

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, organisasi bukanlah sebuah hal yang asing. Organisasi adalah sekumpulan orang yang bersepakat untuk bergabung dalam suatu kelompok, yang menentukan tujuan-tujuan tertentu dan berupaya mencapai tujuan tersebut (Sadano, 2004). Tujuan pengorganisasian adalah untuk mencapai usaha yang terkoordinasi dengan mendefinisikan hubungan tugas dan wewenang (Utami, 2018). Untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi maka diperlukan manajemen yang baik. Manajemen merupakan suatu proses yang meliputi perencanaan, perorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan oleh para manajer dalam organisasi.

Di dalam sebuah organisasi diperlukan sumber daya manusia atau yang biasa disebut pegawai yang memiliki sebuah komitmen organisasional serta motivasi kerja yang tinggi supaya menghasilkan kinerja yang tinggi juga. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (Rismawati & Mattalata, 2018). Kinerja pegawai menjurus pada kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya. Kinerja adalah

hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang 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 (Hardono et al., 2017).

Salah satu bentuk dari kegiatan manajemen yang ada pada perusahaan adalah pada bidang sumber daya manusia. Hubungan sumber daya manusia dengan manajemen adalah sumber daya manusia atau tenaga kerja yang ada pada perusahaan harus dikelola dengan baik sehingga penggunaan tenaga kerja bisa menjadi maksimal dan menciptakan hasil optimal bagi perusahaan. Peran dari sumber daya manusia dalam organisasi seperti yang dijelaskan sebelumnya memang berperan sangat penting bagi organisasi, oleh karena itu perlu adanya manajemen untuk mengelola secara sistematis dan terstruktur agar tujuan dari organisasi dapat tercapai secara optimal baik di masa saat ini maupun di masa yang akan datang. Pentingnya manajemen dalam organisasi adalah untuk mendorong adanya evaluasi pada tiap divisi.

Evaluasi yang dilakukan oleh manajemen berfungsi sebagai pendeteksi apakah terdapat masalah di dalam rumah sakit. Salah satu masalah yang sering kali muncul di dalam rumah sakit yaitu mengenai kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai rumah sakit. Pelayanan yang ada dalam rumah sakit disediakan oleh kesatuan personel yang telah dididik serta dilatih agar mampu menghasilkan tenaga medis yang bermutu. Pada

saat ini sering muncul keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka dari itu diperlukan adanya pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Pelayanan berkualitas yang ada dalam rumah sakit dapat dilihat melalui kinerja dari pegawai rumah sakit. Berdasarkan uraian di atas maka, pihak rumah sakit perlu memperhatikan kinerja karyawan agar tujuan dapat tercapai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, kinerja yang baik dari para karyawan rumah sakit sangat mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit.

Peranan audit pada saat ini sangat dibutuhkan di berbagai instansi, terutama pada organisasi. Audit internal memiliki peran yang penting dalam membantu manajemen untuk mencapai kinerja organisasi yang baik dan ditujukan untuk membantu memperbaiki kinerja organisasi. Audit internal merupakan kegiatan *assurance* dan konsultasi yang dilakukan secara independen dan objektif yang dirancang untuk memberikan nilai tambah dan meningkatkan kegiatan operasi organisasi (Faiz et al., 2018).

Pada prinsipnya Audit Internal merupakan pemeriksaan intern yang independen, yang ada pada suatu organisasi dengan tujuan untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan organisasi yang dilaksanakan. Audit internal dibagi menjadi 2 bagian, yaitu audit keuangan, audit non keuangan. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada audit non keuangan, tipe audit yang diambil untuk penelitian ini adalah audit operasional. Audit operasional sering kali disamakan dengan audit manajemen. Pengertian audit

manajemen adalah audit terhadap manajemen suatu organisasi secara keseluruhan untuk menilai unsur-unsur manajemen suatu organisasi tersebut apakah telah direncanakan, dilaksanakan, dan dikendalikan dengan prinsip-prinsip manajemen yang baik dan benar sehingga fungsi-fungsi pada suatu organisasi tersebut dapat meningkatkan efektivitas efisiensi, dan ekonomisasi serta kesesuaian terhadap kebijakan setiap operasi yang dilaksanakan.

Audit operasional sendiri adalah proses yang sistematis untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, dan keekonomisan operasi organisasi yang berada dalam pengendalian manajemen serta melaporkan kepada orang-orang yang tepat atas hasil-hasil evaluasi tersebut beserta rekomendasi untuk perbaikan. Audit operasional dilakukan untuk menentukan bagaimana suatu entitas/unit kerja mengelola penggunaan sumber daya secara ekonomis, efektif, dan efisien dalam memenuhi misi dan tujuan entitas. Pengelolaan sumber daya yang dimaksud meliputi prosedur, proses, dan kinerja personel yang melaksanakan fungsi pengelolaan tersebut (Faiz et al., 2018).

Tujuan dari audit operasional adalah menilai kinerja suatu organisasi, program, atau kegiatan yang meliputi audit atas aspek ekonomis, efisiensi, dan efektivitas (3E) (BPKP-RI, 2018). Adanya perbaikan adalah agar prinsip dasar manajemen audit dapat terpenuhi, yang dikenal dengan istilah 3E: efisiensi, efektifitas, dan ekonomisasi. Ekonomisasi berhubungan

dengan bagaimana perusahaan dalam mendapatkan sumber daya yang akan digunakan dalam setiap aktivitas. Efisiensi berhubungan dengan bagaimana perusahaan melakukan operasinya, sehingga dicapai optimalisasi penggunaan sumber daya yang dimiliki.

Efektivitas adalah tingkat pencapaian organisasi atas sasaran yang ditetapkan dan efisiensi adalah penggunaan sumberdaya bahan baku, uang dan manusia secara minimal untuk menghasilkan output sebanyak yang diharapkan. Audit manajemen pada fungsi Sumber Daya Manusia bertujuan untuk menilai apakah kebutuhan SDM suatu perusahaan sudah terpenuhi dengan cara yang hemat, efisien dan efektif. Ruang lingkup pada audit ini mencakup keseluruhan dari proses SDM yang meliputi Perencanaan tenaga kerja, Penerimaan karyawan, Seleksi, Orientasi dan penempatan, Pelatihan dan pengembangan, Penilaian kerja, Pengembangan karier, Sistem imbalan dan kompensasi, Perlindungan karyawan, Hubungan karyawan, Pemutusan hubungan kerja (PHK) (IBK, 2015).

Audit Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses sistematis dan formal yang didesain untuk mengukur biaya dan manfaat keseluruhan program Manajemen Sumber Daya Manusia dan untuk membandingkan efisiensi dan efektivitas keseluruhan program Manajemen Sumber Daya Manusia tersebut dengan kinerja organisasi di masa lalu, kinerja organisasi lain yang dapat dibandingkan efektivitasnya, dan tujuan organisasi, merupakan suatu proses sistematis dan formal untuk mengevaluasi kompatibilitas fungsi Sumber Daya Manusia dengan tujuan dan strategi

implementasi berbagai fungsi SDM, kebijakan dan prosedur SDM, serta kinerja setiap program SDM (Tati, 2018).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Buchori (2021) menunjukkan bahwa audit manajemen telah berjalan secara efektif terhadap pengembangan kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik penilaian kinerja auditor maka sistem pengendalian internal akan semakin efektif. Selain itu dalam penelitian Siti Latifatul Arifa & Priyanto (2021) mengindikasikan bahwa audit operasional berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja karyawan di PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu et al. (2014) menyatakan bahwa prinsip 3e tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di perusahaan X kota Y.

Pada saat ini, masalah yang sering terjadi di rumah sakit salah satunya yaitu mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada dalam rumah sakit. Permasalahan ini sering muncul di berbagai instansi rumah sakit, salah satunya yaitu di Rumah Sakit Darmo Surabaya. Ditinjau dari pasien yang mengatakan bahwa pelayanan dari salah satu karyawan rumah sakit kurang teliti dalam melakukan transaksi pembayaran kepada pasien. Selain itu, petugas medis lainnya kurang ramah dalam menanggapi keluhan pasien yang kurang mengerti mengenai sistem pembayaran dalam rumah sakit. Dimana seharusnya sebagai tenaga medis haruslah memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin untuk pasien. Peneliti memilih judul ini karena di rumah sakit maupun di puskesmas Kota Surabaya memiliki banyak pegawai ataupun karyawan yang tidak memiliki kinerja yang baik.

Maka dari itu peneliti memilih topik ini sebagai penelitiannya. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penelitian ini diberi judul: **“PENGARUH PERSEPSI ATAS PRINSIP 3E DALAM AUDIT MANAJEMEN TERHADAP KINERJA PEGAWAI RUMAH SAKIT DARMO SURABAYA”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor ekonomis dalam audit manajemen berpengaruh terhadap kinerja pegawai ?
2. Apakah faktor efisien dalam audit manajemen berpengaruh terhadap kinerja pegawai ?
3. Apakah faktor efektivitas dalam audit manajemen berpengaruh terhadap kinerja pegawai ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor ekonomis dalam audit manajemen terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Darmo.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor efisien dalam audit manajemen terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Darmo.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor efektivitas dalam audit manajemen terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Darmo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan pengaruh audit internal terhadap kinerja pegawai khususnya di rumah sakit. Disamping itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas tentang kinerja pegawai di rumah sakit dan memperkaya hasil penelitian dan bahan perbandingan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan bagi rumah sakit di Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas kerja dari sumber daya manusianya di masa yang akan datang. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan baru terlebih untuk pengaruh audit internal terhadap kinerja pegawai di rumah sakit yang ada. Terlebih dari itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan membahas mengenai kinerja pegawai dan memperkaya hasil penelitian dan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan Proposal

Dalam penyajian proposal penelitian ini terdapat lima bab, dimana dalam setiap bab dibagi menjadi beberapa sub bab yang menjadi pendukung dari kelima bab untuk mempermudah pemahaman penelitian. Adapun sistematika

proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

BAB II : TUJUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang peneliti terdahulu, landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang prosedur tahap penelitian yang diawali dengan rancangan penelitian, bahan penelitian, jenis dan sumber data, prosedur, dan teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti.