

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan sebagai salah satu bentuk organisasi 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.

Kinerja perusahaan merupakan suatu gambaran tentang kondisi keuangan suatu perusahaan yang dianalisis dengan alat-alat analisis keuangan, sehingga dapat diketahui mengenai baik buruknya keadaan keuangan suatu perusahaan yang mencerminkan prestasi kerjadalama periode tertentu. Hal ini sangat penting agar sumber daya digunakan secara optimal dalam menghadapi perubahan lingkungan.eksternal maupun internal.

Untuk memperoleh pendapatan dan laba, suatu perusahaan sangat bergantung pada suatu aktivitas kinerja, salah satunya adalah aktivitas kinerja operasional perusahaan. Kinerja operasional adalah wujud dari keberhasilan tim atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran stratejik yang telah ditetapkan oleh perusahaan, (Mulyadi, 2014:1).

Kinerja adalah ukuran seberapa efisien dan efektif sebuah perusahaan atau seorang manajer untuk mencapai tujuan yang memadai. Efisien

adalah kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi berarti melakukan dengan tepat, sedangkan efektivitas adalah kemampuan untuk menentukan tujuan yang memadai berarti melakukan hal yang tepat. Maka dari itu, sebuah perusahaan harus melakukan penilaian kinerja perusahaan.

Pada perusahaan PDAM berdasarkan keputusan menteri dalam negeri tentang penilaian kinerja PDAM dimana dalam penilaian ini terdiri dari 3 aspek yaitu aspek keuangan , aspek operasional , aspek administrasi. Adapun dalam penelitian ini penilaian kinerja perusahaan yang saya hubungkan dengan audit internal adalah penilaian aspek operasional. Lebih lanjut Wahyudi (2012) mengatakan bahwa agar perusahaan dapat bertahan hidup dituntut untuk mengelola perusahaannya dengan cara yang lebih efisien dan lebih efektif. Salah satu kunci kesuksesan dan keberhasilan perusahaan adalah melalui perencanaan kinerja yang terkoordinasi. Hal ini juga dijelaskan oleh Intan (2009) bahwa sebagian besar kegagalan suatu perusahaan, biasanya disebabkan karena perusahaan tidak konsisten dalam menjalankan operasi perusahaannya, ditambah lagi dengan kurangnya tenaga profesional di dalam perusahaan dan perusahaan tidak dapat mengikuti perkembangan ekonomi yang terjadi saat ini, hal ini menuntut adanya efektivitas dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Keinginan untuk mendapatkan laba perusahaan yang optimal merupakan

suatu niat dasar bagi manajer dalam perusahaan untuk menggerakkan semua sumber daya yang ada.

Senada dengan intan, Nainggolan (2011) mengungkapkan bahwa kinerja suatu perusahaan dianggap berhasil jika mereka dapat mempertahankan hidup, memperoleh laba dan berkembang. Dengan ketiga cara tersebut perusahaan dapat terus-menerus memuaskan tuntutan-tuntutan pokok semua kelompok yang berkepentingan dengan perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, manajemen perusahaan umumnya dibantu oleh internal audit untuk dapat meningkatkan kinerja tersebut.

Audit internal merupakan aktivitas operasi suatu organisasi yang bertujuan untuk memeriksa efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Aktivitas pemeriksaan internal akan bermanfaat banyak bagi perusahaan karena dapat menunjang kelancaran dari pelaksanaan operasi perusahaan terhadap kontinuitas perusahaan dimasa yang akan datang.

Menurut Johanes (2008) audit internal merupakan suatu proses yang memeriksa efisiensi dan efektifitas di dalam perusahaan dimana peranan audit internal sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Audit intern itu sendiri merupakan salah satu alat bantu yang digunakan oleh manajemen perusahaan untuk meyakinkan bahwa tujuan dari perusahaan telah tercapai dengan baik. Sehingga dengan adanya audit internal itu, maka kinerja perusahaan bisa berjalan efektif dan efisien seperti yang diharapkan.

Agar semuanya itu dapat berjalan, maka peranan audit intern dalam kegiatan perusahaan sangatlah dibutuhkan. Hal ini diungkapkan oleh Lilielly (2011) bahwa audit internal memiliki peran yang penting dalam membantu manajemen mencapai kinerja perusahaan yang baik dan ditujukan untuk membantu memperbaiki kinerja perusahaan. Audit internal membantu manajemen mencapai kinerja yang baik dengan memperkenalkan pendekatan yang sistematis untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas pengendalian intern serta memberikan catatan atas kekurangan yang ditemukan selama melakukan evaluasi.

Hiro Tugiman (2006) mengungkapkan tujuan Audit internal adalah membantu para anggota organisasi agar dapat melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif. Untuk itu, pemeriksaan internal akan melakukan analisis, penilaian, dan mengajukan saran-saran. Tujuan pemeriksaan mencakup pula pengembangan pengawasan yang efektif dengan biaya yang wajar

Audit internal merupakan suatu penilaian atas keyakinan, independen, obyektif dan aktivitas konsultasi yang dirancang untuk menambah nilai dan meningkatkan operasi organisasi. Ini membantu organisasi mencapai tujuannya dengan membawa pendekatan yang sistematis dan disiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas proses manajemen risiko, pengendalian, dan tata kelola. Audit internal adalah katalis untuk

meningkatkan efektivitas organisasi dan efisiensi dengan memberikan wawasan dan rekomendasi berdasarkan analisis dan penilaian data dan proses bisnis. Dengan komitmen untuk integritas dan akuntabilitas, audit internal yang memberikan nilai kepada mengatur badan dan manajemen senior sebagai sumber tujuan saran independen.

Audit internal diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengukur dan menilai aspek-aspek yang berhubungan dengan masalah-masalah manajerial dan operasional perusahaan, dalam arti jika audit internal dapat dilaksanakan secara memadai dan berkelanjutan, maka penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dapat ditekan seminimal mungkin dan diambil tindakan sedini mungkin. Serta diharapkan adanya umpan balik yang positif dengan pelaksanaan audit internal tersebut, yang berguna untuk perbaikan langkah-langkah kebijakan perusahaan untuk masa yang akan datang.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo bergerak di bidang pengolahan air minum dan air kotor, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan umum. Dalam melaksanakan operasinya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo lebih mengutamakan nilai sosial dari pada keuntungan perusahaan sesuai dengan tujuan dan fungsinya. Dalam melaksanakan perannya.

Sebagai perusahaan monopoli yang menguasai wilayah yang sangat luas dengan jumlah pelanggan yang besar, kemungkinan akan adanya tindakan penyelewengan, kecurangan, serta kesalahan yang dapat merugikan perusahaan akan terjadi, terutama menyangkut efektivitas penjualan perusahaan maka audit intern sangat diperlukan agar kegiatan operasi perusahaan dapat berjalan dengan baik. Sebagai perusahaan yang bertujuan bukan hanya untuk mencari keuntungan semata, melainkan juga memikirkan kesejahteraan masyarakatnya. Perusahaan Daerah Air Minum Kota Gorontalo harus memiliki manajemen penjualan yang baik sehingga Fungsi Pengelolaan penjualan menjadi efisien dan dapat mensejahterakan rakyat.

Permasalahan yang sering terjadi terkait kinerja operasional pada PDAM Gorontalo adalah banyak pelanggan yang mengeluh yang tidak membayar tagihan PDAM dikarenakan kualitas air yang dihasilkan PDAM tidak bagus, selain itu pelanggan mengeluhkan air sering tidak tersalurkan kerumah-rumah pelanggan. Hal tersebut yang menyebabkan terjadinya penunggakan pembayaran rekening penjualan air. Dari penjelasan tersebut dapat kita ketahui banyaknya pelanggan yang menunggak dikarenakan kinerja pelayanan dari PDAM yang kurang memuaskan dan menyebabkan pelanggan lalai untuk membayar. Sebagaimana terlihat pada table berikut ini:

**Tabel 1: Efisiensi Penagihan Rekening Bulanan  
PDAM Kota Gorontalo 3 Bulan Terakhir**

<b>No.</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pembayaran</b>	<b>DRD Bulan Lalu</b>	<b>Efisiensi Penagihan</b>
1	Nopember	Rp. 2.240.844.150	Rp. 2.195.941.400	67.17
2	Desember	Rp. 2.128.669.650	Rp. 2.285.193.250	64.13
3	Januari	Rp. 2.728.931.550	Rp. 2.288.612.250	70.81

Berdasarkan table di atas dalam tiga bulan terakhir efisiensi penagihan rekening penjualan air bersih mengalami fluktuatif, dimana pada bulan Nopember 2015 efisiensi penagihan hanya mencapai 67.15%, kemudian pada bulan Desember Efisiensi penagihan menurun hanya mencapai 64.13%, dan pada bulan Januari 2015 efisiensi penagihan meningkat menjadi 70.8%. Permasalahan ini terjadi karena kurangnya pengawasan dari audit internal PDAM sehingga tidak terkontrolnya saluran distribusi air kerumah-rumah, kurangnya pengawasan terhadap kualitas air dari pdam sehingga berdampak pada penunggakan tagihan kepada pelanggan.

Berdasarkan penjelasan tersebut untuk meningkatkan kinerja perusahaan, dibutuhkan suatu tindakan review secara berkala untuk mengevaluasi dan mendeteksi kemungkinan kelemahan tersebut dalam pengaplikasiannya di lapangan. Dalam hal ini suatu perusahaan harus memiliki internal audit yang dapat menilai dan mengevaluasi kinerja perusahaan secara independen.

Berdasarkan Uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Audit Internal Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Pada PDAM Kota Gorontalo”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, penulis mengidentifikasi pokok-pokok permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Banyak pelanggan yang mengeluh yang tidak membayar tagihan PDAM dikarenakan kualitas air yang dihasilkan PDAM tidak bagus, selain itu pelanggan mengeluhkan air sering tidak tersalurkan kerumah-rumah pelanggan.
2. Masih sering terjadinya kerugian PDAM hal ini disebabkan PDAM tidak mampu menagih secara efektif tagihan rekening air kepada pelanggan, banyaknya pelanggan yang menunggak dikarenakan pelayanan PDAM yang kurang memuaskan dan menyebabkan pelanggan lalai untuk membayar.
3. Kurangnya pengawasan dari audit internal sehingga tidak terkontrolnya, kualitas air, pendistribusian air, serta penunggakan tagihan kepada pelanggan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah audit internal berpengaruh terhadap Kinerja Operasional perusahaan pada PDAM Kota Gorontalo?.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh audit internal terhadap kinerja operasional perusahaan pada PDAM Kota Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini sangat berguna untuk memperluas ilmu pengetahuan mengenai pengaruh audit internal dalam menunjang efektifitas penjualan.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Setelah penelitian ini dilakukan dan mendapat hasil, kiranya dapat menjadi bahan masukan yang berguna untuk membuat atau mengkaji kebijakan keuangan agar lebih efektif, efisien, ekonomis dan akuntabel khususnya terhadap audit internal dalam kinerja operasional

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan acuan atau pun referensi, pertimbangan bagi para peneliti yang meneliti dalam bidang kajian audit internal.