

PERANAN AUDIT INTERNAL TERHADAP KEPATUHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA PT X

Tri Wulandari
wulan_bsb@yahoo.co.id
Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research's goal is for knowing the role of internal audit to Standard Operating Procedure (SOP) in PT X, checking employee performance to reach an effective and efficient performance it is also to see the result of employee performance which its possibility doing standard operating procedure deviation had been done by the parties of internal company. This research is a descriptive research, done in PT X. The subject is the head of department (Internal Audit, Accounting, Financial and Credit Analyst). The object is the role of Internal Audit to standard operating procedure obedience. The data collecting techniques are interview and documentation. Research analyze technique is qualitative analyze by using primary and secondary data. The result of this research shows that the role of internal audit to standar operasional procedure obedience of PT X is very important. It can be seen by employee performance already good enough in doing their duties and function given by the company. In other hand at a new education year, happen some cancelled jobs on such kind of parts as maintenance and administration. It is showed by audit result found that shows some system and procedure deviation caused by the lack of company documents checking.

Keywords : Internal Audit, Standard Operating Procedure, Performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan audit internal terhadap kepatuhan Standar Operasional Prosedur pada PT X, memeriksa kinerja karyawan demi untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien. Juga untuk melihat hasil kinerja karyawan yang kemungkinan melakukan penyimpangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan pihak-pihak intern perusahaan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan di PT X. Subjek penelitian adalah kepala departemen (Internal audit, Akunting, Keuangan dan Analisis kredit). Objek penelitian adalah Peranan Audit Internal terhadap Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP). Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan audit internal terhadap kepatuhan standar operasional prosedur pada PT X sangat penting. Hal ini dapat dilihat dari kinerja karyawan yang sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang diberikan oleh perusahaan. Namun, saat masa tahun ajaran baru, terjadi beberapa penumpukan pekerjaan pada bagian-bagian tertentu seperti gudang dan administrasi. Hal ini ditunjukkan dari temuan hasil audit yang menunjukkan terjadi beberapa penyimpangan sistem dan prosedur yang disebabkan karena kurangnya pengecekan terhadap dokumen-dokumen perusahaan.

Kata kunci : Internal Audit, Standar Operasional Prosedur, Kinerja.

PENDAHULUAN

Pengendalian internal dalam perusahaan besar sangat sulit diwujudkan, dikarenakan banyaknya anggota dari perusahaan tersebut. Oleh karena itu diperlukan pengendalian internal yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu inti tujuan dari audit internal adalah mengatur secara sistematis serta mengevaluasi pengendalian intern dalam perusahaan. Namun pada kenyataannya pengendalian intern

tidak berjalan sesuai dengan konsepnya, dikarenakan kurangnya tanggung jawab dalam perusahaan dan banyaknya penyimpangan - penyimpangan dalam perusahaan. Penyimpangan - penyimpangan tersebut biasanya dalam bentuk kinerja manajemen. Karena tidak sesuai kinerja manajemen dengan prosedur - prosedur yang berlaku. Atau adanya penugasan - penugasan yang dirangkap. Sehingga menyebabkan pengendalian intern tidaklah efisien. Hal ini dapat memicu terjadinya tindak kecurangan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan.

Di dalam pengendalian intern, kinerja manajemen sangatlah penting, karena merupakan inti dalam perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja manajemen yang baik dapat meningkatkan pengendalian dalam perusahaan, tetapi dalam pelaksanaan prosedur yang diterapkan sering tidak sesuai dengan kinerja perusahaan tersebut dan juga pembagian tanggung jawab/pendelegasian tanggung jawab tidak efektif dan sering kali tidak sesuai dengan tugas dan wewenangnya.

Audit internal merupakan suatu kegiatan pemberian keyakinan (*assurance*) dan konsultasi yang bersifat independen dan obyektif guna meningkatkan efektifitas perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Bagian audit internal memiliki fungsi untuk memonitor sistem pengendalian yang ada. Pada transaksi yang terjadi di dalam sebuah perusahaan dimana dapat menimbulkan kelemahan material yang merupakan ketidakefisien dan membuat kontrol di sebuah perusahaan gagal, maka audit internal perlu melakukan pengungkapan. Pihak manajemen dan auditor eksternal bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kelemahan material terdeteksi dan diungkapkan (Skaife *et al* 2007).

Kegiatan audit internal menguji dan menilai efektifitas dan kecukupan sistem pengendalian intern yang ada dalam perusahaan. Tanpa fungsi audit internal, dewan direksi dan atau pimpinan unit tidak memiliki sumber informasi intern yang bebas mengenai kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil penilaian risiko, fungsi audit internal harus mengevaluasi kecukupan dan efektifitas sistem pengendalian internal yang mencakup governance, kegiatan operasidan sistem informasi perusahaan. Hal ini harus mencakup efektifitas dan efisiensi kegiatan operasi, keandalan dan integritas informasi, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pengamanan aset perusahaan. Fungsi audit internal harus membantu perusahaan dalam memelihara pengendalian internal yang efektif dengan cara mengevaluasi kecukupan, efisiensi dan efektifitas pengendalian tersebut, serta mendorong peningkatan pengendalian internal secara berkesinambungan. Fungsi audit internal harus memastikan sampai sejauh mana sasaran dan tujuan program serta kegiatan operasi telah ditetapkan dan sejalan dengan sasaran dan tujuan perusahaan. Untuk melaksanakan audit, diperlukan informasi yang dapat diverifikasi dan sejumlah kriteria yang dapat digunakan sebagai pedoman pengevaluasian informasi tersebut. Informasi memiliki berbagai bentuk, sedangkan kriteria untuk mengevaluasi informasi cukup beragam dan audit dilakukan oleh orang yang berkompeten. Untuk tercapainya audit atas aktivitas perusahaan secara optimal diperlukan sistem audit yang berkualitas, syarat pertama dan utama adalah kualitas auditor internal itu sendiri yang mengevaluasi sistem pengendalian internal perusahaan.

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui peranan audit internal terhadap kepatuhan karyawan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan pada PT X.

TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Audit

Pengertian audit menurut para ahli ekonomi dapat diartikan secara umum sebagai suatu proses sistematis untuk secara objektif mendapatkan dan mengevaluasi bukti

mengenai asersi tentang kegiatan-kegiatan dan kejadian-kejadian ekonomi untuk meyakinkan tingkat keterkaitan antara asersi tersebut dan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak yang berkepentingan (Konrath, 2002:5). Berbeda dengan Arens *et al* (2011:4) lebih menjelaskan bahwa audit merupakan pengumpulan serta evaluasi bukti atas informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian informasi tersebut dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Audit harus dilakukan oleh orang yang memiliki kompetensi dan merupakan pihak independen. Arens *et al* (2006:4) mengemukakan pengertian audit adalah "*Auditing is accumulation and evaluation of evidence about information to determine and report on the degree of correspondence between the information and established criteria. Auditing should be done by a competent, independent person.*" Artinya bahwa auditing merupakan suatu proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti-bukti mengenai informasi untuk meneliti dan melaporkan tingkat hubungan antara informasi dengan kriteria yang telah ditetapkan. Auditing ini harus dilakukan oleh orang yang independen dan kompeten.

Fungsi dan Tujuan Audit

Fungsi audit internal adalah membantu manajemen dengan jalan memberi landasan tindakan manajemen selanjutnya. Mulyadi dan Puradiredja (1998:2013) menyatakan fungsi audit internal sebagai berikut: (1) Audit dan penilaian terhadap efektivitas struktur pengendalian intern dan mendorong penggunaan struktur pengendalian intern yang efektif dengan biaya yang minimum, (2) menentukan sampai seberapa jauh pelaksanaan kebijakan manajemen puncak dipatuhi, (3) menentukan sampai seberapa jauh kekayaan perusahaan dipertanggung jawabkan dan dilindungi dari segala macam kerugian, (4) menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh perusahaan dan (5) memberikan rekomendasi perbaikan kegiatan-kegiatan perusahaan. Dapat disimpulkan secara singkat bahwa fungsi audit internal adalah sebagai alat bantu bagi manajemen untuk menilai efisien dan keefektifan pelaksanaan struktur pengendalian intern perusahaan, kemudian memberikan hasil yang berupa saran atau rekomendasi dan memberi nilai tambah bagi manajemen yang akan dijadikan landasan untuk mengambil keputusan atau tindakan selanjutnya.

Tujuan audit menurut Hery (2010:39) tujuan dari audit internal adalah audit internal secara umum memiliki tujuan untuk membantu segenap anggota manajemen dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka secara efektif, dengan memberi mereka analisis, penilaian, saran dan komentar yang objektif mengenai kegiatan atau hal-hal yang diperiksa. Sedangkan menurut Akmal (2007:5) tujuan audit intern adalah memberikan nilai tambah dan melakukan perbaikan-perbaikan operasi organisasi yaitu membantu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan melakukan pendekatan yang sistematis, disiplin untuk mengevaluasi dan melakukan perbaikan atas keefektifan manajemen risiko, pengendalian dan proses yang jujur, bersih dan baik.

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan adalah : (1) menilai ketepatan dan kecukupan pengendalian manajemen termasuk pengendalian manajemen pengolahan data elektronik, (2) mengidentifikasi dan mengukur resiko, (3) menentukan tingkat ketaatan terhadap kebijaksanaan, rencana, prosedur, peraturan dan perundang-undangan, (4) memastikan pertanggung jawaban dan perlindungan terhadap aktiva, (5) menentukan tingkat keandalan data atau informasi, (6) menilai apakah penggunaan sumber daya sudah ekonomis dan efisien serta apakah tujuan organisasi sudah tercapai, (7) mencegah dan mendeteksi kecurangan, dan (8) memberikan jasa konsultasi.

Dari penjelasan diatas, tujuan dan luas pemeriksaan intern tersebut dalam membantu semua anggota manajemen dalam pelaksanaan tugasnya secara efektif dengan menyediakan data yang objektif mengenai hasil analisa, penilaian, rekomendasi, dan komentar atas aktivitas yang diperiksanya. Sebab itu internal auditing haruslah

memperhatikan semua tahap-tahap dari kegiatan perusahaan dimana dia dapat memberikan jasa-jasanya dalam rangka usaha pencapaian tujuan perusahaan.

Unsur-unsur Audit Internal

Menurut Tugiman (2006:19), tiga unsur audit internal yaitu pertama, Memastikan/memverifikasi (*Verification*) yaitu, merupakan suatu aktivitas penilaian dan pemeriksaan atas kebenaran data dan informasi yang dihasilkan dari suatu sistem akuntansi sehingga dapat dihasilkan laporan akuntansi yang akurat yaitu cepat dan dapat dipercaya. Catatan yang telah diverifikasi dapat ditentukan oleh audit internal tertentu apakah terdapat kekurangan dan kelemahan dalam prosedur pencatatan untuk diajukan saran-saran perbaikan. Kedua, Menilai/mengevaluasi (*Evaluation*) yaitu, merupakan aktivitas penilaian secara menyeluruh atas pengendalian akuntansi keuangan dari kegiatan menyeluruh berdasarkan kriteria yang sesuai. Hal ini merupakan suatu cara untuk memperoleh kesimpulan yang menyeluruh dari kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan aktivitas yang dilakukan perusahaan. Ketiga, Rekomendasi (*Recommendation*) yaitu, merupakan suatu aktivitas penilaian dan pemeriksaan terhadap ketaatan pelaksanaan dan prosedur operasi, prosedur akuntansi, kebijakan dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan (tindakan korektif kepada manajemen), sehingga dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur audit internal, yaitu memastikan/memverifikasi (*verification*), menilai, mengevaluasi (*evaluation*) dan rekomendasi (*recomendation*).

Wewenang dan Tanggung Jawab Audit Internal

Mengenai wewenang dan tanggung jawab audit internal, Konsorsium Organisasi Profesi Audit Internal (2004:15), menyatakan bahwa "Tujuan, kewenangan dan tanggung jawab fungsi audit internal harus dinyatakan secara formal dalam *charter* audit internal, konsisten dengan Standar Profesi Audit Internal dan mendapatkan persetujuan dari pimpinan dan Dewan Pengawas Organisasi". Jadi dimaksudkan agar tujuan, kewenangan dan tanggung jawab audit internal harus dinyatakan dalam dokumen tertulis secara formal. Sedangkan dalam Standar Profesional Akuntan Publik, Ikatan Akuntan Indonesia (IAI, 2001:322.1) menyatakan secara terperinci mengenai tanggung jawab audit internal adalah "Audit Internal bertanggung jawab untuk menyediakan data analisis dan evaluasi, memberi keyakinan dan rekomendasi, menginformasikan kepada manajemen satuan usaha dan dewan komisaris atau pihak lain yang setara dengan wewenang dan tanggung jawab tersebut. Audit Internal mempertahankan objektivitasnya yang berkaitan dengan aktivitas yang diauditnya". Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan wewenang dan tanggung jawab audit internal adalah: (1) Memberikan saran-saran kepada manajemen dalam melaksanakan tanggung jawab dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik yang berlaku agar tercapai tujuan organisasi dan (2) Audit internal bertanggung jawab untuk memperoleh persetujuan dari manajemen senior dan dewan terhadap dokumen tertulis yang formal untuk bagian audit internal, menegaskan lingkup pekerjaan yang tidak dibatasi, dan menyatakan bahwa bagian audit internal tidak memiliki kewenangan atau tanggung jawab dalam kegiatan yang mereka periksa.

Manfaat Audit Internal

Mulyadi (2002), menjelaskan bahwa pihak-pihak luar memerlukan informasi mengenai perusahaan untuk pengambilan keputusan tentang hubungan mereka dengan perusahaan. Umumnya mereka mendasarkan keputusan mereka berdasarkan informasi yang disajikan oleh manajemen dalam laporan keuangan perusahaan. Dengan demikian, manfaat audit dikelompokkan menjadi tiga kelompok dasar yaitu; (1) Manfaat audit bagi pihak yang diaudit yaitu : (a) Menambah kredibilitas laporan keuangannya sehingga laporan tersebut dapat dipercaya untuk kepentingan pihak luar entitas seperti pemegang

saham, kreditor, pemerintah, dan lain-lain ; (b) Mencegah dan menemukan fraud yang dilakukan oleh manajemen perusahaan yang diaudit ; (c) Memberikan dasar yang dapat lebih dipercaya untuk penyiapan surat pemberitahuan pajak yang diserahkan kepada pemerintah ; (d) Membuka pintu bagi masuknya sumber pembiayaan dari luar ; (e) Menyingkap kesalahan dan penyimpangan moneter dalam catatan keuangan. (2) Manfaat audit bagi anggota lain dalam dunia usaha : (a) Memberikan dasar yang lebih meyakinkan para kreditor atau para rekanan untuk mengambil keputusan pemberian kredit ; (b) Memberikan dasar yang lebih meyakinkan kepada perusahaan asuransi untuk menyelesaikan klaim atas kerugian yang diasuransikan ; (c) Memberikan dasar yang terpercaya kepada para investor dan calon investor untuk menilai prestasi investasi dan kepengurusan manajemen ; (d) Memberikan dasar yang objektif kepada serikat buruh dan pihak yang diaudit untuk menyelesaikan sengketa mengenai upah dan tunjangan ; (e) Memberikan dasar yang independen kepada pembeli maupun penjual untuk menentukan syarat penjualan, pembelian atau penggabungan perusahaan ; (f) Memberikan dasar yang lebih baik, meyakinkan kepada para langganan atau klien untuk menilai profitabilitas atau Audit Finansial, Audit Manajemen, dan Sistem Pengendalian intern, efisiensi operasional, dan keadaan keuangannya.

Kedudukan dan Peran Auditor Internal

Kedudukan auditor internal dalam struktur organisasi sangat mempengaruhi keberhasilannya menjalankan tugas, sehingga dengan kedudukan tersebut memungkinkan auditor internal dapat melaksanakan fungsinya dengan baik serta dapat bekerja dengan luwes dalam arti independen dan objektif. Struktur organisasi penetapan bagian auditor internal secara jelas disertai dengan job description yang jelas akan membawa dampak yang positif dalam proses komunikasi antara auditor internal dengan pihak pemilik perusahaan atau manager. Namun sebaliknya, penempatan yang tidak jelas akan menghambat jalannya arus pelaporan dari auditor internal karena itu perlu ditentukan secara tegas kedudukan auditor internal ini.

Peranan auditor internal dalam menemukan indikasi terjadinya kecurangan dan melakukan investigasi terhadap kecurangan, sangat besar. Jika auditor internal menemukan indikasi dan mencurigai terjadinya kecurangan di perusahaan, maka ia harus memberitahukan hal tersebut kepada top management. Jika indikasi tersebut cukup kuat, manajemen akan menugaskan suatu tim untuk melakukan investigasi. Tim tersebut biasanya terdiri dari internal auditor, lawyer, investigator, security dan spesialis dari luar atau dalam perusahaan (misalkan ahli komputer, ahli perbankan dan lain-lain). Hasil investigasi tim harus dilaporkan secara tertulis kepada top management yang mencakup fakta, temuan, kesimpulan, saran dan tindakan perbaikan yang perlu dilaporkan.

Kualifikasi Audit Internal yang Memadahi

Kualifikasi audit internal yang memadahi harus memiliki hal-hal berikut ini ; (1) Independensi Audit Internal, independensi memungkinkan audit internal untuk melakukan pekerjaan audit secara bebas dan objektif, juga memungkinkan audit internal membuat pertimbangan penting secara netral dan tidak menyimpang. Independensi dapat dicapai melalui status organisasi dan objektivitas. Independensi menyangkut dua aspek yaitu : (a) Status organisasi, haruslah berperan sehingga memungkinkan untuk melaksanakan tugas dengan baik serta mendapat dukungan dari pimpinan tingkat atas, status yang dikehendaki adalah bahwa bagian audit internal harus bertanggung jawab pada pimpinan yang memiliki wewenang yang cukup untuk menjamin jangkauan audit yang luas, pertimbangan dan tindakan yang efektif atas temuan audit dan saran perbaikan. (b) Objektivitas, yaitu bahwa audit internal dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya harus memperhatikan sikap mental dan kejujuran dalam melaksanakan pekerjaannya. Agar dapat

mempertahankan sikap tersebut hendaknya audit internal dibebaskan dari tanggung jawab operasionalnya. (2) Kompetensi Audit Internal, yang meliputi (a) Keahlian, audit internal harus memiliki pengetahuan, keterampilan dan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tanggung jawab perorangan. Fungsi audit Internal secara kolektif harus memiliki atau memperoleh pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan untuk melaksanakan tanggung jawabnya. (b) Kecermatan Profesional, audit internal menerapkan kecermatan dan keterampilan yang layak dilakukan oleh seorang audit internal yang kompeten dengan mempertimbangkan ruang lingkup penugasan, kompleksitas dan materialitas yang cukup dalam penugasan, kecukupan dan efektivitas manajemen risiko, pengendalian dan penggunaan sumber daya dalam penugasan, penggunaan teknik-teknik audit dan teknik analisis lainnya. (3) Program Audit Internal, Untuk dapat melakukan audit yang sistematis dan terarah maka pada saat audit dimulai, audit internal terlebih dahulu menyusun suatu perencanaan atau program audit yang akan dilakukan. Program audit ini dapat dipergunakan sebagai alat perencanaan dan pengawasan yang efektif atas pekerjaan audit secara keseluruhan. Program audit mempunyai rencana tindakan-tindakan yang terperinci atau kerangka pekerjaan auditor yang meliputi pengalokasian waktu setiap prosedur bagi setiap orang yang melakukan audit dengan tujuan untuk membatasi ruang lingkup audit dan sebagai petunjuk serta sebagai bahan pengawasan terhadap para asisten. Program audit ini sangat penting karena sebagai landasan atau pedoman mengenai pekerjaan-pekerjaan yang akan dilaksanakan.

Pelaksanaan Audit Internal

Pelaksanaan audit menurut Konsersium Organisasi Profesi Audit Internal (2004:16), dalam melaksanakan audit, auditor internal harus mengidentifikasi informasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mendokumentasikan informasi yang memadai untuk mencapai tujuan penugasan. Menurut Tugiman (2006:53), tahapan-tahapan dalam pelaksanaan kegiatan audit internal adalah sebagai berikut; (1) Perencanaan Audit, yaitu tahap perencanaan audit merupakan langkah yang paling awal dalam pelaksanaan kegiatan audit internal, perencanaan dibuat bertujuan untuk menentukan objek yang akan diaudit/prioritas audit, arah dan pendekatan audit, perencanaan alokasi sumber daya dan waktu, dan merencanakan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan proses audit. (2) Pengujian dan Pengevaluasian Informasi, yaitu pada tahap ini audit intern haruslah mengumpulkan, menganalisa, menginterpretasi dan membuktikan kebenaran informasi untuk mendukung hasil audit. Menurut Tugiman (2006:59), proses pengujian dan pengevaluasian informasi adalah sebagai berikut: (a) dikumpulkannya berbagai informasi tentang seluruh hal yang berhubungan dengan tujuan-tujuan pemeriksaan dan lingkup kerja ; (b) informasi haruslah mencukupi, kompeten, relevan dan berguna untuk membuat suatu dasar yang logis bagi temuan audit dan rekomendasi-rekomendasi ; (c) adanya prosedur-prosedur audit, termasuk teknik-teknik pengujian ; (d) dilakukan pengawasan terhadap proses pengumpulan, penganalisaan, penafsiran dan pembuktian kebenaran informasi ; (e) dibuat kertas kerja pemeriksaan. (3) Penyampaian Hasil Pemeriksaan, yaitu laporan audit internal ditujukan untuk kepentingan manajemen yang dirancang untuk memperkuat pengendalian audit intern, untuk menentukan ditaati tidaknya prosedur/kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Audit intern harus melaporkan kepada manajemen apabila terdapat penyelewengan/penyimpangan - penyimpangan yang terjadi di dalam suatu fungsi perusahaan dan memberikan saran-saran/rekomendasi untuk perbaikannya. (4) Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan, yaitu audit intern terus menerus meninjau/melakukan tindak lanjut (*follow up*) untuk memastikan bahwa terhadap temuan-temuan pemeriksaan yang dilaporkan telah dilakukan tindakan yang tepat. Audit intern harus memastikan apakah suatu tindakan korektif telah dilakukan dan memberikan berbagai hasil yang diharapkan, ataukah manajemen senior atau dewan telah menerima risiko akibat tidak

dilakukannya tindakan korektif terhadap berbagai temuan yang dilaporkan. (5) Laporan Audit Internal, yaitu hasil akhir dari pelaksanaan audit internal dituangkan dalam suatu bentuk laporan tertulis melalui proses penyusunan yang baik dan teratur. Laporan ini merupakan suatu alat penting untuk menyampaikan pertanggung jawaban kepada manajemen.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Beberapa definisi standar operasional prosedur menurut para ahli adalah *Standard Operating Procedure* atau SOP diartikan sebagai proses non klinis yang dilaksanakan secara rutin, misalnya selalu tersedianya masukan (input) pelayanan seperti obat-obatan, alat-alat yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan dan sebagainya (Bustami, 2011:27). Sedangkan menurut Insani (2010:1), pengertian SOP dalam bukunya yang berjudul standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah menyatakan bahwa SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Menurut Hartatik (2014:30) menyebutkan tujuan dari SOP adalah (1) Tujuan Umum, agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten/uniform dan aman, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku. (2) Tujuan Khusus, (a) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja tertentu dan keamanan petugas dan lingkungan, dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu; (b) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor; (c) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan ; (d) Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan; (e) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif; (f) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait ; (g) Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan. Sedangkan menurut Tambunan (2013), Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk menyusun standar langkah-langkah/alur kerja secara efektif dan efisien dalam mengatur pembuatan semua keputusan dan tindakan di dalam organisasi, baik untuk aspek operasional maupun administratif. Dengan SOP, kita akan memahami dengan jelas, apa, mengapa, dan bagaimana langkah-langkah/alur pekerjaan tersebut. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja. Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Secara konseptual, Standar Operasional Prosedur merupakan bentuk konkrit dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan (organisasi publik). Oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) karena sifat organisasi pemerintah berbeda dengan organisasi privat.

Jika Standar Operasional Prosedur (SOP) dijalankan dengan benar, maka perusahaan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan SOP tersebut, menurut Hartatik (2014:36) manfaat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut: (a) Memberikan penjelasan tentang prosedur kegiatan secara detail dan terinci dengan jelas dan sebagai dokumentasi aktivitas proses bisnis perusahaan ; (b) Meminimalisasi variasi dan kesalahan dalam suatu prosedur operasional kerja ; (c) Mempermudah dan menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan ; (d) Menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak ; (e) Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan ; (f) Membantu

mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan ; (g) Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.

Setiap kegiatan yang ada di perusahaan dipastikan sekecil apapun terdapat hambatan-hambatan yang ditemukan. Begitu juga dengan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), menurut Hartatik (2014:40) hambatan yang ditemukan adalah sebagai berikut : (a) Hambatan Organisasional, aspek manajemen, fleksibilitas organisasi, jumlah lapisan jabatan/panjangnya birokrasi, jumlah rentang kendali jabatan, pola komunikasi dalam organisasi, kualitas SDM dan budaya organisasi ; (b) Hambatan Operasional, karakteristik operasional (jenis kegiatan, ciri-ciri produk atau jasa, budaya masyarakat, kemapanan operasional), keterikatan terhadap peraturan pemerintah, dan ukuran operasional ; (c) Hambatan Manajerial, Visi, misi dan strategi organisasi, dukungan manajerial, pengawasan manajerial (terhadap perubahan bisnis atau lingkungan bisnis), dan tekanan manajerial ; (d) Hambatan Personal, tidak memiliki kemampuan dalam mengikuti perubahan, tidak memiliki motivasi, dan memiliki kepentingan pribadi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Obyek Penelitian

Jenis penelitian ini menurut analisis data termasuk dalam metode deskriptif dengan analisis dan secara kualitatif karena penelitian ini bersifat mendalam dan memusatkan diri pada suatu unit tertentu yaitu sistem mutu internal. Metode deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada dengan cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis berbagai macam data sehingga dapat ditarik kesimpulan. Sedangkan kualitatif itu sendiri merupakan data yang berbentuk uraian data kata-kata dengan dasar teori yang mendukung dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

Penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif memfokuskan penelitian pada pemecahan masalah - masalah yang dihadapi saat ini, serta deskriptif dari elemen - elemen yang menjadi objek penelitian. Tujuannya adalah untuk membuat skripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah; (a) Survey Pendahuluan, dalam teknik pengumpulan data sebelum membuat proposal, penulis lebih dini melakukan kunjungan di perusahaan untuk melakukan konfirmasi dan mengamati objek penelitian untuk mengetahui gambaran umum perusahaan serta situasi, kondisi, dan permasalahan yang akan diteliti untuk dibahas dalam penelitian ini sehingga penulis lebih mengenal perusahaan serta mempermudah penelitian. (b) Studi Lapangan, penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. (c) Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan atau memeriksa langsung dokumen yang berkaitan dengan materi penelitian dapat berupa arsip, catatan yang ada didalam perusahaan, formulir dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang mendukung penelitian tersebut. (d) Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara dan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan akan penelitian ini dan berkompeten serta berhubungan langsung dengan penulis. Berikut ini narasumber yang penulis wawancarai untuk mendapatkan informasi adalah : (a) Kepala Internal Audit ; (b) Kepala Akunting ; (c) Kepala Keuangan ; (c) Kepala Analis Kredit.

Satuan Kajian

Dalam penelitian ini menggunakan analisa bersifat deskriptif kualitatif yang menganalisis elemen-elemen audit internal yang diterapkan oleh objek yang diteliti. Elemen-elemen ini kemudian dibandingkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan untuk mengetahui apakah peranan audit internal berpengaruh terhadap kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis pada data kualitatif yaitu; (1) Mengelompokkan dan menelaah seluruh data yang berhubungan dengan pelaksanaan audit internal; (2) Menganalisa pelaksanaan audit internal yang telah dilakukan dengan membandingkan kesesuaian antara teori, prosedur, dan kenyataan yang diterapkan dalam pelaksanaan audit internal di perusahaan; (3) Mengevaluasi seberapa besar peranan audit internal terhadap kepatuhan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Struktur Organisasi Perusahaan

Kepala Cabang, merupakan orang yang paling bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan operasional perusahaan cabang. Tugas kepala cabang pada perusahaan ini yaitu membuat dan menentukan kebijakan, target perusahaan, serta merencanakan, mengelola dan memantau pelaksanaan kegiatan-kegiatan operasional perusahaan, sehingga sistem yang ada di perusahaan berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Manager, bertugas membantu kepala cabang untuk membuat, memeriksa, dan mengesahkan dokumen sistem suatu perusahaan cabang dan mengevaluasi kinerja sistem yang diharapkan perusahaan, dalam rangka untuk pencapaian target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Asisten Manager, mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut : (a) Merealisasikan target penjualan ; (b) Memonitor pencapaian divisi pemasaran yang telah dilakukan dengan anggaran yang telah ditetapkan, termasuk mengevaluasi hasil yang dicapai ; (c) Melakukan survey dan *market research* tentang perkembangan pasar ; (d) Membantu membuat perencanaan, strategi dan kebijakan dalam pemasaran, meliputi target penjualan, promosi, riset pasar dll agar target yang ditetapkan bisa tercapai ; (e) Melakukan promosi ke wilayah yang ditetapkan. Supervisor, mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut : (a) Menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh jabatan di atasnya kepada seluruh bawahan dan groupnya ; (b) Mengatur kelompok kerja pada grup yang dipegangnya ; (c) Melaksanakan tugas dan pekerjaan secara langsung ; (d) Memberikan training pada subordinate ; (e) Memimpin dan memotivasi subordinate atau bawahannya ; (f) Memecahkan masalah sehari-hari yang rutin ; (g) Membuat rencana jangka pendek untuk tugas yang telah ditetapkan oleh atasannya ; (h) Mengontrol dan mengevaluasi kinerja bawahan ; (i) Memberikan info pada manajemen mengenai kondisi bawahan, atau menjadi perantara antara bawahan dengan manajemen. Kepala Akunting, merupakan supporting dalam perusahaan yang bertugas sebagai penyusun setiap anggaran dan mencatat setiap transaksi yang dilakukan dalam perusahaan. Kemudian membantu kepala cabang dalam hal merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi kegiatan operasional, safety, dan pemeliharaan sesuai dengan target yang telah ditentukan secara optimal baik kualitas maupun kuantitas. Kepala Keuangan, merupakan supporting yang bertanggung jawab terhadap sistem laporan penjualan dan pencatatan penjualan, dan penagihan-penagihan terhadap pelanggan, gudang, dan juga terhadap pengeluaran keuangan perusahaan cabang. Serta pengelolaan dan pengembangan SDM agar terpenuhinya kebutuhan SDM yang mempunyai keterampilan, pengetahuan dan sikap mental yang baik serta bertanggung

jawab terhadap sistem pengelolaan dan pengembangan sistem administratif. Untuk mendukung kegiatan-kegiatan operasional dalam mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Audit Internal, mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut : (a) Setiap saat dapat memasuki untuk memeriksa seluruh bagian di lingkungan perusahaan, memeriksa seluruh dokumen atau catatan yang dipandang perlu yang berkaitan baik langsung dengan kegiatan perusahaan serta mewawancarai atau memeriksa pegawai perusahaan yang diperlukan untuk kepentingan pemeriksaan ; (b) Apabila dipandang perlu, audit internal dapat memperoleh bantuan tenaga ahli dalam melaksanakan pemeriksaan baik dalam maupun dari luar perusahaan setelah mendapat persetujuan direktur ; (c) Melakukan pemeriksaan khusus yang dilaksanakan oleh kepala audit internal dengan seizin direktur. Kepala HRD, bertanggung jawab terhadap perekrutan, pengelolaan dan pengembangan SDM agar terpenuhinya kebutuhan SDM yang mempunyai keterampilan, pengetahuan dan sikap mental yang baik serta bertanggung jawab terhadap sistem pengelolaan dan pengembangan sistem administrasi. Untuk mendukung kegiatan-kegiatan operasional dalam mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Kepala IT, bertanggung jawab terhadap semua sistem komputerisasi yang digunakan untuk kegiatan pengimputan data atau file yang digunakan pada perusahaan cabang, dan juga bertanggung jawab terhadap promosi secara komputerisasi dan bertugas untuk keluhan atau masukan konsumen terhadap perusahaan. Marketing, memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mempromosikan, menjual secara langsung produk kepada konsumen, dan juga merupakan ujung tombak dari perusahaan dalam hal pencapaian target penjualan yang telah ditetapkan perusahaan.

Program Kerja Audit Internal

Program kerja audit internal merupakan rangkaian yang sistematis dari prosedur-prosedur pemeriksaan untuk mencapai tujuan pemeriksaan. Untuk dapat melaksanakan pemeriksaan dengan hasil yang baik diperlukan program pemeriksaan yang lengkap, rinci dan terarah. Dengan demikian program pemeriksaan merupakan rencana langkah kerja yang harus dilakukan selama pemeriksaan yang didasarkan atas tujuan dan sasaran yang ditetapkan serta informasi yang ada tentang objek yang diperiksa.

Ada beberapa program kerja audit internal pada PT X yaitu: (a) Mengevaluasi struktur organisasi divisi dan kelengkapannya ; (b) Mengevaluasi rencana kerja divisi ; (c) Mengevaluasi efektivitas kegiatan dalam perusahaan ; (d) Melakukan pemeriksaan di cabang-cabang lain bersama-sama dengan team dari kantor pusat ; (e) Melakukan kunjungan cabang minimal dua kali dalam satu tahun, team yang berangkat minimal empat orang dengan lama kunjungan minimal 14 hari kerja untuk cabang dan enam hari kerja untuk Depo.

Tahapan Melakukan Audit Kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tahapan melakukan audit internal pada PT X adalah; (1) Perencanaan Audit, pada tahap ini auditor menetapkan sasaran yang akan di review, mempertimbangkan risiko yang mungkin timbul dan sumber daya yang terlibat dalam proses audit, tim audit harus terdiri dari auditor yang memiliki keahlian teknis yang diperlukan untuk memenuhi tujuan audit. Pekerjaan harus dijadwalkan melalui konsultasi dengan audit agar ada kerjasama maksimum dari personil audit selama audit. Kemudian menentukan program audit yang paling sesuai dengan perusahaan, program audit berisi seperangkat prosedur yang dirancang untuk memperoleh bukti yang berkaitan dengan satu atau lebih tujuan. Bukti yang diperiksa biasanya didasarkan pada sampel data. Selanjutnya memastikan persetujuan dari manajemen untuk melakukan proses audit. (2) Pelaksanaan Audit, dalam tahap pelaksanaan, auditor menganalisis, mengumpulkan berbagai informasi dan membuktikan kebenaran dari informasi yang diperoleh. Proses pengujian informasi harus diawasi oleh

pihak yang menunjuk auditor agar penilaian objektif dan sasaran pemeriksaan dapat dipercaya. Selama melaksanakan audit, auditor secara ekstensif harus mencari fakta-fakta yang berhubungan dengan masalah yang teridentifikasi dalam audit selama studi pendahuluan. Pendekatan yang biasa dilakukan adalah mengembangkan kuesioner untuk audit dan menggunakannya sebagai dasar untuk mewawancarai personil audit. Dari pengajuan pertanyaan, auditor berharap akan memperoleh pendapat, komentar, dan usulan tentang pemecahan masalah. (3) Pelaporan Hasil Audit, pelaporan hasil pemeriksaan kepada pihak yang menunjuk auditor. Laporan harus bersifat objektif, jelas, singkat, konstruktif dan tepat waktu. Pada laporan tersebut auditor juga harus mencantumkan berbagai macam rekomendasi perkembangan yang mungkin dicapai. (4) Tindak Lanjut Hasil Audit, proses terakhir dalam pelaksanaan pemeriksaan yang juga merupakan elemen penting dalam pelaksanaan pemeriksaan adalah tindak lanjut hasil temuan pemeriksaan (follow up). Auditor diharuskan untuk terus follow up untuk memastikan kalau rekomendasi dan koreksi yang telah dirumuskan bermanfaat bagi perusahaan.

Hasil Temuan Audit Kepatuhan

Terdapat beberapa hasil temuan dari data laporan audit internal tahun 2011 yaitu; (1) Kas Operasional, (a) Ditemukan adanya kas bon yang penyelesaian pertanggung jawabannya melebihi 14 hari dan hal ini terjadi di semua cabang ; (b) Ditemukan adanya selisih saldo kas rep/depo dengan cabang dan tidak segera dilakukan koreksi ; (c) Ditemukan adanya penggunaan dana promosi dari tagihan ; (d) Memberikan dana promosi lebih dari Rp. 1.000.000 tidak didampingi oleh keuangan/akunting/auditor. (2) Penjualan, (a) Ditemukan pengisian form biodata pelanggan tidak lengkap dan tidak disertai tanda tangan dan stempel dari pelanggan, form SP juga jarang sekali menggunakan stempel yang dilengkapi dengan tanda tangan, biasanya hanya dituliskan nomor telepon saja. ; (b) Buku yang tidak dipesan oleh pelanggan, dikirim oleh salesman dan akhirnya total retur, tujuannya adalah agar seolah-olah penjualannya besar. Ada kalanya juga disebabkan tekanan dari atasan agar pesanan segera ditarik dari pelanggan ; (c) Salesman menjanjikan biaya promosi yang belum dianggarkan sebelumnya atau belum disetujui atasan, sehingga menuntut perusahaan dan mengakibatkan kekecewaan pelanggan dan akhirnya akan merusak pasar. (3) Penagihan, (a) Masih terjadi keterlambatan input DPK di ARC terutama untuk penerimaan dari luar kota, sehingga mengakibatkan laporan posisi piutang di ARC tidak up to date dengan real data pelanggan ; (b) Ditemukan adanya penulisan DPK, dilakukan setelah penagihan. Seharusnya dilakukan sebelum penagihan, karena hal ini berfungsi sebagai tanda terima faktur antara salesman/collector dengan keuangan dan juga analisa terhadap kebersihan penagihan. Penyimpangan ini pada umumnya terjadi di rep atau di pos. (4) Persediaan, (a) Pada saat dilakukan stock opname masih banyak ditemukan selisih antara fisik dengan stock on hand di sistem. Selisih ini, bisa disebabkan oleh kelebihan atau kekurangan pada saat pengepakan, kekurangan penerimaan barang dari supplier, dan bisa juga ada indikasi fraud dan juga salah pencatatan serta kesalahan proses didalam sistem ; (b) Masih banyak ditemukan pengisian bincard yang tidak update dengan alasan lupa atau belum sempat dilakukan karena kesibukan mempersiapkan buku dan ada juga tidak membuat bincardnya. (5) Proposal, Proposal harus diajukan ke manajemen pusat untuk disetujui, selanjutnya rabat pada surat pesanan dibuat berdasarkan pada proposal yang diajukan, jika proposal kerjasama ditolak pihak manajemen maka surat pesanan tidak bisa diproses lebih lanjut. Ditemukan beberapa surat pesanan yang menggunakan proposal yang tidak sesuai dengan nama pelanggan yang memesan. Misalkan pelanggan dari sekolah A yang memesan akan tetapi dibuatkan rabat yang sesuai dengan sekolah B. Hal ini merupakan pelanggaran standar operasional perusahaan yang harus segera diperbaiki.

Rekomendasi dan Tindak Lanjut Bagi Manajemen

Dari hasil temuan diatas, auditor internal memberikan rekomendasi dan tindak lanjut sebagai berikut; (1) Kas Operasional, Setiap awal tahun setiap departemen akan membuat anggaran/budget yang disetujui oleh manajemen. Setelah budget disetujui, maka pada saat realisasi, diajukanlah proposal permintaan dana yang mengacu pada anggaran sebelumnya kepada keuangan. Setelah proposal tersebut disetujui oleh pihak yang berwenang, selanjutnya keuangan cabang mengajukan permintaan dana ke keuangan pusat. Setelah diperiksa dan diotorisasi, keuangan pusat mentransfer sejumlah dana (sesuai permintaan) ke kantor cabang. Pada saat realisasi, akunting dan keuangan cabang memeriksa validitas dokumen-dokumen pengeluaran tersebut dan selanjutnya membuat bukti kas keluar berdasarkan dokumen pendukung tersebut. Selanjutnya dokumen pendukung tersebut dikirim ke kantor pusat untuk dijurnal. Pada umumnya, pengajuan anggaran dana dilakukan dua kali dalam sebulan. Kebijakan perusahaan khusus untuk pemberian dana promosi kepada pelanggan dengan nilai diatas Rp 1.000.000,- penyerahannya harus didampingi oleh petugas akunting/keuangan ataupun internal audit, serta bertanggung jawab kasbon tidak lebih dari 14 hari, jika nilai kas bon cukup besar maka akan dicatat sebagai uang muka. (2) Penjualan, Akan dilakukan pengecekan secara menyeluruh terhadap biodata pelanggan dan surat pesanan (SP) yang masuk ke analisis kredit, proposal yang tertera di surat pesanan harus sesuai dengan proposal kerjasama yang diajukan ke manajemen. Jika ditemukan adanya pelanggaran maka internal audit akan menolak dan mengembalikan biodata dan surat pesanan tersebut kepada salesman, sehingga pesanan tidak bisa diproses. Untuk meminimalkan retur, pihak asmen dan manager berhak memotong jumlah pesanan yang ditulis salesman dengan melihat historis penjualan tahun sebelumnya. Biaya promosi akan diikutsertakan dalam pengajuan proposal kerjasama, jadi akan terlihat besarnya rasio tiap pelanggan. (3) Penagihan, Unit penagihan ini merupakan titik paling rawan untuk melakukan kecurangan. Sehingga sistem dan prosedur penagihan sudah dibuat sedemikian ketat untuk meningkatkan control dan pengawasan terhadap penagihan, agar tingkat risiko yang akan terjadi dapat diminimalkan. Meskipun demikian sistem internal control dalam proses penagihan ini masih sangat lemah, karena orang yang melakukan negosiasi dengan calon pelanggan juga harus melakukan pengiriman dan penagihan. Kelemahan desain sistem pengendalian internal tersebut sangat memungkinkan terjadinya kecurangan. Sebelum melakukan penagihan, bagian keuangan terlebih dahulu menyiapkan faktur, KTBP, dan DPK. Pada saat penyerahan faktur kepada collector/salesman, DPK terlebih dahulu diotorisasi oleh yang melakukan penagihan tersebut. Setelah melakukan penagihan, collector/salesman menyerahkan hasil tagihan kepada kasir dan faktur dikembalikan ke administrasi keuangan dan selanjutnya diotorisasi oleh collector/salesman bahwa faktur sudah dikembalikan dan uang hasil tagihan sudah disetorkan ke kasir. (4) Persediaan, Persediaan dikategorikan menjadi dua yaitu : persediaan didalam gudang dan persediaan konsinyasi. Kebijakan perusahaan menjelaskan bahwa setiap persediaan yang keluar dari gudang tanpa faktur tidak diperbolehkan. Demikian juga dengan persediaan konsinyasi, wajib di bertanggung jawabkan maksimum dalam waktu tertentu (sesuai dengan perjanjian). Selain itu karyawan gudang dalam wajib mengisi bincard gudang setiap ada mutasi. (5) Proposal, Proposal akan diinput di web internal perusahaan untuk selanjutnya proses otorisasi pejabat manajemen. Selanjutnya untuk mencegah terjadinya pelanggaran, setiap surat pesanan yang masuk akan di cek satu per satu proposalnya, apakah sudah sesuai dengan pelanggan yang dimaksud atau tidak. Jika tidak sesuai maka akan dikembalikan ke pihak marketing dan tidak bisa diproses sampai diajukan proposal yang sesuai.

Jadi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan adalah adanya penumpukan jobdesk yang ada di marketing dan supporting (administrasi di depo/rep). Pihak marketing dituntut untuk melakukan tiga pekerjaan sekaligus yaitu menjual, menagih dan mengirim.

Hal inilah yang mendorong dan membuka peluang bagi seorang marketing untuk melakukan tindak kecurangan. Karena mereka menguasai kondisi pelanggan dan kondisi didalam perusahaan. Sementara untuk pihak supporting terjadi penumpukan pekerjaan pada masa-masa TAB (Tahun Ajaran Baru) yang membuat minimnya pengecekan administrasi. Di wilayah rep, supporting hanya ada satu, yang mengurus administrasi juga merangkap keuangan yang memegang uang tagihan, sehingga besar kemungkinan untuk melakukan pelanggaran standar operasional prosedur. Selain itu, terdapat permasalahan lain yang dihadapi perusahaan yaitu pihak internal audit kurang maksimal dalam melakukan kunjungan ke pelanggan-pelanggan khususnya di wilayah luar kota (kantor rep/pos). Hal ini terjadi karena pada tahun 2011 staf internal audit hanya dua karyawan (satu kepala internal audit, satu staf internal audit). Minimnya kunjungan akan menyebabkan kurangnya pengecekan dan karyawan dengan mudah melakukan penyimpangan terhadap standar operasional prosedur.

Internal audit merupakan *objective assurance* (menilai secara objektif) serta sebagai consultant roles atau sebagai partner manajemen dalam menentukan strategi bisnis. Dengan demikian, maka peran internal audit dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk melakukan penilaian terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengendalian aktivitas perusahaan, serta memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam operasional.

Dengan adanya permasalahan tentu ada yang menjadi penyebabnya yang menjadi titik tolak timbulnya masalah tersebut. Adapun yang menyebabkan timbulnya masalah yang dihadapi perusahaan dalam mematuhi standar operasional prosedur yaitu karyawan melakukan pekerjaan yang melebihi jobdesknya. Keterbatasan sumber daya manusia membuat karyawan yang ada merangkap pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh karyawan lain. Misalnya para karyawan marketing dituntut untuk melakukan penjualan, penagihan dan pengiriman sekaligus, hal inilah yang memicu seorang karyawan melakukan penyimpangan Standar Operasional Prosedur (SOP). Begitu juga pada bagian supporting, karena banyaknya jumlah pekerjaan pada masa-masa tertentu misalnya tahun ajaran baru, menyebabkan lemahnya melakukan kontrol terhadap dokumen-dokumen yang harus diperiksa. Alasan yang diungkapkan oleh pihak perusahaan tentang SDM adalah dikarenakan perusahaan hanya membutuhkan SDM dalam jumlah lebih pada saat-saat tertentu saja yaitu jika masa Tahun Ajaran Baru (TAB), dimana kapasitas pekerjaan sangat berlebih. Namun saat TAB telah selesai, pekerjaan akan kembali normal yang bisa diselesaikan oleh karyawan yang ada tanpa harus dilemburkan.

Auditor internal akan menambah jumlah stafnya. Melakukan evaluasi ketaatan dan kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan. Pada tahun 2012 auditor akan merubah sistem pemeriksaan. Para auditor internal akan mengunjungi cabang minimal dua kali dalam satu tahun. Dan team yang akan berangkat minimal empat orang dengan lama kunjungan minimal 14 hari kerja untuk cabang dan enam hari kerja untuk Depo. Para internal auditor yang ada di cabang akan kami berdayakan untuk melakukan pemeriksaan di cabang-cabang lain bersama-sama dengan team dari kantor pusat. Pihak manajemen akan menambah karyawan harian untuk menyelesaikan pekerjaan di masa tahun ajaran baru, khususnya untuk karyawan gudang dan administrasi pemasaran. Manajemen juga akan menambah jam kerja dengan menghitungnya sebagai lembur pada saat tahun ajaran baru untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada. Perusahaan akan memberikan seminar dan training kepada karyawan yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan dan potensi yang ada pada diri karyawan agar mampu bersaing mengikuti setiap perkembangan/perbaikan dari waktu ke waktu. Dengan cara ini dimaksudkan juga untuk menumbuhkan loyalitas karyawan kepada perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Internal audit merupakan bagian yang memegang peranan penting dalam suatu perusahaan, dikarenakan memberikan rekomendasi ke manajemen tentang hasil kinerja karyawan. Kegiatan audit internal menguji dan menilai efektivitas dan kecukupan sistem pengendalian intern yang ada dalam perusahaan. Tanpa fungsi audit internal, dewan direksi dan atau pemimpin unit tidak memiliki sumber informasi intern mengenai kinerja perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. Standar Operasional Prosedur memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah peranan auditor internal. Penelitian dilakukan di PT X. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survey pendahuluan, studi lapangan, dokumentasi dan wawancara. Wawancara dilakukan dengan beberapa narasumber yaitu : Kepala Internal Audit, Kepala Akunting, Kepala Keuangan, Kepala Analis Kredit dan Manager Marketing. Dari hasil analisa yang telah penulis lakukan, kepatuhan karyawan PT X terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah cukup baik, namun ada beberapa pelanggaran SOP yang terjadi pada bagian-bagian tertentu dan terjadi pada saat kapasitas pekerjaan sedang tinggi yaitu saat masa tahun ajaran baru tiba. Pelanggaran yang terjadi seperti : informasi biodata yang kurang lengkap dan informasi fiktif (tidak valid), menagih menggunakan kwitansi biasa bukan dari perusahaan, otorisasi tidak lengkap di KTBP, form TTBR/NR, form TR, penulisan nama jelas dan tanggal terima invoiced, memalsukan tandatangan, dan lain sebagainya.

Pola kerja karyawan perusahaan tidak teratur, banyak terjadi ketimpangan jobdesk antara karyawan satu dengan yang lainnya. Terjadi penumpukan pekerjaan pada beberapa karyawan dikarenakan doble jobdesk dan banyaknya volume pekerjaan sehingga tidak bisa menyelesaikan dengan maksimal. Audit Internal sangat berperan aktif dalam mengontrol dan memeriksa setiap dokumen perusahaan, hal ini dilakukan agar karyawan tidak memiliki kesempatan melakukan pelanggaran terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Namun ada kelemahan pada internal auditor dalam melakukan control dan pemeriksaan, yaitu minimnya tenaga internal auditor yang hanya dua karyawan (satu kepala internal audit dan satu anggota). Dikarenakan begitu banyaknya wilayah yang harus dikontrol dan diperiksa, sehingga tidak semua wilayah bisa dengan rutin dikunjungi. Hal inilah yang menyebabkan banyak terjadi pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP) terutama di wilayah luar kota. Telah dilakukan beberapa perbaikan, misalnya ditahun yang akan datang staf internal audit akan ditambah agar bisa memaksimalkan kinerja departemen internal audit. Jumlah kunjungan ke wilayah luar kota akan ditingkatkan. Akan dibuat sasaran mutu untuk setiap kegiatan yang dilakukan internal audit, sehingga bisa mengukur tingkat efesiensi dan efektivitasnya. Terjadi penumpukan pekerjaan dibagian gudang, dikarenakan kurang adanya koordinasi dan kerjasama dengan karyawan yang melakukan posting DO, sehingga pihak gudang harus lembur untuk menyelesaikan pekerjaan mereka.

Saran

Dari pembahasan dan beberapa kesimpulan tersebut diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut; PT X harus memiliki Sistem Pengawasan Terpadu, artinya setiap departemen harus mengetahui apa yang dikerjakan anggotanya. Saling membantu jika menemukan permasalahan dan transparan dalam setiap pekerjaan, terutama yang berhubungan dengan biaya. Terjadinya penumpukan pekerjaan pada saat tahun ajaran baru disebabkan karena kurangnya jumlah SDM, oleh karena itu PT X harus menambah

jumlah SDM, terutama dibagian administrasi pemasaran dan gudang, bisa karyawan harian untuk gudang dan karyawan sementara untuk administrasi. Internal auditor harus sering melakukan pengecekan terutama pada dokumen-dokumen yang rawan terjadi kecurangan serta pemeriksaan jumlah stok di gudang apakah sering terjadi selisih dengan stok di sistem. Membimbing dan membina para staf, seorang kepala departemen sebaiknya bisa menjalin hubungan kekeluargaan dengan stafnya. Seorang kepala departemen harus memahami kesulitan atau masalah staf dan memberikan solusi untuk setiap permasalahannya. Kepala departemen harus memberi arahan, bimbingan, peringatan dan teguran, bila perlu pencerahan iman yang berhubungan dengan moralitas. Dengan demikian perilaku dan sifat staf/bawahan dapat dikendalikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal. 2007. *Pemeriksaan Intern*. Indeks. Jakarta.
- Arens, A.A., R.J., Elder, A.A., Jusuf dan M.S. Beasley. 2011. *Jasa Audit dan Assurance*. Penerbit Salemba Empat.
- Arens, A.A., R.J. Elder dan M. S.Beasley.2006. *Auditing and Assurance Service*. 11th Edition. Prentice Hall. Boston. Terjemahan Wibowa H. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitas*. Erlangga. Jakarta.
- Hartatik, I. P. 2014. *Buku Pintar Membuat S.O.P*. Flash Books. Yogyakarta.
- Hery. 2010. *Potret Profesi Audit Internal (Di Perusahaan Swasta & BUMN Terkemuka)*. Alfabeta. Bandung.
- IAI (Ikatan Akuntansi Indonesia). 2001. *Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Insani, I. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran*. Lingkungan Kementrian Komunikasi dan Informatika Bandung. 12 Februari. Bandung.
- Konrath, L.F. 2002. *Auditing : A risk Analisis Approach*. 5th edition. South Western thomson learning. Canada.
- Konsorsium Organisasi Profesi Audit Internal. 2004. *Standar Profesi Audit Internal*. Jakarta.
- Mulyadi. 2002. *Auditing*, Buku Satu. Edisi Keenam. Salemba Empat. Jakarta.
- Mulyadi dan Puradiredja. K. 1998. *Auditing*. Edisi ke-5. Salemba Empat. Jakarta.
- Skaife, H.A, D. Collins, dan W. Kinney. 2007. "The discovery and Consequences of Internal Control Deficiencies Prior to SOX - Mandates Audits". *Journal of accounting and Economics* 44 (2007) 166-192. September: 10:28.
- Tambunan, R.M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedure (SOP)*. Edisi Kedua. Maiestas Publishing. Jakarta.
- Tugiman. H. 2006. *Standar Profesional Audit Internal*. Kanisius. Yogyakarta.