

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman era globalisasi perkembangan dunia bisnis saat ini yang semakin maju menuntut suatu perusahaan untuk selalu efektif dan efisien dalam mengelola usahanya sehingga tercipta suatu keunggulan yang kompetitif. Setiap perusahaan saling berkompetisi untuk terlihat baik dibanding pesaing-pesaing lainnya, salah satunya dalam hal kepuasan kinerja karyawan dan perusahaan diharuskan memiliki keterampilan, kreatifitas dan kompetensi dalam menjalankan dan meningkatkan suatu bisnis, baik dalam lingkungan internal maupun eksternal (Muslim, 2017).

Audit Operasional (sering juga disebut audit manajemen) merupakan audit atas operasi bagian keuangan yang dilaksanakan dari sudut pandang manajemen untuk menilai ekonomi, efisiensi, dan efektivitas dari setiap dan seluruh operasi, terbatas hanya pada keinginan manajemen. Sumber Daya Manusia merupakan kontrol atau pengendalian dari kualitas keseluruhan dalam pemeriksaan aktifitas sumberdaya manusia dalam bagian pemasaran satu departemen ataupun perusahaan, pentingnya audit sumber daya manusia pada bagian pemasaran menentukan arah dan perubahan didalam suatu perusahaan (Ramli et al., 2018)

Audit Operasional dapat dilaksanakan oleh berbagai macam perusahaan manufaktur. Dalam menjalankan kegiatan operasinya tentang mencakup keuangan perusahaan, industry ini tidak terlepas dari proses produksi karena bagian produksi merupakan faktor penentuan keberhasilan perusahaan (Hijayati,2014). Dan Audit operasional suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan untuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasioanl yag telah ditentukan oleh manajemen, dan mengetahui apakah operasional sudah dilakukan dengan efektif, efisien dan

ekonomis. Dalam kegiatan perasional pasti ada sumber daya manusia yang mendukung kinerja dalam suatu operasional (Sunarto, 2003).

Fungsi Sumber Daya Manusia bidang pemasaran merupakan sistem yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap, perilaku, dan kinerja karyawan bagian penjualan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam mencapai sasaran perusahaan. Dalam memberikan kontribusi yang optimal karyawan perlu memberikan kinerja yang efektifitas dalam perusahaan (Monalis et al., 2020)

Sumber daya manusia menentukan arah dan perubahan didalam suatu perusahaan, sumber daya manusia bagian penjualan memerlukan audit keuangan untuk mengenai fungsi sumber daya manusia dalam memenuhi asas kesesuaian, efektifitas, dan efesiensi dalam prakteknya untuk mencapai misi dan visi yang ada di dalam suatu perusahaan (Murtafiah, 2021)

Kepuasan Kinerja Karyawan adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya (Sutrisno, 2019).

Kepuasan Kinerja Karyawan menjadi masalah yang cukup penting dan menarik, karena sangat besar manfaatnya baik untuk kepentingan individu, industri, dan masyarakat. Kepentingan individu, untuk meningkatkan kebahagiaan hidup mereka dalam bekerja. Kepentingan industri, untuk meningkatkan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan, sedangkan untuk

kepentingan masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan (Sutrisno, 2019).

PT. Erajaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang ritel perangkat telekomunikasi selular, importir, distribusi dan perdagangan ritel yang mencakup telekomunikasi seluler terbesar dan terintegrasi, PT. Erajaya diakui sebagai perusahaan terbesar dan terpercaya dalam bisnisnya di Indonesia. Pada tahun 2018, PT. Erajaya mencatat kinerja yang positif berdasarkan laporan keuangan perusahaan memperoleh pertumbuhan penjualan netto 43%. (Astutik et al., 2019)

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan kepuasan kinerja karyawan dibidang penjualan melalui audit operasional atas keuangan dan fungsi sumber daya manusia bidang pemasaran dalam meningkatkan kepuasan kinerja karyawan dibidang penjualan dengan melihat *hard skill*, *soft skill*, hasil kinerja karyawan dan pengalaman kerja dan juga dilihat dari berjalannya organisasi terhadap prosedur operasi standar perusahaan dengan adanya tujuan untuk mengevaluasi efisiensi, efektivitas, dan keekonomian yang ada pada PT. Erajaya.

Maka dengan adanya permasalahan atau konflik yang ada pada PT. Erajaya yaitu terjadinya, penurunan audit operasional bidang keuangan dan menurunnya kepuasan kinerja karyawan dibidang penjualan yang dipengaruhi menurunnya pemasaran yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang disebabkan adanya tekanan dari organisasi atau pun pada lingkungan kerja yang saling bersaing untuk memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan, dengan adanya persaingan maka akan terjadi perebutan yang tak terbatas dan berlomba-lomba untuk menunjukkan kemampuan masing-masing yang membuat lingkungan kerja menjadi canggung dan kurangnya keterbukaan antar karyawan.

Maka dengan itu peneliti ini bertujuan untuk mengukur dan memberikan rekomendasi untuk perusahaan agar dapat meningkatkan Audit Operasional pada bagian keuangan dan Fungsi Sumber daya Manusia pada bagian pemasaran dengan Kepuasan Kinerja Karyawan pada bagian penjualan. Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Audit Operasional Dan Fungsi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka rumusan masalah peneliti ini adalah :

1. Apakah Audit Operasional atas keuangan berpengaruh terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan dibidang penjualan?
2. Apakah Fungsi Sumber Daya Manusia bidang pemasaran berpengaruh terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan dibidang penjualan?

### **a. Tujuan dan Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional atas keuangan terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan dibidang penjualan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Fungsi Sumber Daya Manusia pemasaran terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan dibidang penjualan.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa manfaat antara lain:

- a. Bagi PT.Erajaya Swasembada

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi manajer PT. Erajaya Swasembada dalam hal meningkatkan kepuasan kinerja karyawan dalam penjualan

sehingga mampu meningkatkan sumber daya manusia terhadap pemasaran dan meningkatkan Audit Operasional atas keuangan.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya ini diharapkan mampu menjadi acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang kaitannya dengan variabel yang bersangkutan tentang pengaruh hubungan antara audit operasional atas keuangan , sumber daya manusia bidang pemasaran, kepuasan kinerja karyawan pada bidang penjualan. Serta dijadikan sumber Pustaka jika penelitian selanjutnya mengembangkan penelitian dengan variabel yang sama dengan objek PT.Erajaya Swasembada.

