

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan sebagai salah satu bentuk organisasi pada umumnya memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam usaha untuk memenuhi kepentingan para anggotanya. Keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan merupakan prestasi manajemen. Penilaian prestasi atau kinerja suatu perusahaan diukur karena dapat dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan baik pihak internal maupun eksternal. Kinerja perusahaan merupakan suatu gambaran tentang kondisi keuangan dan non keuangan suatu perusahaan yang dianalisis dengan alat-alat analisis keuangan dan juga nonkeuangan, sehingga dapat diketahui mengenai baik buruknya keadaan suatu perusahaan yang mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu. Hal ini sangat penting agar sumber daya digunakan secara optimal dalam menghadapi perubahan lingkungan, (Ermayanti, 2009).

Kinerja (*performance*) adalah kuantifikasi dari keefektifan dalam pengoperasian bisnis selama periode tertentu. Kinerja perusahaan secara umum merupakan gambaran prestasi yang dicapai oleh perusahaan dalam operasionalnya. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (id.wikipedia.org). salah satu bentuk kinerja perusahaan adalah kinerja operasional.

Menurut Srimindarti (2006) kinerja operasional adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional perusahaan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja operasional tiap bagian di perusahaan merupakan rujukan pada hasil yang dicapai oleh suatu bagian dalam perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan, melalui aktivitas yang dilakukannya pada periode tertentu. Bagi investor, informasi mengenai kinerja operasional perusahaan dapat digunakan untuk melihat apakah mereka akan mempertahankan investasi mereka di perusahaan tersebut atau mencari alternatif lain. Apabila kinerja perusahaan baik maka nilai usaha akan tinggi. Dengan nilai usaha yang tinggi membuat para investor melirik perusahaan tersebut untuk menanamkan modalnya sehingga akan terjadi kenaikan harga saham. Atau dapat dikatakan bahwa harga saham merupakan fungsi dari nilai perusahaan, (Usman, 2012).

Kinerja operasional merupakan hal penting yang harus dicapai oleh setiap perusahaan dimanapun, karena kinerja operasional merupakan cerminan dari kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya. Kinerja operasional dilakukan untuk menilai kondisi operasional perusahaan, sehingga itu perlunya pengungkapan yang akurat serta memadai dalam menyampaikan informasi tersebut, yang nantinya berdampak pada keputusan-keputusan yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut semakin akurat.

Simanjuntak (2010) mengatakan bahwa kinerja operasional perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja operasional perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik

suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati. Guna mengetahui tingkatkinerja operasional suatu perusahaan, maka dilakukan serangkaian tindakan evaluasi yang pada intinya adalah penilaian atas hasil usaha yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Salah satu hal yang harus dilakukan perusahaan untuk mengevaluasikinerja operasional perusahaan tersebut yaitu dengan menerapkan sistem pengendalian intern. Hal ini diungkapkan oleh Sumarno (2006) bahwa sistem pengendalian intern merupakan suatu sistem yang saling bergantung satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan antara fungsi yang satu dengan fungsi yang lain. Artinya bahwa sitem pengendalian ini diperlukan untuk menjamin kelancaran operasi dan kelangsungan hidup perusahaan.

Secara umum, sistem pengendalian internal merupakan bagian dari masing-masing sistem yang dipergunakan sebagai prosedur dan pedoman operasional perusahaan atau organisasi tertentu. Perusahaan pada umumnya menggunakan sistem pengendalian internal untuk mengarahkan operasi perusahaan dan mencegah terjadinya penyalahgunaan sistem.

Mulyadi (2002: 181) menyatakan bahwa sistem pengendalian internal merupakan suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain, yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan yakni kendala pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, efektivitas dan efisiensi operasi.

Sistem Pengendalian intern merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi. sistem pengendalian intern

berperan penting untuk mencegah dan mendeteksi penggelapan (*fraud*) dan melindungi sumber daya organisasi baik yang berwujud (seperti mesin dan lahan) maupun tidak berwujud (seperti reputasi atau hak kekayaan intelektual seperti merek dagang). Adanya sistem pengendalian intern yang memadai, menjadikan perusahaan dapat menyediakan informasi keuangan dan non keuangan bagi setiap tingkatan manajemen, para pemilik atau pemegang saham, kreditur dan para pemakai laporan keuangan (*stakeholder*) lain yang dijadikan dasar pengambilan keputusan ekonomi. Sistem tersebut dapat digunakan oleh manajemen untuk merencanakan dan mengendalikan operasi perusahaan. Lebih rinci lagi, kebijakan dan prosedur yang digunakan secara langsung dimaksudkan untuk mencapai sasaran dan menjamin atau menyediakan laporan keuangan yang tepat serta menjamin ditaatinya atau dipatuhinya hukum dan peraturan, (id.wikipedia.org).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan untuk mencapaikinerja operasional yang memadai maka pengendalian internal perusahaan perlu disesuaikan dengan standar kerangka kerja pengendalian internal yang baik. Pengendalian internal yang baik adalah pengendalian internal yang mampu mengurangi resiko-resiko yang mungkin terjadi serta merupakan sistem yang dikembangkan secara berkelanjutan dan direalisasikan dalam perusahaan dengan baik. Selain itu, pengendalian internal adalah bagaimana mengoptimalkan sumber daya yang ada pada perusahaan serta mampu menutupi keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gorontalo bergerak dalam bidang jasa, aktivitasnya penjualan polis asuransi kepada masyarakat. Sebelum

kontrak asuransi terjadi, terlebih dahulu meminta dan menghimpun data calon tertanggung dan pemegang polis, untuk itu dibutuhkan suatu pengawasan. Salah satu cara pengawasan adalah dengan pengadaan suatu sistem Pengendalian intern (*internal control*) yang terdiri dari beberapa kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan suatu kepastian yang wajar kepada manajemen bahwa tujuan perusahaan dapat dicapai.

Beberapa masalah yang menjadi perhatian manajemen atas sistem Pengendalian intern pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gorontalo. Sistem pengendalian intern penjualan yang baik akan dapat mencegah berbagai resiko kerugian yang mungkin timbul misalnya berbagai resiko kesalahan, diantaranya masalah aktivitas pengendalian dimana kebijakan aktivitas dan prosedur pengendalian belum menjamin pelaksanaan arahan kinerja dari manajemen perusahaan. Selain itu kurangnya pengawasan atau pemantauan oleh audit internal sehingga masih ditemukan beberapa masalah pada AJB bumi putra masalah tersebut salah satunya adalah ditemukannya permasalahan dalam penjualan polis pada AJB Bumiputera, hal ini terbukti dengan adanya penurunan penjualan polis asuransi karena disebabkan karena tidak adanya kemampuan pemegang polis untuk pembayaran premi asuransi dengan jangka waktu tertentu sesuai kontrak. Sehingga meyebabkan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera mengurangi penjualan polis asuransi.

Belum maksimalnya sistem Pengendalian intern pada AJB Bumiputera tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja dari AJB Bumiputera. Dari informasi yang diperoleh bahwa selama dua tahun terakhir AJB Bumiputera 1912 mengalami penurunan dalam prestasi kerja, hal ini dapat dilihat dari perolehan nasabah (klien) yang semakin

berkurang hingga 30%. Menurut data yang diperoleh berdasarkan data yang terakumulasi oleh sswstem yang dibuat oleh tim Teknologi dan Informasi AJB Bumiputera 1912, menyatakan bahwa selama tahun 2011 dan 2012, Bumiputera tidak dapat memenuhi target mendapatkan 2280-2400 Surat Permintaan (SP) atau klien setiap tahunnya. Selain itu masih adanya kelemahan-kelemahan dalam kinerja operasional pada Ajb Bumi putera diantaranya dalam kinerja operasinal dilihat dari prespektif pelanggan, berdasarkan pengamatan bahwa karyawan pada AJB Bumiputera Gorontalo masih kurang memperhatikan atau masih selalu mengabaikan penyelesaian masalah dengan pelanggan. Selain itu mengenai kinerja dilihat dari prespektif bisnis internal dimana kurangnya minat pelanggan terhadap produk yang ditawarkan AJB Bumiputera Gorontalo, sehingga itu produk dan jasa yang dihasilkan oleh AJB Bumiputera masih perlu diperbaharui lagi sehingga nantinya akan menarik minat pelanggan.

Sistem Pengendalian intern diperlukan agar dapat memaksimalkan kinerja dan pemberian pelayanan kepada pelanggan. Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan hal tersebut, diantaranya: penelitian dari Darmawansyah (2012) dengan judul pengaruh penerapan sistem pengendalian internal terhadapkinerja operasional. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa sistem pengendalian intern berpengaruh terhadapkinerja operasional perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Sistem Pengendalian intern Terhadapkinerja operasional Pada Kantor AJB Bumiputera Gorontalo.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang masalah maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. kurangnya pengawasan atau pemantauan oleh audit internal sehingga masih ditemukan beberapa masalah pada AJB bumi putra masalah tersebut salah satunya adalah ditemukannya permasalahan dalam penjualan polis pada AJB Bumiputera, hal ini terbukti dengan adanya penurunan penjualan polis asuransi karena disebabkan karena tidak adanya kemampuan pemegang polis untuk pembayaran premi asuransi dengan jangka waktu tertentu sesuai kontrak. Sehingga meyebabkan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera mengurangi penjualan polis asuransi.
2. Kinerja Bumiputera dalam kurun waktu 2011-2012 menurun, Menurut data yang diperoleh berdasarkan data yang terakumulasi oleh system yang dibuat oleh tim Teknologi dan Informasi AJB Bumiputera 1912, menyatakan bahwa selama tahun 2011 dan 2012, Bumi putra tidak dapat memenuhi target mendapatkan 2280-2400 Surat Permintaan (SP) atau klien setiap tahunnya.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimmana tingkat sistem pengendalian intern dan tingkat kinerja operasional pada AJB Bumi Putera.

2. Apakah sistem pengendalian Intern berpengaruh terhadap kinerja operasional pada Kantor AJB Bumiputera 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 operasional pada Kantor AJB Bumiputera Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan memperluas ilmu pengetahuan terkait dengan kinerja operasional dan sistem pengendalian intern, selain itu 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 sistem pengendalian intern sehingga dapat mendorong kinerja perusahaan.