

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada era pandemi covid-19 saat ini, terjadi penurunan yang signifikan terhadap permintaan sewa apartemen (Fitri, 2022). Apartemen menurut PP Nomor 20 Tahun 2011 dengan istilah rumah susun adalah suatu bangunan gedung bertingkat yang dikerjakan dalam suatu iklim yang diisolasi menjadi bagian-bagian yang tersusun secara praktis, baik secara merata maupun dalam arah ke atas dan merupakan kesatuan yang masing-masing dapat dimiliki. Terlebih lagi, dimanfaatkan secara mandiri, terutama untuk tempat tinggal yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama.

Penurunan terhadap permintaan sewa apartemen menyebabkan terjadinya persaingan antar perusahaan sejenis dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Agar tetap dapat bersaing dengan perusahaan sejenis ditengah hambatan dan kendala pandemi saat ini, auditor dituntut untuk memiliki kualitas yang baik dan mampu menciptakan sinergi yang memberikan kontribusi optimal sehingga pengelolaan apartemen sesuai dengan tujuan perusahaan. Dengan begitu perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Pengelolaan apartemen merupakan kegiatan untuk mengelola berbagai fasilitas penunjang. Fasilitas penunjang tersebut adalah fasilitas yang dapat digunakan secara bersamaan oleh penggunaan apartemen yang menjadi keunggulan dari bangunan tersebut. Fasilitas ini bisa berupa kolam renang, jogging track, atm, cafe, pusat perbelanjaan serta juga memiliki privasi dan sistem keamanan baik yaitu bisa berupa CCTV maupun acces card dan sebagainya.

PT. Graha Agung Kelola Tetris (Selanjutnya disebut PT.GAKT) adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengelolaan apartemen pada apartemen T-Plaza di jakarta pusat. Sebelum PT.GAKT yang mengelola apartemen tersebut, apartemen T-Plaza dikelola oleh PT. Prima Kencana (Selanjutnya disebut PT.PK). Akan tetapi PT.PK dinyatakan pailit oleh Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada hari kamis tanggal 18 Juni 2020 (Dwi, 2020). Kemudian

PT.PK mengalami kerugian besar karena mangkaraknya pembangunan Apartemen Tower A dan C di T-Plaza dan lauren selaku kuasa hukum dari PT.PK mengungkapkan bahwa adanya dugaan penyalahgunaan dana para konsumen pembeli apartemen Tower A dan C T-Plaza yang digunakan secara pribadi (Kusumawati, 2020). Sehingga untuk pengelolaan apartemen T-Plaza diambil alih oleh PT.GAKT.

Pengelolaan apartemen telah diumumkan efektif tidak hanya dalam lingkup fasilitas apartemen, tetapi juga dalam pelayanan dan operasional perusahaan yang sudah berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan. Kunci dalam mencapai tujuan perusahaan adalah untuk memperluas kiprah operasional untuk mengatasi masalah dan memenuhi kebutuhan pelanggan melalui pelaksanaan audit operasional yang terhubung dengan komponen perusahaan. Sehingga audit operasional sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Audit operasional adalah salah satu sarana yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan suatu perusahaan (Prawiranega, 2018). Audit operasional ini mengidentifikasi timbulnya penyelewengan dan penyimpangan yang terjadi kemudian membuat laporan yang berisi rekomendasi yang akan digunakan perusahaan untuk mengambil tindakan lebih lanjut dalam berbagai bidang khususnya pemasaran. Dalam hal ini dibidang pemasaran audit operasional dimaksudkan untuk mencapai tingkat pemasaran yang ekonomis, efisien, dan efektif (Fitriani & Ngumar, 2016).

Akan tetapi audit operasional pada dasarnya tidak akan terhindar dari potensi risiko dan ancaman. Apabila tidak diperhatikan maka akan mempengaruhi kelancaran pelayanan, khususnya penurunan kualitas dan tujuan pelayanan yang tidak tercapai. Untuk membantu dan membimbing perusahaan dalam mencapai tujuan, diperlukan pengendalian internal terpadu agar perusahaan dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Pengendalian internal adalah suatu aktivitas berupa prosedur-prosedur yang harus dilakukan untuk memberi keyakinan yang layak bahwa suatu kegiatan yang dilakukan tidak menyimpang dari yang seharusnya (Fibriyanti, 2017). Sehingga audit operasional dan pengendalian internal sangat dibutuhkan dalam perusahaan jasa untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan melakukan audit operasional dan pengendalian internal terhadap perusahaan jasa. Karena dengan adanya audit operasional dan pengendalian internal perusahaan dapat mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan pelanggan. Sehingga perusahaan bisa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan tingkat kualitas layanan adalah cara terbaik yang konsisten untuk dapat memenuhi harapan pelanggan. Menurut (Abubakar, 2018) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaing.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Maulana, 2018) menyatakan bahwa hasil pengujian audit operasional dan kualitas pelayanan jasa sudah berjalan baik berarti secara parsial peran audit operasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa dapat diterima. Penelitian dari (Dewi et al, 2021) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan, namun terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Sedangkan penelitian (Huda & Pradistya, 2017) menyatakan bahwa audit operasional di dalam organisasi kualitas pelayanan. Berdasarkan banyaknya penelitian yang telah membahas dampak audit operasional dan pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan, memiliki perbedaan pada setiap hasil penelitiannya. Maka penelitian ini penting untuk menunjukkan pengaruh audit operasional, pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Studi Kasus PT Graha Agung Kelola Tetris”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan data dan pemaparan latar belakang diatas identifikasi masalah yang akan penulis lakukan adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh Audit Operasional terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Graha Agung Kelola Tetris?

2. Apakah pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Graha Agung Kelola Tetris?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini dibuat dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan pada PT Graha Agung Kelola Tetris.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan pada PT Graha Agung Kelola Tetris.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan diantaranya :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dilibatkan oleh perusahaan sebagai pemikiran dan kontribusi untuk memutuskan sistem promosi yang terkait dengan bantuan klien yang lebih baik, sehingga perusahaan memiliki keseriusan yang tinggi dalam dunia bisnis.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan dapat dijadikan sebagai sumber acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan audit operasional, pengendalian internal, dan pengendalian internal.