BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung merupakan salah satu perusahaan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah (PEMDA) yang mengemban dua misi yaitu sebagai penyedia layanan publik dan sebagai institusi bisnis yang berusaha mendapatkan keuntungan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan badan usaha yang berperan penting bagi masyarakat dimana memiliki tugas untuk menyediakan dan melayani masyarakat dalam bidang pengolahan dan pelayanan air bersih. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Tabel 1.1

Data Penjualan Air Bersih PDAM Tulungagung Tahun 2019

NO	Kelompok Tarif	Pemakaian Air/M^3	Jumlah Pendapatan Air (Rp)
1	Rumah Tangga:		
	Kelompok 1	3.687.357,00	12.939.803.870,00
	Kelompok 2	59.834,00	247.924.550,00

2	Sosial Umum	12.531,00	33.904.710,00
3	Sosial Khusus	113.276,00	326.878.670,00
4	Pemerintahan	68.958,00	315.722.650,00
5	Niaga Kecil	46.658,00	279.883.240,00
6	Niaga Besar	31.787,00	201.037.190,00
7	Tanki	11.166,00	215.150.000,00
	Jumlah	4.031.567,00	14.560.304.880,00

Sumber: PDAM Kabupaten Tulungagung

RISPAM menargetkan tingkat cakupan pelayanan pada seluruh kecamatan sebesar 99,00% diakhir tahun 2035. Cakupan pelayanan sebesar 20,11% diakhir tahun 2019, dan dengan memperhatikan trend peningkatan cakupan pelayanan tiga tahun terakhir rata-rata sebesar 2,35% yaitu rata-rata peningkatan cakupan layanan tahun 2017, 2018, dan 2019 masing-masing sebesar 2,47, 2,33%, dan 3,72%. Dapat disimpulkan bahwa PDAM siap mendukung target 100% akses air minum nasional.

Pesatnya perkembangan bisnis perusahaan dan semakin beragamnya aktivitas, dengan perkembangan tersebut diikuti pula dengan permasalahan yang dihadapi belakangan ini dengan adanya hal tersebut sehingga menekankan kepada suatu bidang baru dari auditing yaitu audit operasional. Audit operasional merupakan kegiatan pemeriksaan atas aktivitas suatu perusahaan dan memiliki tujuan untuk memeriksa efesien

dari efektivitas suatu perusahaan. Tidak lepas dari penjelasan diatas tentunya dalam memeriksa sebuah operasional perusahaan juga memberikan manfaat pada perusahaan tersebut, dengan alasan guna memberikan kelangsungan hidup perusahaan dan meningkatkan kelancaran atas operasi dari suatu perusahaan tersebut.

Perusahaan akan mengalami kegagalan tentunya bisa dikarenakan salah satunya yaitu keadaan ekonomi suatu perusahaan yang belum seimbang, ditambah lagi pada di zaman sekarang adanya persaingan yang semakin ketat dan perkembangan teknologi yang pesat, dengan adanya penyebab tersebut mengharuskan perusahaan harus dapat bersaing padahal tanpa disadari faktor yang utama adanya kegagalan dalam suatu perusahaan dikarenakan kurangnya pengetahuan bagaimana teknik supaya dalam suatu perusahaan tersebut mampu bersaing terhadap perusahaan yang lainnya. Hidup perusahaan tidak akan lepas dengan adanya penjualan, mengapa demikian karena penjualan adalah kegiatan operasional suatu perusahaan dengan tujuan sebagai alat untuk mendapatkan suatu keuntungan melalui menjual dagangan. Maka dari itu guna memperoleh keuntungan yang maksimal harus ditunjang oleh pemeriksaan atas kegiatan operasional yang merupakan fungsi dari pengendalian internal suatu perusahaan.

Kegiatan selanjutnya yaitu perusahaan akan melakukan realisasi dengan apa yang sudah ditetapkan sesuai sasaran. Realisasi merupakan

perbuatan yang jelas serta terdapat pergantian dari rancangan yang telah dibentuk.

Kualitas produk merupakan salah satu keseluruhan bentuk atas pelayanan terhadap keahlian guna memuaskan kebutuhan yang dinyatakan. Kualitas suatu produk sangat menentukan dalam tercapainya realisasi penjualan. Suatu auditor dalam memberikan informasi yang diperlukan untuk memperbaiki hal-hal yang dianggap perlu guna membantu tujuan perusahaan dapat tercapai semaksimal mungkin.

Audit operasional merupakan fungsi pengendalian dan sebagai alat untuk manajemen guna mengetahui serta mengevaluasi suatu kegiatan yang sudah dilakukan. Manajemen guna mendapatkan hasil yang baik harus mengawasi terhadap aspek dalam suatu perusahaan diantaranya adalah sesuatu hal yang dapat mempengaruhi laba/rugi suatu perusahaan. Supaya dapat mempengaruhi laba rugi suatu perusahaan tentunya membutuhkan elemen penting diantaranya penjualan. Penjualan termasuk kegiatan prioritas yang dilakukan dalam suatu perusahaan, maka dari itu penjualan harus diperhatikan secara khusus serta cukup dan dikelola sebaik mungkin. Aktivitas penjualan tentunya juga pernah mengalami kegagalan dan itu tentu akan berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan dalam beroperasi. Suatu perusahaan tidak lepas dengan yang namanya penjualan. Perusahaan harus memperhatikan aspek penjualan dengan sebaik mungkin, karena pendapatan yang utama dalam suatu

perusahaan adalah ketika suatu perusahaan tersebut mampu menjual produk dari perusahaan tersebut.

Menjaga kelangsungan hidup perusahaan dengan adanya keuntungan yang maksimal maka suatu perusahaan tersebut harus bisa menjaga dan bisa mengendalikan secara efektif dari kegiatan yang sudah ditentukan sebelumnya. Tidak cukup sampai situ perusahaan harus bisa mengendalikan atas biaya yang dikeluarkan, perusahaan harus bisa menghindari dari adanya pemborosan, jadi kegiatan tersebut harus dilakukan guna mendapatkan suatu keuntungan yang maksimal. Tujuan audit operasional adalah salah satu pemeriksaan guna memberikan penilaian terhadap efesiensi dan efektivitas suatu perusahaan serta membuat pengendalian intern yang baik.

Audit adalah faktor penting untuk menjamin akuntabilitas perusahaan, audit syariah adalah laporan internal syariah yang bersifat independen atau bagian dari audit internal yang melakukan pengujian dan pengevaluasian melalui pendekatan aturan syariah, fatwa-fatwa, instruksi dan lain sebagainya yang diterbitkan fatwa IFI dan lembaga supervisi syariah. Secara umum tujuan Audit dalam Islam adalah melihat dan memeriksa operasional, mengontrol dan melaporkan transaksi dan akad yang sesuai dengan aturan dan hukum Islam untuk memberikan manfaat,

kebenaran, kepercayaan dan laporan yang adil dalam pengambilan keputusan.[1]

Aktivitas audit terdapat dalam Al-Qur'an maupun hadits. Diantaranya adalah yang terdapat dalam surah Al-Infitar ayat 10 sampai 12:

كَاتِبِينَكِرَامًا ﴿١٠﴾ تَفْعَلُونَمَايَعْلَمُونَ ﴿١١﴾ نَعِيمٍلَفِىالْأَبْرَارِلَفِىجَحِيمٍ ﴿١٢﴾

Artinya: "Dan sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu), yang mulia (di sisi Allah) dan yang mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu), mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan."

وَتَفَقَّدَ الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لا أَرَى الْهُدْهُدَ أَمْ كَانَ مِنَ الْغَائِبِينَ ﴿٢٠﴾
لأُعَذِّبَنَّهُ عَذَابًا شَدِيدًا أَوْ لأَذْبَحَنَّهُ أَوْ لَيَأْتِيَنِّي بِسُلْطَانٍ مُبِينٍ ﴿٢١﴾

Artinya : "Dan dia memeriksa burung-burung lalu berkata: "Mengapa aku tidak melihat hud-hud, apakah dia termasuk yang tidak hadir. Sungguh aku benar-benar akan mengazabnya dengan azab yang keras, atau benar-benar menyembelihnya kecuali jika benar-benar dia datang kepadaku dengan alasan yang terang." (An-naml: 20-21)
Adapun aktivitas audit juga terdapat dalam Hadits:

قَالَ :الإِحْسَانِعَنِفَأَخْبِرْنِيْ ,قَالَ :يَرَاكَفَإِنَّهُتَرَاهُتَكُنْلَمْفَإِنْتَرَاهُكَأَنَّكَاللهَتَعْبُدَأَنْ

Artinya: "Dia bertanya lagi: "Beritahukan kepadaku tentang ihsan". Nabi Shallallahu 'alaihi wa sallam menjawab," Hendaklah engkau beribadah kepada Allah seakan-akan engkau melihatNya. Kalaupun engkau tidak melihatNya, sesungguhnya Dia melihatmu."

Ayat dan hadits di atas dapat kita jadikan sebagai landasan dalam melakukan aktivitas yang berkaitan dengan audit. Sebagaimana dalam surah An-naml: 20-21, dikisahkan bahwa Nabi Sulaiman a.s melakukan

[1] Ahmad Fauzi, *Perkembangan Audit Syariah DI Indonesia*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis, Vol.5, 2019.hal.26.

pengecekan atau pemeriksaan untuk mencari burung hud-hud, dimana dalam proses pencarian ini juga merupakan suatu proses dalam aktivitas audit. Selain hadits yang menjelaskan tentang ihsan. Dimana ihsan merupakan adalah puncak prestasi dalam ibadah, muamalah, dan akhlaq.[2]

Semua orang yang menyadari akan hal ini tentu akan berusaha dengan seluruh potensi diri yang dimilikinya agar sampai pada tingkat tersebut. Adapun kaitan ihsan dengan audit adalah sebagaimana dalam proses audit, seorang auditor harus memeiliki sikap independen yaitu tidak adanya pengaruh dan ketergantungan terhadap apapun. Penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Penulis melakukan peneltian yang berjudul: **"PERAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENJUALAN DAN PELAYANAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA CAHYA AGUNG KABUPATEN TULUNGAGUNG"**

B. FOKUS PENELITIAN

1. Bagaimana pelaksanaan audit operasional atas penjualan pada Perusaahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung?

[2] Qonita Mardiyah, *Praktik Audit Syariah Di Lembaga Keungan Syariah Indonesia,* Sekolah Tinggi Ekonomi Islam SEBI, Vol. VIII, hlm.4

2. Bagaimana pelaksanaan audit operasional atas pelayanan konsumen pada Perusaahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung?
3. Bagaimana peran audit operasional untuk menilai efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen pada Perusaahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis pelaksanaan audit operasional atas penjualan pada Perusaahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk menganalisis pelaksanaan audit operasional atas pelayanan konsumen pada Perusaahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung**.**
3. Untuk menganalisis peranan audit operasional menilai efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen pada Perusaahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

D. BATASAN MASALAH

1. Penelitian ini dibatasi pada tema audit operasional atas pejualan dan pelayanan konsumen.
2. Lokasi penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

E. MANFAAT / KEGUNAAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti tentang pentingnya audit operasional dalam menunjang efektivitas penjualan. Penelitian ini disarankan untuk dijadikan referensi dan bertujuan sebagai sumbangan konseptual bagi peneliti yang sama maupun penelitian selanjutnya, dan hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan audit operasional dan penjualan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi institusi

      Sebagai bahan masukan yang membangun bagi perusahaan guna meningkatkan kualitas kinerja mereka.

   b. Bagi akademisi

      Sebagai bahan rujukan dan berguna juga untuk menjadi referensi mahasiswa.

   c. Bagi pihak lain

      Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan terutama dalam masalah audit operasional dan pelayanan konsumen.

F. PENEGASAN ISTILAH

1. Konseptual

Menurut Arens audit adalah pengumpulan data dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi itu dan kriteria yang telah ditetapkan.[3]

Menurut Agoes audit operasional adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah efektif, efisien dan ekonomis.[4]

Menurut Mahmudi Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.[5] Sedangkan penjualan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) online adalah suatu pengeluaran yang berhubungan secara langsung terhadap usaha pemasaran produk.[6]

Pelayanan menurut kamus besar bahasa indoneesia (KBBI) online adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Sedangkan konsumen menurut kamus besar bahasa indonesia adalah pemakai barang hasil produksi (bahan

---

[3] Alvin A. Arens, *Auditing & Jasa Assurance,* (Surabaya: Erlangga, 2011), hlm.4

[4] Sukrisno Agoes, *Auditing* (Jakarta: Salemba Empat), 2012.

[5] Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik,* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN,2005), hlm. 92

[6]Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, dalam http://kbbi.web.id. Diakses pada tanggal 1 Juli 2021

pakaian, makanan, dan sebagainya) jadi pelayanan konsumen adalah usaha melayani barang hasil produksi kepada pelanggan atau pembeli dengan tujuan untuk memperoleh imbalan (uang).[7]

2. Operasional

Audit merupakan kegiatan pengumpulan data, pemeriksaan data, evaluasi bukti dan dilaporkan dalam suatu pembukuan keuangan dari awal sampai akhir secara berkala apakah informasi yang didapat sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

Audit operasional merupakan kegiatan pemeriksaan suatu pembukuan keuangan dari awal sampai akhir secara berkala mengenai rumusan langkah-langkah yang diambil dalam menanggapi permasalahan.

Efektivitas penjualan merupakan penilaian keseluruhan dari hasil perusahaan yang sebagian ditentukan oleh kinerja tenaga penjualan yang berhubungan secara langsung terhadap usaha pemasaran produk

Pelayanan konsumen merupakan usaha melayani barang hasil produksi kepada pelanggan atau pembeli dengan tujuan untuk memperoleh imbalan (uang).

[7]Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, dalam http://kbbi.web.id. Diakses pada tanggal 1 Juli 2021