

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan organisasi yang bergerak di bidang perekonomian untuk mencari keuntungan. Adapun organisasi ini dibedakan menjadi dua yaitu, organisasi yang memang mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dan yang kedua adalah organisasi yang bergerak tanpa mencari keuntungan (nirlaba) seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang tidak mencari keuntungan sebesar-besarnya melainkan hanya memberikan pelayanan dengan efektif dan efisien.

Pada umumnya perusahaan didirikan dengan maksud mencari keuntungan dari aktivitas yang ada, contohnya: yaitu dengan melakukan aktivitas penjualan barang ataupun jasa. Selain itu juga ada perusahaan yang lebih mementingkan sektor pelayanan kepuasan konsumen dari pada hanya mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, biasanya perusahaan tersebut milik pemerintah yang berbentuk BUMN.

PT Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) merupakan BUMN yang berwenang dalam mengelola energi listrik yang ada di negara Indonesia ini. PT PLN sangat berperan penting dalam membangun pertumbuhan perekonomian di tanah air ini, dimana salah satu misi PT PLN yaitu mengupayakan tenaga listrik untuk meningkatkan perekonomian di Indonesia.

PT PLN adalah BUMN yang berbentuk “Perseroan” dimana karakteristik tersebut menjelaskan bahwa selain bertujuan memenuhi pelayanan publik akan energi listrik juga berorientasi mencari keuntungan (*profit*). Sebagaimana halnya

perusahaan yang berorientasi mencari keuntungan, PLN juga melakukan aktivitas penjualan untuk mencari *profit* tersebut selain juga memberikan pelayanan kepada publik dalam berbentuk energi listrik untuk menunjang kehidupan dan memajukan perekonomian di Indonesia.

Uraian di atas menjelaskan bahwa PT PLN memegang dua peranan yaitu tidak hanya mencari *profit* tetapi juga lebih memberikan pelayanan publik kepada Negara ini. Untuk mencapai hal itu perlu dibutuhkan sistem manajerial yang baik untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik, maka diperlukan adanya pengawasan dan pengendalian manajemen yang memadai.

Dalam memenuhi tujuan dari pihak manajemen perusahaan, maka hal-hal yang mengenai pemeliharaan dan juga kestabilan organisasi harus diatur dan diawasi sedemikian rupa, agar dalam pelaksanaannya dapat menjamin mutu pelayanan konsumen sampai pada tingkat yang diharapkan. BUMN merupakan suatu organisasi nirlaba yang dalam kegiatan perusahaan tidak mencari keuntungan maksimum melainkan memberikan pelayanan jasa yang maksimum, sehingga didalam mencegah atau meminimumkan ketidakefektifan dan ketidakefisienan yang mungkin terjadi dalam pengelolaan kegiatan penjualan jasa pelayanan kepada pelanggan diperlukan adanya audit operasional terhadap kegiatan dan aktivitas tersebut (Divianto, 2012:202).

Audit diklasifikasikan beberapa jenis sesuai dengan tujuan pelaksanaannya, yakni audit laporan keuangan (*financial reporting audit*), audit kepatuhan (*compliance audit*), dan audit manajemen atau audit operasional (*management/operational audit*). Ketiganya memiliki tujuan yang berbeda-beda.

Audit laporan keuangan lebih berorientasi pada kepentingan eksternal, sedangkan audit kepatuhan dan audit manajemen/operasional lebih berorientasi pada internal perusahaan (Syafuruddin,2013:3).

Pada kali ini penulis akan menggunakan salah satu dari beberapa jenis audit yang ada, yakni audit operasional (*operational audit*). Audit operasional adalah audit untuk mengevaluasi apakah semua operasi perusahaan sudah berjalan efisien, efektif dan ekonomis sesuai dengan keinginan manajemen. Audit operasional mencakup proses *review* yang sistematis atas seluruh aktivitas organisasi (Tunggal, 2015:3).

Sehubungan dengan aktivitas penjualan energi listrik yang dilakukan oleh PT PLN yang sekarang ini sudah beralih dari sistem pasca bayar ke sistem pra bayar. Sistem pasca bayar merupakan sistem yang selama ini dilakukan oleh pelanggan PT PLN, dimana pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu kemudian membayar setiap akhir bulan pemakaian. Sedangkan sistem pra bayar merupakan sistem penjualan terbaru yang dikembangkan oleh PT PLN. Pada sistem pra bayar pelanggan membayar terlebih dahulu energi listrik yang akan dikonsumsinya. Pembelian ini dilakukan melalui pembelian *voucher* atau *token* sesuai dengan jumlah pemakaian yang dilakukan oleh pelanggan.

Sistem ini merupakan program layanan baru yang dikembangkan oleh PT PLN untuk menciptakan sistem yang lebih efektif dan efisien bagi PT PLN dan juga diharapkan dapat memberi manfaat kepada pelanggan. Sekarang ini sistem tersebut sudah diterapkan hampir di seluruh wilayah Indonesia termasuk juga di Bangka Belitung tepatnya di Kota Pangkalpinang.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) wilayah Bangka Belitung cabang Pangkalpinang dalam memenuhi target dan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian terkait permasalahan tersebut. Adapun judul dari penelitian ini adalah **Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas rumusan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung?
2. Bagaimana pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung?
3. Bagaimana pengaruh audit operasional dan pengendalian internal secara simultan terhadap efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini memiliki tujuan agar masalah yang akan diteliti memiliki ruang lingkup dan arah yang jelas. Batasan masalah ini hanya

mencakup peranan audit operasional dan pengendalian internal terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.
2. Untuk menganalisis apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.
3. Untuk menganalisis apakah audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang audit operasional, selain itu juga penelitian ini diharapkan mampu dan bisa menjadi panduan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan audit operasional terhadap perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan manfaat yang besar untuk kepentingan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dan juga pelayanan publik dalam melakukan setiap aktivitas operasionalnya di dalam perusahaan.

3. Manfaat kebijakan

Melalui penelitian ini juga diharapkan bagi pemerintah dapat mendorong perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan juga pelayanan publik yang terutama adalah perusahaan milik Negara (BUMN) dapat dimanfaatkan dengan baik agar mampu menghasilkan citra yang baik di kalangan masyarakat Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini, penulis akan menguraikan secara singkat isi dari setiap bab yang akan disusun. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan metodologi penelitian yang digunakan, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional, dan pengukuran variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil uji dan analisis dari penelitian yang dilakukan, dan pembahasan hasil dari penelitian, serta menguraikan hasil pengujian hipotesis baik yang diperoleh oleh peneliti maupun hasil yang didapat dari penelitian sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil peneliti, implikasi hasil, penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.