

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Suatu perusahaan melaksanakan Pengawasan dapat dilakukan secara langsung oleh pihak internal perusahaan, atau melalui suatu mekanisme yang dikenal sebagai sistem kendali internal. Tujuan dari sistem pengendalian internal ini adalah untuk menjamin bahwa operasi bisnis mengikuti kebijakan dan pedoman yang ditetapkan oleh organisasi. Sistem ini bertujuan untuk melindungi aset bisnis dan menjamin keandalan dan kebenaran data akuntansi. dan untuk meningkatkan efisiensi Kinerja dan tingkat kepatuhan terhadap pelaksanaan arahan atau kebijakan dari pimpinan perusahaan dapat dipantau melalui sebuah Struktur organisasi serta metode dan teknik yang sesuai.

Pendapatan sering disebut juga sebagai penghasilan, yaitu manfaat berupa uang atau bentuk lainnya yang diperoleh selama kegiatan produksi, baik dari pemanfaatan aset maupun pemberian jasa (Nurlisa et al., 2020).. Demi memastikan kelangsungan usaha, berbagai upaya dilakukan untuk mencapai pendapatan yang maksimal (Agroindustri et al., 2018). Suatu Organisasi Tujuan utama perusahaan dalam menjalankan operasionalnya adalah untuk memperoleh keuntungan. Terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi pencapaian laba tersebut, di antaranya, efisiensi, efektivitas dan pengendalian. Pendapatan dipengaruhi oleh skala operasional perusahaan serta faktor tenaga kerja, seperti jumlah dan keterampilan yang dimiliki. Selain itu, pendapatan juga berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan perubahan demografi (Ervina et al., 2019).

BUMN Merupakan alah satu instrument perekonomian yang didirikan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan misi dan perannya misi BUMN sebagai sumber pendapatan negara, penstabil dan penggerak pembangunan harus memegang peranan penting dalam pembangunan nasional. Dewan komisaris, manajemen, karyawan, dan departemen lain

dalam suatu organisasi terlibat dalam serangkaian prosedur yang dikarakteristikkan oleh Sunarto (2003:137) sebagai pengendalian internal, mengacu pada COSO. Tujuan dari proses-proses ini adalah untuk menjamin pelaporan keuangan yang akurat, kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, serta operasi yang efisien dan sukses. Pembentukan sistem pengendalian internal yang andal merupakan fokus utama di sini. Kita perlu mempertimbangkan tujuan dari pengendalian intern seperti yang diungkapkan oleh Sunarto (2003:138), yang merujuk pada *“The Committee of Sponsoring Organizations (COSO) defines internal control as financial reporting dependability, compliance with laws and regulations, and operational efficiency.”* Saat ini, sistem pengendalian internal tidak hanya bergantung pada audit tahunan, tetapi diterapkan secara berlapis melalui model Three Lines of Defense, yang melibatkan unit operasional, manajemen risiko, kepatuhan, serta pengawasan intern, dengan peran aktif pengurus. Namun, temuan BPK menunjukkan bahwa banyak lingkungan pemerintahan, termasuk BUMN/D, masih belum disiplin dalam menerapkan pengendalian internal, yang mengakibatkan kerugian atau potensi kerugian serta kekurangan penerimaan.

PT Pos Indonesia telah mengambil sejumlah langkah untuk meningkatkan daya saingnya menyusul temuan audit yang dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Untuk meningkatkan kinerjanya, perusahaan milik negara ini masih perlu melakukan sejumlah perbaikan. “Akibatnya, PT Pos Indonesia (Persero) gagal mencapai target pendapatan pasar domestik pada tahun 2021 dan bahkan mengalami penurunan dibandingkan tahun 2020.” Hal ini terungkap selama audit kinerja BPK terhadap pengelolaan layanan kurir domestik dan layanan pos komersial reguler PT Pos Indonesia (Persero) dari tahun 2020 hingga kuartal ketiga 2021.

Ringkasan Hasil Audit (IHPS) I 2022 menyatakan bahwa PT Pos Indonesia telah mengambil sejumlah inisiatif untuk menangani layanan pos komersial konvensional dan layanan kurir domestik. Untuk meningkatkan kinerjanya, PT Pos Indonesia dikenal menetapkan tarif kompetitif dengan RajaOngkir.com dan menciptakan aplikasi untuk memantau tarif pesaing. Hal

ini terungkap dalam audit kinerja BPK terhadap pengelolaan layanan kurir domestik dan layanan pos komersial reguler PT Pos Indonesia (Persero) dari tahun 2020 hingga kuartal ketiga 2021.

Jika layanan PT Pos Indonesia (Persero) memenuhi standar perjanjian tingkat layanan (SLA) yang ditetapkan oleh pasar lokal dalam contoh ini, Tokopedia dan Bukalapak—PT Pos Indonesia berpotensi menjadi pemain utama di pasar lokal, menurut BPK. Untuk produk unggulan, khususnya PE, pencapaian SLA secara keseluruhan dari Januari hingga November 2021 mencapai 80,82%, namun untuk PKH Retail dan Corporate hanya 78,76%. Jelas bahwa kualitas kinerja SLA PT Pos Indonesia (Persero) belum mengalami peningkatan yang signifikan, meskipun kemajuan SLA telah membaik setiap bulan untuk setiap jenis produk, terutama untuk PE, yang mencapai 92,91% pada November.

POS Indonesia telah mengimplementasikan sistem cashless pada loka pasar Shopee untuk mempermudah pelanggan dan mengurangi biaya pengiriman untuk penjual. Selain itu, perusahaan berusaha memperbaiki standar waktu penyerahan dengan membenahi proses operasional. Menurut BPK dalam IHPS I 2022, PT. POS Indonesia telah menetapkan pedoman dan aplikasi untuk menangani iregularitas dalam kualitas operasi surat dan paket. Namun, BPK mencatat beberapa masalah yang menghambat efektivitas operasi Pos Indonesia. Pengelolaan produk untuk pelanggan ritel dan penyusunan tarif belum memadai karena kurangnya dokumentasi dan penggunaan data yang akurat. Fasilitas jasa kurir juga kalah lengkap dibandingkan kompetitor, yang menawarkan berbagai layanan dengan waktu pengiriman yang bervariasi.

Kualitas kinerja operasi Pos Indonesia juga belum optimal. Capaian SLA dari Januari-November 2021 untuk produk unggulan seperti POS Express dan Pos Kilat Khusus masih di bawah standar yang ditetapkan, dengan peningkatan kualitas yang belum signifikan hal ini menunjukan bahwa kinerja operasional masih perlu perbaikan untuk meningkatkan daya saing perusahaan bahwa kinerja operasional masih perlu perbaikan untuk meningkatkan daya saing

perusahaan. Di tengah kompetisi ketat dan tantangan infrastruktur, Pos Indonesia harus fokus pada diversifikasi layanan, adopsi teknologi digital, kemitraan strategis, dan pengembangan SDM untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Meskipun menghadapi tantangan, pertumbuhan e-commerce dan kerjasama internasional memberikan peluang besar untuk memperluas jangkauan layanan dan akses pasar global.

Dengan inovasi berkelanjutan dan adaptasi terhadap perubahan teknologi, PT.Pos Indonesia berupaya untuk tetap kompetitif dan berkontribusi positif bagi perekonomian nasional. Maka dari itu, peneliti memutuskan judul untuk penelitian ini : **“Peranan Audit Internal Terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Pendapatan (studi kasus : Jasa Antar Pos Kilat Khusus PT Pos Indonesia (persero)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Penurunan Omzet tahun 2021 tidak tercapai, bahkan menurun dibanding kan tahun 2020.
2. Keterbatasan kapasitas dan kompetensi tim audit internal di PT Pos Indonesia(persero)
3. Kekurangan sumber daya manusia dengan keahlian khusus dalam audit pendapatan

## **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peranan internal audit atas pendapatan jasa antar PKH PT Pos Indonesia
2. Bagaimana peranan pengendalian internal pendapatan jasa antar PKH
3. Bagaimana Peran audit internal terhadap efektivitas pengendalian internal di PT Pos Indonesia.

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman penulis dan mengumpulkan data tentang fungsi audit internal dalam pengendalian pendapatan internal.

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna, khususnya bagi mahasiswa sebagai referensi penelitian, memberikan kontribusi dan pengembangan ilmu, serta dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

### **1.5.2 Kegunaan Praktisi**

Penulis berharap pada penelitian selanjutnya, Penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran, informasi tambahan, serta kontribusi bagi perusahaan tentang pentingnya peran audit internal dalam hal pengendalian internal sebagai upaya menaikkan pendapatan.

## **1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

### **1.6.1 Landasan**

Tujuan audit adalah untuk memastikan apakah klaim yang dibuat mengenai tindakan atau peristiwa ekonomi sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, dengan cara mengumpulkan dan menganalisis (secara objektif) bukti yang relevan, dan kemudian melaporkan temuan tersebut kepada pihak-pihak yang berkepentingan (Hery, 2017).

Teori audit internal merujuk pada serangkaian konsep, prinsip, dan metode yang digunakan untuk melakukan audit internal secara efektif dalam Dalam suatu organisasi, audit internal merupakan suatu fungsi yang dirancang untuk memberikan penilaian independen dan objektif tentang efektivitas operasi dan pengendalian internal organisasi. Beberapa konsep kunci dalam teori internal audit meliputi:

#### **A. independensi dan Objektivitas**

Auditor internal harus independen dari operasi yang mereka audit untuk

memberikan penilaian yang objektif dan tidak memihak. Hal ini sering dicapai dengan menempatkan fungsi audit internal di bawah dewan direksi atau komite

#### B. Pendekatan Berbasis Risiko:

Audit internal harus berfokus pada area yang paling berisiko bagi organisasi. Pendekatan berbasis risiko ini membantu auditor untuk mengalokasikan sumber daya secara efisien dan memastikan bahwa area dengan potensi dampak besar terhadap organisasi mendapatkan perhatian yang cukup

#### C. Pengendalian Internal:

Pengendalian internal adalah sistem yang dibuat untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi secara efisien dan efektif, aset dilindungi, dan informasi keuangan akurat dan dapat dipercaya. Auditor internal menilai efektivitas pengendalian internal dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

#### D. Tata Kelola (*Governance*):

Audit internal mendukung tata kelola yang baik dengan menilai dan meningkatkan proses tata kelola organisasi. Ini mencakup penilaian terhadap kebijakan, prosedur, serta proses pembuatan keputusan yang dilakukan oleh manajemen dan dewan direksi.

#### E. Kepatuhan (*Compliance*):

Auditor internal menilai sejauh mana organisasi mengikuti peraturan, undang-undang, kebijakan, dan prosedur yang berlaku. Ini termasuk penilaian terhadap kepatuhan terhadap standar industri, peraturan pemerintah, dan persyaratan kontrak.

#### F. Efektivitas dan Efisiensi Operasional:

Audit internal mengevaluasi apakah operasi organisasi berjalan secara efektif dan efisien. Ini termasuk penilaian terhadap penggunaan sumber daya, proses operasional, dan sistem manajemen.

#### G. Teknik dan Metode Audit:

Auditor internal menggunakan berbagai teknik dan metode audit untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi. Ini termasuk wawancara, observasi, pemeriksaan dokumen, dan analisis data.

#### H. Komunikasi Temuan dan Rekomendasi:

Auditor internal harus mampu menyampaikan temuan dan rekomendasi mereka

secara jelas dan efektif kepada pihak manajemen dan anggota dewan direksi. Laporan audit internal harus mencakup temuan, analisis, dan rekomendasi perbaikan.

I. Standar Profesi:

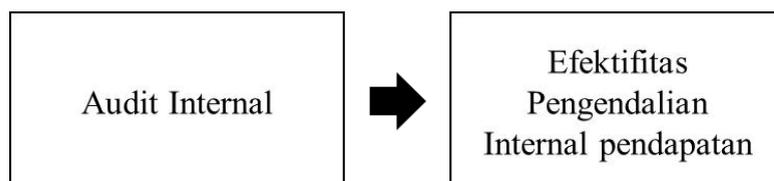
Auditor internal mengikuti standar profesi yang ditetapkan oleh badan- badan seperti *The Institute of Internal Auditors* (IIA) menetapkan standar yang memberikan panduan mengenai bagaimana audit internal harus dilakukan dan memastikan bahwa praktik audit internal memenuhi tingkat kualitas yang tinggi.

Menurut Saputri (2022), Adanya audit internal dalam perusahaan akan membantu manajemen memperoleh informasi yang akurat, mendukung pengambilan keputusan, dan tindak lanjut, terutama dalam pengelolaan operasional Perusahaan. Selain itu, peran audit internal diharapkan dapat mendukung manajemen memastikan kepatuhan terhadap persyaratan operasional yang tepat, melindungi aset perusahaan, menjaga catatan keuangan dengan baik, dan mencegah penipuan.

Menurut COSO, pengendalian internal pendapatan adalah bagian dari sistem pengendalian yang memastikan laporan keuangan akurat dan mematuhi peraturan. COSO menguraikan lima komponen utama dalam pengendalian internal:

- 1. Lingkungan Pengendalian: Menetapkan standar etika dan nilai-nilai yang mendukung pengendalian.
- 2. Penilaian Risiko ; Mengenali dan mengevaluasi risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan, termasuk risiko terkait pendapatan.
- 3. Efektivitas Pengendalian: Merumuskan kebijakan dan prosedur untuk mengatasi risiko, termasuk pengendalian atas proses pendapatan seperti otorisasi dan pencatatan.
- 3. informasi dan Komunikasi: Menyediakan data yang dibutuhkan terkait pendapatan kepada pihak yang relevan untuk pengambilan keputusan.
- 4. Pemantauan: Memantau dan mengevaluasi efektivitas pengendalian secara berkala untuk memastikan sistem tetap efektif.

Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pendapatan dikelola dengan benar, mencegah penyelewengan, dan memastikan laporan pendapatan akurat.



## Gambar 1. 1. Kerangka Pemikiran.

### 1.6.2 Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut (Sugiyono 2018) **“Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan dan perlu diuji kebenarannya”**.

Dengan demikian dalam penelitian ini penulis mengambil suatu rancangan hipotesis yaitu Kinerja Audit Internal dalam Mendukung Efektivitas Pengendalian Internal Berpengaruh pada Peningkatan Penjualan.

H1 Peran audit internal yang baik dapat meningkatkan pengendalian, namun berpotensi menyebabkan penurunan pendapatan, akibat biaya implementasi dan perubahan operasional.

### 1.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di perusahaan PT. POS Indonesia (persero) Badung di Jl Asia Afrika No.49, Braga,Kec Sumur Kota Bandung, Jawa barat 40111 waktu: 1 Agustus 2024 s.d 1 oktober 2024.

