

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian

1.1.1. Latar Belakang Masalah

Audit merupakan suatu pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen. Audit terdiri dari beberapa macam seperti audit keuangan, audit ketaatan dan audit operasional. Audit operasional secara umum merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai suatu tujuan organisasi tersebut. Efisiensi digunakan untuk sebaik apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan efektivitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakan – kebijakan organisasi tersebut dalam mencapai tujuan. Efisiensi dan efektivitas merupakan dua hal yang saling berkaitan erat satu dengan lainnya. Efisiensi dan efektivitas ini merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi.

Audit operasional merupakan tujuan dari penelitian efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan atau prosedur kegiatan dimana pemeriksaan ini dilaksanakan dengan disertai tanggung jawab untuk mengungkapkan dan memberikan informasi kepada manajemen mengenai masalah operasi dan membantu dalam memecahkan berbagai masalah tersebut dengan merekomendasikan berbagai tindakan perbaikan yang dibutuhkan. Audit operasional sebagai bagian dari fungsi pengendalian merupakan suatu alat bagi manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan.

Audit operasional berfokus pada evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas organisasi. Dengan diterapkannya audit operasional maka auditor dapat melihat sejauh mana tujuan organisasi telah dicapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien.

Audit operasional sangat penting dilaksanakan karena hasil audit tersebut dapat menghasilkan rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan dan menilai kebijakan – kebijakan dan kegiatan organisasi apakah sudah tepat atau memerlukan adanya perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan organisasi tersebut. Praktek audit operasional secara umum biasanya dilaksanakan oleh auditor internal walaupun tidak menutup kemungkinan dilakukan oleh auditor eksternal. Dengan demikian, audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja perusahaan, apakah suatu perusahaan telah menjalankan operasionalnya sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan atau tidak. Apabila suatu perusahaan menjalankan kegiatan operasionalnya tidak sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku maka akan berimbas pada menurunnya kinerja perusahaan (Icah Cahyati, 2013).

Adapun animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun cenderung selalu meningkat bahkan dalam beberapa tahun terakhir ini ditandai dengan semakin bervariasinya latar belakang profil jamaah haji. Hal ini disamping karena semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam menjalankan ibadah haji, hal ini juga menunjukkan adanya peningkatan pendapatan (perekonomian) masyarakat.

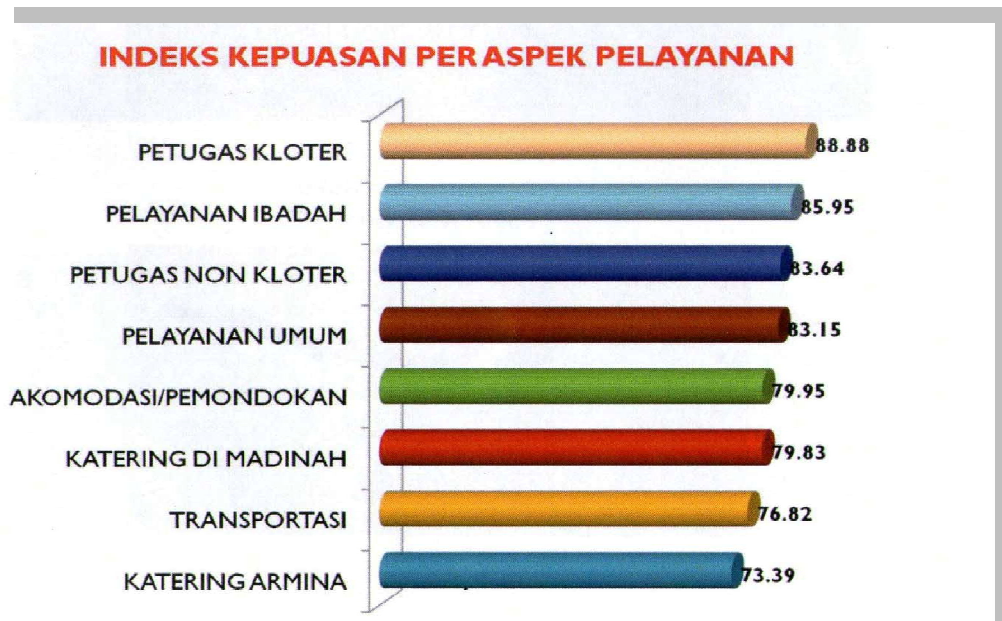
Sehubungan dengan hal itu, sorotan masyarakat terhadap penyelenggaraan haji pun juga semakin terfokus. Sorotan itu tidak saja terbatas pada penanganan dan penyelenggaraan haji yang dinilai tidak profesional, akan tetapi juga disertai tuntutan dihapuskannya monopoli penyelenggaraan haji oleh Kementerian Agama karena lembaga tersebut dinilai tidak mampu. Gulirnya wacana mengenai pengelolaan haji yang ideal ini merupakan gejala yang sangat positif untuk mendorong Kementerian Agama yang selama ini memegang kendali utama penyelenggaraan ibadah tersebut lebih mawas diri dan intropeksi.

Penyelenggaraan haji merupakan suatu kegiatan yang memiliki mobilitas tinggi dan pergerakan yang dinamis tetapi dibatasi oleh tempat dan waktu dengan melibatkan lima komponen yang harus dipenuhi dalam operasionalnya, yaitu adanya calon haji, pembiayaan, sarana transportasi dan akomodasi, hubungan antar negara dan organisasi pelaksana. Haruslah diakui bahwa dinamika dan problematika penyelenggara haji yang timbul dari masa ke masa lebih banyak disebabkan karena peraturan perundang-undangan yang berlaku dan hubungan antara dua negara yang memiliki sosio kultur yang berbeda serta adanya perbedaan mazhab yang dianut sebagian masyarakatnya (Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, 2001).

Perubahan sistem perhajian tersebut awalnya dipengaruhi oleh kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi dan kemudian berimplikasi pada penyempurnaan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan Pemerintah Indonesia. Di mana dalam penetapan tersebut tentu akan berpengaruh terhadap pelayanan sebuah penyelenggara haji dan umrah.

Upaya memaksimalkan efektivitas kinerja dalam menunjang pemenuhan kebutuhan dan harapan jamaah haji memerlukan berbagai jenis indikator dan pengukuran agar diketahui sejauh mana tingkat pemenuhan kepuasan jamaah haji terhadap penyelenggara haji. Dimensi indikator tersebut antara lain; *reliability* (keandalan), *reseponsiveness* (ketanggapan), *competence* (kemampuan), *access* (kemudahan diperoleh), *courtesy* (keramahan), *communication* (komunikasi), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (keamanan), *understanding/knowing the customer* (memahami pelanggan), dan *tangibles* (bukti nyata yang kasat mata).

Berikut penulis tampilkan Indeks Kepuasan Per Aspek Pelayanan secara garis besar pada tahun 2011:



Gambar 1.1 : Hasil Survei Kepuasan Haji Tahun 2011

1. Secara keseluruhan indeks kepuasan di PPIH Arab Saudi sebesar 81,45%, tergolong 'Memuaskan'.
2. Indeks kepuasan tertinggi terdapat pada Pelayanan Petugas Kloter (88,88%) dan indeks terendah terdapat pada Pelayanan Katering (73,39%).

Sehubungan dengan efektivitas kinerja perusahaan, kondisi dan ketersediaan sumber daya yang kompeten dan memadai pun juga mempengaruhi tercapainya efektivitas kinerja perusahaan. Tidak hanya mengenai kepuasan pelayanan ibadah haji dari jamaah, tetapi juga mengenai kepuasan kerja bagi para pegawai. Sikap positif seorang pegawai dalam upaya melaksanakan tugasnya untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik dan produktif dalam tataran kapasitasnya juga merupakan faktor pendukung dalam upaya peningkatan efektivitas kinerja pelayanan.

PT. Ananda Nurul Haromain merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa travel penyelenggara ibadah haji dan umroh. Penelitian ini dilakukan untuk menilai sejauh manakah peran audit operasional dalam meningkatkan kinerja pelayanan ibadah haji pada perusahaan.

Guna memperoleh bahan serta informasi yang komprehensif mengenai efektivitas kinerja pelayanan ibadah haji disalah satu travel swasta penyelenggara ibadah haji di Indonesia, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul:

“Peranan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan Ibadah Haji (Studi Kasus PT. Ananda Nurul Haromain)”

1.1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah pokok penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Bagaimanakah peranan audit operasional terhadap efektivitas kinerja pelayanan ibadah haji pada PT. Ananda Nurul Haromain?”

1.1.3. Spesifikasi Masalah Pokok Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah-masalah pokok penelitian dapat dispesifikasikan sebagai berikut:

1. Bagaimana audit operasional pada PT. Ananda Nurul Haromain?
2. Bagaimana efektivitas kinerja pelayanan pada PT. Ananda Nurul Haromain?
3. Berapa besar pengaruh audit operasional terhadap pelayanan jamaah haji pada PT. Ananda Nurul Haromain?

1.1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Untuk mengetahui audit operasional pada PT. Ananda Nurul Haromain
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan jamaah haji pada PT. Ananda Nurul Haromain.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan audit operasional terhadap efektivitas pelayanan ibadah haji.

1.1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dan membandingkannya dengan praktek yang terjadi dalam perusahaan. Serta dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.

2. Bagi Pengembangan Disiplin Ilmu Akuntansi

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi serta dapat menambah pengetahuan, menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan audit operasional khususnya dalam mencapai efektivitas kinerja.

4. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi perusahaan yang sewaktu-waktu dapat digunakan dalam pengambilan keputusan, khususnya berkaitan dengan pemeriksaan operasional.