

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan era globalisasi dan berkembangnya dunia usaha maka sebagai konsekuensinya makin banyak masalah yang akan dihadapi oleh suatu perusahaan dalam persaingan usaha yang semakin kompetitif dan kompleks, sehingga keadaan ini menuntut para pemimpin atau manajemen perusahaan agar dapat mengelola kegiatan perusahaannya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, (Kencana, 2008). Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk maupun jasa yang berkualitas tinggi dengan harga rendah, pemberian pelayanan yang berkualitas dan memadai, serta mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya persaingan global telah meningkatkan standar kinerja termasuk kualitas, biaya, waktu pengenalan produk, produktivitas, dan arus informasi (Michael A. Hitt dkk dalam Citrawati, 2011:1).

Strategi manajemen yang tepat dan sesuai sangat dibutuhkan dalam pengelolaan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan yaitu memperoleh laba. Meningkatnya laba dan kualitas produk dan jasa serta pelayanan perusahaan juga tidak lepas dari pengaruh kinerja perusahaan yang baik. Kinerja perusahaan dikatakan baik apabila perusahaan mampu mengatur serta mengembangkan sumber daya yang dimiliki dan mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, (Citrawati, 2011:2).

Kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati. Untuk mengetahui kinerja yang dicapai maka dilakukan penilaian kinerja, (Yurniawati, 2011:85).

Pengukuran kinerja merupakan hal yang penting dan selayaknya dilakukan oleh setiap perusahaan karena pengukuran kinerja merupakan proses mengukur sejauh mana atau seberapa baik perusahaan tersebut melakukan pekerjaannya untuk mencapai tujuannya, jadi pengukuran tersebut haruslah jelas, dan alat ukur yang digunakan harus dapat mengukur keberhasilan perusahaan dalam menerjemahkan tujuan dan strateginya sehingga perusahaan tersebut dapat bertahan dalam jangka panjang. Suatu perusahaan juga diharuskan melakukan pengukurannya tidak hanya melakukan pengukuran *finansial* saja juga melalui pengukuran non finansial, seperti tingkat kepuasan konsumen, inovasi produk, pengembangan perusahaan dan karyawannya. Kemampuan perusahaan untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumennya, melakukan inovasi produk dan pengelolaan sumber daya manusia tersebut akan memberikan keunggulan bersaing yang kuat bagi perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Kencana (2006) untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut di atas, umumnya manajer akan menghadapi masalah karena kompleksnya kegiatan perusahaan. Hal ini membuat manajemen tidak dapat secara langsung mengawasi aktivitas perusahaan, maka harus mendelegasikan sebagian tugas, wewenang dan

tanggung jawab yang dipikulnya kepada pihak lain untuk mengontrol aktivitas perusahaan. Untuk dapat mengelola perusahaan dengan baik dalam mencapai tujuan organisasi tidak dapat diabaikan bahwa suatu pengendalian intern yang memadai mutlak harus ada. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Azlina dan Desmiyawati (2012:124) faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja organisasi adalah pengendalian intern, pelaksanaan pengendalian dapat efektif apabila ada komitmen diantara pihak-pihak yang terkait dalam organisasi, baik sebagai individu maupun kelompok. Hal ini dimaksudkan agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik yang pada akhirnya akan bermuara pada kinerja organisasi.

Sistem Pengendalian Internal adalah suatu sistem usaha atau sistem sosial yang dilakukan perusahaan yang terdiri dari struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran untuk menjaga dan mengarahkan jalan perusahaan agar bergerak sesuai dengan tujuan dan program perusahaan dan mendorong efisiensi serta dipatuhinya kebijakan manajemen. Sistem Pengendalian Internal yang handal dan efektif dapat memberikan informasi yang tepat bagi manajer maupun dewan direksi yang bagus untuk mengambil keputusan maupun kebijakan yang tepat untuk pencapaian tujuan perusahaan yang lebih efektif pula. Sistem Pengendalian Internal berfungsi sebagai pengatur sumberdaya yang telah ada untuk dapat difungsikan secara maksimal guna memperoleh pengembalian (*gains*) yang maksimal pula dengan pendekatan perancangan yang menggunakan asas *Cost-Benefit*, (Indah, 2012).

Tujuan penerapan SPI dalam perusahaan adalah untuk menghindari adanya penyimpangan dari prosedur, laporan keuangan yang dihasilkan perusahaan dapat dipercaya dan kegiatan perusahaan sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan terutama manajemen berusaha untuk menghindari risiko dari adanya penerapan suatu sistem, (Indah, 2012). Sedangkan Bastian (2009:54) juga mengungkapkan bahwa tujuan sistem pengendalian intern adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi, sistem pengendalian intern dilakukan untuk melindungi harta/aktiva organisasi dan pencatatan pembukuannya, sistem pengendalian intern digunakan untuk mengecek kecermatan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi usaha dan mendorong ditaatinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.

Pengendalian intern merupakan salah satu dari beberapa tipe aktivitas perencanaan dan pengendalian yang ada dalam suatu organisasi. Antohony dan Govindarajan (1995) dalam Mariani (2012) mendefinisikan sistem pengendalian intern sebagai sebuah manajer dalam memastikan sumber daya yang diperoleh dan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap perusahaan memerlukan Pengendalian intern, karena sistem tersebut didesain untuk mengatur aktifitas anggota organisasi melalui para pemimpin (manajer) organisasi agar sesuai dengan tujuan yang diinginkan perusahaan. Proses pengendalian dilakukan melalui para pemimpin atau manajer dengan penentuan tujuan dan strategi, pelaksanaan dan pengukuran serta analisis prestasi dan penghargaan.

Tercapainya pengendalian internal perusahaan yang baik tentu saja akan meningkatkan produktivitas serta kinerja para karyawan. Menurut Suyadi dalam Mariani (2012) arti kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan menurut Marihotkinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya di organisasi.

PT MNC Sky Vision Tbk, sebelumnya bernama PT Matahari Lintas Cakrawala adalah perusahaan yang terlibat dalam operasi Televisi berlangganan pertama di Indonesia. Perusahaan yang didirikan pada tanggal 8 Agustus 1988 ini memulai memasarkan produknya pada awal tahun 1994 dan bertanggung jawab atas pemasaran program pengelolaan serta pelayanan kepada pelanggan. Perusahaan ini berorientasi pada pemberian pelayanan terbaik dan kinerja yang profesional. Maka dari itu diperlukan adanya pengendalian intern agar dapat memaksimalkan kinerja dan pemberian pelayanan kepada pelanggan.

Adanya tingkat persaingan yang semakin ketat, menuntut PT MNC Sky Vision Tbk harus mampu bertahan dan berkompetisi dengan perusahaan lainnya. PT MNC Sky Vision Tbk sangat mengharapkan kinerja yang optimal untuk meningkatkan produktivitas dan menjaga kelangsungan hidup perusahaannya. Untuk meningkatkan Kinerjanya tidak jarang perusahaan jasa ini juga menawarkan akses gratis dan kerja sama dengan perusahaan komputer. Dengan

adanya berbagai program penjualan untuk memenangkan pasar akses menuntut disediakannya pelayanan yang lebih prima sehingga itu pengendalian atas servis akses yang ditawarkan menjadi masalah utamabagi jenis perusahaan ini.Masalah utamayang dihadapi Oleh terkait dengan Kinerja PT MNC Sky Vision Tbk cabang Gorontalo adalah masalah penagihan.Berdasarkan pengamatan dan wawancara, bahwa penagihan yang dilakukan tidak sama dengan penagihan ada jenis perusahaan lainnya, karena yang dijual oleh perusahaan ini adalah waktu dan kecepatan akses. Adapun masalah pada PT MNC Sky Vision Tbk cabang Gorontalo yaitu sistem penagihan pada perusahaan jasa ini merupakan suatu sistem yang bersifat regeneratif dan terkomputerisasi sehingga jenis data yang dihasilkan merupakan hasil dari program yang dibuat oleh seorang programmer.Sistem penagihan ini memiliki kekurangan di berbagai sisi, seperti terhambatnya informasipenagihan,dan hal ini akan sangat merugikan bagi perusahaan baikdalamsegi keuangan maupun darisegitarget penjualan. Sehingga kekurangan tersebut menyebabkan kinerja perusahaan tersebut kurang efektif.Hal ini juga disebabkan oleh sistem pengendalian intern diperusahaan tersebut belum dilaksanakan secara maksimal.Dengan adanya pengendalian intern, manajemen perusahaan dapatmelakukan pengawasan terhadap pelaksanaan fungsi dan tugas masing-masing karyawannya,agar tetap fokus dalam pekerjaan sehingga tercapai kinerja yang diinginkan.

Dengan terbentuknya pengendalian intern yang kuat dan pemberian kompensasi yang sesuai, maka akan dapat membuahkan hasil atau kinerja yang baik sekaligus berkualitas dari pekerjaan yang dilaksanakannya. Hal ini juga telah

dibuktikan oleh penelitian terdahulu diantaranya penelitian dari Darmawansyah (2011) Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Operasional Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Bandung. Hasil analisis menunjukkan bahwa antara penerapan Sistem Pengendalian Internal (SPI) terhadap kinerja operasional memiliki pengaruh. Artinya jika nilai penerapan SPI tinggi, maka kinerja operasional juga akan terpengaruh dengan kualitas yang tinggi.

Nasir dan Oktari (2010) juga membuktikan bahwa pengendalian intern memiliki pengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah dengan koefisien regresi 0,068 dan signifikansi 0,008 (alpha 0,05), penelitian ini dilakukan pada SKPD Kabupaten Kampar. Sumarno (2006) yang melakukan penelitian pada Perusahaan Pelayaran di Semarang juga membuktikan hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen sistem pengendalian intern mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja manajerial.

Berangkat dari masalah dan penelitian terdahulu tersebut, maka dijadikan dasar untuk melaksanakan penelitian dengan judul: **PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN (Studi Kasus pada PT. Mnc Sky Vision Cabang Gorontalo).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka identifikasi masalah ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kurang optimalnya sistem penagihan, seperti terhambatnya informasipenagihan,dan hal ini akan sangat merugikan bagi perusahaan baikdalamsegi keuangan maupun darisegitarget penjualan. Dengan adanya kekurangan tersebut menyebabkan kinerja perusahaan tersebut kurang efektif.
2. Pelaksanaan sistem pengendalian intern diperusahaan tersebut belum dilaksanakan secara maksimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka pokok permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini yaitu,apakah sistem pengendalian intern berpengaruh terhadap kinerja perusahaanpada PT. Mnc Sky Vision Cabang Gorontalo

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa apakah sistem pengendalian intern berpengaruh terhadap kinerja perusahaanpada PT. Mnc Sky Vision Cabang Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada peneliti untuk referensi awal kepada para manajer perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kerangka acuan bagi peneliti lain untuk pengembangan penelitian lebih lanjut pada masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui arti pentingnya pengendalian intern sehingga dapat mendorong kinerja perusahaan.