

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam operasi perusahaan akan melibatkan berbagai kegiatan untuk mendukung operasi tersebut. Salah satu bagian kegiatan operasi yang penting dan utama dari sebuah perusahaan yaitu bagian penjualan. Dengan melakukan kegiatan penjualan maka perusahaan akan mendapatkan pendapatan yang kemudian diakumulasikan ke dalam laba yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasi perusahaan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Perusahaan akan terus berusaha dalam peningkatan penjualannya yang disertai dengan peningkatan laba. Penjualan yang dilakukan secara efisien dan efektif akan sangat bermanfaat dan mendukung dalam pencapaian tujuan perusahaan. Oleh sebab itu dibutuhkan alat pengelola dan pengendalian yang tepat dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan.

Dalam perusahaan besar, seringkali direktur perusahaan tidak mampu mengendalikan langsung seluruh kegiatan perusahaan. Oleh sebab itu direktur perusahaan akan membuat rangkaian prosedur yang dapat mengatur dan mengatasi masalah dalam aktivitas operasi perusahaan, termasuk mengenai pengendalian penjualan dengan berbagai cara, salah satunya adalah implementasi audit operasional. Audit operasional pada dasarnya berbeda dengan audit keuangan. Audit keuangan hanya bertujuan untuk memberikan pendapat atas laporan keuangan yang disajikan oleh perusahaan. Sedangkan audit operasional

terutama bertujuan untuk memeriksa kehematan, efisiensi, dan efektivitas kegiatan dan juga menilai apakah cara-cara pengelolaan yang diterapkan dalam kegiatan tersebut sudah berjalan dengan baik (Widjayanto, 1985:11). Dilihat dari definisinya, hal ini mengakibatkan ruang lingkup penugasan audit operasional lebih luas dari audit keuangan. Audit pada aktivitas penjualan sangat perlu untuk dilakukan agar aktivitas penjualan dapat selalu terkontrol dan jika terjadi kesalahan maupun kecurangan yang mungkin terjadi langsung dapat diatasi dengan tindakan perbaikan dan solusi yang tepat. Jika terjadi kecurangan maupun penyelewengan dan tindakan perbaikan tidak diberikan tepat waktu, maka hal ini dapat mempengaruhi kegiatan operasional perusahaan secara signifikan.

Audit operasional dilakukan oleh auditor operasional yang merupakan salah satu bagian dari program audit internal. Dengan adanya auditor operasional akan memicu aktivitas penjualan dilakukan dengan lebih berhati-hati. Hal ini akan berdampak positif pada perusahaan.

Penelitian ini dilakukan untuk membahas mengenai peranan audit operasional dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) khususnya pada divisi produk penjualan speedy. Telkom merupakan sebuah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap dan terbesar di Indonesia. Telkom juga merupakan salah satu BUMN yang sebagian besar sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Penelitian ini mengkhususkan pada divisi produk speedy dilatarbelakangi oleh kebutuhan internet yang semakin meluas dan banyaknya konsumen yang memilih menggunakan speedy sebagai

layanan internet. Pemasaran dan penjualan yang berhasil akan sangat menunjang tercapainya tujuan perusahaan, tidak hanya dalam hal memperoleh laba, namun juga dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kebutuhan layanan internet.

Dengan diadakan audit operasional pada bagian penjualan maka diharapkan tercapainya efisiensi dan efektivitas pada penjualan yang akan berdampak positif pada laba yang akan diterima perusahaan dan mengingat bahwa laba menjadi faktor tujuan utama kegiatan operasi perusahaan. Namun pada perusahaan Telkom yang merupakan BUMN, tidak mempunyai tujuan utama mencari keuntungan namun dibenarkan memupuk keuntungan. Keuntungan yang diperolehnya pun digunakan untuk menjamin kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut: “Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas Penjualan (Studi Kasus pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk).”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian di atas, dapat diidentifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah pelaksanaan audit operasional pada Telkom dalam penjualan speedy telah memadai?
2. Apakah penjualan speedy pada Telkom telah memadai?
3. Apakah pelaksanaan audit operasional pada Telkom dalam penjualan speedy telah memadai?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kememadaian pelaksanaan audit operasional pada Telkom dalam penjualan speedy.
2. Untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas penjualan speedy pada Telkom.
3. Untuk mengetahui kememadaian pelaksanaan audit operasional pada Telkom dalam penjualan speedy.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. **Bagi peneliti**, penelitian ini berguna bagi penulis dalam meningkatkan pengetahuan akan pentingnya audit operasional sebagai alat bantu manajemen dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan dalam perusahaan perbankan. Selain itu, penelitian ini juga berguna bagi peneliti sebagai syarat untuk menunaikan studi jurusan akuntansi S1 di fakultas ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
2. **Bagi perusahaan**, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pihak perusahaan dalam memahami tingkat kememadaian peranan audit operasional sebagai alat bantu manajemen dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan.
3. **Bagi pihak lain**, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan pihak lain dalam memahami peranan audit operasional

sebagai alat bantu manajemen dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan; ataupun dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian lebih lanjut.

1.5 Rerangka Pemikiran

Semakin berkembangnya sebuah perusahaan maka semakin banyak masalah yang dihadapi. Tetapi mau tidak mau pimpinan perusahaan harus menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi dengan tindakan koreksi yang tepat.

Pimpinan perusahaan dapat menggunakan berbagai cara untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi tersebut. Namun pada intinya dapat dipahami bahwa pimpinan perlu informasi yang dapat diandalkan dan relevan yang terkait dengan masalah tersebut sehingga masalah dapat segera dipecahkan. Terkait dengan masalah efisiensi dan efektivitas di berbagai bidang termasuk penjualan, maka manajemen dapat menggunakan informasi atas pelaksanaan audit operasional yang dilaksanakan oleh perusahaan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Sawyer, *et.al* yang diterjemahkan oleh Desi Adhariani (2005:27), pengertian audit operasional adalah merupakan telaah komprehensif atas fungsi yang bervariasi dalam perusahaan untuk menilai efisiensi dan ekonomi operasi dan efektivitas fungsi-fungsi tersebut dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan pengertian audit operasional menurut Sawyer tersebut, dapat disimpulkan bahwa auditor operasional akan menguji efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi suatu perusahaan. Anthony dan Govindarajan yang diterjemahkan oleh Kurniawan Tjakrawala (2005:174) menjelaskan pengertian efisiensi dan

efektivitas. Efisiensi adalah rasio output terhadap input, atau jumlah output per unit input. Efektivitas ditentukan oleh hubungan antara output yang dihasilkan oleh suatu pusat tanggung jawab dengan tujuannya. Efisiensi dan efektivitas berkaitan satu sama lain. Setiap pusat tanggung jawab harus efektif dan efisien, hal ini berarti bahwa organisasi harus mencapai tujuannya dengan cara yang optimal.

Dengan dilakukannya suatu audit operasional, akan teridentifikasi adanya kelemahan operasional sehingga dapat langsung dilakukan tindak lanjut penanganannya. Oleh karena itu, dibutuhkan audit operasional untuk menunjang efisiensi dan efektivitas kegiatan perusahaan yang bersangkutan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dan kelangsungan hidup perusahaan dapat dipertahankan dalam jangka waktu yang lama.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

“Audit operasional berperan dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan (studi kasus pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.)”

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, digunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Ada beberapa teknik pengumpulan data, namun pada penelitian ini hanya digunakan beberapa teknik pengumpulan data yang relevan dengan data yang ingin diperoleh dan diperlukan dalam penelitian ini.

Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Studi Lapangan (*Field Study*)

Studi Lapangan merupakan sebuah teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke objek yang diteliti dengan maksud untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, dengan cara:

- a. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang diajukan kepada pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- b. Wawancara langsung dengan pihak yang mempunyai hubungan langsung dengan objek yang diteliti;
- c. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung pada objek yang diteliti.

2) Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan teknik penelitian yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas untuk memperoleh data sekunder, sehingga diperoleh kenyataan yang diperoleh dalam penelitian lapangan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang beralamat di Jl. Japati No. 1 Bandung. Waktu pelaksanaan penelitian ini adalah bulan Oktober 2012- Desember 2012.