

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Audit

2.1.1 Pengertian Audit

Pengertian Audit Menurut A Statement of Basic Auditing Concepts atau yang disingkat ASOBAC menyatakan, Audit merupakan sebuah proses sistematis untuk mendapatkan dan mengevaluasi bukti kejadian ekonomi secara objektif mengenai kebijakan serta aktivitas ekonomi untuk menentukan tingkat kecocokan/kesesuaian antara pernyataan dengan kriteria yang telah ditetapkan dan menyampaikan hasilnya kepada pihak yang berkepentingan..

Menurut PSAK (2006) Audit adalah suatu proses sistematis yang secara objektif memperoleh serta mengevaluasi bukti mengenai asersi tentang aktivitas ekonomi untuk lebih meyakinkan tingkat keterkaitan hubungan antara asersi atau pernyataan dengan kenyataan kriteria yang sudah ditetapkan dan menyampaikann hasilnya kepada pihak yang memiliki kepentingan.

Menurut Sukrisno (2012:2), Audit merupakan salah satu bentuk atestasi. Atestasi, pengertian umumnya, merupakan suatu komunikasi dari seorang expert mengenai kesimpulan tentang realibilitas dari pernyataan seseorang. Dalam pengertian yang

lebihsempit, atestasi merupakan komunikasi tertulis yang menjelaskan suatu kesimpulan mengenai realibilitas dari asersi tertulis yang merupakan tanggung jawab dari pihak lainnya.

Secara umum pengertian di atas dapat diartikan bahwa audit adalah proses sistematis yang dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen dengan mengumpulkan dan mengevaluasi bahan bukti dan bertujuan memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut.

Audit itu adalah suatu rangkaian kegiatan yang menyangkut :

1. Proses pengumpulan dan evaluasi bahan bukti Informasi yang dapat diukur. nformasi yang dievaluasi adalah informasi yang dapat diukur. Hal-hal yang bersifat kualitatif harus dikelompokkan dalam kelompok yang terukur, sehingga dapat dinilai menurut ukuran yang jelas, seumpamanya Baik Sekali, Baik, Cukup, Kurang Baik, dan Tidak Baik dengan ukuran yang jelas kriterianya.
2. Entitas ekonomi.

Untuk menegaskan bahwa yang diaudit itu adalah kesatuan, baik berupa Perusahaan, Divisi, atau yang lain. Dilakukan oleh seseorang (atau sejumlah orang) yang kompeten dan independen yang disebut sebagai Auditor.

3. Menentukan kesesuaian informasi dengan kriteria penyimpangan yang ditemukan. Penentuan itu harus berdasarkan ukuran yang jelas. Artinya, dengan kriteria apa hal tersebut dikatakan menyimpang.

4. Melaporkan hasilnya.

Laporan berisi informasi tentang kesesuaian antara informasi yang diuji dan kriterianya, atau ketidaksesuaian informasi yang diuji dengan kriterianya serta menunjukkan fakta atas ketidaksesuaian tersebut.

2.1.2 Jenis – Jenis Audit

Menurut Sukrisno Agoes : 2004 menyebutkan tiga jenis Auditing yang umum dilaksanakan. Ketiga jenis tersebut yaitu :

1. *Operasional Audit* (Pemeriksaan Operasional/Manajemen)

Operasional atau management audit merupakan pemeriksaan atas semua atau sebagian prosedur dan metode operasional suatu organisasi untuk menilai efisiensi , efektifitas, dan ekonomisasinya. Audit operasional dapat menjadi alat manajemen yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Hasil dari audit operasional berupa rekomendasi-rekomendasi perbaikan bagi manajemen sehingga audit jenis ini lebih merupakan konsultasi manajemen.

2. *Compliance Audit* (Audit Ketaatan)

Compliance Audit merupakan pemeriksaan untuk mengetahui apakah prosedur dan aturan yang telah ditetapkan otoritas berwenang sudah ditaati oleh personel di organisasi tersebut. *Compliance Audit* biasanya ditugaskan oleh otoritas berwenang yang telah menetapkan prosedur/ peraturan dalam

perusahaan sehingga hasil audit jenis ini tidak untuk dipublikasikan tetapi untuk intern manajemen.

3. *Financial audit* (Audit atas Laporan Keuangan)

Pemeriksaan atas laporan keuangan merupakan evaluasi kewajaran laporan keuangan yang disajikan oleh manajemen secara keseluruhan dibandingkan dengan standar akuntansi keuangan yang berlaku umum. Dalam pengertiannya apakah laporan keuangan secara umum merupakan informasi yang dapat ditukar dan dapat diverifikasi lalu telah disajikan sesuai dengan kriteria tertentu. Umumnya kriteria yang dimaksud adalah standar akuntansi yang berlaku umum seperti prinsip akuntansi yang berterima umum. Hasil audit atas laporan keuangan adalah opini auditor yaitu *Unqualified Opinion*, *Qualified Opinion*, *Disclaimer Opinion* dan *Adverse Opinion*.

Menurut Sukrisno Agoes (2012), ditinjau dari luasnya pemeriksaan, maka jenis-jenis audit dapat dibedakan atas :

1. Pemeriksaan Umum (General Audit), yaitu suatu pemeriksaan umum atas laporan keuangan yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) yang independen dengan maksud untuk memberikan opini mengenai kewajaran laporan keuangan secara keseluruhan.
2. Pemeriksaan Khusus (Special Audit), yaitu suatu bentuk pemeriksaan yang hanya terbatas pada permintaan auditee yang

dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) dengan memberikan opini terhadap bagian dari laporan keuangan yang diaudit, misalnya pemeriksaan terhadap penerimaan kas perusahaan.

Sedangkan berdasarkan kelompok atau pelaksana audit, audit dibagi 4 jenis yaitu:

1. Auditor Ekstern

Auditor ekstern/ independent bekerja untuk kantor akuntan publik yang statusnya diluar struktur perusahaan yang mereka audit. Umumnya auditor ekstern menghasilkan laporan atas financial audit.

2. Auditor Intern

Auditor intern bekerja untuk perusahaan yang mereka audit. Laporan audit manajemen umumnya berguna bagi manajemen perusahaan yang diaudit. Oleh karena itu tugas internal auditor biasanya adalah audit manajemen yang termasuk jenis compliance audit.

Menurut Hiro Tugiman (2006:11), wewenang dan tanggung jawab auditor intern dalam suatu organisasi juga harus ditetapkan secara jelas oleh pimpinan. Wewenang tersebut harus memberikan keleluasan auditor intern untuk melakukan audit terhadap catatan-catatan, harta milik, operasi/aktivitas yang sedang berjalan dan para pegawai badan usaha

3. Auditor Pajak

Auditor pajak bertugas melakukan pemeriksaan ketaatan wajib pajak yang diaudit terhadap undang-undang perpajakan yang berlaku.

4. Auditor Pemerintah

Tugas auditor pemerintah adalah menilai kewajaran informasi keuangan yang disusun oleh instansi pemerintahan. Disamping itu audit juga dilakukan untuk menilai efisiensi, efektifitas dan ekonomisasi operasi program dan penggunaan barang milik pemerintah. Dan sering juga audit atas ketaatan pada peraturan yang dikeluarkan pemerintah. Audit yang dilaksanakan oleh pemerintahan dapat dilaksanakan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) atau Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (BPKP).

2.2. Audit Operasional

2.3.2. Pengertian

Audit operasional adalah pemeriksaan yang sistematis terhadap kegiatan, program organisasi dan seluruh atau sebagian dari aktivitas dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana digunakan secara ekonomis dan efisien dan apakah tujuan program, kegiatan, aktivitas, yang telah direncanakan dapat dicapai dengan tidak bertentangan dengan peraturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku.

Sedangkan menurut Mulyadi (2002:32), Audit Operasional merupakan review secara sistematis kegiatan organisasi atau bagian dari padanya dalam hubungannya dengan tujuan tertentu.

Audit Operasional 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.

1. Proses yang sistematis

Seperti dalam audit laporan keuangan, audit operasional menyangkut serangkaian langkah atau prosedur yang logis, terstruktur, dan terorganisasi. Aspek ini meliputi perencanaan yang baik, serta perolehan dan evaluasi secara objektif bukti yang berkaitan dengan aktivitas yang diaudit.

2. Mengevaluasi operasi organisasi

Evaluasi atas operasi ini harus didasarkan pada beberapa kriteria yang ditetapkan dan disepakati. Dalam auditing operasional, kriteria seringkali dinyatakan dalam bentuk standar kinerja yang ditetapkan oleh manajemen. Namun, dalam beberapa kasus, standar itu mungkin ditetapkan oleh suatu badan pemerintahan atau oleh industri. Kriteria ini seringkali didefinisikan kurang jelas bila dibandingkan dengan kriteria yang digunakan dalam audit atas laporan

keuangan. Audit operasional mengukur derajat kesesuaian antara kinerja aktual dan kriterianya.

3. Efisiensi, efektivitas, dan ekonomis

Efisiensi digunakan untuk menilai sebaik apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efektivitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakan-kebijakan organisasi tersebut untuk mencapai tujuan. Efisiensi dan efektivitas merupakan dua hal yang saling berkaitan erat satu dengan lainnya, bisa saja suatu kebijakan organisasi itu sangat efisien akan tetapi tidak efektif begitupun sebaliknya. Ekonomis maksudnya memperoleh kualitas dan kuantitas sumber daya fisik dan manusia yang layak pada waktu yang layak dan biaya yang rendah.

4. Melaporkan kepada orang-orang yang tepat

Auditor internal biasanya melapor ke manajemen atau individu atau badan yang meminta audit tentang seberapa efisien, efektif atau ekonomis suatu bagian atau program kerja yang telah dilaksanakan. Hasil temuan dari audit kinerja ini sangat jarang sekali diungkapkan ke seluruh bagian organisasi apa lagi ke masyarakat umum. Padahal hasil audit ini bisa jadi sangat dibutuhkan oleh pihak-pihak selain manajemen, misalnya masyarakat luas yang langsung atau tidak langsung berhubungan dengan perusahaan tersebut. Sedangkan dewan

komisaris atau komite audit adalah pihak yang menerima salinan laporan audit operasional.

5. Rekomendasi perbaikan (Sesuai standar Pelaporan Ketiga dalam Standar Pelaporan Audit Kinerja)

Hasil dari audit operasional bisa berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan dan menilai kebijakan-kebijakan dan kegiatan perusahaan apakah sudah tepat waktu atau memerlukan perbaikan sehingga akan berpengaruh pada kelangsungan hidup perusahaan.

2.3.3. Tujuan dan Ruang Lingkup Audit Operasional

Audit oprasional dimaksudkan terutama untuk mengidentifikasi kegiatan, program, aktivitas yang memerlukan perbaikan atau penyempurnaan dengan tujuan memberikan rekomendasi agar pengelolaan kegiatan, program, aktivitas dilaksanakan secara ekonomis, efisien dan efektif.

Menurut Mulyadi (2002:32) Tujuan Audit Operasional diarahkan pada 3 sasaran, yaitu :

- a. Mengevaluasi kinerja
- b. Mengidentifikasi kesempatan untuk peningkatan
- c. Membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut.

Ruang lingkup Audit operasional meliputi seluruh aspek kegiatan manajemen. Ruang lingkup tersebut dapat mencakup seluruh

kegiatan/program atau hanya mencakup bagian/element/dimensi tertentu dari suatu kegiatan atau program.

Sasaran Audit Operasional adalah kegiatan, aktivitas, program atau bidang-bidang organisasi yang diketahui dan diidentifikasi memerlukan perbaikan/peningkatan dalam segi kehematan, efisiensi dan efektivitasnya. Sasaran pemeriksaan tersebut harus selalu mempunyai 3 unsur pokok yaitu:

a. Kriteria

Kriteria yang jelas berupa standar/ukuran, ketentuan yang seharusnya diikuti atau ditaati.

b. Penyebab

Penyebab dari suatu tindakan, atau kegiatan yang tidak sesuai dengan kriteria.

c. Akibat

Akibat dari satu tindakan, atau kegiatan yang menyimpang dari kriteria yang dapat diukur/dinilai dengan uang atau akan menyebabkan tidak dicapainya sasaran dan tujuan yang seharusnya dicapai.

2.3.4. Manfaat Audit Operasional

Laporan audit manajemen dapat dijadikan sebagai informasi pelengkap dari laporan keuangan perusahaan. Ada beberapa manfaat yang bisa diperoleh jika laporan audit kinerja ini menjadi wajib disediakan oleh perusahaan.

1. Penyelenggaran perusahaan akan makin transparan sehingga pihak luar perusahaan dapat mengikuti perkembangan perusahaan dengan lebih baik.
2. Audit manajemen akan memicu perusahaan untuk berhati-hati dalam mengelola perusahaan.
3. Kepentingan masyarakat (terutama investor) makin terlindungi sehingga iklim investasi dan usaha akan makin kondusif.

2.3. Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.3.1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standart Operating Prosedure (SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Menurut Tjipto Atmoko, Standart Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator!indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerjapada unit kerja yang bersangkutan.

2.3.2. Manfaat Standar Operasional Prosedur

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyelesaikan tugasnya.

2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.
4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
8. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
9. Memberikan informasi dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai.
10. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

2.3.3. Tujuan *Standard Operating Procedure* (SOP)

1. Agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.

2. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
4. Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
5. Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.

2.3.4. Fungsi Standar Operasional Prosedur

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Keuntungan adanya Standard Operating Procedure (SOP)

1. SOP yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
2. Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
3. SOP juga bisa dipergunakan sebagai salah satu alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai.

2.3.5. Jenis-Jenis SOP dalam Administrasi Perkantoran

Berdasarkan sifat kegiatan, SOP dibagi menjadi dua yaitu :

a. SOP teknis

Ciri-ciri SOP teknis :

1. Pelaksanaan berjumlah satu orang atau satu kesatuan tim kerja atau jabatan meskipun dengan pemangku yang lebih dari satu.
2. Berisi langkah rinci atau cara melakukan pekerjaan atau langkah detail pelaksanaan kegiatan.

b. SOP administratif

Ciri-ciri administratif :

1. Pelaksanaan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparaturnya lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal.

2. Berisi tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah-langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan

2.4. Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.

2.4.2 Dasar-Dasar Pelayanan

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*, pramuniaga, *public relation*, satpam atau kasir

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih dan tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang digunakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani pelanggan, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah dikenal.

Pada saat pelanggan datang karyawan harus segera menyapa lebih dahulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani pelanggan, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula.

6. Bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuannya

Bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani pelanggan jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan pelanggan.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Artinya pada saat pelanggan sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan.

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Jika ada permasalahan atau pertanyaan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

10. Jika belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan beritahukan kepada pelanggan kapan akan dilayani dengan simpatik.