

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam memasuki perkembangan teknologi yang cenderung meningkat dan perkembangan dunia mengarah pada globalisasi yang akan berpengaruh terhadap kondisi perekonomian Indonesia yang semakin terbuka, sehingga menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar badan usaha. Kondisi ekonomi yang merugikan dapat berakibat pada melemahnya kegiatan ekonomi, berkurangnya pendapatan yang tersedia bagi konsumen untuk dibelanjakan dan mengurangi daya beli konsumen. Hal tersebut akan berdampak pada bisnis, kondisi keuangan dan dapat berpengaruh pada kinerja perusahaan. Untuk dapat mengatasi persaingan dunia usaha antar perusahaan yang semakin kompleks, dibutuhkan suatu pengendalian yang baik dari manajemen agar kegiatan dan tujuan perusahaan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang telah ditetapkan, yang nantinya akan meningkatkan kinerja perusahaan tersebut.

Audit merupakan suatu proses sistematis mengenai mendapatkan dan mengevaluasi secara objektif bukti yang berkaitan dengan penilaian mengenai berbagai kegiatan dan peristiwa ekonomi untuk memastikan tingkat kesesuaian antara penilaian-penilaian tersebut dan membentuk kriteria serta menyampaikan hasilnya ke para pengguna yang berkepentingan. Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen yang berarti orang tersebut harus mempunyai

keahlian dan pelatihan teknis yang cukup sebagai auditor dan tidak mudah terpengaruh oleh orang lain, yang diharapkan bisa bersikap sesuai dengan kode etik akuntan publik. Audit terdiri dari beberapa macam seperti audit keuangan, audit ketaatan dan audit operasional.

Audit operasional secara umum merupakan audit yang bertujuan untuk menilai efisiensi dan efektifitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya, apakah telah sesuai atau belum dengan metode dan prosedur yang digunakan, kemudian jika perusahaan belum sesuai prosedur dan metode dan memerlukan perbaikan, sehingga audit operasional akan memberikan rekomendasi dan evaluasi kepada perusahaan atau organisasi yang nantinya dapat meningkatkan kinerja dan sesuai dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Efisiensi dan efektivitas digunakan untuk sebaik apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi dan seberapa baik kebijakan-kebijakan organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu faktor dilakukannya audit operasional adalah untuk menilai efektifitas, efisiensi dan keekonomisan dalam operasional dan pengendalian intern perusahaan. Pengendalian intern berperan untuk melindungi kekayaan perusahaan dan menjamin kecermatan serta keandalan laporan keuangan. Pengendalian intern pada perusahaan yang diaudit, besar sekali pengaruhnya atas kelayakan pelaporan laporan keuangan yang disajikan, sehingga dengan adanya pengendalian tersebut akan tercipta suatu alat yang cocok untuk mengorganisir atau menyusun, mengumpulkan dan mengiktisarkan keterangan – keterangan yang menyangkut seluruh transaksi perusahaan.

Fenomena yang terjadi pada perusahaan BUMN terkait dengan kinerja perusahaan, ada 30 perusahaan BUMN yang dianggap memiliki kinerja keuangan yang buruk sehingga perlu ada penanganan khusus. Banyak BUMN yang mampu meningkatkan kinerja keuangan dibanding tahun-tahun sebelumnya, namun yang masih benar-benar memprihatinkan atau rapor merah ada sekitar 30 perusahaan. Menurut Menteri BUMN Dahlan Iskan menjelaskan, pertemuan dilakukan tertutup dan rahasia karena membahas masalah kinerja keuangan perusahaan “plat merah” sepanjang semester 1 2013 dan proyeksi hingga akhir tahun 2013. (antaranews.com/22 juli 2013, 22:20 WIB).

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk atau PT. Telkom merupakan sebuah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT. Telkom juga pemegang saham mayoritas 9 anak perusahaan lainnya. Dengan statusnya sebagai perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan dibursa saham, pemegang saham mayoritas perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia sedangkan sisanya dikuasai oleh publik. Saham perusahaan diperdagangkan di BEI, NYSE, LSE dan *Publik Offering Without Listing* (POWL) di Jepang. Kemudian perusahaan telkom pun tidak terlepas dari masalah yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan, masalah yang ada di perusahaan Pada tahun 2012, selain pelanggan layanan interkoneksi dan Koperasi Pegawai Telkomsel (Kisel), tidak ada satupun pelanggan yang berkontribusi lebih dari 1% pada pendapatan usaha perusahaan. Hal tersebut disebabkan adanya efek musiman tertentu yang dialami oleh telkom. Layanan seluler dan telepon nirkabel

tidak bergerak cenderung mengalami peningkatan selama bulan ramadhan dan tertinggi pada hari lebaran, serta selama musim liburan di bulan desember, sedangkan layanan telepon kabel tidak bergerak dari rumah dan perkantoran akan mengalami penurunan ketika jumlah hari kerja dibulan tersebut lebih sedikit atau dikarenakan lebih banyak pelanggan yang sedang berlibur. Selain itu terjadi persaingan yang sangat ketat pada layanan sambungan telepon nirkabel tidak bergerak. Sebagian disebabkan perubahan regulasi pada desember 2010 mengenai perhitungan tarif *right-of-use*, yang menyebabkan perbedaan tarif antara layanan seluler GSM dan telepon nirkabel tidak bergerak menjadi tidak signifikan. Akibatnya di tahun 2011, jumlah pelanggan telepon nirkabel tidak bergerak kami mengalami penurunan. Dengan adanya masalah tersebut perusahaan telkom segera melakukan tindakan untuk mencari solusi dalam mengatasi efek musiman dan inovasi terhadap produk layanan sambungan telepon nirkabel tidak bergerak yang nantinya akan mempengaruhi kinerja perusahaan.

Kinerja perusahaan merupakan bagian yang sangat signifikan pada nilai penjualan perusahaan secara keseluruhan, tidak tercapainya nilai penjualan disebabkan oleh pengukuran kinerja yang kurang optimal sehingga diperlukan alat yang berfungsi sebagai suatu strategi yang berperan dalam mengembangkan usaha juga berfungsi sebagai suatu strategi untuk memberikan solusi dan inovasi yang sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis. *Balanced Scorecard* digunakan dalam penilaian kinerja perusahaan untuk membangun kemampuan perusahaan dalam menghasilkan *outstanding financial* dalam jangka panjang.

Balanced scorecard mengukur kinerja perusahaan dengan menggunakan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif bisnis internal dan perspektik pelanggan. *Balanced scorecard* merupakan sistem yang dibutuhkan dalam dunia bisnis karena *balanced scorecard* merupakan sistem sistem pengukuran yang diterapkan oleh perusahaan mempunyai dampak yang sangat besar terhadap perilaku manusia didalam maupun diluar perusahaan.

Dengan demikian adanya pelaksanaan audit operasional dan penilaian kinerja perusahaan dengan menggunakan *balanced scorecard* sehingga dapat meningkatkan keefektifan dan efisiensi dalam aktivitas pelayanan terhadap pelanggan yang nantinya akan meningkatkan kinerja perusahaan pada PT. Telkom.

Berdasarkan uraian – uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **PENGARUH PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*** ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan audit operasional terhadap kinerja perusahaan (dengan menggunakan *balanced scorecard*) pada PT. Telekomunikasi Indonesia?
2. Apakah pelaksanaan audit operasional berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dengan menggunakan *balanced scorecard* pada PT. Telekomunikasi Indonesia?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian

Maksud penelitian yang dilakukan oleh penulis ini adalah untuk membuat kesimpulan mengenai Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional terhadap Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan *Balanced Scorecard*.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan audit operasional terhadap kinerja perusahaan (dengan menggunakan *balanced scorecard*) pada PT. Telekomunikasi Indonesia.
2. Pengaruh pelaksanaan audit operasional terhadap kinerja perusahaan dengan menggunakan *balanced scorecard* pada PT. Telekomunikasi Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau pengetahuan dibidang pelaksanaan audit operasional terhadap kinerja perusahaan dengan menggunakan *balanced scorecard*.

1.4.2 Kegunaan Operasional

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan peluang untuk menambah wawasan berpikir memperluas pengetahuan, baik dalam teori maupun praktik. Dalam teori berarti memperoleh pemahaman dan penghayatan yang diperoleh pada saat kuliah. Dalam praktik, diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh pelaksanaan audit operasional terhadap kinerja perusahaan dengan menggunakan *balanced scorecard*.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan sampai sejauh mana pelaksanaan audit operasional dan kaitannya terhadap kinerja perusahaan.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi yang bermanfaat dan masukan sesuai dengan kebutuhan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Telekomunikasi Indonesia yang beralamat di Jl. Japati No.1 Bandung. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Maret 2014 sampai dengan Mei 2014.

