

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha yang cukup pesat dengan diiringi persaingan usaha yang ketat terjadi dalam beberapa tahun terakhir. Hampir di segala bidang usaha terdapat persaingan usaha yang ketat. Tidak sedikit perusahaan yang terhenti laju operasionalnya karena tidak mampu mempertahankan eksistensi perusahaannya. Sebagian besar kegagalan tersebut biasanya disebabkan karena perusahaan tidak konsisten dalam menjalankan operasi perusahaannya, ditambah lagi dengan kurangnya tenaga profesional di dalam perusahaan dan perusahaan tidak dapat mengikuti perkembangan ekonomi yang terjadi saat ini, hal ini menuntut adanya efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

Adapun keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan keuntungan yang maksimal tidak terlepas dari adanya pengelolaan yang efektif atas semua kegiatan yang ada dalam perusahaan, oleh sebab itu perusahaan harus berusaha untuk menghindari terjadinya pemborosan dalam hal-hal yang dapat membawa kerugian bagi perusahaan.

Untuk memperoleh pendapatan dan laba, suatu perusahaan sangat bergantung kepada suatu aktivitas, salah satunya adalah aktivitas penjualan. Perusahaan harus dapat mendukung terciptanya kondisi aktivitas penjualan semaksimal mungkin, pada tingkat yang realistis namun tetap memperhatikan kepentingan pelanggan. Dengan kata lain, penjualan harus dilakukan seefektif mungkin, agar laba yang diinginkan bisa mencapai titik yang optimal.

Audit operasional merupakan salah satu sarana yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan dari suatu perusahaan. melalui audit operasional ini, pihak manajemen perusahaan dapat mengetahui hingga sejauh

mana pelaksanaan operasi aktivitas perusahaan telah tercapai, masalah-masalah yang ada dalam perusahaan, juga cara-cara mengatasi masalah tersebut.

Dengan dilakukannya analisis aktivitas operasional dari suatu perusahaan, maka dapat diketahui efektivitas perusahaan tersebut. Dengan demikian maka pemeriksa dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk memperbaiki hal-hal yang dianggap perlu dan untuk membangun para pengelola perusahaan dalam proses pengambilan keputusan agar tujuan perusahaan dapat tercapai semaksimal mungkin.

Kegiatan audit operasional tidak terlepas dari pengendalian intern. Pengendalian intern yang memadai dalam suatu perusahaan akan membantu manajemen dalam menjaga hak milik perusahaan, disamping itu dapat juga mencegah dan menemukan kesalahan-kesalahan serta penggelapan yang dapat merugikan perusahaan yang dikelolanya.

Secara umum tujuan dari pelaksanaan audit operasional adalah membantu semua peringkat kegiatan operasional dalam meningkatkan perencanaan dan pengendalian aktivitas operasional perusahaan dengan cara mengidentifikasi aspek-aspek system dan prosedur serta rekomendasi kepada manajemen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan perusahaan. Dengan demikian pelaksanaan audit operasional bertujuan untuk memberikan suatu kepastian bahwa proses pelaksanaan atas perencanaan dan pengendalian telah dilakukan secara tepat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Kondisi tersebut dapat membuktikan bahwa pemeriksaan operasional perusahaan berhubungan dengan peningkatan kinerja perusahaan dimasa yang akan datang dan memusatkan pada system perencanaan dan pengendalian aktivitas atau operasional perusahaan. Audit operasional dapat menentukan bahwa system perencanaan dan pengendalian manajemen telah dilaksanakan sehingga efisiensi, efektivitas dan kehematan organisasi dapat dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Fungsi penjualan merupakan bagian pemasaran yang menjadi bagian terpenting dari perusahaan, karena merupakan ujung tombak perusahaan yang memiliki fungsi penjualan secara khusus, dalam kegiatan menjual atau memasarkan

produknya perlu diadakannya evaluasi atau pemeriksaan atas fungsi penjualan untuk mencegah dan mendeteksi sebelum permasalahan tersebut terjadi sehingga tercipta suatu program pemasaran yang baik yaitu yang efektif dan efisien sesuai dengan rencana dan anggaran yang dibuat, dan system anggaran yang baik pula. Audit pemasaran merupakan bagian pengendalian intern yang mengaudit operasional perusahaan. Dalam pelaksanaan auditnya adalah menemukan masalah dan meyakinkan ketaatan terhadap peraturan atau standar-standar yang berlaku di perusahaan sehingga diharapkan perusahaan dapat mengontrol system yang dimaksud secara maksimal dalam pemasarannya. Fungsi utamanya adalah untuk menguji dan menilai tujuan dan kebijakan pemasaran yang akan mengarahkan perusahaan, sehingga merupakan alat bagi manajer pemasaran untuk dapat mendeteksi dan mengungkapkan permasalahan yang akan dihadapi.

Rencana dalam jangka pendek dapat langsung dilaksanakan karena jarang sekali terjadi masalah sebab sudah disesuaikan dengan keadaan. Sedangkan yang perlu diperhatikan khusus adalah rencana jangka panjang perusahaan. Keadaan yang tidak pasti tersebut rawan sekali akan kesalahan, penyimpangan serta hambatan dalam menjalankan rencana tersebut. Agar hal itu tidak terjadi maka diperlukan suatu pengawasan. Pengawasan yang dilakukan dengan harapan untuk mengontrol dan melihat prosedur dalam perusahaan apakah sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana. Sedangkan pemeriksaan kinerja dilakukan untuk perbaikan pengelolaan aktivitas atau kegiatan perusahaan. Dari hasil pemeriksaan operasional dan pemeriksaan kinerja dapat diperoleh informasi untuk manajemen mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi untuk mencapai tingkat operasi yang lebih efektif dan efisien. Pemeriksaan operasional dapat dilakukan dalam berbagai fungsi (bagian) dalam perusahaan. Tidak terkecuali pada fungsi penjualan.

Fungsi (bagian) penjualan harus terus *survive* agar tetap menjaga perusahaan untuk terus bersaing di pasaran. Karena sebegitu pentingnya fungsi penjualan perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam kegiatannya.

Penjualan PT. "X" dilakukan secara tunai dan kredit. Dalam perusahaan sering terjadi beberapa permasalahan yang dihadapi selama ini sehingga dapat

merugikan perusahaan misalnya belum adanya pengecekan secara menyeluruh setiap bulannya terhadap status kredit pembeli, masih adanya penagihan yang tidak teratur dan keterlambatan pembayaran oleh pelanggan. Serta masih banyaknya oknum nakal yang memanfaatkan system pembayaran *Cash on Delivery* sehingga terdapat banyaknya *return* barang yang disebabkan oleh penerima menolak membayar kiriman COD tersebut karena merasa tidak melakukan pemesanan barang apapun.

SOP merupakan suatu rangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan atau proses teknis yang berulang dalam suatu organisasi. SOP merupakan dokumen penting yang membuat perusahaan dapat berjalan lebih efisien. Bahkan dengan SOP yang tepat, perusahaan dapat menghemat uang atau pengeluaran yang tidak penting untuk diaplikasikan pada kegiatan yang lebih tepat sasaran. Tujuan utama dari penerapan SOP membuat cara kerja standar, memberikan klarifikasi tentang prosedur, mengurangi kemungkinan kesalahan dan kerugian akibat miskomunikasi. Pemaparan yang telah dikemukakan, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya (Richard Stup, 2011:101). Kesalahan prosedur dapat mengakibatkan hasil yang kurang baik bahkan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mencoba untuk mengangkat judul **“AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN JASA DI PT. “X”**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah fungsi penjualan pada PT. “X” telah efektif dan sesuai prosedur?
2. Apakah fungsi penjualan pada PT. “X” telah berjalan dengan efisien?

3. Apakah fungsi penjualan pada PT. “X” sudah sesuai dengan SOP yang berlaku?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui efektivitas terhadap fungsi penjualan pada PT. “X”?
2. Mengetahui efisiensi terhadap fungsi penjualan pada PT. “X”?
3. Mengetahui SOP pada fungsi penjualan yang berlaku pada PT. “X”

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak terkait secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai peranan audit operasional dalam meningkatkan efektifitas pada suatu perusahaan jasa ekspedisi. Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

Audit operasional berperan penting dalam meningkatkan efektifitas perusahaan jasa sehingga bisa mengevaluasi bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kinerjanya. Dari penelitian ini penulis berharap agar dapat bermanfaat untuk berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi Penulis

Penelitian dituangkan agar untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman bagi penulis mengenai audit operasional terhadap efektifitas pada perusahaan jasa ekspedisi. Dan penelitian ini berguna untuk menyusun skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan agar bisa meraih gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan agar bisa dijadikan referensi hingga dapat membantu perusahaan untuk membuat kebijakan atau peraturan dalam upaya mengambil keputusan.

3. Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan wawasan khususnya dan juga sebagai referensi untuk memperluas ilmu pengetahuan mengenai topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

