

Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Pengiriman Ekspedisi Pada PT. Pos Indonesia

Oleh:

Nabila Wakhidatur Roudhoh,

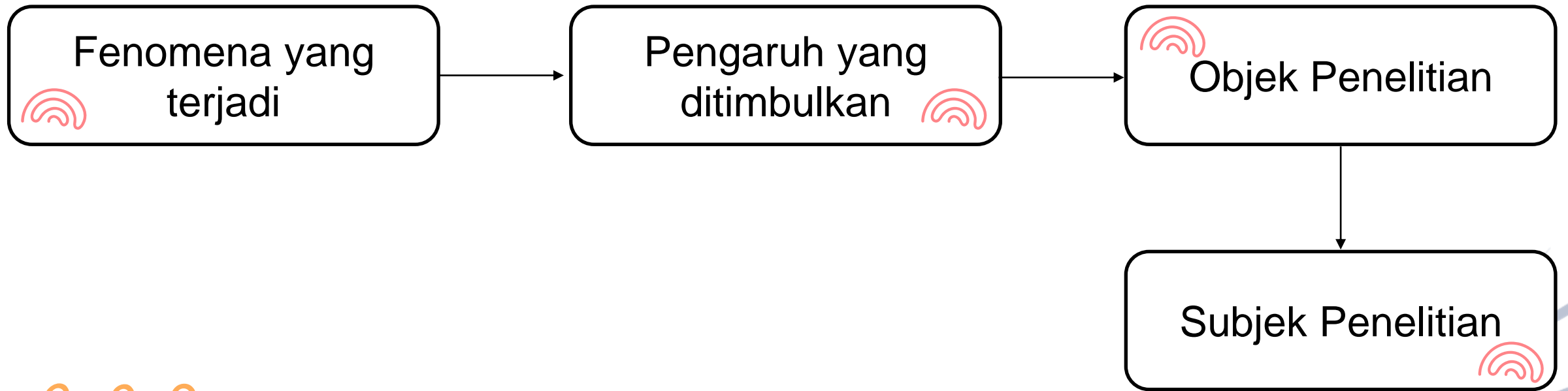
Dina Dwi Oktavia Rini

Progam Studi Akuntansi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Februari, 2024

Pendahuluan



Rumusan Masalah

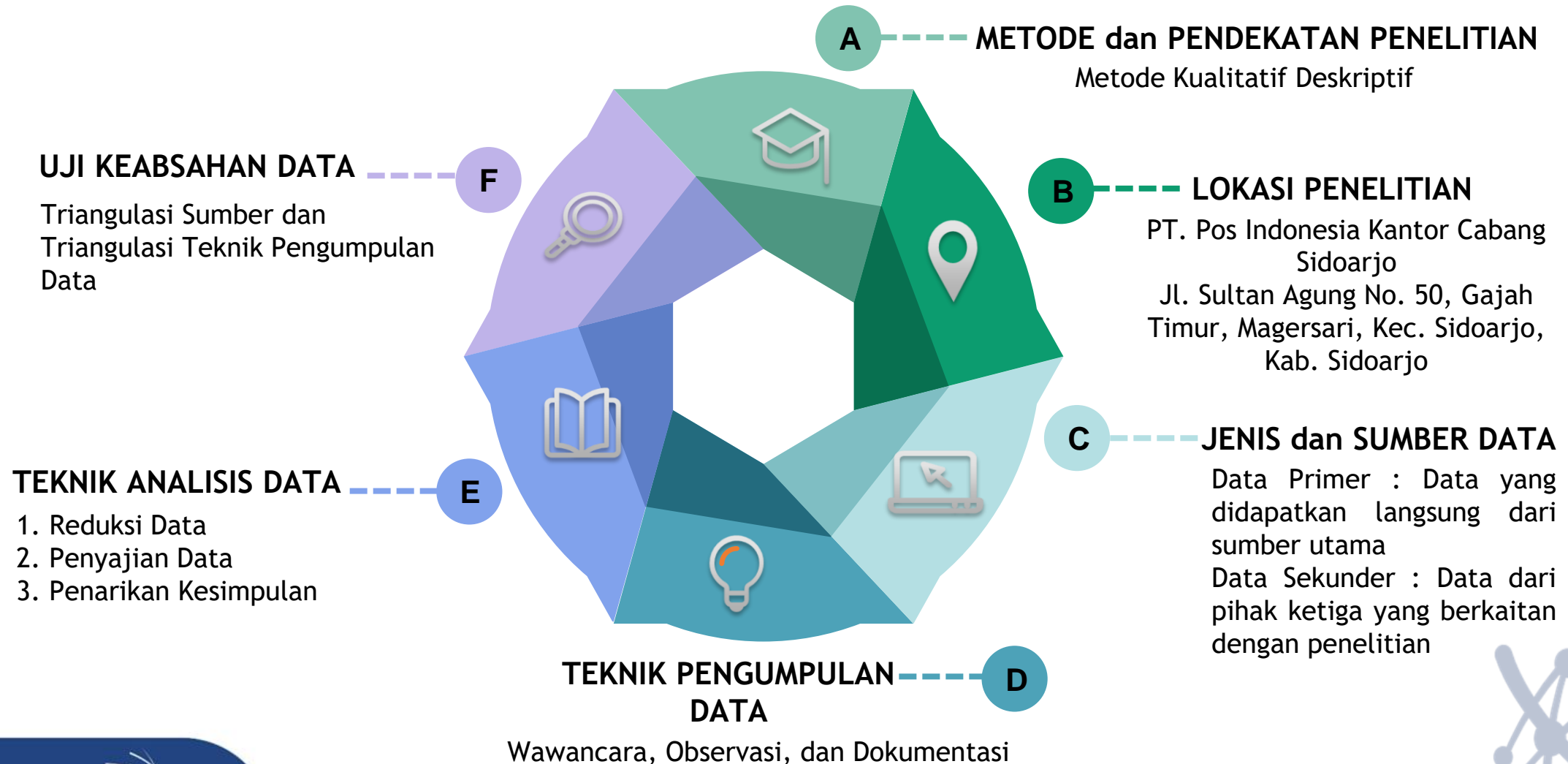


Bagaimana peranan audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan pengiriman ekspedisi ?



Bagaimana penerapan pelayanan pengiriman ekspedisi ?

Metode Penelitian



Hasil

Audit Operasional

1. Tahap Perencanaan

PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA		
	SPV OPERASIONAL	STAFF PELAYANAN	SPV AUDIT, MANAJEMEN RESIKO, DAN KEPATUHAN
Apa saja masalah dan faktor penghambat kegiatan operasional dalam pelayanan pengiriman di KC Sidoarjo?	<i>Dobel entry</i> , ketinggalan, salah sortir, salah tempel resi. Nanti proses selanjutnya akan diproses ulang. Untuk faktor penghambat yaitu cuaca, seperti hujan maka pengantaran yang menggunakan motor dikhawatirkan akan basah dan masalah teknis seperti ban bocor.	Paling sering ya salah tempel resi. Selain itu ketinggalan, kadang karena terlalu banyak paket ada mungkin satu – dua yang jatuh dan terlewat.	Kadang pelayanan loket kurang teliti, misal harusnya packing tapi dibiarkan begitu saja. Ada juga salah entri kode pos, salah tempel resi, atau surat masih ditahan belum disetorkan, bisa karena dia lupa.

Hasil

2. Tahap Pelaksanaan

PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA		
	SPV OPERASIONAL	STAFF PELAYANAN	SPV AUDIT, MANAJEMEN RESIKO, DAN KEPATUHAN
Tindakan apa yang dilakukan oleh KC Sidoarjo bila ditemukan adanya kegiatan operasional yang dilakukan diluar ketentuan yang berlaku ?	Tindakan yang akan dilakukan yaitu pendisiplinan berjenjang. Tahapnya mulai <i>checking</i> , bersurat, sampai dipecat. Ada juga P6, dia seperti alat komunikasi antar kantor pos yang menunjukkan kalau ada ketidaksesuaian.	Namanya manusiawi kadang ada aja lupanya, sejauh ini kalau salah hanya ditegur saja. Karena jarang sekali pegawai melakukan kesalahan yang sama dengan jarak yang berdekatan.	Ketika tidak sesuai maka muncul namanya P6. P6 semacam surat teguran untuk kita dari kantor lain bahwa ada keterlambatan. Kalau terlambat akan ada surat teguran yang masuk ke sistem Iregularitas. Sistem itu adalah sistem ketidakpatuhan kepada SOP karena tidak adanya <i>manifest</i> , tidak ada keterangan jam, disitulah nanti saya bertanggung jawab. Aturan audit tidak boleh ditinggalkan karena itu keselamatan semuanya.

Hasil

3. Tahap Pelaporan dan Rekomendasi

PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA	
	SPV OPERASIONAL	SPV AUDIT, MANAJEMEN RESIKO, DAN KEPATUHAN
Bagaimana penilaian Bapak terkait audit operasional dan peranannya dalam menunjang efektivitas pelayanan pengiriman di KC Sidoarjo?	Disini audit ada 3, ada audit pusat, regional dan internal. Kalau internal lebih ke menjaga rantai tetap bergerak. Tiap minggu ada zoom, minggu ini ditindaklanjuti, sabtu di <i>report</i> , senin kita ngobrol lagi membahas TL kemarin. Jadi audit operasional ini sangat membantu agar roda pengiriman selalu lancar.	Audit operasional sangat membantu sekali karena kita bekerja sama semuanya. Pemecahannya per hari, laporannya per minggu, hal ini menyangkut kredibilitas kinerja kantor.

Hasil

Efektivitas Pelayanan Pengiriman Ekspedisi

No	Ukuran Efektivitas	Hasil Penelitian
1.	Memberikan pelayanan tepat waktu	Pengiriman barang diharapkan datang tepat waktu, namun pada kenyataannya di Kantor Cabang Sidoarjo masih terdapat masalah keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh kelalaian pegawai.
2.	Memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan	Karyawan Kantor Cabang Sidoarjo telah memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa terkecuali. Hal ini terlihat dari penerimaan pelayanan yang hanya satu pintu melalui loket dan agen pos saja.
3.	Bersikap simpatik kepada semua pelanggan	Karyawan bersikap simpatik kepada semua pelanggan, dengan arti memperhatikan apa yang dikatakan konsumen dan menanggapi secara langsung. Namun pada kenyataannya di Kantor Cabang Sidoarjo masih ditemukan masalah seperti adanya kiriman yang seharusnya di <i>packing</i> tapi dibiarkan begitu saja.
4.	Akurat dalam memberikan pelayanan	Pelayanan dari awal mula masuknya kiriman di loket, karyawan sudah memberikan kejelasan terkait pengiriman kiriman tersebut, mulai dari estimasi perjalanan sampai pilihan kategori pengiriman apa saja yang sesuai dengan kiriman tersebut. Sehingga pelayanan sudah diberikan secara akurat.
5.	Konsisten dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	Pengiriman diharapkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, hal ini terlihat dengan adanya jadwal yang bernama N22 yang mengatur jadwal keberangkatan armada pos. Namun di sisi lain, masih terdapat masalah keterlambatan dalam pelayanan pengiriman sehingga belum bisa dikatakan konsisten dalam memberikan pelayanan.

Pembahasan

Audit Operasional

1. Tahap Perencanaan

Pada tahap ini, auditor mengidentifikasi permasalahan yang ada sehingga terkumpul informasi mengenai bidang operasional. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diperoleh informasi bahwa ditemukan kasus mengenai *human error*, yaitu adanya kelalaian pada proses pelayanan pengiriman.

2. Tahap Pelaksanaan

Setelah ditemukan adanya faktor penghambat, diperlukan adanya upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala tersebut.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diperoleh informasi bahwa tindak lanjut ketika ditemukan adanya indikasi kesalahan yaitu akan diberi peringatan berjenjang. Selain itu, perusahaan telah memiliki sistem bernama Iregularitas yang apabila terdapat ketidaksesuain maka akan muncul yang namanya P6. Sehingga dalam pelaksanaannya, perusahaan telah melakukan tindakan tegas atas apa yang melanggar ketentuan.

3. Tahap Pelaporan dan Rekomendasi

Audit operasional dapat mengungkapkan dan memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berwenang sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk meminimalisir kegiatan yang berdampak pada kerugian perusahaan.

Sebagaimana hasil dari wawancara, diperoleh informasi terkait periode pelaksanaan audit yaitu melakukan monitoring secara berkesinambungan per minggu untuk meningkatkan kredibilitas kinerja perusahaan. Dan audit dalam kegiatan operasional di KC Sidoarjo sangat membantu pelayanan supaya berjalan terus dengan baik.

Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Pengiriman Ekspedisi

Efektivitas dalam menunjang pelayanan pengiriman di KC Sidoarjo sudah cukup efektif karena telah memenuhi semua ukuran efektivitas, walaupun terkadang masih ditemui beberapa indikator yang pada kondisi tertentu belum sepenuhnya dapat dijalankan dengan sempurna, seperti ketepatan waktu dan sikap simpati serta konsisten dengan jadwal yang ditentukan.

Sehingga dengan adanya penerapan audit operasional di KC Sidoarjo sangat membantu pelayanan berjalan dengan baik dan efektif walaupun terkadang pada kondisi tertentu masih ditemukan sedikit masalah. Pelayanan dituntut untuk efektif dengan adanya pengecekan dan pemantauan secara konsisten oleh tim auditor internal.

Temuan Penting Penelitian

- Masih ditemui adanya kelalaian atau *human error* pada kegiatan operasional dalam pelayanan pengiriman, meliputi *dobel entry*, paket ketinggalan, salah sortir kiriman, salah mengentri kode pos, dan salah menempelkan resi.
- Kantor Pos memiliki sistem Iregularitas, merupakan sistem yang mengawasi ketidakpatuhan terhadap SOP, di dalamnya terdapat P6 sebagai alat komunikasi antar kantor apabila terdapat ketidaksesuaian.
- KC Sidoarjo telah melaksanakan audit operasional pada setiap periodenya, yaitu tiap minggu dengan terus melakukan koordinasi antar divisi agar pelayanan pengiriman berjalan sebagaimana mestinya.
- Audit operasional sangat berperan penting untuk meningkatkan kredibilitas kinerja perusahaan dalam menunjang efektivitas pelayanan pengiriman.
- Pelayanan pengiriman di KC Sidoarjo cukup efektif, walaupun terkadang masih ditemui beberapa indikator yang belum dapat dijalankan dengan sempurna.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian : Untuk mengetahui pentingnya peranan audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan pengiriman ekspedisi pada KC Sidoarjo.

Keterbatasan penelitian :

- Sebagian besar informasi yang didapatkan peneliti dari wawancara yang dilakukan kepada SPV Operasional, Staff pelayanan, dan SPV Audit, Manajemen Resiko dan Kepatuhan. Sehingga masih terdapat kemungkinan narasumber memberikan informasi yang bersifat subjektif.
- Peneliti tidak dapat melihat dokumen SOP yang berlaku pada KC Sidoarjo karena kebijakan dari perusahaan.
- Peneliti tidak dapat mengakses sistem Iregularitas milik Kantor Pos karena kebijakan dari perusahaan.

Saran : Untuk perusahaan diharapkan mampu lebih tegas terhadap pegawai yang melakukan kelalaian sehingga dapat meminimalisir keterlambatan yang ditimbulkan. Serta dibutuhkan adanya pelatihan SDM untuk pegawai meningkatkan performa kinerja mereka. Sehingga Kantor Pos mampu bertahan menjadi perusahaan ekspedisi yang terpercaya, terjamin, dan diminati oleh masyarakat.

Referensi

- [1] N. Juwitasari, D. S. Rs, M. Junaidi, and S. Soegianto, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi,” vol. 4, no. 2, pp. 688–701, 2021.
- [2] R. A. Thahirah, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Atas Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jalur Darat Menurut Hukum Perdata (Studi di CV Mefasa Express Kisaran),” pp. 1–23, 2022.
- [3] “Anggota ASPERINDO,” asperindo.id. Accessed: Mar. 10, 2023. [Online]. Available: <https://www.asperindo.id/keorganisasian/anggota/>
- [4] “Sejarah Pos Indonesia,” posindonesia.co.id. Accessed: Feb. 14, 2023. [Online]. Available: <https://www.posindonesia.co.id/id/content/sejarah-pos>
- [5] “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara,” 2003.
- [6] A. D. V. Giovani, B. R, and Z. Halim, “Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Fektifitas Pelayanan Cargo Pada PT Sicepat Ekspres,” vol. 7, no. 3, pp. 192–201, 2022, doi: 10.37531/mirai.v7i3.2492.
- [7] I. A. D. P. Manuaba and K. M. RM, “Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan,” *Tjyybjb.Ac.Cn*, vol. 27, no. 2, pp. 58–66, 2019.
- [8] A. Nabila and A. Anandya, “Studi Tentang Implementasi Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan,” *J. Ris. Akunt.*, pp. 54–62, 2022, doi: 10.29313/jra.v2i1.974.

Referensi

- [9] T. Timuriana and A. Ganitasari, “Peranan Audit Operasional Dalam Rangka Efektivitas Pengendalian Biaya Operasional Pada BPR Bank Pasar Kota Bogor,” *JIAFE (Jurnal Ilm. Akunt. Fak. Ekon.*, vol. 5, no. 2, pp. 45–51, 2018, doi: 10.34204/jiafe.v5i2.507.
- [10] A. B. Putra, J. Nusantoro, and N. Hendri, “Peranan Audit Operasional Dalam Rangka Efektivitas Pengendalian Biaya Operasional (Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tataarta Swadaya Kota Gajah Lampung Tengah),” vol. 3, no. 2, pp. 100–108, 2022.
- [11] A. Y. Prasetya, “Operasional Audit Sistem Informasi,” pp. 1–23, 2019.
- [12] W. Syachbrani and S. M. Baharuddin, “Implementasi Audit Operasional Dalam Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Kantor Kelurahan Baurung Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene,” vol. 2, 2019.
- [13] Z. Nafi’ah and S. W. Setiyanti, “Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati,” vol. 13, no. 2, pp. 358–368, 2018.
- [14] I. R. Ersyafdi *et al.*, *Auditing (Petunjuk Praktisi Akuntan Publik)*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2022.
- [15] T. A. Syah and D. Triyani, “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang,” *Solusi*, vol. 17, no. 1, pp. 19–39, 2019, doi: 10.26623/.v17i1.1347.
- [16] M. F. Bormasa, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. Banyumas: CV. Pena Persada, 2022.

Referensi

- [17] L. Panggalo, “Efektifkah Pelayanan Jasa Pengiriman Pada Ninja Expres Di Kabupaten Mimika,” *J. Krit.*, vol. 6, no. 2, pp. 97–112, 2022.
- [18] J. A. Putritamara, Z. Fanani, U. Wisaptiningsih, and N. Febrianto, “Pengaruh Audit Operasional Fungsi Pemasaran Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Konsumen PT. Kembang Joyo Sriwijaya,” *J. Ilmu dan Teknol. Peternak. Trop.*, vol. 6, no. 3, p. 313, 2019, doi: 10.33772/jitro.v6i3.7224.
- [19] W. Riyasari and F. I. Arza, “Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Dan Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Di Rumah Sakit,” *J. Eksplor. Akunt.*, vol. 2, no. 4, pp. 3533–3552, 2020.
- [20] T. A. Rachman, N. K. Sari, and M. Ilmi, “Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan,” vol. 17, pp. 81–90, 2022.
- [21] A. Alaslan, *Metode Penelitian Kualitatif*. 2021.
- [22] W. Yuliani, “Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling,” *Quanta*, 2018, doi: 10.22460/q.v1i1p1-10.497.
- [23] M. R. Fadli, “Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif,” *Humanika*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, 2021, doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.
- [24] A. Rijali, “Analisis Data Kualitatif,” *Alhadharah J. Ilmu Dakwah*, vol. 17, no. 33, p. 81, 2019, doi: 10.18592/alhadharah.v17i33.2374.
- [25] A. Alfansyur and Mariyani, “Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial,” *Hist. J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 5, no. 2, pp. 146–150, 2020.

