

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman pada masa globalisasi ini banyak terjadi perubahan yang sangat cepat. Mengharuskan setiap perusahaan memiliki strategi yang kuat guna menjaga kelangsungan hidupnya. Dengan kondisi ini menyebabkan banyaknya pesaing yang akan menjadi tantangan suatu perusahaan. Perusahaan perlu menjaga efektivitasnya dan terus mengembangkan usahanya agar dapat bersaing.

Perusahaan didirikan untuk menghasilkan laba yang optimal, dan mempertahankan kelangsungan usahanya dimasa yang akan datang. Perusahaan dikelompokkan menjadi 3 (tiga) jenis yaitu perusahaan manufaktur, perusahaan dagang, dan perusahaan jasa. Setiap jenis perusahaan tersebut pasti menghasilkan barang/jasa yang akan dijual guna mendapatkan laba. Tidak hanya perusahaan manufaktur yang harus menjalankan produksinya secara efisien dan efektif demikian pula dengan perusahaan jasa.

Setiap perusahaan memiliki kegiatan operasionalnya masing-masing tergantung jenis usahanya, seperti perusahaan manufaktur dibidang tekstil maka kegiatan utamanya yaitu memproduksi bahan mentah benang menjadi kain. Jika perusahaan dagang, maka kegiatan utamanya yaitu menjual barang atau produk fisik. Lain halnya dengan perusahaan jasa, kegiatan operasional utamanya yaitu menjual jasa atau pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memuaskannya agar pelanggan tidak beralih ke pesaing lainnya.

Pada saat ini, banyak perusahaan jasa yang dibuka guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya yaitu perusahaan pengiriman barang. Perusahaan pengiriman barang kini prospeknya sangat menjanjikan karena perusahaan tersebut banyak dibutuhkan oleh berbagai kalangan masyarakat dari kalangan menengah ke atas. Perannya sangat penting karena dapat menunjang kelancaran usaha lainnya. Seperti perusahaan yang akan mengirim barang hasil produksinya ke kota lain dan tidak memiliki armada pengiriman barang sendiri. Tetapi dengan banyaknya pesaing yang

menawarkan berbagai pelayanan terbaiknya, maka setiap perusahaan dituntut harus memiliki tujuan yang jelas untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Dalam menghadapi para pesaing yang semakin banyak, perusahaan pengiriman barang perlu menjalankan operasionalnya secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan perusahaan.

Untuk menilai efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan sesuai dengan kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan, dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang masih terjadi yang dapat menghambat tujuan operasi perusahaan. Dan menilai efektivitas perusahaan dalam menjalankan operasionalnya, serta menilai efisiensi dengan peningkatan nilai tambah yaitu meminimalkan aktivitas yang mengalami pengulangan dan pemborosan.

Efektivitas perusahaan dapat dilihat dari tugas karyawan apakah telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan sesuai struktur organisasi. Dengan adanya penilaian atas efektivitas dari karyawan, maka keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan yaitu timbal balik dari karyawan dapat menunjang efisiensi dan efektivitas perusahaan. Peningkatan nilai tambah dapat dilihat dari proses operasi perusahaan, yaitu operasional perusahaan apakah telah dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan perusahaan atau masih ada beberapa aktivitas yang seharusnya diminimalkan untuk menunjang keefektifan operasional perusahaan.

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dapat dilihat dari kriteria yang dimiliki perusahaan tersebut. Efisiensi merupakan suatu konsep yang digunakan untuk membandingkan penggunaan input dengan realisasi, semakin besar input yang dapat dihemat, maka semakin tinggi tingkat efisiensi. Jadi konsep efisiensi ini orientasinya tertuju pada masukan input, sedangkan efektifitas adalah konsep yang menyatakan seberapa besar target (kualitas, kuantitas, waktu dsb) yang tercapai, semakin tinggi tingkat efektifitasnya. Jadi konsep efektifitas tertuju pada berapa output yang dihasilkan (Hidayat 1987,4)

Berdasarkan pendapat diatas, efisiensi dan efektivitas yang sebenarnya menunjukkan tindakan yang ekonomis, semua ini akan dapat dicapai apabila tenaga kerja mempunyai sikap dan mental yang positif. Untuk menilai efisien dan efektif standar perusahaan perlu dilakukan audit manajemen.

Menurut IBK Bayangkara (2015,2) audit manajemen adalah evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Dalam konteks audit manajemen, manajemen meliputi seluruh operasi internal perusahaan yang harus dipertanggungjawabkan kepada berbagai pihak yang memiliki wewenang yang lebih tinggi.

Menurut IBK Bayangkara (2015,24) ruang lingkup audit manajemen, terdiri dari audit fungsi pengadaan, audit sumber daya manusia, audit pemasaran, audit produksi dan operasi, audit sistem kepastian kualitas, audit manajemen keuangan, audit perpajakan, audit manajemen lingkungan.

Untuk menilai efisiensi dan efektifitas operasional perusahaan, maka dapat dilakukan audit manajemen pada ruang lingkup produksi dan operasi. Perusahaan yang dipilih oleh peneliti, yaitu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pengiriman barang. Seperti yang telah dijelaskan, bahwa setiap perusahaan memiliki produksinya masing-masing tergantung pada jenis usahanya. Perusahaan jasa dinilai aktivitas operasionalnya melalui penjualan jasa.

Menurut IBK Bayangkara (2015,227) audit produksi dan operasi melakukan penilaian secara komprehensif terhadap keseluruhan fungsi produksi dan operasi untuk menentukan apakah fungsi ini telah berjalan dengan memuaskan (ekonomis, efektif, dan efisien). Audit ini dilakukan tidak hanya terbatas pada unit produksi tetapi juga berlaku untuk keseluruhan proses produksi dan operasi.

PT. Karunia Indahh Delapan Express merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi angkutan barang via kereta api seluruh jawa dan bali. Perusahaan ini telah memiliki beberapa cabang dan perwakilan agen di daerah jawa dan bali yang berpusat di Surabaya, Jawa Timur. Manajemen perusahaan telah mengalami beberapa perubahan, karena perusahaan berkomitmen untuk beroperasi secara efisien pada seluruh operasional perusahaan. Untuk komitmen tersebut perusahaan perlu meningkatkan produktivitasnya agar dapat menciptakan efisiensi dan efektifitas proses operasi perusahaan.

Pada perusahaan ini, telah memiliki SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang dijadikan sebagai pedoman proses operasi perusahaan. seluruh pihak manajemen serta karyawan perlu melakukan tugas-tugasnya sesuai dengan tugas dari setiap aktivitasnya. Tujuan perusahaan akan dapat dicapai jika seluruh fungsi operasional perusahaan saling berinteraksi

dengan baik. Terutama pada sumber daya manusianya, apakah telah produktif dalam menjalankan tugasnya atau tidak.

Beberapa kasus yang terjadi pada perusahaan ini adalah perusahaan menjalankan proses bisnisnya yaitu pengiriman barang. Pada proses tersebut tidak semua prosedurnya dijalankan dengan baik, seperti adanya pelanggan yang komplain atas pengiriman barang, komplain disebabkan karena barang hilang atau rusak selama perjalanan pengiriman. Prosedur komplain pelanggan tidak berjalan dengan baik, jangka waktu penyelesaiannya lama sehingga pelanggan menuntun ganti rugi atas komplainnya. Maka dari itu penerapan audit manajemen diperlukan untuk menilai efektivitas beberapa prosedur yang telah dimiliki perusahaan dan efisiensi perusahaan.

Dengan penerapan audit manajemen ini, dapat membantu perusahaan terutama pihak manajemen untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian aktivitas yang tidak bernilai tambah agar diminimalkan atau bahkan dihapuskan. Mengetahui efektivitas perusahaan selama menjalankan operasi perusahaan agar dapat lebih baik jika ada temuan yang perlu diperbaiki. Sehingga sangat penting dilakukan audit manajemen.

Fokus dalam penelitian ini yaitu pada ruang lingkup produksi dan operasi perusahaan, yang bertujuan memberikan gambaran kemampuan fungsi operasi perusahaan dalam menerapkan kebijakan serta strategi yang telah ditetapkan, memberikan usaha perbaikan, dan dapat mengetahui kekuatan serta kelemahan strategi operasi yang selama ini telah dijalankan.

Dari uraian di atas, audit yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu “Penerapan Audit Manajemen Untuk Menilai Efisiensi dan Efektivitas Operasional pada PT. Karunia Indah Delapan Express”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana efisiensi dan efektivitas operasional pada PT. Karunia Indah Delapan Express, dinilai dengan penerapan audit manajemen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menilai tingkat efisiensi dan efektivitas operasional pada PT. Karunia Indah Delapan Express, dengan penerapan audit manajemen.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

1. Melatih kemampuan penulis dalam
2. menilai suatu masalah pada perusahaan secara nyata.
3. Sebagai penerapan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku kuliah.
4. Sebagai syarat kelulusan, guna memenuhi persyaratan kelulusan akademis untuk mencapai jenjang pendidikan S1 di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

1.4.2 Bagi Perusahaan

1. Penemuan audit diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak manajemen mengenai tingkat efisiensi dan efektivitas operasional pada PT. Karunia Indah Delapan Express, dinilai dengan penerapan audit manajemen.
2. Diharapkan dapat dijadikan dasar dalam pemecahan masalah yang sedang dihadapi perusahaan.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan prosedur yang telah ada.

1.4.3 Bagi Almamater

1. Sebagai bahan kajian untuk dijadikan masukan pada penelitian selanjutnya.
2. Menambah koleksi bahan bacaan di perpustakaan.