

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dunia usaha semakin kompleks. Perkembangan dunia yang semakin maju dan cepat maka akan berdampak pada aspek kehidupan dan kemajuan suatu negara. Begitu juga di Indonesia, dengan majunya perkembangan dunia usaha, persaingan didalam usaha menjadi permasalahan baru dan persaingan antara perusahaan semakin meningkat menciptakan strategi yang memenangkan persaingan. Perusahaan kecil berupaya berkembang menjadi besar sedangkan perusahaan besar yang sudah mapan di bidang usahanya akan berupaya mempertahankan posisi perusahaan di dunia usaha.

Munculnya perusahaan-perusahaan baru menyebabkan perusahaan lama harus membenahi manajemen perusahaan agar lebih efektif dan efisien dari sebelumnya. Banyak perusahaan-perusahaan baru menawarkan produk dan jasa yang sama sehingga ini merupakan ancaman bagi perusahaan lama yang lebih dulu bergerak di bidang usaha yang serupa. Setiap perusahaan harus berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan kuantitas produk dan jasa agar dapat bertahan dengan kondisi persaingan antar perusahaan yang semakin ketat.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pada persaingan ekonomi yang semakin pesat ini memunculkan persaingan antar organisasi. Adapun organisasi dibedakan menjadi dua yaitu, organisasi yang memang mencari keuntungan sebesar-besarnya dan yang kedua adalah organisasi yang bergerak tanpa mencari

keuntungan (nirlaba) seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang tidak mencari keuntungan yang sebesar-besarnya melainkan hanya untuk memberikan pelayanan dengan efektif dan efisien .

PT. Pos Indonesia merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang berbentuk “perseroan” dimana hal itu menjelaskan bahwa selain bertujuan memenuhi pelayanan publik yang di berikan juga berorientasi mencari keuntungan (*profit*). Dengan banyaknya kompetitor yang bermunculan pada saat ini membuat PT. Pos Indonesia harus dapat meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang baik tidak terlepas dari kinerja karyawan yang baik.

Soedarsa, *et.al.* (2014), menyatakan sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dan sangat menentukan dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Salah satu cara untuk memiliki sumber daya manusia yang handal dengan diusahakannya suatu cara dalam meningkatkan kinerja para karyawan secara efektif dan efisien, sehingga perusahaan tersebut dapat mencapai target yang telah direncanakan.

Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja merupakan hasil kerja yang di capai pegawai dalam menegembangkan tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi. Apabila seorang karyawan mempunyai kinerja yang baik maka ia memiliki kinerja yang baik maka ia akan memengaruhi tingkat keberhasilan atau kemjuan organisasi atau perusahaan.

Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya yang berperan dalam menjalankan operasional perusahaan untuk mencapai tujuan

perusahaan yang telah di rencanakan. Oleh karena itu pegawai merupakan aset perusahaan yang perlu tingkatkan kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Halim (2015:7), salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melakukan audit operasional, yang sering disebut juga dengan *management audit* atau *performance audit*. Audit operasional meliputi penghimpunan dan pengevaluasian bukti mengenai kegiatan operasional organisasi dalam hubungannya dengan tujuan pencapaian efisiensi, efektivitas, maupun kehematan operasional.

Semakin berkembangnya suatu perusahaan dan persaingan usaha yang semakin ketat menuntut pula perkembangan di bidang pemeriksaan dalam memenuhi tujuan dari pihak manajemen perusahaan. Dengan demikian hal-hal mengenai pemeliharaan dan kestabilan perusahaan harus diatur dan diawasi sedemikian rupa. Sehingga itu perlu diadakannya audit operasional perusahaan guna menilai kinerja pegawai yang bertanggungjawab atas tugas yang di bebaskan kepadanya guna mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Tunggal (2015:3), audit operasional (*operational audit*) adalah audit untuk mengevaluasi apakah semua operasi perusahaan sudah berjalan efisien, efektif dan ekonomis sesuai dengan keinginan manajemen. Audit manajemen mencakup proses *review* yang sistematis atas seluruh aktivitas organisasi.

Selain audit operasional, suatu organisasi juga membutuhkan suatu pengendalian yang dapat mengawasi berbagai kegiatan operasi perusahaan.

Semakin berkembangnya perusahaan dan semakin pesatnya persaingan dunia usaha maka perlu adanya pengawasan dan evaluasi operasi dan kinerja dari karyawan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan.

Menurut Agoes (2017:162), pengendalian internal adalah proses yang dirancang, diimplementasikan, dan dipelihara oleh pihak yang bertanggungjawab atas tata kelola, manajemen, dan personel lain untuk menyediakan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan suatu entitas yang berkaitan dengan keandalan laporan keuangan, efisiensi dan efektivitas operasi, dan kepatuhan terhadap perundang-undangan.

Dengan demikian, pengendalian internal perlu diterapkan dengan baik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan yang akan berdampak pula pada pencapaian target perusahaan yang telah ditetapkan. Melalui evaluasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik bagi perusahaan.

Menghadapi tantangan yang semakin berat pada kondisi dunia usaha yang semakin maju dan munculnya kompetitor baru yang menawarkan jasa yang sama. Perlu adanya pengelolaan perusahaan yang baik untuk mengatur dan mengendalikan perusahaan seperti *good corporate governance*.

Menurut Yuspitasari, *et.al.* (2018), *good corporate governance* secara definitif merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk semua *stakeholder*. Terdapat dua hal yang ditekankan dalam konsep ini, pertama pentingnya hak pemegang saham untuk memperoleh informasi dengan benar akurat, tepat waktu pada waktunya

dan kedua, kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan (*disclosure*) secara akurat, tepat waktu, dan transparan terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan, dan *stakeholder*.

Tata kelola perusahaan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja manajemen dan kinerja karyawan yang lebih efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain itu juga agar perusahaan dapat bertahan dan bersaing dengan kompetitor yang semakin banyak bermunculan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana upaya kinerja karyawan yang telah dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (persero) cabang kota pangkalpinang dalam menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat dan kompleks.

Peneliti akan mengangkat dan mengkaji permasalahan dengan judul **“Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal dan *Good Corporate Governance* Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh audit operasional terhadap efektivitas kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang kota Pangkalpinang?
2. Bagaimana pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang kota Pangkalpinang?
3. Bagaimana pengaruh *good corporate governance* terhadap efektivitas kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang kota Pangkalpinang?

4. Bagaimana audit operasional, pengendalian internal dan *good corporate governance* berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang kota Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk memfokuskan penelitian agar masalah yang diteliti memiliki ruang lingkup dan arah yang jelas. Penelitian ini akan membahas lebih mendalam mengenai pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan *good corporate governance* terhadap efektivitas kinerja karyawan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini mengambil tempat penelitian pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Kota Pangkalpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji apakah audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang kota Pangkalpinang?
2. Untuk menguji apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang kota Pangkalpinang?
3. Untuk menguji apakah *good corporate governance* berpengaruh terhadap efektivitas kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang kota Pangkalpinang?

4. Untuk menguji apakah audit operasional, pengendalian internal dan *good corporate governance* berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang kota Pangkalpinang?

1.5 Kontribusi Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi antara lain:

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang 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. Kontribusi Praktis

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

3. Kontribusi kebijakan

Melalui penelitian ini juga diharapkan bagi pemerintah dapat mendorong perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dan juga pelayanan publik yang terutama adalah perusahaan milik negara (BUMN) dapat dimanfaatkan dengan baik agar mampu menghasilkan citra yang baik dikalangan masyarakat indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Menguraikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, jurnal, dan sumber lainnya, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel serta teknik analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang analisis variabel-variabel penelitian sesuai dengan metode dan teknik analisis yang dipilih serta pembahasan berupa analisis data dan interpretasi hasilnya.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan yang diambil dari pembahasan sebelumnya serta saran-saran untuk pihak-pihak yang berkepentingan.