

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis telah mengalami perkembangan yang sangat pesat pada era modern saat ini, seiring dengan kemajuan teknologi, globalisasi, dan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Persaingan antar perusahaan secara tidak langsung memaksa setiap pelaku bisnis untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan, efektifitas operasional, serta tingkat ketepatan dalam pengambilan keputusan bisnis. Singkatnya, hal ini menimbulkan tuntutan bagi perusahaan agar dapat bertahan di pasar, mereka perlu memiliki sistem yang efisien. Selain itu, perusahaan juga harus mengoptimalkan pekerjaan agar lebih efisien serta penggunaan pengendalian operasional untuk memastikan tujuan perusahaan dapat direalisasikan secara optimal. Perkembangan dunia bisnis semakin kompleks dan perusahaan harus menjalankan aktivitas operasional secara professional dan sistematis (Ratna & Hasin, 2022).

Salah suatu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengikuti perkembangan dunia bisnis adalah dengan menerapkan manajemen yang efektif. Manajemen yang efektif bias membantu perusahaan dalam mempertahankan stabilitas operasional meningkatkan produktifitas, serta mengurangi risiko terjadinya kesalahan atau penyimpangan. Dalam melaksanakan kegiatan operasional, perusahaan perlu memiliki sistem pengendalian internal yang dapat mengatur setiap aktivitas agar selaras

dengan tujuan perusahaan. Pengendalian internal berfungsi juga untuk melindungi asset perusahaan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan bahwa semua kebijakan perusahaan dilaksanakan dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan harus menerapkan prosedur kerja yang jelas dan terorganisasi agar semua aktivitas operasional dapat dilakukan dengan efektif dan efisien (Arinanda et al., 2024).

Menurut Siregar dkk (2022), audit adalah salah satu metode yang digunakan oleh perusahaan untuk menilai seberapa efektif pengendalian internal dan memastikan operasional berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses audit dilaksanakan secara terstruktur untuk mengumpulkan dan menganalisis bukti dengan cara yang objektif, sehingga dapat mengevaluasi kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dan standar yang telah ditentukan. Dalam konteks perusahaan, audit memegang peranan penting karena dapat membantu pihak manajemen mengidentifikasi kelemahan pada sistem serta menawarkan saran perbaikan untuk aktivitas operasional. Selain itu, audit juga berfungsi untuk mendukung perusahaan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepatuhan terhadap kebijakan yang ada. Dengan adanya audit, perusahaan mampu meminimalkan risiko terjadinya penyimpangan atau kesalahan saat menjalankan kegiatan operasional.

Salah satu jenis audit yang penting diterapkan dalam perusahaan adalah audit kepatuhan. Menurut Ivana dkk (2021), audit kepatuhan adalah suatu proses penilaian yang bertujuan untuk mengevaluasi apakah aktivitas perusahaan telah sesuai dengan regulasi, kebijakan, dan standar operasional

prosedur (SOP) yang telah ditentukan. SOP berfungsi sebagai acuan kerja untuk karyawan, sehingga setiap kegiatan dapat dilaksanakan dengan konsisten, efektif, dan sesuai dengan peraturan perusahaan. Melakukan audit kepatuhan terhadap SOP diperlukan untuk mengukur sejauh mana karyawan mematuhi tugas dan tanggung jawab mereka. Selain itu, audit kepatuhan juga memberikan bantuan bagi perusahaan untuk mengidentifikasi kendala atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan prosedur kerja, sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem yang ada.

Astra Honda Motor merupakan entitas yang bergerak dibidang otomotif dengan jaringan dealer yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia, termasuk Dealer Astra Honda Motor Brebes. Dalam menjalankan proses penjualan sepeda motor, dealer ini menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman bagi setiap karyawan agar proses penjualan berlangsung secara tertib, efisien, dan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Penerapan SOP bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, meminimalkan kesalahan administrasi, serta memastikan setiap tahapan transaksi telah memperoleh otorisasi yang tepat.

Berdasarkan hasil observasi awal di Dealer Astra Honda Motor Brebes, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan SOP penjualan sepeda motor. Permasalahan tersebut antara lain penyerahan unit kepada konsumen sebelum Bukti Serah Terima Kendaraan (BSTK) diterbitkan, kesalahan pengisian data pada Surat Pemesanan Kendaraan (SPK), keterlambatan penyerahan Bukti Serah Terima Kendaraan (BSTK) yang telah

selesai ditandatangani kepada bagian *Administration Finance Sales Office* (AFSO), serta ketidaksesuaian nomor mesin atau nomor rangka antara unit yang dikirim oleh bagian *Pre-Delivery Inspection* (PDI) dengan data pada Surat Pemesanan Kendaraan (SPK). Penyebab dari permasalahan tersebut berasal dari faktor sumber daya manusia (SDM), yaitu karyawan yang terlibat dalam proses penjualan, serta faktor konsumen. Faktor SDM meliputi kurangnya ketelitian dalam pengisian dokumen, kurang optimalnya koordinasi dan komunikasi antarbagian, serta belum konsistennya kepatuhan karyawan terhadap prosedur operasional yang telah ditetapkan. Sementara itu, faktor konsumen berupa keinginan konsumen untuk segera menerima unit kendaraan sehingga proses administrasi, seperti penerbitan Bukti Serah Terima Kendaraan (BSTK), terkadang belum diselesaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan terlambatnya proses administrasi penjualan, keterlambatan pencairan pembiayaan dari perusahaan leasing, meningkatnya risiko kesalahan pencatatan dokumen, serta menurunnya efektivitas pengendalian internal dalam proses penjualan. Apabila permasalahan tersebut terus terjadi, maka dapat berdampak pada ketidaktertiban administrasi, menurunnya efisiensi operasional, dan berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kepada konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Audit Kepatuhan atas Standar Operasional Prosedur (SOP) Penjualan Sepeda Motor Pada Dealer Astra Honda Motor Brebes”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana proses pelaksanaan audit kepatuhan atas standar operasional prosedur (SOP) penjualan sepeda motor pada Dealer Astra Honda Motor Brebes?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan audit kepatuhan atas standar operasional prosedur (SOP) penjualan sepeda motor pada Dealer Astra Honda Motor Brebes.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai penerapan audit kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) penjualan, khususnya pada perusahaan dealer sepeda motor. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di dunia kerja serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III.

2. Bagi Dealer Astra Honda Motor Brebes

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran kepada pihak manajemen Astra Honda Motor Brebes mengenai

pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) penjualan sepeda motor yang berjalan di perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepatuhan terhadap Standar operasional Prosedur (SOP), memperkuat sistem pengendalian internal, serta memperbaiki proses penjualan agar lebih efektif dan terkontrol.

3. Bagi Universitas Harkat Negeri

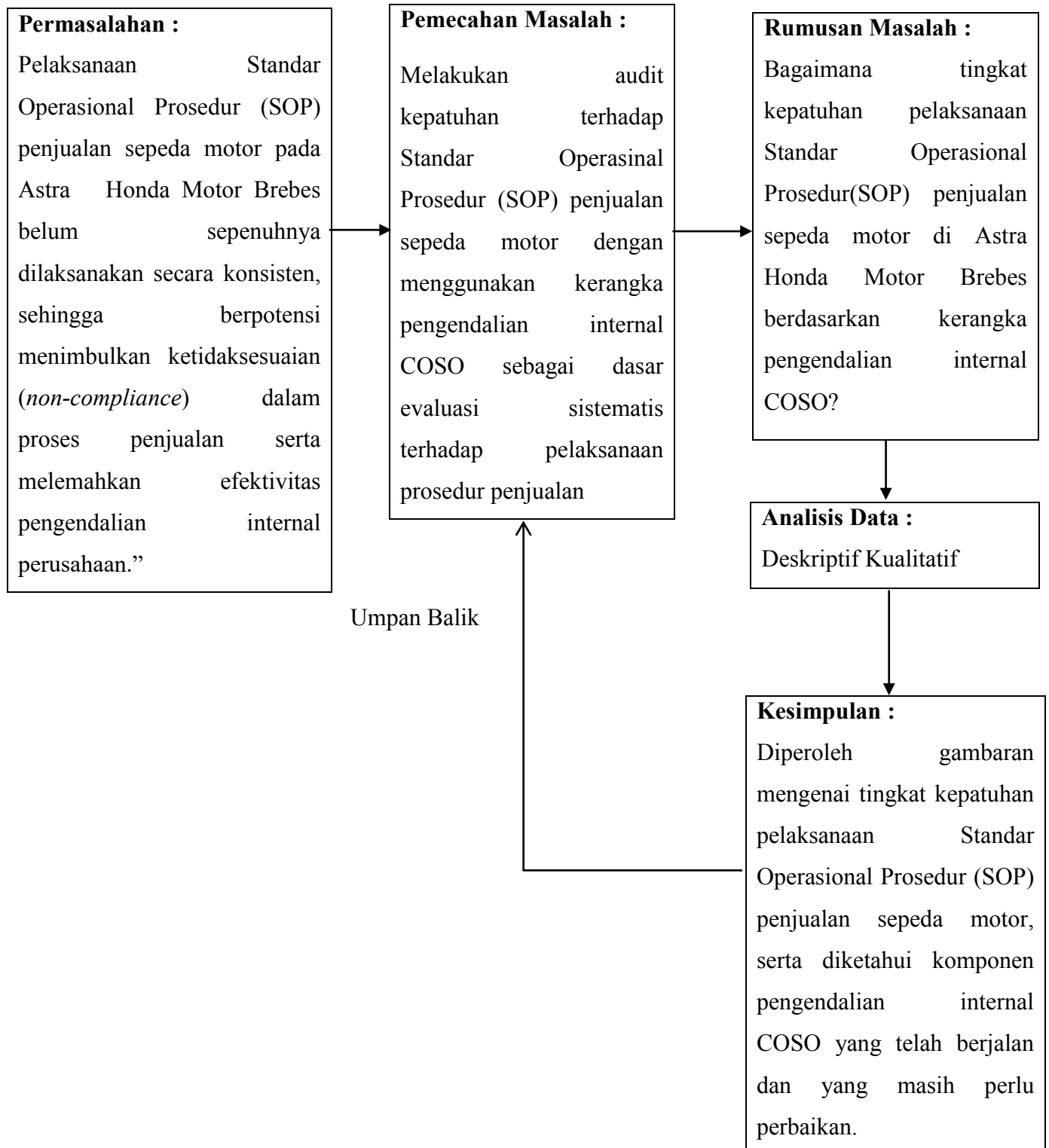
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan tambahan literatur bagi Universitas Harapan Negeri, khususnya bagi mahasiswa Program Studi terkait, dalam bidang audit kepatuhan dan sistem pengendalian internal. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik sejenis serta sebagai bentuk kontribusi akademik mahasiswa kepada institusi pendidikan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada audit kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) penjualan sepeda motor pada Dealer Astra Honda Motor Brebes sebagai objek penelitian. Penelitian ini hanya membahas pelaksanaan Standar operasional Prosedur (SOP) pada aktivitas penjualan sepeda motor, meliputi prosedur pelayanan konsumen, proses administrasi penjualan, kelengkapan dokumen, serta pelaksanaan tugas karyawan yang berkaitan dengan kegiatan penjualan.

1.6 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2023) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Audit Kepatuhan atau *compliance audit* adalah tinjauan yang dilakukan oleh para profesional untuk menilai apakah sebuah organisasi memenuhi semua persyaratan peraturan yang diperlukan untuk industri dan beroperasi di wilayah geografis mereka. Penelitian ini berfokus pada audit kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) penjualan sepeda motor di Astra Honda Motor Brebes dengan menggunakan kerangka pengendalian internal COSO. Upaya pemecahan masalah dilakukan melalui analisis kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) penjualan menggunakan kerangka COSO, yang mencakup lima komponen pengendalian internal, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian melalui pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, sehingga dapat diperoleh kesimpulan dan rekomendasi perbaikan bagi perusahaan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dilakukan penyederhanaan menggunakan kerangka berpikir penelitian pada gambar dibawah ini :



Gambar 1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan agar mudah untuk dipahami dan memberikan gambaran secara umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini. Sistematika penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Bagian awal

Bagian awal ini berisi halaman judul, halaman persetujuan , halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman motto, kata pengantar, intisari/abstrak, daftar isi, daftar table, daftar gambar, dan lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara tepat.

2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori dan konsep yang mendukung penelitian. Materi yang disajikan meliputi pengertian audit, audit kepatuhan (compliance audit), Standar Operasional Prosedur (SOP), pengendalian internal, serta kerangka pengendalian

internal berbasis COSO. Selain itu, pada bab ini juga disajikan hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hubungan antar konsep yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis, dan luaran penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tinjauan umum perusahaan, seperti sejarah singkat perusahaan, profil perusahaan, struktur organisasi, tugas dan wewenang/job description, laporan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi Astra Honda Motor Brebes .

3. Bagian Akhir

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku, *literature*, yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan untuk mendukung kelengkapan laporan. antara lain spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan.