

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL
UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN
EFISIENSI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA
DI PT INFRACOM TECHNOLOGY**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Olivia Natalia

2016130066

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019

**OPERATIONAL REVIEW TO IMPROVE THE
EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY OF
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ✱
AT PT INFRACOM TECHNOLOGY**



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Accounting*

By:

Olivia Natalia

2016130066

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGELOLAAN SUMBER
DAYA MANUSIA DI PT INFRACOM TECHNOLOGY**

Oleh:

Olivia Natalia

2016130066

Bandung, Januari 2020

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Dr. Sylvia Fettry E. M., S.E., S.H., M.Si., Ak.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akter lahir*) : Olivia Natalia
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 12 Desember 1997
NPM : 2016130066
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pemeriksaan Operasional untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi
Pengelolaan Sumber Daya Manusia di PT Infracom Technology

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir, dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi tersebut terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : Januari 2020
Pembuat pernyataan :



(Olivia Natalia)

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun terakhir, industri di Indonesia semakin berkembang dan bertumbuh, termasuk industri di bidang teknologi informasi yang menjadi salah satu industri yang diandalkan oleh pemerintah Indonesia. Persaingan yang ketat menjadi ancaman bagi para pelaku industri yang perlu diwaspadai. Oleh sebab itu, sebuah bisnis perlu untuk memperhatikan faktor-faktor yang berperan penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan misalnya sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset penting dan modal *non-financial* yang berperan besar dalam keberhasilan menjalankan suatu bisnis sehingga jika diabaikan akan sangat sulit bagi suatu bisnis untuk dapat bertahan, apalagi memenangkan persaingan.

Pemeriksaan operasional adalah proses untuk menganalisis efisiensi dan efektivitas dari aktivitas internal perusahaan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memberikan rekomendasi. Pemeriksaan operasional yang dilakukan pada PT Infracom Technology ini berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia. Setelah pemeriksaan ini dilakukan, diharapkan pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan menjadi lebih baik dengan mempertimbangkan dan menerapkan rekomendasi-rekomendasi yang diberikan.

Metode penelitian yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah metode studi deskriptif dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka dan studi lapangan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang dikumpulkan tersebut diperoleh dari PT Infracom Technology yang merupakan salah satu perusahaan teknologi informasi di Jakarta.

Berdasarkan pemeriksaan yang telah dilakukan, kelemahan-kelemahan yang ditemukan antara lain fasilitas yang diberikan oleh perusahaan seperti *training* dan *outing* masih kurang memadai, perusahaan kurang memberlakukan sistem *reward* dan *punishment*, perencanaan kerja dan sumber daya manusia masih belum berjalan dengan efektif. Kelemahan-kelemahan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang ditemukan pada perusahaan tergolong sebagai *critical area* yang perlu diperhatikan. Oleh sebab itu, diberikan rekomendasi yang diharapkan dapat membantu peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber daya manusia.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia, Efektif dan Efisien, Pemeriksaan Operasional.

ABSTRACT

In the last few years, industries in Indonesia are increasingly developing and growing, including the information technology industry which is one of the industries needed by the Indonesian government. Intense competition between industry players becomes the threat that needs to be watched out for. Therefore, a business needs to pay attention to factors that play important roles in increasing the competitiveness of companies such as human resources. Human resource is an important asset and non-financial capital that plays a major role in the success of running a business so if it gets ignored, it will be very hard for a business to survive, moreover to win the competition.

Operational audit is a process to improve efficiency and effectivity of the company's internal activities and to identify areas that need improvement and give recommendations. The operational audit which is conducted for PT Infracom Technology, is focusing on the management of human resources. After conducting the audit, it is expected that the management of human resources in the company will be better by considering and applying the given recommendations.

The research method used in this reasearch is descriptive research method by collecting the primary and secondary data. The data collection techniques used are literature studies and field studies through observation, interview, and documentation. The collected data is obtained from PT Infracom Technology which is one of the information technology companies in Jakarta.

Based on the audit that has been conducted, the detected weaknesses are facility provided by the company such as training and outing are still inadequate, poor reward and punishment system in the company, work and human resources planning are not running effectively. Those weaknesses found in managing human resources in the company are classified as critical areas that need to be considered. Therefore, the given recommendations are expected to help in improving the effectivity and efficiency in managing human resources.

Keywords: Human Resources, Effective and Efficient, Operational Audit.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan anugrah-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Sumber Daya Manusia di PT Infracom Technology”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Katolik Parahyangan. Dalam penyusunan skripsi ini tentu terdapat berbagai hambatan yang dihadapi. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih atas semua bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, yaitu kepada:

1. Orang tua dan adik saya yang selalu mendoakan, memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi, dan memenuhi seluruh kebutuhan hingga saat ini sampai saya bisa menyelesaikan jenjang pendidikan formal ini.
2. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memeriksa draf skripsi, memberikan bimbingan, dan perhatian untuk saya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
3. Seluruh dosen pengajar dan staf administrasi atas seluruh bantuan dan ilmu bermanfaat yang telah diberikan selama saya menempuh pendidikan di Akuntansi FE Unpar.
4. Ibu Linda Damajanti Tanumihardja, S.E., M.Ak., selaku dosen wali atas bantuan dan bimbingan selama saya berkuliah di Akuntansi FE Unpar.
5. Ibu Dr. Paulina Permatasari, S.E., M.Ak., CMA., CSRS., CSRA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi dan Dr. Sylvia Fettry E. M., S.E., S.H., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Sarjana Akuntansi.
6. Bapak Sujono selaku direktur utama dari PT Infracom Technology yang sudah memberikan izin untuk menggunakan PT Infracom Technology sebagai objek penelitian serta Bapak Irfan dan Bapak Yoseph atas waktu yang telah diluangkan sebagai narasumber wawancara.
7. Teman-teman Akuntansi Unpar angkatan 2016 terutama Theresia, Clarissa, Niken yang telah menemani hari-hari selama berkuliah.

8. Teman-teman kuliah di luar Akuntansi terutama Jouvelisa dan Olivia atas dukungan mental dan waktu yang telah dihabiskan bersama.
9. Teman-teman dari sewaktu sekolah, Nathania, Kavita, Dana, Fika, dan Stevani atas semangat, keseruan, cerita, dan waktu bersama.
10. Teman-teman Ring I HMPSA 2018/2019, Dzikra, Irene, Deus, Rosa, Devi, Gloria, Putri, Niken, Gaby, Fathur, Yoga, dan Kade, atas kepercayaan pada saya untuk menjabat sebagai Sekretaris Himpunan, keseruan, cerita, dan pengalaman yang berkesan.
11. Teman-teman National Seminar 2018, PNAC 2018, dan Tim Lomba Akuntansi Unpar 2016 atas pengalaman baru yang berharga.
12. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua hal yang telah dilakukan dan diberikan kepada saya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan tidak sempurna. Oleh karena itu, saya memohon maaf dan menerima kritik serta saran untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, November 2019

Olivia Natalia

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	2
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pemeriksaan	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	8
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan	8
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	9
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	9
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	9
2.3. Pengelolaan Sumber Daya Manusia	12
2.3.1. Pengertian Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	12
2.3.2. Tujuan Pengelolaan Sumber Daya Manusia	13
2.4. Pemeriksaan Sumber Daya Manusia	13
2.4.1. Langkah-langkah Pemeriksaan Sumber Daya Manusia.....	14
2.5. Pengendalian Internal.....	17
2.5.1. COSO'S <i>Enterprise Risk Management (ERM) Framework</i>	17
2.6. Perpajakan.....	20
2.6.1. Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21	20

2.7.	Teknologi Informasi.....	21
2.7.1.	Pengertian Teknologi Informasi.....	21
2.8.	Peran Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia	22
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN		24
3.1.	Metode Penelitian	24
3.1.1.	Jenis Penelitian	24
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data	25
3.1.3.	Teknik Pengolahan Data	26
3.1.4.	Kerangka Penelitian	26
3.2.	Objek Penelitian.....	29
3.2.1.	Visi dan Misi Perusahaan	29
3.2.2.	Ruang Lingkup Perusahaan.....	29
3.2.3.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	30
3.2.4.	<i>Job Description</i>	31
3.2.5.	Gambaran Umum Kegiatan Operasional di Perusahaan	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1.	<i>Planning</i>	40
4.1.1.	Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional	40
4.1.2.	Hasil Observasi Kantor dan Gudang PT Infracom Technology.....	46
4.1.3.	Analisis Risiko	47
4.1.4.	Penetapan <i>Critical Area</i>	58
4.2.	<i>Work Program</i>	59
4.3.	<i>Field Work</i>	68
4.3.1.	Hasil Wawancara dengan <i>Project Manager</i> terkait Keterlambatan Penyelesaian Kerja.....	68
4.3.2.	Hasil Wawancara dengan Manajer HR dan <i>Review</i> atas Kebijakan Perusahaan terkait Terjadinya <i>Human Error</i>	69
4.3.3.	Hasil Wawancara dengan <i>Project Manager</i> dan Manajer HR terkait Pembagian Kerja dan <i>Review</i> Prosedur <i>Job Assignment, Job Description, dan Job Specification</i>	71

4.3.4. Hasil Observasi di Kantor Perusahaan dan <i>Interview</i> Manajer HR terkait Kedisiplinan Waktu Karyawan.....	72
4.3.5. Hasil Wawancara dengan Manajer HR dan <i>Review</i> atas Kebijakan Perusahaan terkait Motivasi Kerja.....	75
4.4. <i>Development of Review Findings and Recommendations</i>	77
4.4.1. Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan seperti <i>training</i> dan <i>outing</i> masih kurang memadai	79
4.4.2. Perusahaan kurang memberlakukan sistem <i>reward</i> dan <i>punishment</i> .	81
4.4.3. Perencanaan kerja dan sumber daya manusia masih belum efektif.	83
4.5. Peran Pemeriksaan Operasional untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Sumber Daya Manusia di PT Infracom Technology	85
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1. Kesimpulan	88
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1. Tabel Analisis Risiko.....	48
Tabel 4. 2. Program Audit Pengelolaan Sumber Daya Manusia	61
Tabel 4. 3. <i>Checklist</i> Observasi Kantor	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 2. 1. Kerangka Teori	23
Gambar 3. 1. Kerangka Penelitian	28
Gambar 3. 2. Bagan Struktur Organisasi	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Penilaian Kerja

Lampiran 2. Rekomendasi untuk Pelengkap Form Penilaian Kerja

Lampiran 3. *Request Form*

Lampiran 4. Peraturan Perusahaan

Lampiran 5. Hasil Observasi Gudang dan Ruang Kantor

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman, masyarakat saat ini semakin dimanja dengan kehadiran teknologi yang canggih. Melalui kehadiran teknologi, banyak hal yang menjadi serba praktis dan otomatis. Masyarakat kini menjadi lebih melek teknologi dan teknologi informasi kini menjadi bagian penting dalam kehidupan mereka.

Teknologi informasi ini tidak hanya digunakan untuk kehidupan sehari-hari saja, tetapi juga dalam dunia bisnis. Dalam rangka mendukungnya dalam memenangkan persaingan dunia bisnis, organisasi terus berupaya memenuhi kebutuhannya akan teknologi informasi yang memadai. Hal ini dikarenakan penerapan teknologi informasi sangat diperlukan sebagai alat bantu agar organisasi tersebut dapat lebih maju dan berkembang. Selain itu, teknologi informasi dimanfaatkan sepenuhnya guna mencapai efisiensi yang setinggi-tingginya.

Saat ini, industri di bidang teknologi informasi menjadi salah satu industri yang diandalkan oleh pemerintah Indonesia. Industri teknologi informasi memiliki peluang besar untuk berkembang dan menjadi pilar untuk meningkatkan perekonomian dan kualitas kehidupan masyarakat. Dengan melihat tingginya kebutuhan teknologi informasi dalam berbagai aspek kehidupan, teknologi informasi dapat menjadi pilihan industri bisnis yang menjanjikan dan peluang keberhasilannya masih terbuka lebar.

Menyadari kondisi tersebut, dalam beberapa tahun terakhir perusahaan-perusahaan teknologi informasi mulai berkembang dan bermunculan. Namun, oleh karena industri bisnis di bidang teknologi informasi di Indonesia masih tergolong cukup baru, pasokan sumber daya manusia yang mumpuni di bidang teknologi informasi masih belum mencukupi. Padahal, permintaan terhadap sumber daya manusia di bidang teknologi informasi kini semakin banyak.

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan modal *non-financial* yang berpotensi besar dalam keberhasilan menjalankan suatu bisnis. Dalam rangka dalam mencapai tujuan jangka pendek maupun jangka panjang yaitu memperoleh laba

dan mempertahankan keberlangsungan perusahaan, sebuah bisnis harus memperhatikan kualitas jasa yang diberikannya sebab dibutuhkan pelayanan yang andal untuk memenuhi dan menjaga kepuasan klien. Faktor yang dapat diperhatikan untuk mendukung pencapaian tersebut adalah pengelolaan sumber daya manusia secara tepat, sebab sumber daya manusia memiliki peran yang vital bagi perkembangan perusahaan teknologi informasi. Untuk itu, pemeriksaan operasional pada sumber daya manusia dapat dilakukan untuk mengetahui bagian yang memerlukan perhatian, peningkatan, dan perbaikan.

PT Infracom Technology merupakan salah satu perusahaan teknologi informasi di Indonesia yang berdiri pada tahun 2006. PT Infracom Technology menyediakan produk berupa *hardware*, *server*, dan *storage* (infrastruktur) IT serta menyediakan jasa instalasi dan *maintenance (monitoring)*. Sebagai sebuah perusahaan yang sudah berdiri selama 13 tahun di bidang teknologi informasi, PT Infracom Technology telah mencapai banyak prestasi dengan menerima sejumlah penghargaan dan pengakuan bergengsi atas keunggulan penjualan produk dan jasanya. Seiring dengan perkembangannya, jumlah karyawan yang direkrut sudah mencapai angka 134 orang dan terbagi ke dalam 4 departemen besar antara lain *technical*, *finance*, *sales*, dan *operational*. Pada penelitian ini, pemeriksaan operasional akan dilakukan terhadap sumber daya manusia dari seluruh departemen tersebut. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional ini, diharapkan dapat membantu manajemen untuk menemukan bagian yang menjadi potensi masalah sehingga dapat dilakukan usaha pencegahan sedini mungkin dan membantu memberikan rekomendasi atas masalah yang terjadi.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka diidentifikasi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT Infracom Technology?

2. Apa hambatan yang ditemukan setelah pemeriksaan operasional terhadap pengelolaan sumber daya manusia di PT Infracom Technology dilakukan?
3. Apa manfaat dari pemeriksaan operasional untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber daya manusia di PT Infracom Technology?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan pada bagian sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengelolaan sumber daya manusia yang telah dilakukan oleh PT Infracom Technology.
2. Menganalisis hambatan pada pengelolaan sumber daya manusia di PT Infracom Technology.
3. Menganalisis manfaat dari pemeriksaan operasional untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia di PT Infracom Technology.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai area yang menjadi potensi masalah sehingga dapat dilakukan usaha pencegahan sedini mungkin. Selain itu, melalui penelitian ini juga diharapkan dapat membantu memberikan rekomendasi atas masalah yang terjadi sehingga kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien, berkembang dengan baik, dan mencapai tujuan.
2. Bagi penulis
Melalui penelitian ini, penulis dapat menerapkan teori-teori yang telah diperoleh di kelas pemeriksaan manajemen ke dalam kasus nyata. Penulis juga

dapat menambah wawasan dan melatih kemampuan berpikir kritis dalam memecahkan masalah.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan pembanding bagi penelitian selanjutnya yang dilakukan pada area bahasan yang serupa atau sama. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pengetahuan baru dan wawasan kepada pembaca terkait pemeriksaan operasional terhadap pengelolaan sumber daya manusia pada perusahaan teknologi informasi.

1.5. Kerangka Pemikiran

Dalam beberapa tahun terakhir, industri di Indonesia semakin berkembang dan menjamur. Persaingan yang semakin ketat menjadi ancaman bagi para pelaku industri yang perlu diwaspadai. Jika diabaikan, tidak butuh waktu lama bagi sebuah bisnis untuk gulung tikar. Oleh sebab itu, sebuah bisnis perlu untuk memperhatikan faktor-faktor yang sangat berperan dalam meningkatkan daya saing perusahaan misalnya terkait sumber daya manusia. Tanpa daya saing yang tinggi, sangat sulit bagi suatu bisnis untuk dapat bertahan, apalagi memenangkan persaingan.

Masyarakat kini hidup pada era di mana teknologi informasi telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari dan berdampak besar pada perubahan gaya hidup. Perubahan gaya hidup tersebut menciptakan tingginya kebutuhan akan teknologi informasi dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Tanpa disadari, hal ini juga sebenarnya telah menciptakan sebuah industri baru. Teknologi informasi saat ini telah menjadi salah satu prioritas pengembangan industri di Indonesia. Bagi negara berkembang seperti Indonesia, industri ini memiliki peluang yang besar untuk bertumbuh sebab tidak memerlukan investasi yang terlalu besar. Industri ini lebih berbasis pada tenaga kerja berpengetahuan. Peluang tersebut tentu dapat diraih dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia. Terlebih lagi, hal ini juga sejalan dengan fokus pemerintahan jilid kedua Presiden Joko Widodo yaitu pembangunan sumber daya manusia yang unggul.

Dalam memulai sebuah bisnis di suatu industri, seorang pelaku bisnis tentu membutuhkan modal. Dalam menciptakan nilai bagi perusahaan, modal

sesungguhnya tidak hanya bersifat finansial saja, tetapi juga dapat bersifat *non-financial* seperti *human capital* (Gusnardi, Kamaliah, & Fitriyati, 2014:53). Para pelaku bisnis juga harus memberikan perhatian terhadap tata kelola atau manajemen atas modal tersebut. Hal ini dikarenakan dengan sumber daya manusia yang berkualitaslah maka pelayanan prima pada pembeli bisa dilakukan, mengingat ini adalah kunci dari suksesnya sebuah usaha. Terlebih bagi perusahaan yang tidak hanya menjual barang, tetapi juga menjual jasa kepada klien seperti pada perusahaan teknologi informasi.

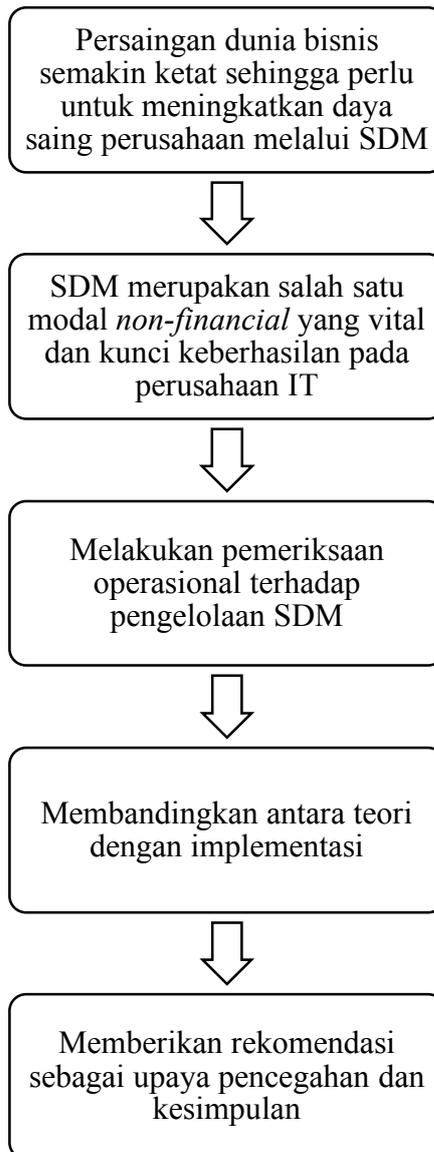
Manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013:2). Sumber daya manusia harus dikelola dengan tepat agar karyawan yang bersangkutan dapat berkontribusi secara optimal dalam pencapaian tujuan perusahaan. Perusahaan perlu untuk mempekerjakan orang-orang yang berkualitas dan kompeten di bidangnya agar kinerja dan daya saing perusahaan juga dapat meningkat. Sumber daya manusia yang ada pada perusahaan harus dijaga dan dikelola sebab penting bagi perusahaan untuk bisa mempertahankan kepercayaan dan kepuasan para klien sehingga bisnis dapat terus berjalan lancar dari waktu ke waktu. Salah satu cara untuk mengetahui bagaimana manajemen sumber daya manusia yang tepat adalah dengan melakukan pemeriksaan operasional.

Pemeriksaan operasional mengevaluasi efisiensi dan efektivitas setiap bagian dari prosedur dan metode operasi organisasi. Pada akhir pemeriksaan operasional, manajemen biasanya mengharapkan saran-saran untuk memperbaiki operasi. Dalam audit operasional, penelaahan yang dilakukan tidak terbatas pada akuntansi, tetapi dapat mencakup evaluasi atau struktur organisasi, operasi komputer, metode produksi, pemasaran, dan semua bidang lain dimana auditor menguasainya (Arens, Elder, & Beasley, 2015:32). Pemeriksaan operasional adalah suatu proses dalam menganalisis aktivitas internal perusahaan untuk mengidentifikasi apakah aktivitas operasi sudah berjalan dengan efektif dan efisien sesuai standar yang berlaku dalam program perbaikan yang berkelanjutan (Reider, 2002:2). Lalu, menurut Reider pemeriksaan operasional ini terbagi ke dalam 5 (lima) tahapan, yaitu *planning*, *work*

program, field work, development of findings and recommendations, dan reporting. Pelaksanaan tahap-tahap pemeriksaan operasional tersebut dapat memberikan beberapa manfaat seperti mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan positif, menemukan penyebab masalah bukan hanya gejala, mengukur dampak dari keadaan saat ini, dan terakhir memperoleh rekomendasi untuk perbaikan operasional ke depannya (Reider, 2002:2-3).

Jika seluruh tahap pemeriksaan operasional tersebut telah dilakukan, maka perusahaan diharapkan dapat memahami dan menerapkan rekomendasi dari penelitian ini sebagai upaya pencegahan atas *critical area* yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Model hubungan dari seluruh fenomena yang telah dijelaskan di atas, tergambar pada Gambar 1.1. berikut ini:

Gambar 1. 1. Kerangka Pemikiran



Sumber: diolah dari berbagai sumber