

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era global 4.0 saat ini, sektor bisnis mengalami transformasi yang cepat dan kompetitif. Perubahan ini menuntut perusahaan untuk menjadi lebih inovatif dan fleksibel dalam menghadapi dinamika pasar. Setiap perusahaan berupaya untuk bertahan dan bersaing dalam memperebutkan dinamika pasar. Ketidakmampuan beradaptasi dengan perubahan zaman dan kegagalan dalam bersaing memungkinkan dapat berisiko serius dan berpotensi mengalami kebangkrutan. Faktor utama penyebab kegagalan tersebut adalah kurangnya konsistensi dalam upaya usaha dan kekurangan tenaga kerja profesional yang mampu menjaga pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan menjadi krusial. Salah satu elemen kunci dalam memastikan keberlangsungan perusahaan adalah tingkat penjualan. Semakin besar volume penjualan yang berhasil dicapai, maka semakin besar pula keuntungan yang dihasilkan. Pentingnya mengelola fungsi penjualan dengan manajemen yang baik dan pelaksanaan yang efektif, efisien, dan ekonomis menjadi faktor penentu supaya perusahaan dapat mencapai target penjualan yang telah direncanakan.

Perusahaan memiliki peran penting dalam menghasilkan pendapatan yang menjadi tolak ukur perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya. Keterlibatan penjualan dalam perusahaan semakin menjadi fokus utama, tidak dapat dihindari bahwa penerimaan dari kegiatan penjualan menjadi elemen penting. Banyak perusahaan menghadapi kegagalan dalam mencapai target mereka karena kesulitan dalam pemasaran produk. Jika fungsi penjualan mengalami penyimpangan dan ketidakefektifan maka dampak negatifnya dapat melibatkan kerugian finansial yang cukup besar, penurunan omset, bahkan berujung pada kebangkrutan akibat manajemen yang kurang baik. Untuk mengatasi potensi risiko tersebut, diperlukan audit operasional sebagai instrument untuk mengevaluasi kinerja dan manajemen perusahaan. Pengauditan diartikan sebagai proses sistematis untuk mengumpulkan dan menilai bukti secara objektif yang relevan dengan asersi mengenai tindakan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan memastikan tingkat kepatuhan asersi

terhadap kriteria yang telah ditetapkan dan hasilnya dilaporkan kepada pihak yang berkepentingan.

Audit operasional adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas manajemen suatu perusahaan. Menurut Agoes (2012:158) mengemukakan audit operasional merupakan suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi mulai dari kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis. Tujuan diadakannya audit operasional untuk mengidentifikasi suatu kegiatan, program dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dari rekomendasi yang diberikan nantinya dapat mencapai perbaikan atas pengelolaan berbagai kegiatan dan aktivitas perusahaan.

Melalui audit operasional, manajemen perusahaan dapat menilai sejauh mana pencapaian operasi aktivitas perusahaan, mengidentifikasi masalah internal, dan merumuskan solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan menganalisis yang dilakukan dalam efektivitas perusahaan yang mana digunakan untuk menilai beberapa kebijakan perusahaan dalam mencapai tujuannya maka dapat diketahui tingkat efektivitasnya. Kegiatan audit operasional sangat bergantung pada pengendalian internal. Tingkat pengendalian internal yang memadai di suatu perusahaan akan memberikan dukungan kepada manajemen dalam melindungi hak kepemilikan perusahaan. Selain itu, pengendalian internal yang baik juga dapat mencegah serta mendeteksi kesalahan dan upaya penyelewengan yang berpotensi merugikan perusahaan yang dikelolanya. Dengan demikian, audit operasional berfungsi sebagai peringatan dini untuk mengidentifikasi kelemahan dalam fungsi penjualan sehingga perbaikan dapat dilakukan secepat mungkin.

Adanya pengendalian intern yang dimaksud ialah untuk membantu para manajer dalam melaksanakan tugasnya secara lebih efektif tidak dapat dipisahkan dengan audit operasional (Sawyer *et al.*, 2005:51). Dengan memiliki pengendalian internal yang memadai, manajemen perusahaan akan membantu mencegah dan menemukan kesalahan yang dapat menyebabkan kerugian finansial. Berikut pengertian pengendalian internal menurut Mulyadi 2015, pengendalian internal

meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kelayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Maka dari itu salah satu bentuk pengendalian internal yaitu dalam bentuk audit. Disinilah peranan audit operasional diperlukan dan diharapkan dapat memberikan jawaban dari permasalahan yang terjadi.

PT.XYZ merupakan sebuah perusahaan manufaktur yang berfokus di bidang *Agriculture, Industrial, Construction, Mining and Energy*. PT.XYZ bersinergi untuk dapat berkompetisi dengan lini bisnis usaha yang dimiliki supaya dapat unggul dari pesaing lainnya. Adanya tekanan serupa dibidang manufaktur saat ini, hal tersebut menuntur perusahaan untuk berjalan lebih cerdas dalam pengoperasian dengan lebih efisien dan menempatkan produk tepat waktu tanpa mengabaikan standar kualitas untuk memuaskan konsumen, serta membangun keunggulan perusahaan dari berbagai kegiatan yang ada dan salah satunya kegiatan yang berkaitan yaitu penjualan. Produk penjualan dari PT.XYZ terdiri dari *Aftermarket* dan Unit. Produk *Aftermarket* seperti *spareparts* maupun *non genuine*, sedangkan produk unit seperti produk alat-alat berat.

Dalam menjalankan usahanya PT.XYZ mengimplementasikan strategi penjualan dengan melakukan penjualan unit alat berat, *sparepart*, dan rental untuk memberikan penghasilan pendapatan yang menjadi salah satu aspek penting bagi perusahaan. Perusahaan ini sudah berdiri sejak lama, namun seringkali mengalami permasalahan dalam operasional keuangan perusahaan yaitu pada pendapatan penjualan. Berdasarkan informasi yang didapat pada observasi awal, terdapat permasalahan selama beberapa tahun terakhir pada perusahaan mengalami tantangan dalam hal biaya operasional yang meningkat, penurunan pendapatan penjualan, dan menurunnya profitabilitas. Rasio biaya operasional terhadap penjualan selama masa merger dengan pendapatan menengah selama 3 tahun secara konsisten tinggi mencapai tertinggi pada 12% pada tahun 2020 dengan pertimbangan pandemic global dan perlambatan ekonomi. Meskipun pendapatan penjualan konsolidasi tertinggi pada tahun 2018 mencapai Rp 3,1 Miliar. Namun laba kotor mengalami penurunan signifikan selama periode tersebut, terutama

selama dan setelah kondisi merger, meskipun dengan proses yang lebih efisien. Profitabilitas perusahaan secara keseluruhan mengalami penurunan bertahap hingga tahun 2017 dengan kerugian terdalam terjadi pada tahun 2018 dan 2020. Namun, ada tanda-tanda perbaikan pada tahun 2021 dengan profitabilitas yang meningkat dan mencapai margin yang sehat pada akhir tahun 2022. Masalah ini mengakibatkan hambatan dalam efektivitas fungsi penjualan. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam membantu pihak manajemen perusahaan dalam menilai efektivitas operasional pada fungsi penjualan perusahaan, sehingga menunjukkan upaya untuk mengelola kembali performa perusahaan.

Penelitian Pratiwi Dwi Suwantari (2023) dengan judul “Penerapan Audit Operasional Dalam Menilai Efektivitas Pengendalian Atas Fungsi Penjualan Kredit Pada PT.Sejahtera Surya Intrio”. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kegiatan penjualan oleh perusahaan masih belum berjalan secara efektif namun telah berjalan efisien. Hal ini disebabkan oleh sistem perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian manajemen serta pengukuran dan evaluasi di bidang penjualan yang masih perlu ditingkatkan. Adapun perbedaan dalam penelitian ini adalah subjek penelitian, yang mana penelitian yang dilakukan Pratiwi Dwi Suwantari (2023) di PT.Sejahtera Surya Intrio yang bertempat di Surabaya, Jawa Timur sedangkan peneliti melakukan penelitian di PT.XYZ yang bertempat di Cakung, Jakarta Timur.

Berdasarkan hal-hal diatas, karena begitu pentingnya fungsi penjualan dalam suatu perusahaan maka penulis tertarik memilih perusahaan manufaktur yaitu PT.XYZ sebagai objek penelitian untuk penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Audit Operasioanl Dalam Menilai Efektivitas Fungsi Penjualan Pada PT.XYZ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti mengemukakan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana implementasi audit operasional dalam menilai efektivitas fungsi penjualan pada PT.XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, maka tujuan yang tercapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi audit operasional dalam menilai efektivitas fungsi penjualan pada PT.XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan tujuan, manfaat, dan informasi yang diperoleh dapat memberikan referensi kepada semua pihak yang berkepentingan dan membutuhkan. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan ilmiah melalui pengalaman lapangan dengan terjun langsung dan memberikan pengalaan belajar yang mengembangkan keterampilan meneliti dan meningkatkan pemahaman yang lebih mendalam terutama tentang bidang yang dikaji, serta meningkatkan pengetahuan dalam bidang audit.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan kegiatan perusahaan dengan kontribusi besar terhadap pertumbuhan (*growthness*) dan kekuatan untuk kompetitif (*survivability*). Serta memberikan informasi kepada bagian manajemen pengendalian supaya dapat digunakan sebagai bahan bagi mereka yang dianggap perlu untuk diperbaiki.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian berlanjutan sesuai dengan pokok pembahasan penelitian ini.