksi,” ujar Wakil Ketua DPRD DKI Jakarta Maringan Pangaribuan dalam sidang paripurna membahas laporan Pertanggungjawaban Gubernur DKI tahun anggaran 2007 di DPRD. (Saragih,2008)

Ia mendesak Pemerintah Provinsi DKI untuk segera menunjuk auditor untuk mengevaluasi pengelolaan manajemen BLU Transjakarta. Selain untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas kinerjanya, kata Pangaribuan, evaluasi perlu dilakukan mengingat kompleksnya permasalahan pada pengoperasian *busway*. (Saragih,2008)

Sekretaris komisi B DPRD DKI Nurmansjah Lubis mengatakan, dewan sudah mengusulkan audit operasional terhadap BLU Transjakarta sejak lama. Tapi sampai sekarang belum pernah direalisasikan eksekutif. Padahal hanya dengan audit kinerja bisa diketahui sejauh mana BLU Transjakarta efektif dan efisien. (Saragih,2008)

Dari kasus diatas dapat dilihat bahwa audit operasional itu penting. Menurut Nugroho Widjayanto (1985:28), manfaat yang dapat diperoleh dari audit operasional adalah (1) Identifikasi tujuan, kebijaksanaan, sasaran, dan prosedur organisasi yang sebelumnya tidak jelas, (2) Identifikasi kriteria yang dapat dipergunakan untuk mengukur tingkat tercapainya tujuan organisasi dan menilai kegiatan manajemen,

(3) Evaluasi yang independen dan obyektif atas suatu kegiatan tertentu, (4) Penetapan apakah organisasi sudah mematuhi prosedur, peraturan, kebijaksanaan, serta tujuan yang telah ditetapkan, (5) Penetapan efektivitas dan efisiensi sistem pengendalian manajemen, (6) Penetapan tingkat keandalan (*reability*) dan kemanfaatan (*usefulness*) dari berbagai laporan manajemen, (7) Identifikasi daerah-daerah permasalahan dan mungkin juga penyebabnya, (8) Identifikasi berbagai kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk lebih meningkatkan laba, mendorong pendapatan, dan mengurangi biaya atau hambatan dalam organisasi, (9) Identifikasi berbagai tindakan alternatif dalam berbagai daerah kegiatan.

Supaya perusahaan tetap dapat bertahan ditengah persaingan yang kian menegat, maka penjualan harus semakin meningkat dan efektif. Untuk dapat mencapai hal tersebut, maka diperlukan pemeriksaan operasional yang diharapkan tidak hanya membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan tapi juga untuk mengetahui kelemahan yang ada serta memberi saran dalam mengatasi kelemahan itu. (Kurniawaty,2008)

Sesuai uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS STRATEGI BAURAN PEMASARAN GUNA MENINGKATKAN PENJUALAN”

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

1. Bagaimana kinerja bagian penjualan ?
2. Bagaimana strategi bauran pemasaran yang sudah diterapkan perusahaan dalam upaya menghadapi persaingan ?

3. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional atas strategi bauran pemasaran guna meningkatkan penjualan ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja bagian penjualan pada perusahaan X.
2. Untuk mengetahui strategi bauran pemasaran yang sudah diterapkan perusahaan X dalam upaya menghadapi persaingan.
3. Untuk mengetahui peranan pemeriksaan operasional atas strategi bauran pemasaran guna meningkatkan penjualan pada perusahaan X.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan positif bagi perusahaan berupa saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan penjualan.

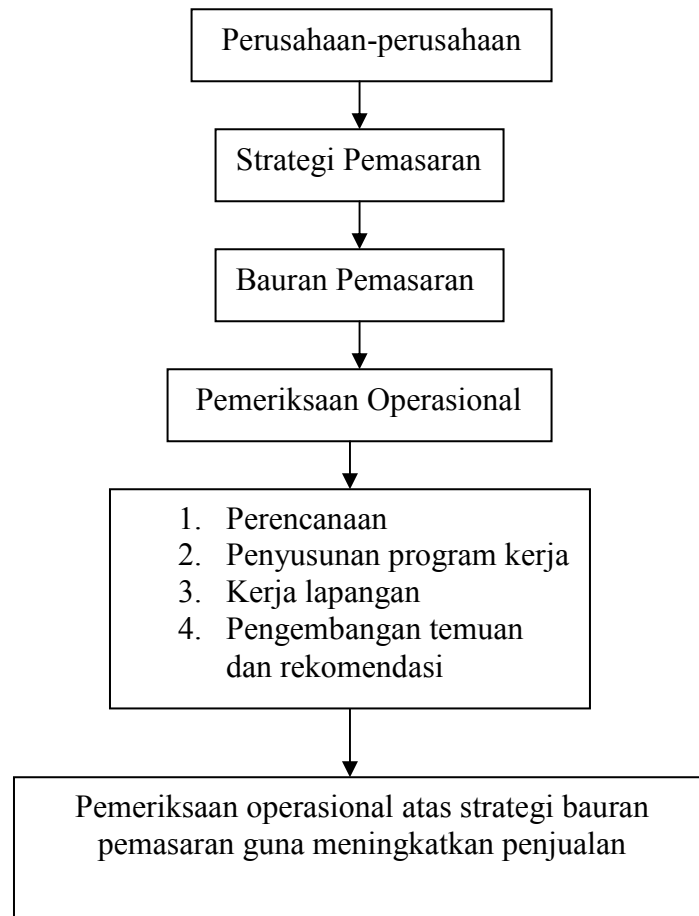
2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dengan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama ini secara nyata dalam kehidupan sehari-hari serta untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Kerangka Pemikiran



Keberhasilan pemasaran berkaitan dengan strategi yang dirumuskan perusahaan. Adanya strategi yang efektif dan mengenai sasaran memungkinkan perusahaan mengungguli pesaing. (Wulandari,2004).

Menurut Kotler (2002:254) para pesaing adalah perusahaan-perusahaan yang memuaskan kebutuhan pelanggan yang sama. Sedangkan bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk terus-menerus mencapai tujuan pemasarannya di pasar sasaran. Mc Carthy mengklafikasikan alat-alat itu menjadi

empat kelompok yang luas yang disebut empat P dalam pemasaran: produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), dan promosi (*promotion*). Salah satu cara untuk mengukur keberhasilan suatu perusahaan adalah dengan melakukan pemeriksaan operasional. (Wulandari,2004). Menurut Widjayanto (1985:15) pemeriksaan operasional adalah suatu pemeriksaan yang tujuannya menilai organisasi dan efisiensi manajemen dari suatu perusahaan atau bagian dari suatu perusahaan. Sedangkan menurut Sunarto (2003:18) audit operasional adalah pengkajian atas setiap bagian dari prosedur dan metode yang diterapkan suatu organisasi dengan tujuan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas. Hasil akhir dari suatu audit operasional berupa rekomendasi kepada manajemen untuk perbaikan operasi.

Pemeriksaan operasional dilakukan melalui tahap-tahap: (1) tahap perencanaan, (2) tahap penyusunan program kerja, (3) tahap kerja lapangan, (4) tahap pengembangan temuan dan rekomendasi. (Widjayanto,1985).

Konsep penjualan berkeyakinan bahwa para konsumen dan perusahaan bisnis, jika dibiarkan, tidak akan secara teratur membeli cukup banyak produk-produk yang ditawarkan oleh organisasi tertentu. Oleh karena itu, organisasi tersebut harus melakukan usaha penjualan dan promosi yang agresif. (Kotler,2002:21)

Dengan adanya pemeriksaan operasional ini dapat menilai kegiatan pemasaran, mendeteksi kelemahan dalam kegiatan pemasaran serta mencari upaya penanggulangannya, mencari alternatif dalam usaha meningkatkan efektivitas pemasaran dan penjualan dan mengembangkan rekomendasi bagi penanggulangan kelemahan dan peningkatan prestasi. (Widjayanto,1985:228)

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa :
“Pemeriksaan operasional atas strategi bauran pemasaran guna meningkatkan penjualan”

1.6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode deskriptif analitis dimana metode ini berusaha untuk mengumpulkan, menyajikan serta menganalisis data sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti, yang kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan. (Sugiyono,2007)

Teknik penulisan yang digunakan penulis untuk memperoleh data-data :
(Sugiyono,2007)

1. Penelitian Lapangan

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mendatangi objek penelitian secara langsung untuk mendapatkan data yang diperlukan, penelitian ini dapat juga dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi

Yaitu dengan mengadakan penelitian langsung terhadap objek penelitian.

b. Wawancara

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dimana pertanyaan-pertanyaan tersebut berhubungan dengan penelitian dalam skripsi ini.

2. Penelitian Kepustakaan

Yaitu pencarian bahan-bahan dengan membaca, mengumpulkan, dan mencatat serta mempelajari buku-buku literatur, buku-buku referensi, dan sumber data sekunder lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

1.7 Lokasi Penelitian

Data primer yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini penulis dapatkan melalui studi kasus pada perusahaan X.