

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Audit

a. Pengertian Audit

Menurut Sukrisno Agoes (2012, 4) audit adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut.

Menurut Ulum (2009, 3), audit adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.

Menurut Mulyadi (2011, 9), auditing merupakan suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.

Menurut Messier, Clover dan Prawitt (2014, 12), auditing adalah proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai asersi-asersi tentang kegiatan dan peristiwa ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dengan kriteria yang ditetapkan dan mengkomunikasikan hasil-hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Dari pengertian auditing menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa auditing adalah proses pemeriksaan yang terstruktur dengan mengumpulkan bukti-bukti untuk dievaluasi secara objektif, dengan tujuan untuk memperoleh suatu temuan atas kriteria yang ditetapkan sebagai alat pengukur kesesuaian bukti-bukti, dan menyampaikan hasil audit kepada pihak yang berkepentingan untuk dilakukan tindak lanjut atas temuan yang perlu diperbaiki.

Menurut Abdul Halim (2008:1), 7 (tujuh) elemen yang harus diperhatikan dalam melaksanakan audit, yaitu :

1. Proses yang sistematis

Auditing merupakan rangkaian proses dan prosedur yang bersifat logis, terstruktur dan terorganisir.

2. Menghimpun dan mengevaluasi bukti secara obyektif

Hal ini berarti bahwa proses sistematis yang dilakukan tersebut merupakan proses untuk menghimpun bukti-bukti yang mendasari asersi-aseri yang dibuat oleh individu maupun entitas. Auditor kemudian mengevaluasi bukti-bukti yang diperoleh tersebut. Baik saat penghimpunan maupun pengevaluasian bukti, auditor harus obyektif. Obyektif berarti mengungkapkan fakta apa adanya yang senyatanya, tidak bias atau tidak memihak dan tidak berprasangka buruk terhadap individu atau entitas yang membuat representasi tersebut.

3. Asersi-aseri tentang berbagai tindakan dan kejadian ekonomi

Asersi merupakan suatu pernyataan, atau suatu rangkaian pernyataan secara keseluruhan, oleh pihak yang bertanggung jawab atas pernyataan tersebut. Untuk audit laporan keuangan historis, asersi merupakan pernyataan manajemen melalui laporan keuangan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum. Asersi-aseri meliputi informasi yang terkandung dalam laporan keuangan, laporan operasi internal, dan laporan biaya maupun pendapatan berbagai pusat pertanggungjawaban pada suatu perusahaan. Jadi, asersi atau pernyataan tentang tindakan dan kejadian ekonomi merupakan hasil proses akuntansi. Proses akuntansi merupakan proses pengidentifikasian, pengukuran, dan penyampaian informasi ekonomi yang dinyatakan dalam satuan uang.

4. Menentukan tingkat kesesuaian (degree of correspondence)

Hal ini berarti penghimpunan dan pengevaluasian bukti-bukti dimaksudkan untuk menentukan dekat tidaknya atau sesuai tidaknya asersi-aseri tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan. Tingkat kesesuaian tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk kuantitatif maupun kualitatif. Bentuk kuantitatif contohnya prosentase pencapaian penjualan bila dibandingkan dengan penjualan yang dianggarkan. Bentuk kualitatif contohnya kewajaran laporan keuangan.

5. Kriteria yang ditentukan

Kriteria yang ditentukan merupakan standar-standar pengukur untuk mempertimbangan (judgment) asersi-aseri atau representasi-representasi. Kriteria tersebut dapat berupa prinsip akuntansi yang berlaku umum atau Standar Akuntansi Keuangan, aturan-aturan spesifik yang ditentukan oleh badan legislatif atau pihak lainnya, anggaran atau ukuran lain kinerja manajemen.

6. Menyampaikan hasil-hasilnya

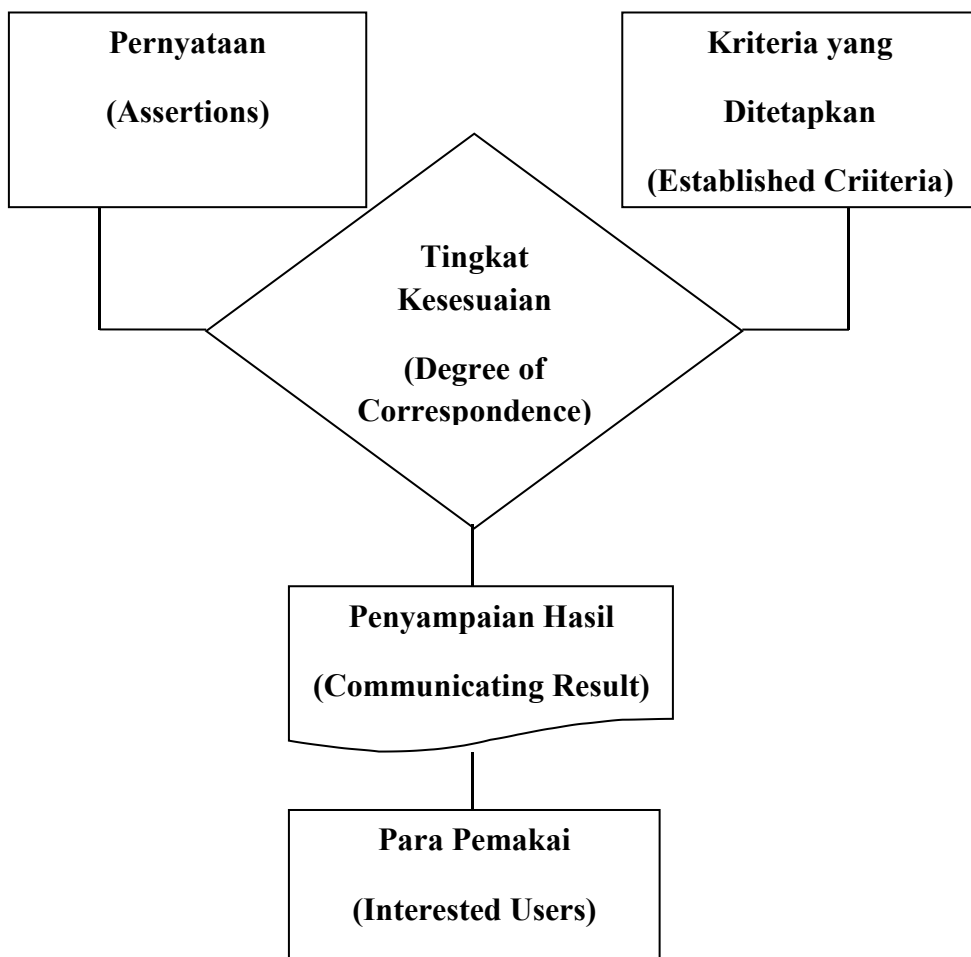
Hal ini berarti hasil-hasil audit dikomunikasikan melalui laporan tertulis yang mengindikasikan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi dan kriteria yang telah ditentukan. Komunikasi hasil audit tersebut dapat memperkuat ataupun memperlemah kredibilitas representasi atau pernyataan yang dibuat.

7. Para pemakai yang berkepentingan

Para pemakai yang berkepentingan merupakan para pengambil keputusan yang menggunakan dan mengandalkan temuan-temuan yang diinformasikan melalui laporan audit, dan laporan lainnya. Para pemakai tersebut meliputi investor maupun calon investor di pasar modal, pemegang saham, kreditor maupun calon kreditor, badan pemerintahan, manajemen, dan publik pada umumnya.

Dari definisi tersebut dapat dibentuk suatu model audit menurut Abdul Halim (2008:4) seperti gambar di bawah ini :

Gambar 2.1 Model Audit



b. Jenis – Jenis Audit

Menurut Munawir (1999) dalam buku Danang Sunyoto (2012), ditinjau dari objek yang diaudit, maka auditing dibedakan menjadi tiga macam, yaitu :

1. Audit Laporan Keuangan (Financial Statement Audit)

Audit ini dilakukan untuk memberikan pendapat apakah laporan keuangan secara keseluruhan yaitu informasi-informasi kuantitatif yang diaudit telah disusun sesuai dengan kriteria yang telah diterapkan. Kriteria yang digunakan dalam audit laporan keuangan adalah prinsip akuntansi yang berlaku umum.

2. Audit Kepatuhan (Compliance Audit)

Audit ini mempunyai tujuan untuk menentukan apakah perusahaan atau klien mengikuti prosedur-prosedur khusus atau peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang.

3. Audit Operasional (Operational Audit / Management Audit)

Audit ini disebut juga audit manajemen, audit kinerja adalah suatu kegiatan meneliti kembali atau mengkaji ulang hasil operasi pada setiap bagian dalam suatu perusahaan dengan tujuan untuk mengevaluasi atau menilai efisiensi dan efektivitasnya. Dengan demikian yang menjadi tolok ukur dalam audit operasional adalah rencana, anggaran, dan standar biaya atau kebijakan-kebijakan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sasaran dari pemeriksaan operasional tidak hanya diterapkan pada bidang akuntansi, tetapi juga kepada seluruh aspek operasi manajemen seperti struktur organisasi, penggunaan komputer, metode produksi, pemasaran dan lain-lain aspek sepanjang auditor dapat menguasainya.

2.1.2 Audit Manajemen

a. Pengertian

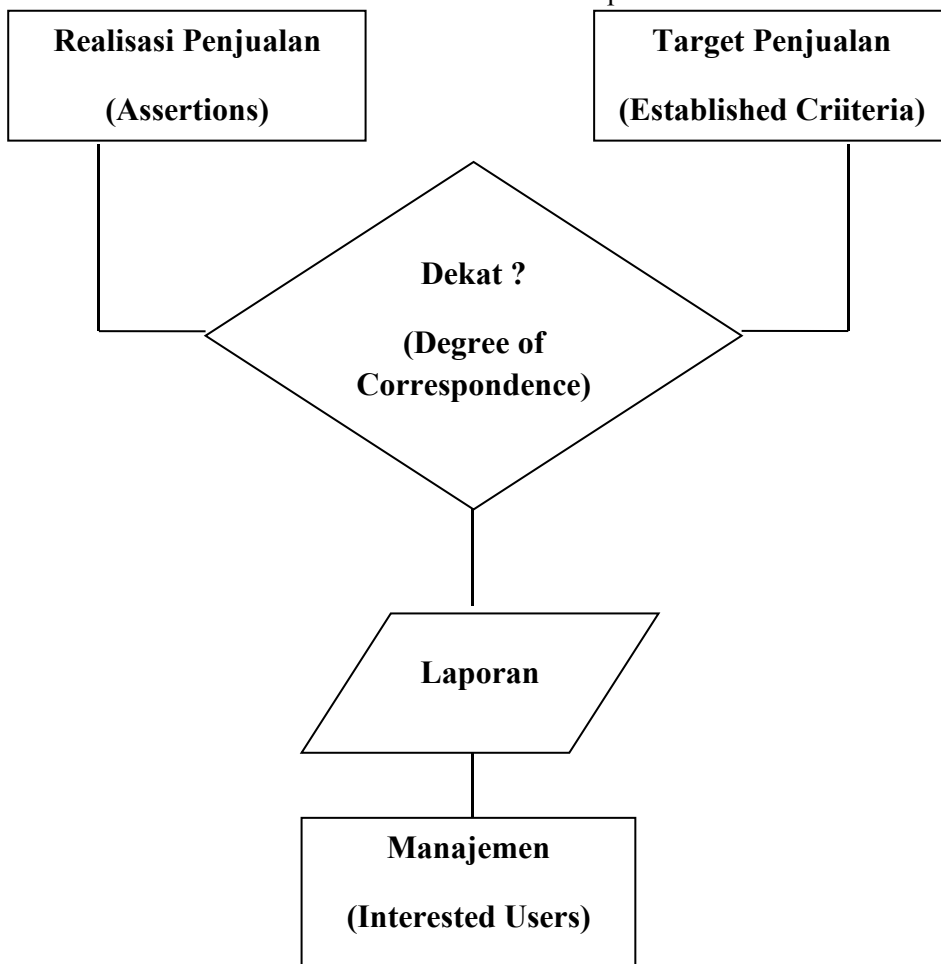
Menurut IBK Bayangkara (2015, 4) Audit operasional identik dengan audit manajemen. Audit operasional sering disebut juga dengan audit manajemen. Audit manajemen digunakan untuk menghindarkan terjadinya penyempitan makna operasional yang identik dengan produksi, karena pada saat ini berkembang paradigma baru tentang manajemen produksi menjadi manajemen operasional. Sementara makna operasional dalam audit operasional memiliki cakupan pengertian yang lebih luas yaitu setiap program/aktivitas dan/atau entitas yang bisa diaudit.

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 Abdul Halim (2008) Ukuran kesesuaian yang digunakan adalah kedekatan (closenes), misalnya kedekatan antara realisasi volume penjualan dengan volume penjualan yang ditargetkan. Auditor diharapkan melakukan observasi obyektif dan analisis komprehensif atas operasi tertentu perusahaan. Tujuan audit operasional adalah menilai prestasi, mengidentifikasi kesempatan atau perbaikan, membuat rekomendasi untuk pengembangan dan perbaikan, dan tindakan lebih lanjut.

Dapat dilihat dengan gambar dibawah ini tentang model audit operasional.

Gambar 2.1.2 Model Audit Operasional



Menurut Siagian (2013, 353) audit manajemen adalah suatu pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilaksanakan untuk menjamin bahwa kegiatan-kegiatan tersebut terselenggara berdasarkan berbagai prinsip seperti efisiensi, efektivitas, produktivitas, koordinasi, fungsionalisasi, dan lain sebagainya.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa audit manajemen merupakan suatu audit untuk mengevaluasi operasi perusahaan apakah telah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang ditentukan manajemen untuk menilai efektifitas, efisiensi, dan ekonomisasi.

b. Perbedaan Audit Manajemen/Operasional dan Audit Keuangan

Menurut IBK Bayangkara (2015, 8) perbedaan audit manajemen dan audit keuangan yaitu audit manajemen dirancang untuk menemukan penyebab dari kelemahan-kelemahan yang terjadi pada pengelolaan program/aktivitas perusahaan, menganalisis akibat yang ditimbulkan oleh kelemahan tersebut dan menentukan tindakan perbaikan (rekomendasi yang berkaitan dengan kelemahan tersebut agar dicapai perbaikan pengelolaan di masa yang akan datang. Sedangkan audit keuangan menekankan auditnya pada data-data transaksi, proses pencatatan, dan laporan kauntansi yang dibuat perusahaan.

Tabel 2.1.2
Perbedaan Audit Manajemen dengan Audit Keuangan

No	Keterangan	Audit Manajemen	Audit Keuangan
1	Tujuan Audit	Perbaikan atas program/aktivitas pengelolaan perusahaan yang masih memerlukan perbaikan	Mendapatkan opini
2	Ruang lingkup audit	Keseluruhan fungsi manajemen dan unit-unit terkait yang ada di dalamnya	Data-data akuntansi perusahaan dan proses penyajian laporan keuangan
3	Dasar yuridis	Opsional	Wajib
4	Pelaksana audit	Auditor internal/eksternal	Auditor eksternal
5	Frekuensi audit	Opsional	Minimal satu kali dalam satu tahun
6	Orientasi hasil	Anticipatory	Bersifat historis

	audit		
7	Bentuk laporan audit	Laporan yang bersifat komprehensif	Laporan bentuk pendek
8	Pengguna laporan	Pihak internal	Pihak eksternal

Sumber : Bayangkara,IBK . 2015. *Audit Manajemen* Prosedur dan Implementasi, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat

c. Tujuan Audit Manajemen

Audit manajemen bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program, dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang diberikan nantinya dapat dicapai perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktivitas pada perusahaan tersebut. Berkaitan dengan tujuan ini, titik berat audit diarahkan terutama pada berbagai objek audit yang diperkirakan dapat diperbaiki di masa yang akan datang, di samping juga mencegah kemungkinan terjadinya berbagai kerugian.

d. Sasaran Audit Manajemen

Sasaran audit manajemen adalah kegiatan, aktivitas, program, dan bidang-bidang dalam perusahaan yang diketahui atau diidentifikasi masih memerlukan perbaikan/peningkatan, baik dari segi ekonomisasi, efisiensi, dan efektifitas.

Tiga elemen pokok pada sasaran audit, yaitu :

1. Kriteria (criteria)

Kriteria merupakan standar (pedoman, norma) bagi setiap individu/kelompok di dalam perusahaan dalam melakukan aktivitasnya.

2. Penyebab (cause)

Penyebab merupakan tindakan (aktivitas) yang dilakukan oleh setiap individu/kelompok di dalam perusahaan. Penyebab dapat bersifat positif, program/aktivitas berjalan dengan tingkat efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi, atau sebaliknya bersifat negatif, program/aktivitas berjalan dengan tingkat efisiensi dan efektivitas yang lebih rendah dari standar yang telah ditetapkan.

3. Akibat (effect)

Akibat merupakan perbandingan antara penyebab dengan kriteria yang berhubungan dengan penyebab tersebut. Akibat negatif menunjukkan program/aktivitas berjalan dengan tingkat pencapaian yang lebih rendah dari kriteria yang ditetapkan.

e. Ruang Lingkup Audit Manajemen

1. Fungsi Manajerial

Audit yang dilakukan pada fungsi ini yaitu mencakup :

a. Perencanaan (planning)

Merupakan tahap yang krusial mengenai komitmen manajemen untuk membawa perusahaan ke arah yang lebih baik, tingkat produktivitas yang maksimal dari pengelolaan sumber daya yang dimiliki perusahaan, dan rencana-rencana peningkatan berkelanjutan yang dirancangkan manajemen untuk mencapai kinerja terbaik perusahaan.

b. Pengorganisasian (organizing)

Menyangkit bagaimana peraturan sumber daya termasuk penempatan personel pada pekerjaan yang tepat sesuai dengan kompetensinya. Selain itu berkaitan dengan pengalokasian sumber daya yang proporsional untuk mendukung penerapan strategi penapaian tujuan perusahaan.

c. Pengarahan (actuating)

Berkaitan dengan implementasi rencana, didukung oleh perangkat organisasi dan sumber daya yang memadai mengenai operasional apakah telah sesuai dengan prosedur perusahaan.

d. Pengendalian (controlling)

Menekankan pada penilaian terhadap efektivitas sistem pengendalian dalam memandu proses operasional agar mampu berjalan secara ekonomis, efisien, dan efektif dalam pencapaian tujuannya.

2. Fungsi Bisnis

Audit yang dilakukan pada fungsi ini yaitu mencakup :

- a. Audit manajemen pada fungsi pemasaran yang meliputi lingkungan pemasaran, strategi pemasaran organisasi pemasaran, produktivitas pemasaran, dan fungsi pemasaran.
- b. Audit manajemen pada fungsi produksi dan operasi yang meliputi perencanaan produksi, pengendalian kualitas (quality control), produktivitas dan efisiensi, metode dan standar kerja, pemeliharaan peralatan, organisasi manajemen produksi dan operasi, dan plant dan layout.
- c. Audit manajemen pada fungsi sistem informasi yang meliputi dukungan satuan pengolahan data, perencanaan pengolahan data, organisasi pengolahan data, dan pengendalian pengolahan data.
- d. Audit manajemen pada fungsi sistem kepastian kualitas
- e. Audit manajemen pada fungsi lingkungan yang meliputi audit tanggung jawab lingkungan, audit manajemen lingkungan, dan audit aktivitas lingkungan.
- f. Audit manajemen pada fungsi perpajakan.

Dari uraian di atas, pada penelitian ini mengambil audit manajemen pada fungsi produksi dan operasi dilakukan pada operasional perusahaan. Dari teori yang dikemukakan pada audit fungsi produksi dan operasi lebih mengarah ke perusahaan manufaktur. Dengan penelitian ini perusahaan yang diteliti yaitu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pengiriman barang. Audit yang dilakukan yaitu pada operasi perusahaannya karena perusahaan jasa tidak ada proses produksi.

2.1.3 Audit Produksi dan Operasi

a. Pengertian

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.

b. Manfaat

1. Dapat memberikan gambaran kepada pihak yang berkepentingan tentang ketaatan dan kemampuan fungsi produksi dan operasi dalam menerapkan kebijakan serta strategi yang telah ditetapkan.
2. Dapat memberikan informasi tentang usaha-usaha perbaikan proses produksi dan operasi yang telah dilakukan perusahaan serta hambatan-hambatan yang dihadapi.
3. Dapat menentukan area permasalahan yang masih dihadapi dalam mencapai tujuan produksi dan operasi serta tujuan perusahaan secara keseluruhan.
4. Dapat menilai kekuatan dan kelemahan strategi produksi dan operasi serta kebutuhan perbaikannya dalam meningkatkan kontribusi fungsi ini terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

c. . Tahap-tahan

1. Audit pendahuluan

Dilakukan untuk mendapatkan informasi latar belakang terhadap objek yang diaudit dan dilakukan penelaah terhadap peraturan, ketentuan, dan kebijakan berkaitan dengan aktivitas yang diaudit.

2. Review dan pengujian pengendalian manajemen

Dilakukan review dan pengujian terhadap pengendalian manajemen objek audit, untuk menilai efektivitas dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

3. Audit terinci

Dilakukan pengumpulan bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan audit yang ditentukan dan pengembangan temuan untuk mencari keterkaitan satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan.

4. Pelaporan

Mengemukakan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberi kepada pihak yang berkepentingan untuk mendorong agar dilakukannya perbaikan atas kelemahan yang ditemukan.

5. Tindak lanjut

Tahap ini merupakan tahap akhir yang bertujuan untuk mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut sesuai rekomendasi yang diberikan.

d. Ruang Lingkup Audit

1. Rencana produksi dan operasi

Rencana induk harus didasarkan pada ketersediaan kapasitas dan rencana penggunaannya, peluang dan ancaman yang dihadapi dan usaha-usaha untuk melakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Suatu rencana induk memuat tentang, jadwal induk produksi, penilaian atas penggunaan kapasitas produksi, tingkat persediaan, perencanaan keseimbangan lintas produksi.

2. Produktivitas dan peningkatan nilai tambah

Nilai tambah meliputi seluruh usaha dalam meningkatkan manfaat yang diperoleh baik oleh perusahaan maupun pelanggan. Faktor terpenting dalam usaha peningkatan nilai tambah adalah adanya komitmen untuk beroperasi secara efisien pada semua tingkatan perusahaan. Komitmen ini akan menyatukan usaha dari berbagai komponen dalam perusahaan untuk hanya melibatkan aktivitas bernilai tambah dalam operasinya. Dengan demikian aktivitas tidak bernilai tambah harus dieliminasi semaksimal mungkin untuk menekan pemborosan yang terjadi.

3. Pengendalian produksi dan operasi

Menyangkut pengamatan atas hubungan antara proses yang berjalan dengan standar (kriteria) operasi yang telah ditetapkan. Bertujuan untuk memandu proses agar tidak keluar dari standar operasi pencapaian tujuan perusahaan, agar keseimbangan antara sumber-sumber daya yang tersedia dengan permintaan total dapat dipertahankan. Meliputi, memaksimalkan tingkat pelayanan pelanggan, meminimalkan investasi pada persediaan, efisiensi produksi dan operasi.

Dari penjelasan di atas, dalam penelitian ini audit manajemen pada fungsi produksi dan operasi ruang lingkup yang dipilih yaitu produktivitas dan peningkatan nilai tambah. Dalam teori yang dikemukakan di atas peneliti mengaudit aktivitas-aktivitas operasi perusahaan yang dapat menunjang produktivitas dan peningkatan nilai tambah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

2.1.4 Pengertian Efisiensi

Menurut IBK Bayangkara (2015:16) efisiensi berhubungan dengan bagaimana perusahaan melakukan operasi, sehingga tercapai optimalisasi pengguna sumber daya yang dimiliki. Efisiensi berhubungan dengan metode kerja (operasi). Dalam hubungannya dengan konsep input-proses-output, efisiensi adalah rasio antara output dan input. Seberapa besar output yang dihasilkan dengan menggunakan sejumlah input yang dimiliki perusahaan. Metode kerja yang baik akan dapat memandu proses operasi berjalan dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Jadi, efisiensi merupakan ukuran proses yang menghubungkan antara input dan output dalam operasional perusahaan. Perusahaan harus hanya melibatkan aktivitas-aktivitas yang berguna bagi pelanggan dan perusahaan atau hanya melibatkan aktivitas-aktivitas yang menambah nilai.

2.1.5 Pengertian Efektivitas

Menurut IBK Bayangkara (2015, 16) efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Apakah pelaksanaan suatu program/aktivitas telah mencapai tujuannya? Efektivitas merupakan ukuran dari output.

2.1.6 Perusahaan Jasa Ekspedisi Angkutan Barang melalui Kereta Api

2.1.6.1 Pengertian Perusahaan Jasa Ekspedisi Angkutan Barang melalui Kereta Api

Menurut Lovelock dalam Wijaya (2012:5) pengertian jasa adalah, sebagai berikut :

1. Tindakan atau perbuatan yang ditawarkan satu kelompok kepada kelompok lain.
2. Aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai serta menyediakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu.
3. Sesuatu yang dapat dibeli dan dijual.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2009:6) pengertian jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 10 1998, jasa ekspedisi angkutan barang adalah usaha berbadan hukum Indonesia, yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang, untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut, udara yang mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, pendanaan pengukuran, penimbangan, pengurusan dokumen,

penerbitan dokumen angkutan, klaim asuransi, atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya, yang berkenaan dengan pengiriman barang tersebut sampai diterimanya barang tersebut oleh pihak penerima.

Jasa ekspedisi angkutan barang merupakan jasa yang berhubungan dengan penerimaan, angkutan, pengkonsolidasian, penyimpanan, penyerahan, logistik, dan atau distribusi barang beserta jasa tambahan dan jasa pemberian nasehat yang terkait dengannya, termasuk kegiatan kepabeaan dan perpajakan, kewajiban pemberitahuan tentang barang untuk keperluan instansi pemerintah, penutupan asuransi barang dan pengutipan atau pembayaran tagihan atau dokumen yang berhubungan dengan barang tersebut.

Menurut undang-undang Ekspediter adalah seorang perantara yang kerjanya mengurus pengangkutan barang. Pada prakteknya pekerjaan ekspedisi angkutan barang tidak hanya menjalankan pengangkutan saja, selain mengambil dan mengantarkan dari tempat asal ke tempat tujuan, ekspediter juga sebagai pengangkutan transporter ada yang memiliki alat transportasi sendiri, ada yang menyewa dan bahkan ada yang menyelenggarakan pekerjaan pergudangan yaitu memiliki gudang sendiri, ada yang menyewa kepada pihak lain.

2.1.6.2 Karakteristik Perusahaan Jasa Ekspedisi Angkutan Barang melalui Kereta Api

Menurut Tjiptono dalam Binu (2013:11) produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang. Ada 4 (empat) karakteristik pokok yang meliputi :

1. Intangibility (Tidak Berwujud)

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (performance), atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Meskipun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung oleh produk fisik, misalnya mobil dalam jasa transportasi esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah performance yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya.

2. Inseparability (Tidak Terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Sehingga antara proses menghasilkan jasa dengan proses pengkonsumsian jasa terjadi bersamaan.

3. Variability (Bervariasi)

Jasa bersingkat sangat variabel karena merupakan nonstandardized output, artinya banyak variabel bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, mana, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. Perishability (Tidak Bertahan Lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007¹, Pengangkutan Barang Dengan Kereta Api, penjelasannya sebagai berikut :

Angkutan barang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan gerbong berupa, barang umum, barang khusus, barang berbahaya dan beracun, limbah bahan berbahaya dan beracun.

Surat angkutan barang merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian pengangkutan barang maka Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengangkut barang yang telah dibayar biaya angkutannya oleh pengguna jasa sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih dan pengguna jasa yang telah membayar biaya angkutan berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih.

Penyelenggara Sarana Perkeretaapian berwenang :

1. memeriksa kesesuaian barang dengan surat angkutan barang;
2. menolak barang angkutan yang tidak sesuai dengan surat angkutan barang;
3. melaporkan kepada pihak yang berwajib apabila barang yang akan diangkut merupakan barang terlarang.
4. jika terdapat barang yang diangkut dianggap membahayakan keselamatan, ketertiban, dan kepentingan umum maka Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dapat membatalkan perjalanan kereta api.

Beberapa hal yang ada pada Pengangkutan Barang Dengan Kereta Api, sebagai berikut :

1. Pengguna jasa bertanggung jawab atas kebenaran keterangan yang dicantumkan dalam surat angkutan barang dan semua biaya yang timbul sebagai akibat keterangan yang tidak benar serta merugikan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian atau pihak ketiga menjadi beban dan tanggung jawab pengguna jasa.
2. Jika terjadi pembatalan keberangkatan perjalanan kereta api maka Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengirim barang dengan kereta api lain atau moda transportasi lain atau mengganti biaya angkutan barang.

3. Jika pengguna jasa membatalkan pengiriman barang dan sampai dengan batas waktu yang dijadwalkan tidak melapor kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian, pengguna jasa tidak mendapat penggantian biaya angkutan barang.
4. Jika pengguna jasa membatalkan atau menunda pengirimank barang sebelum batas waktu keberangkatan yang dijadwalkan, biaya angkutan barang dikembalikan dan dapat dikenai denda.
5. Jika dalam perjalanan kereta api terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun tujuan maka Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib meneruskan angkutan barang dengan kereta api lain; atau moda transportasi lain.
6. Pada saat barang tiba di tempat tujuan, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian segera memberitahu kepada penerima barang bahwa barang telah tiba dan dapat segera diambil dan jika kemudian terdapat biaya yang timbul karena penerima barang terlambat dan / atau lalai mengambil barang maka biaya tersebut menjadi tanggung jawab penerima barang.
7. Jika barang yang diangkut rusak, salah kirim atau hilang akibat kelalaian Penyelenggara Sarana Perkeretaapian maka Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengganti segala kerugian yang ditimbulkan.

2.1.6.3 Efisiensi dan Efektifitas Operasional Jasa Ekspedisi Angkutan Barang Melalui Kereta Api.

Efisiensi merupakan ukuran proses yang menghubungkan antara input dan output dalam operasional perusahaan. Perusahaan harus hanya melibatkan aktivitas-aktivitas yang berguna bagi pelanggan dan perusahaan atau hanya melibatkan aktivitas-aktivitas yang menambah nilai. Efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Kriteria untuk menilai efisiensi dan efektivitas, yaitu sebagai berikut :

1. Perjanjian dengan Pihak PT. Kereta Api Indonesia (KAI)
 - a. Memiliki dokumen perjanjian antara Perusahaan Jasa Ekspedisi Angkutan Barang dengan PT. Kereta Api Indonesia (KAI)
2. Perusahaan memiliki SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang terdokumentasi
 - a. Karyawan melakukan aktivitas sesuai dengan SOP
3. Perusahaan memiliki Struktur Organisasi yang terdokumentasi
4. Standar Pelayanan Pelanggan
 - a. Barang sampai di tempat tujuan secara tepat waktu
 - b. Barang tidak rusak dan hilang
 - c. Barang yang dikirim merupakan barang legal bukan ilegal

- d. Barang tidak bertukar dengan barang lainnya
- 5. Standar Penanganan Keluhan Pelanggan
 - a. Keluhan pelanggan didokumentasi
 - b. Keluhan pelanggan diselesaikan dengan jangka waktu maksimal
- 6. Aktivitas yang tidak bernilai tambah
 - a. Memiliki daftar biaya bernilai tambah dan tidak bernilai tambah.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Hariadi, 2011	Peranan Audit Manajemen Dalam Menilai Efisiensi dan Efektivitas Fungsi Produksi Pada CV. Prima Abadi Nganjuk	Dengan adanya audit fungsi produksi maka ditemukan adanya mesin yang sudah lama dan tidak diganti sehingga menghambat proses produksi.	Persamaan : Audit dilakukan untuk memberikan rekomendasi mengenai produktivitas perusahaan Perbedaan : Penelitian menggunakan perusahaan produksi penjualan roti tawar
2	Aditya Sanzana Tebety, Moch. Dzulkhirom, Dwi Atmanto, 2011	Penerapan Audit Operasional Untuk Menilai Efisiensi, Efektivitas, Dan Ekonomisasi Bagian Produksi (Studi	Dengan adanya audit operasional maka ditemukan tingkat efisiensi, efektivitas, dan ekonomisasi pada pabrik gula dan peningkatan pemborosan	Persamaan : Audit dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif Perbedaan : Penelitian menggunakan perusahaan pabrik gula

		pada PG. Meritjan (Persero) Kediri)	penggunaan dana atas biaya overhead pabrik.	
3	Gabriella Andina Sari,2015	Peranan Manajemen Audit Operasional untuk Menilai Internal Control Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Citra Elang Transportindo Surabaya	Dengan hasil penelitian pelaksanaan audit operasional sangat berperan dalam mencakup efektivitas, efisiensi dan ekonomis perusahaan.	Persamaan : Audit dilakukan pada perusahaan jasa ekspedisi Perbedaan : Penelitian menggunakan internal control

2.2 Kerangka Koseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

