

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diberlakukannya *ASEAN Economic Community* (AEC) atau Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) di tahun 2015 akan membawa banyak perubahan bagi seluruh industri yang ada di kawasan Asia Tenggara, baik dari aspek regulasi maupun pasar atau produk. Dengan adanya MEA, hubungan antar negara ASEAN sebagai pasar tunggal dan kesatuan basis produksi akan menyebabkan adanya arus bebas atas barang, jasa, investasi, modal, termasuk tenaga kerja ahli dari luar. Oleh karena itu, diperlukan kesiapan dari setiap industri yang ada di Indonesia agar mampu bersaing dengan industri luar. Hal-hal yang perlu dipersiapkan oleh industri dalam negeri adalah terkait dengan sumber daya manusia (SDM), produk, modal, dan teknologi yang masih memiliki keterbatasan dalam kuantitas dan kualitasnya. Sumber daya manusia yang berkualitas atau kompeten merupakan ujung tombak bagi setiap industri untuk menghadapi MEA di tahun 2015 (Rahim, 2014:58).

Dalam industri yang bergerak dibidang penyediaan jasa, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menjalankan operasi perusahaan karena berhubungan langsung dengan konsumen, sehingga akan menentukan kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen (Mauludia: 2009).

Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memanfaatkan dan mengelola sumber daya manusianya secara optimal agar kinerja yang dihasilkannya efektif dan efisien. Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan, dibutuhkan manajemen yang baik di dalam perusahaan (Kencana: 2011).

Manajemen yang baik di dalam perusahaan, tidak terlepas dari pengendalian, pengawasan, dan pemeriksaan yang dilakukan secara berkelanjutan terhadap kinerja karyawannya (Mauludia: 2009).

Audit operasional atau audit manajemen merupakan audit atas operasi yang dilaksanakan dari sudut pandang manajemen untuk menilai tingkat ekonomis, efisiensi, dan efektivitas dari seluruh operasi dan terbatas hanya pada keinginan manajemen. Audit operasional dapat digunakan manajemen sebagai alat untuk menilai kinerja karyawan yang bekerja di suatu perusahaan (Kencana: 2011).

Fenomena menarik seperti yang terjadi di PT Krakatau Steel adalah saat Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara sebagai pemegang saham meminta segera dilakukan audit operasional pada PT Krakatau Steel (Persero) karena memburuknya kinerja perusahaan baja tersebut. Penyebabnya adalah dari 22 indikator performa kunci atau *key performance indicators* (KPI), hanya tercapai 6 butir atau 27 persen. KPI tidak tercapai akibat dari kinerja bidang pemasaran dan produksi yang tidak sesuai, oleh karena itu direktur pemasaran dan direktur produksi diberhentikan (Sugiharto, 2006).

Berdasarkan hasil pengamatan pendahuluan yang dilakukan pada kantor Telkom Witel Jabar Selatan, diperoleh informasi bahwa masih terdapat ketidaksesuaian kinerja bidang atau unit yang ada di Telkom Witel Jabar Selatan dalam proses penanganan operasi pada saat penanganan gangguan dengan *Standard Operasional Prosedure* (SOP) maupun *Standard Maintenance Prosedure* (SMP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga proses penanganan gangguan membutuhkan waktu yang cukup lama, hal ini terkesan kurangnya tanggung jawab dari karyawan Telkom Witel Jabar Selatan. Berikut ini data karyawan pada unit kerja

Telkom Witel Jabar Selatan.

Tabel 1.1
Data Karyawan dan STO Pada Telkom Witel Jabar Selatan

Area Kerja	Unit Kerja								Jumlah	STO
	Consumer Service	Access Area	Network Area	Wireless Broadband	War Room	Business Service	Secretariate			
Sukabumi	17	22	11	9	4	8	4	75	4	
Cianjur	11	11	4	4	0	2	4	36	5	
Cibadak	9	9	2	1	0	1	3	25	7	
Sindanglaya	5	5	1	1	0	0	2	14	3	
Jumlah	42	47	18	15	4	11	13	150	19	

Sumber: Telkom Witel Jabar Selatan, 2014

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat komposisi penempatan karyawan yang kurang sesuai sehingga berakibat pada inefisiensi dan inefektifitas kinerja karyawan. Hal tersebut terlihat pada kendali sebaran 4 Sentral Telpon Otomatis (STO) pada area Sukabumi dengan jumlah karyawan sebanyak 75 orang yang artinya setiap STO di Sukabumi ditangani oleh sekitar 18 sampai 19 karyawan, sedangkan pada area Cibadak terdapat 7 lokasi sebaran STO yang jaraknya cukup jauh hanya tersedia 25 karyawan yang berarti setiap STO di Cibadak hanya ditangani oleh 3 sampai 4 karyawan, sehingga untuk lokasi yang jauh dari kantor wilayah tersebut akan semakin kurang tingkat mutu layanannya. Hal ini terbukti dengan cukup banyaknya komplain yang diajukan oleh pelanggan karena ketidakpuasan mereka atas kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Telkom Witel Jabar Selatan dalam penyelesaian gangguan. Hal tersebut dari sisi kualitas diduga akibat terhadap rendahnya kinerja karyawan.

Terkait masalah di atas, penerapan audit operasional telah dilakukan oleh Telkom Witel Jabar Selatan guna meningkatkan kinerja karyawannya. Namun hasilnya masih belum begitu efektif karena kurangnya pemahaman dan kesadaran

karyawan terhadap SOP dan SMP yang ada di perusahaan sehingga masih ada karyawan yang belum melaksanakan SOP dan SMP secara konsisten. Selain itu, karena lemahnya pengawasan yang disebabkan oleh rentang kendali operasional di 19 lokasi STO yang jaraknya cukup jauh dan juga karena sebaran karyawan yang tidak seimbang sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 1.1.

Berdasarkan fenomena dan identifikasi masalah di atas maka dalam penelitian ini akan dikaji secara mendalam bagaimana audit operasional yang dilakukan di Telkom Witel Jabar Selatan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang kemudian ingin penulis perdalam dan teliti. Dengan permasalahan tersebut, penulis menganggap bahwa pentingnya audit operasional sebagai variabel independen terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Pada penelitian ini, penulis meneliti variabel-variabel tersebut pada salah satu kantor BUMN di kota Sukabumi, yaitu Kantor Telkom Witel Jabar Selatan.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rd Roro (2011) dan Nina (2009), memiliki kesamaan baik dari variabel independen dan dependen. Namun dalam penelitian ini, perbedaannya terletak pada tempat atau lokasi yang ditelitinya.

Berdasarkan uraian dan fenomena di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk penelitian yang berjudul: “PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis akan mengidentifikasi masalah sekaligus membatasi permasalahan yang akan

dibahas sebagai berikut: Berapa besar pengaruh audit operasional terhadap kinerja karyawan Telkom Witel Jabar Selatan?

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan tidak menjadi terlalu luas pembahasannya. Pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan yang diamati tidak membedakan jenis kelamin dan strata pendidikan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui seberapa besar pengaruh audit operasional terhadap kinerja karyawan Telkom Witel Jabar Selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, untuk meningkatkan wawasan juga pengetahuan dalam bidang ilmu audit operasional dalam meningkatkan kinerja karyawan serta menambah pengalaman dalam pembuatan skripsi dan juga untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
2. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses audit operasional.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi mereka yang dikemudian hari ingin meneliti lebih lanjut dan mendalami pengaruh audit operasional terhadap kinerja karyawan.