

SKRIPSI

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA
PERUSAHAAN AIR MINUM TIRTA
MANDAR KAB. MAJENE**

*The Effect Of Operational Audit And Internal Control On The Performance
Effectiveness Of Tirta Mandar Drinking Water Company, Majene Regency*



SUDIA

C02 20 356

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2025**

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA
PERUSAHAAN AIR MINUM TIRTA
MANDAR KAB. MAJENE**

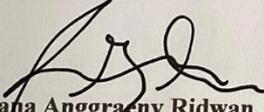


SUDIA

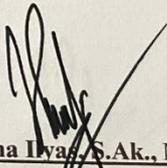
C02 20 356

Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Sulawesi Barat
Telah Disetujui Oleh:

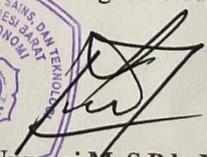
Pembimbing I


Riaha Anggraeny Ridwan, SE., M. Si
NIP. 19940814 202203 2 019

Pembimbing II


Herlina Iwas, S.Ak., M. Si
NIP. 19940619 202203 2 010

Menyetujui,
Koordinator Program Studi Akuntansi

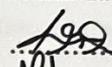
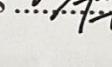

Nuraeni M, S.Pd., M.Ak
NIP. 19831203 201903 2 006

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA
PERUSAHAAN AIR MINUM TIRTA
MANDAR KAB. MAJENE**

Dipersiapkan dan disetujui oleh:

**SUDIA
C02 20 356**

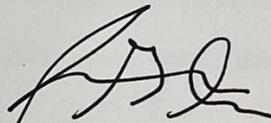
Telah diuji dan diterima Panitia ujian
Pada Tanggal 12 Desember 2024 dan dinyatakan Lulus

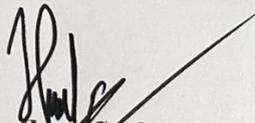
Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Riana Anggraeny Ridwan, S.E., M.Si	Ketua	1. 
2. Herlina Ilyas, S.Ak., M, Si	Seksretaris	2. 
3. Muhammad Yusran, S.Pd., M.Ak., CAR., C.Ed	Anggota	3. 
4. Nuraeni M, S.Pd., M.Ak	Anggota	4. 
5. Sri Amalia Edy, SE., M.Ak	Anggota	5. 

Telah disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II


Riana Anggraeny Ridwan, SE., M. Si
NIP. 19940814 202203 2 019


Herlina Ilyas, S.Ak., M, Si
NIP. 19940622 202203 2 010

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi


Prof. Dr. Dra Enny Radjab, M.AB
NIP. 19670325 199403 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang Bertanda Tangan Dibawa Ini:

Nama : Sudia

Nim : C0220356

Jurusan/Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi yang berjudul

”Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene”

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang sepengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ditemukan hari ini ternyata di dalam naskah skripsi dapat dilakukan terhadap unsur – unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya dan diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Majene, 12 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



**SUDIA
C0220356**

ABSTRAK

SUDIA, Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene. Di Bimbing oleh **Riana Anggraeny Ridwan, S.E., M.Si** dan **Herlina Ilyas, S.Ak., M.Si**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Audit Operasional dan Pengendalian Internal berpengaruh Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada direktur dan pegawai yang bekerja di Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene. Penentuan sampel dengan menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 40 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan alat analisis data SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikansi secara parsial Audit Operasional terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene. Sedangkan Pengendalian Internal secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene kemudian Audit Operasional dan Pengendalian Internal berpengaruh secara Simultan terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene.

Kata kunci: Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Efektivitas Kinerja Perusahaan

ABSTRACT

*SUDIA, The Influence of Operational Audit and Internal Control on the Effectiveness of the Performance of Tirta Mandar Drinking Water Company, Majene Regency. Guided by **Riana Anggraeny Ridwan, S.E., M.Si** and **Herlina Ilyas, S.Ak., M.Si**.*

study aims to determine whether Operational Audit and Internal Control have an effect on the Effectiveness of the Performance of Tirta Mandar Drinking Water Company, Majene Regency. This type of research uses a quantitative method. This study uses primary data by distributing questionnaires to directors and employees working at Tirta Mandar Drinking Water Company, Majene Regency. Determination of the sample using the purposive sampling method. This study used a sample of 40 respondents. The data analysis method used in this study is multiple linear regression using the SPSS 25 data analysis tool. The results of this study indicate that there is no positive and significant influence of Operational Audit on the Effectiveness of the Performance of Tirta Mandar Drinking Water Company, Majene Regency. While Internal Control has a positive and significant influence on the Effectiveness of the Performance of Tirta Mandar Drinking Water Company, Majene Regency. Majane then Operational Audit and Internal Control have a simultaneous effect on the Effectiveness of the Performance of Tirta Mandar Drinking Water Company, Majene Regency.

Keywords: *Operational Audit, Internal Control and Effectiveness of Company Performance*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan yang dinilai sehat dan memiliki kinerja yang baik akan terlihat dari sisi efisiensi, efektivitas, dan ekonomis. Efisiensi akan dinilai dari tingkat rasio antar output dan input. Efektivitas dinilai dari besar output yang dikontribusikan terhadap tujuan perusahaan. Ekonomis akan dinilai dari seberapa besar tingkat laba yang diperoleh. Dengan ketiga dimensi ini maka kinerja perusahaan akan terlihat sehat ataupun tidak sehat karena di dalam tiga dimensi tersebut dapat diketahui tingkat likuiditas, solvabilitas, profitabilitas, dan tingkat stabilitas usaha (Adelia dan Suwandi, 2024).

Kinerja perusahaan didefinisikan sebagai kesanggupan perusahaan guna menggapai tujuannya melalui pemakaian sumber daya dengan cara yang efisien dan efektif, serta menggambarkan seberapa jauh suatu perusahaan memperoleh hasilnya setelah dibandingkan dengan kinerja terdahulu dan kinerja organisasi lain, serta sampai seberapa jauh menggapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Kinerja perusahaan dapat dinyatakan baik apabila tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan sukses (Kurnianingsih et al., 2020).

Audit Operasional secara umum merupakan salah satu sarana yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas, pengelolaan dari suatu perusahaan. Audit Operasional adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan

secara efisien, efektif dan ekonomis (Sukrisno Agoes, 2019). Melalui audit operasional, pihak manajemen perusahaan dapat mengetahui sejauh mana pelaksanaan operasional perusahaan yang telah dicapai, masalah – masalah yang ada dalam perusahaan, serta cara mengatasi masalah tersebut. Dengan adanya audit operasional maka dilakukannya analisis aktivitas operasional dari suatu perusahaan, maka tingkat efektivitas perusahaan itu dapat diukur (Widasari, 2020). Selain audit operasional, suatu perusahaan juga menerapkan pengendalian internal yang baik agar dapat mengontrol dan mengamati berbagai aktivitas operasional perusahaan tersebut (Purnomo dan Efendi, 2022).

Pengendalian internal merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan serta mengendalikan seluruh kegiatan yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Pengendalian internal digunakan sebagai alat bagi manajer dalam mengelola kinerja perusahaan agar tetap optimal. Pengendalian internal yang buruk mencerminkan efektivitas kinerja perusahaan yang buruk pula. Pengendalian internal digunakan sebagai alat bagi manajer dalam mengelola kinerja perusahaan agar tetap optimal. Pengendalian ini berperan penting untuk mencegah dan mendeteksi kecurangan serta melindungi sumber daya organisasi, baik yang berwujud maupun tidak. Dengan pengendalian internal membantu memastikan bahwa proses operasional yang diidentifikasi dalam audit operasional beroperasi sesuai dengan standar dan praktik yang ditetapkan dan memberikan rekomendasi perbaikan jika diperlukan (Putri dan Meutia, 2024).

Audit operasional dan pengendalian internal ini dapat memengaruhi kinerja perusahaan pada Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene. Audit

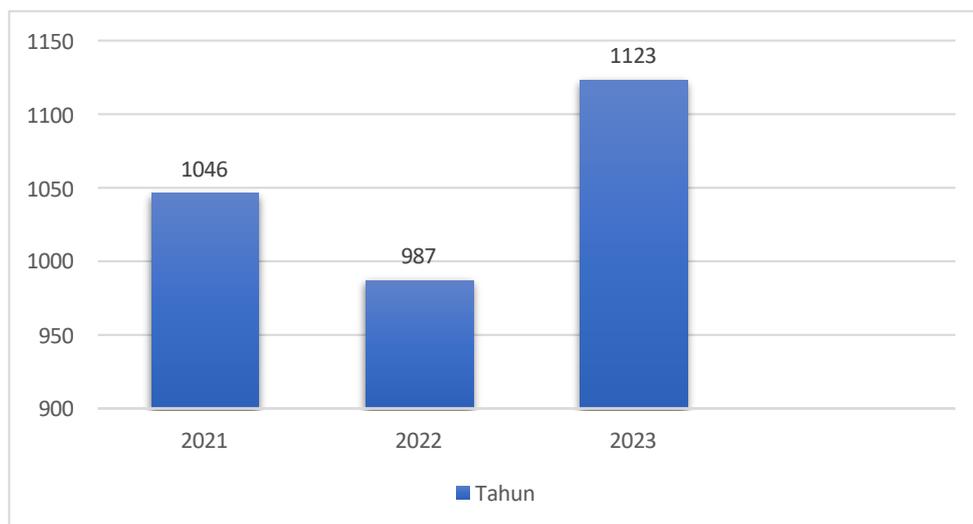
Operasional menilai efektivitas dan efisiensi operasional Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene, termasuk pengguna sumber daya, proses bisnis dan pencapaian tujuan operasional. Pengendalian internal membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem operasi Perusahaan Air Minum Tirta Mandar, termasuk efektivitas dan perbaikan prosedur serta kepatuhan terhadap kebijakan dan peraturan yang berlaku.

Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene adalah salah satu perusahaan umum daerah yang memiliki peran penting dalam pengelolaan sumber daya air minum, yang merupakan kewajiban publik yang harus dilakukan dengan tingkat kualitas dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan. Dalam Perusahaan Air Minum Tirta Mandar pentingnya kegiatan pemeriksaan atau audit dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan, termasuk kinerja perusahaan. Untuk maksud tersebut, di perlukannya audit operasional dalam menilai sejauh mana kinerja pegawai yang ada pada perusahaan demi tercapainya efisiensi, efektivitas, dan ekonomis (Manuaba dan RM, 2019).

Permasalahan yang sering dihadapi Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene adalah masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung seperti kurangnya pengawasan pegawai ataupun inisiatif dalam memperbaiki kebocor pipa dapat menyebabkan kerusakan akibat penambahan volume dan kehilangan air yang pastinya, akan mengakibatkan pembayaran meningkat. Selain itu, permasalahan lainnya yaitu masih kurangnya kuantitas air yang disalurkan Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene serta kuantitas air yang tidak memadai. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti

pencemaran lingkungan, kurangnya pengelolaan sumber daya air atau teknik pengolahan yang tidak efektif. Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene juga mengalami masalah dengan ketersediaan air yang tidak merata, terutama pada musim kemarau atau ketika infrastruktur distribusi terganggu. Hal ini dapat berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat dan reputasi Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene. Masyarakat bisa saja mengalami ketidakpuasan jika Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene tidak memberikan pelayanan yang baik, seperti lambatnya respon terhadap keluhan, pemasangan meter air yang tidak tepat atau penagihan yang tidak akurat.

Berikut ini adalah pengaduan pelanggan ke Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene yang laporannya bisa langsung diakses.



Sumber: Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene 2024

Gambar 1.1 Diagram Rekap Pengaduan Masyarakat Tahun 2021-2023

Berdasarkan data yang disajikan di atas menjelaskan perbedaan tingkat penurunan dan peningkatan pengaduan masyarakat pada Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene dari tahun ke tahun. Dari tahun 2021 menunjukkan bahwa

tingginya tingkat pengaduan masyarakat sejumlah 1.046 dengan berbagai pengaduan seperti pipa bocor yang disebabkan pekerjaan jalanan, terlindas kendaraan, usia pipa yang sudah tua dan kesalahan dalam pemasangan pipa atau sambungan yang tidak benar. Pengaduan lainnya air mati yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kebocoran besar pada jaringan pipa distribusi, kerusakan pompa, tekanan air yang rendah dan pasokan air yang tidak memadai, pipa yang tersumbat dan bencana alam seperti kekeringan, banjir dan longsor.

Pengaduan selanjutnya yaitu air kecil disebabkan oleh tekanan air rendah, kebocoran atau tersumbat pada pipa, distribusi air tidak merata dan kondisi cuaca. Dan pengaduan lainnya yaitu pembayaran tinggi di sebabkan beberapa faktor seperti kebocoran distop kran dan kebocoran di dekat meteran. Pada tahun 2022, menunjukkan bahwa adanya tingkat penurunan pengaduan masyarakat pada tahun sebelumnya dari jumlah 1.046 pengaduan dan menurun mencapai 987. Pengaduan yang terjadi pada tahun ini merupakan pengaduan yang sama pada tahun 2021. Pada tahun 2023 terjadi peningkatan pengaduan dari masyarakat sampai mencapai 1.123, hal ini disebabkan karena kurangnya pengawasan langsung Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene yang dimana pengaduan masyarakat dari tahun ketahun belum bisa di atasi dengan baik, sehingga masalah – masalah yang sering terjadi atau pengaduan – pengaduan dari masyarakat selalu meningkat.

Hasil Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Prandini, 2019) yang hasilnya menunjukkan bahwa secara simultan maupun persial Audit Operasional dan Pengendalian Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perusahaan. Kemudian hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Ansy & Arif,

2024) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Audit Operasional berpengaruh secara signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Kota Medan dan Audit Operasional dan Pengendalian Internal berpengaruh secara bersama – sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Kota Medan.

Oleh karena banyaknya permasalahan yang ada pada Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene tersebut dan masih beragamnya hasil penelitian yang ada. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah peneliti seperti berikut:

1. Apakah Audit Operasional berpengaruh Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene?
2. Apakah Pengendalian Internal berpengaruh Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene?
3. Apakah Audit Operasional dan Pengendalian Internal berpengaruh secara Simultan Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene
2. Untuk mengetahui Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene
3. Untuk mengetahui Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam memperluas ranah ilmu akuntansi, terutama terkait aspek audit dan pengendalian internal.
2. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar bagi penelitian yang ingin memperdalam masalah auditing yang berkaitan dengan efektivitas kinerja perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak pimpinan perusahaan dalam rangka pengambilan keputusan dan perbaikan hasil audit khususnya tentang kinerja perusahaan.
2. Penelitian ini mampu memperkaya pengetahuan dan wawasan penulis, serta memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang topik-topik seperti audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas kinerja perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Sulawesi Barat.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoritik

2.1.1 *Teori Stakeholders*

Tanggung jawab sosial perusahaan merupakan salah satu dari tanggung jawab kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*). *Stakeholders* adalah pihak – pihak yang berkepentingan pada perusahaan yang dapat mempengaruhi atau dapat dipengaruhi oleh aktivitas perusahaan, para *stakeholders* antara lain masyarakat, karyawan, pemerintah, supplier, pasar modal dan lain – lain (Lutfi, 2018). Dengan demikian, keberadaan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh dukungan yang diberikan oleh *stakeholder* kepada perusahaan tersebut. *Teori Stakeholders* berpendapat bahwa perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri, namun memberikan manfaat bagi *stakeholders* (Putri, 2019).

Stakeholder ini berdasarkan pengaruhnya terhadap perusahaan, yang kemudian dikelompokkan atas *primary stakeholders* dan *secondary stakeholders*. *Primary stakeholder* adalah pihak yang punya hubungan langsung, terus menerus dan punya pengaruh sangat kuat atas perusahaan seperti pemegang saham. Pelanggan, tenaga kerja, masyarakat dan pemerintah. *Secondary stakeholders* adalah pihak yang memiliki hubungan yang relatif jauh dan pengaruh yang lebih kecil terhadap aktivitas perusahaan tetapi efek atau mempengaruhi perusahaan seperti media massa, kreditor, serikat pekerja, supplier, institusi pendidikan dan asosiasi perdagangan (Lianti, 2017) dalam (Valeria, 2019).

Dalam hubungan antara *teori stakeholders* dengan audit operasional, pengendalian internal dan aktivitas kinerja perusahaan air minum menekankan pentingnya perusahaan memperhatikan kepentingan semua pihak yang berkepentingan, mulai dari pemegang saham hingga masyarakat. Menurut Ross, dkk dalam Fahmi 2018, bahwa peran stakeholder dapat berperan dalam pengendalian internal dan akuntabilitas. Audit operasional membantu perusahaan mengevaluasi efisiensi dan efektivitas operasinya, sementara pengendalian internal memastikan segala aktivitas berjalan sesuai aturan.

2.1.2 Teori Stewardship

Teori stewardship adalah teori yang menggambarkan suatu situasi yang dimana manajer atau pemimpin sebuah perusahaan maupun organisasi tidak dimotivasi oleh tujuan individu melainkan ditujukan kepada menargetkan hasil utama untuk kepentingan organisasi atau perusahaan (Riyasari, 2020). *Teori stewardship* merupakan mekanisme pertanggungjawaban manajer untuk memastikan pengawasan, audit, tata kelola telah dilaksanakan dengan baik sehingga tercapainya tujuan perusahaan (Jefry, 2018).

Teori stewardship menunjukkan sebuah situasi dimana manajer perusahaan tidak memiliki motivasi terhadap tujuan – tujuan individu, namun lebih mementingkan upaya mencapai tujuan serta kepentingan perusahaan. *Teori stewardship* menitikberatkan pada tujuan bersama yang hendak dicapai perusahaan dan tidak pada kepentingan pribadi (Donaldson dan Davis, 1991). Manajer sebagai *steward* juga memastikan bahwa audit operasional yang dilakukan telah berjalan dengan baik, ini sejalan dengan *teori stewardship* yang menyatakan

bahwa manajer bertanggungjawab untuk memastikan pengawasan agar tercapainya tujuan perusahaan.

Hubungan antara *teori stewardship* dengan audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas kinerja perusahaan air minum, dapat dilihat dalam upaya pengelolaan yang berorientasi pada kepentingan bersama dan peningkatan kinerja jangka panjang. *Teori stewardship* menekankan pentingnya para manajer dan pemimpin bertindak sebagai wali atau penjaga sumber daya yang dipercayakan kepada mereka, berfokus pada kepentingan pemangku kepentingan dan keberlanjutan organisasi.

Implementasi audit operasional dan pengendalian internal yang efektif memastikan bahwa proses dan praktik di perusahaan air minum berjalan efisien, transparan, akuntabel, sehingga mendukung tujuan para *stewardship* dalam mencapai kinerja optimal dan memenuhi harapan para *stakeholders*. Dengan audit operasional, perusahaan air minum dapat mengidentifikasi area perbaikan, sementara pengendalian internal yang kuat membantu menjaga kepatuhan dan integritas operasional, keduanya berkontribusi pada kepentingan kualitas layanan dan kepercayaan publik.

2.1.3 Auditing

1. Pengertian Auditing

Auditing adalah suatu proses sistematis yang 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 – pihak yang berkepentingan, (Agoes 2013). Audit adalah pengumpulan dan evaluasi bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi tersebut dengan kreteria yang telah di tetapkan. Audit harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen.

2. Jenis – jenis Audit

Buku jasa (audit dan *assurance*) yang telah diterjemahkan oleh Desi Fitriani, mengemukakan tiga jenis audit, yaitu :

- a. Audit Operasional (*Management Audit*), audit operasional mengevaluasi efesiensi dan efektivitas setiap bagian dari prosedur dan metode operasi organisasi. Pada akhir audit operasional, manajemen biasanya mengharapkan saran – saran untuk memperbaiki operasi. Dalam audit operasional, survey atau penelahan yang dilakukan tidak terbatas pada akuntansi tetapi tidak mencakup evaluasi atau struktur organisasi, operasi komputer, metode produksi, pemasaran, dan semua bidang lain dimana auditor menguasainya.
- b. Audit ketaatan (*Compliance Audit*), audit ketaatan merupakan proses sistematis dan independen untuk mengevaluasi kepatuhan organisasi terhadap hukum, peraturan, kontrak dan kebijakan yang berlaku. Audit ketaatan dilaksanakan untuk menentukan apakah pihak audit telah mengikuti prosedur, aturan atau ketentuan tertentu yyang ditetapkan oleh otoritas yang lebih tinggi dan bertujuan untuk memberikan

keyakinan yang memadai atas kepatuhan organisasi dan mengidentifikasi potensi resiko pelanggaran.

- c. Audit Laporan Keuangan (*Financial Statement Audit*), audit laporan keuangan dilakukan untuk menentukan apakah laporan keuangan informasi yang di verifikasi di nyatakan telah sesuai dengan kriteria tertentu. Dalam menentukan apakah laporan keuangan telah di nyatakan secara wajar sesuai standar akuntansi yang berlaku umum, auditor mengumpulkan bukti untuk menetapkan apakah laporan keuangan itu mengandung kesalahan yang vital atau kesalahan salah saji lainnya.

2.1.4 Audit Operasional

1. Pengertian Audit Operasional

Audit operasional adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efisien, efektif dan ekonomi (Sukrisno Agoes, 2019). Karakteristik tersebut meliputi: “Audit operasional merupakan prosedur yang bersifat investigatif, mencakup semua aspek perusahaan, penelitian di pusatkan pada prestasi dan penilaian terhadap keefektifan berdasarkan pada bukti atau data yang normal (Crisna, 2020). Berdasarkan itu, audit operasional dapat dibagi menjadi tiga jenis, yang sebagai berikut:

- (1) Audit fungsional
- (2) Audit organisasi

(3) Penugasan khusus

2. Tujuan Audit Operasional

Audit operasional bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang diberikan nantinya akan dapat dicapai perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktivitas pada perusahaan tersebut. Selain itu, audit operasional juga bertujuan untuk menilai apakah proses operasional telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan, apakah sumber daya telah dimanfaatkan secara optimal dan apakah tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

3. Manfaat Audit Operasional

Audit operasional dapat memberikan manfaat melalui beberapa cara sebagai berikut:

- (1) Mengidentifikasi kontribusi dari pelaksanaan audit operasional terhadap organisasi
- (2) Meningkatkan citra profesional perusahaan
- (3) Mendorong tanggung jawab dan profesionalisme yang lebih tinggi bagi karyawan di perusahaan
- (4) Memperjelas tugas – tugas dan tanggung jawab perusahaan
- (5) Mendorong terjadinya keragaman kebijakan dan praktik – praktik dalam organisasi
- (6) Menemukan masalah – masalah kritis yang terjadi di perusahaan

- (7) Memastikan ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang ditetapkan perusahaan agar terlaksana dengan baik.
- (8) Memberikan evaluasi yang cermat dari hasil audit operasional terhadap sistem yang diharapkan di perusahaan.

4. Indikator Audit Operasional

Beberapa tahapan yang harus dilakukan dan dipersiapkan untuk mengidentifikasi dan menganalisis temuan audit operasional, yang telah dikurangi menjadi tiga kategori utama menurut IBK (2008) dalam (Ansy dan Arif, 2024) yaitu adalah sebagai berikut:

- 1) Audit pendahuluan, dilakukan untuk mendapatkan informasi latar belakang terhadap objek yang diaudit. Pada tahap audit ini juga dilakukan penelahan terhadap berbagai peraturan, ketentuan dan kebijakan berkaitan dengan aktivitas yang diaudit serta menganalisis berbagai informasi yang telah diperoleh untuk mengidentifikasi hal – hal yang potensial mengandung kelemahan pada perusahaan yang diaudit.
- 2) Pemeriksaan dan pengujian pengendalian manajemen, Pada tahap ini auditor melakukan pemeriksaan dan pengujian terhadap pengendalian manajemen objek audit dengan tujuan untuk menilai efektivitas pengendalian manajemen dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.
- 3) Audit rinci/lanjutan, Pada tahap ini auditor melakukan pengumpulan bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan audit yang

telah ditentukan. Pada tahap ini juga dilakukan pengembangan temuan untuk mencari keterkaitan antara satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang berkaitan dengan tujuan audit.

- 4) Pelaporan, Tahap ini bertujuan untuk mengkomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Hal ini penting untuk menyakinkan pihak manajemen (objek audit) tentang keabsahan hasil audit dan mendorong pihak – pihak yang berwenang untuk melakukan perbaikan terhadap berbagai kelemahan yang ditemukan.
- 5) Tindak lanjut, Tindak lanjut bertujuan untuk mendorong pihak – pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.

2.1.5 Pengendalian Internal

1. Pengertian Pengendalian Internal

Konsep pengendalian internal diperkenalkan oleh COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of The Threadway Commission*). Menurut COSO, pengendalian internal adalah suatu pengendalian yang berkaitan dengan setiap program bisnis dan fungsi yang dilakukan pada seluruh tingkatan perusahaan. Pengendalian internal juga merupakan rencana dan metode bisnis suatu organisasi yang mengamankan aset, memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan, mendorong dan meningkatkan operasional organisasi (Lathifah, 2021). Selain bertujuan untuk efisiensi dan efektivitas, pengendalian internal juga merupakan

kegiatan yang berbasis pada manajemen risiko, yaitu: risiko yang dapat menghalangi tercapainya tujuan perusahaan. Pengendalian dapat berupa kebijakan, prosedur, alat dan kegiatan untuk mencegah tindakan dini yang menyimpang dari jalur pencapaian tujuan organisasi, instansi atau bisnis (Manuaba dan Muliarta, 2019).

Pengendalian internal adalah beragam cara yang dilakukan meliputi elemen pengendalian internal: lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan untuk mengendalikan segala aktivitas agar tujuan organisasi mampu diraih dengan efisien, efektif, informasi akuntansi yang tepat, juga memastikan ditaatinya ketentuan yang telah disahkan (Monika Handayani, 2019).

2. Tujuan Pengendalian Intenal

Pengendalian internal bertujuan agar organisasi dapat tercapai dengan tercapainya manfaat dan peluang serta menghindari kerugian internal dalam organisasi. Sementara itu, tujuan pengendalian internal adalah sebagai berikut:

- 1) Menjamin tercapainya tujuan dengan memastikan bahwa pengelolaan kinerja perusahaan berjalan dengan lancar.
- 2) Menjamin pengelolaan perusahaan dengan menyediakan informasi yang relevan sehingga laporan keuangan yang disusun perusahaan mempunyai tingkat kendala yang tinggi.
- 3) Memastikan seluruh fungsi administratif perusahaan terlaksana sesuai peraturan dan aturannya sah.

3. Indikator Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah beragam cara yang dilakukan meliputi elemen pengendalian internal: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan untuk mengendalikan segala aktivitas agar tujuan organisasi mampu diraih dengan efisien, efektif, informasi akuntansi yang tepat, juga memastikan ditaatinya ketentuan yang telah disahkan (Monika Handayani, 2019).

- 1) Lingkungan pengendalian, yang merupakan landasan dari seluruh elemen pengendalian lainnya.
- 2) Penilaian risiko, analisis dan pengelolaan risiko bisnis. Dengan demikian, risiko yang teridentifikasi dapat dianalisis dan upaya meminimalkannya dapat dievaluasi.
- 3) Tindakan pengendalian, yaitu berbagai kebijakan dan prosedur yang diterapkan untuk memastikan bahwa tindakan yang tepat telah diambil untuk mengatasi risiko perusahaan teridentifikasi.
- 4) Informasi dan komunikasi, informasi yang diperlukan bersifat relevan dan berkualitas tinggi, yang berasal dari luar perusahaan.
- 5) Pemantauan, kegiatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa audit internal yang dilakukan telah dilaksanakan dengan benar.

2.1.6 Efektivitas

Efektivitas mengacu pada hubungan antara hasil yang diharapkan dan hasil yang sebenarnya dicapai (Samsudin, 2020). Dapat dikatakan efektivitas perusahaan adalah tingkat keberhasilan perusahaan dalam upayanya mencapai

tujuannya, kemampuan organisasi dalam menetapkan tujuan yang tepat atau melakukan pekerjaan yang benar (Darsono P. dan Tjatjuk Siswandoko, 2011). Efektivitas kinerja merupakan salah satu aktivitas yang penting dalam suatu perusahaan yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Dalam perusahaan yang menerapkan pencapaian efisiensi yang tinggi mungkin akan menghambat dalam pencapaian efektivitas atau sebaliknya. Jadi efisiensi dapat menjadi pelengkap tetapi juga dapat bertentangan dengan efektivitas.

Diperlukan suatu upaya untuk mengendalikan tingkat efektivitas dalam pelaksanaannya. Untuk mengetahui hal tersebut diperlukan adanya suatu audit operasional terhadap suatu kegiatan guna mengetahui tercapai atau tidaknya efektivitas yang telah ditetapkan manajemen sebelumnya. Audit operasional dan pengendalian internal dalam meningkatkan efektivitas kinerja perusahaan meliputi aspek dalam kegiatan yang berhubungan dengan menilai kinerja bagi pegawai suatu perusahaan.

2.1.7 Kinerja Perusahaan

Kinerja adalah pemenuhan pekerjaan seorang karyawan dalam tugas-tugasnya yang diberikan oleh manajemen dan terkait erat dengan kepuasan pelanggan, kontribusi keuangan dan tujuan strategis perusahaan, (Nurhayati et al, 2020). Perusahaan adalah suatu unit kegiatan produksi yang mengolah sumber – sumber ekonomi untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat, dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang

sangat erat. Dengan demikian kinerja perusahaan dapat diartikan sebagai sejauh mana tujuan perusahaan telah tercapai yang dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungannya, baik yang bersifat internal maupun eksternal dengan efisien dan efektif.

Kinerja perusahaan merupakan keseluruhan kemampuan bisnis dalam memenuhi kebutuhan masing – masing organisasi, yang berkaitan dengan sistem kerja dan peningkatan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tersebut secara terus menerus. Kinerja perusahaan juga mencerminkan prestasi kerja karyawan dalam menghasilkan hasil, sehingga operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Abbas dan Budiandru, 2023). Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil nilai kinerja. Penilaian kinerja merupakan proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing – masing dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Penilaian kinerja sangat penting dalam rangka meningkatkan pelaksanaan apa yang dapat dicapai perusahaan tersebut (Pratiwi dan Darmayanti, 2023). Penilaian kinerja digunakan perusahaan untuk menilai kinerja karyawannya dan mengevaluasi hasil kerja karyawan. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan benar akan bermanfaat bagi karyawan, manajer departemen SDM, dan pada akhirnya bagi perusahaan sendiri.

2.1.8 Indikator Kinerja Perusahaan

Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat, standar dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut pada pegawai. Namun, penilaian kinerja sangat bergantung dengan indikator kinerja yang digunakan. Indikator kinerja ini menggambarkan konskuensi dan dampak hasil program terhadap pencapaian tujuan program. Hal ini terjadi apabila semakin besar produk yang dihasilkan demi tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka semakin efektif pula proses kerja unit organisasi tersebut tentunya.

Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, tahap pelaksanaan maupun tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi. Menurut (Premmadana dan Arsawan, 2022) Adapun penilaian kinerja terbagi menjadi beberapa yaitu sebagai berikut :

(1) Kuantitas

Kuantitas kinerja pegawai dalam penelitian ini diukur dengan persepsi karyawan atas banyaknya jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai, di Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene yang meliputi:

- a. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya
- b. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target
- c. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan melebihi target

(2) Kualitas

Kualitas kinerja pegawai dalam penelitian ini diukur menggunakan persepsi pengetahuan dan kompetensi pegawai, yaitu meliputi:

- a. Pengetahuan dan kompetensi yang baik sesuai bidang pekerjaan
- b. Ketelitian dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab
- c. Kompetensi lainnya di luar bidang pekerjaan

(3) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu pada kinerja pegawai dalam penelitian ini diukur menggunakan persepsi kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan pada waktu yang telah ditentukan, yaitu meliputi:

- a. Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu
- b. Pegawai tidak menunda – nunda pekerjaan
- c. Dapat mengoptimalkan waktu kerja

(4) Kehadiran

Kehadiran pada kinerja pegawai dalam penelitian ini diukur menggunakan persepsi kehadiran pegawai saat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya di perusahaan yang meliputi:

- a. Pegawai hadir di tempat kerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan (hadir tepat waktu)
- b. Pegawai tidak terlambat hadir ketempat kerja (tidak tepat waktu)
- c. Pegawai pulang dari tempat kerja berdasarkan jam kerja yang ditentukan
- d. pegawai izin saat ingin keluar di jam kerja

(5) Kemampuan Bekerjasama

Kemampuan bekerja sama dalam penelitian ini diukur menggunakan persepsi kemampuan seorang individu pegawai dalam melaksanakan serta menyelesaikan pekerjaan dengan individu lainnya di perusahaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab bersama yang telah ditetapkan, yaitu meliputi:

- a. Pegawai memiliki kemampuan kerja sama yang baik dengan rekan kerja
- b. Pegawai melakukan koordinasi dengan rekan kerja atas tugas bersama
- c. Pegawai dapat menyesuaikan diri dengan karyawan lain saat melaksanakan tugas bersama.

2.1.9 Karakteristik Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum

Karakteristik kinerja perusahaan daerah air minum mencakup beberapa aspek yang penting untuk menilai efektivitas dan efisiensi operasional serta pelayanannya. Berikut adalah beberapa karakteristik utama:

1) Aspek Keuangan

Penilaian aspek keuangan pada prinsipnya merupakan penilaian yang mencakup kemampuan PDAM untuk menciptakan laba dan mengoptimalkan kegiatan operasional. Aspek keuangan memiliki 3 indikator utama yaitu: rentabilitas, likuiditas, dan solvabilitas

2) Aspek Operasional

Penilaian kinerja aspek operasional bertujuan untuk mengukur tingkat perspektif operasional seperti: efektivitas produksi dan distribusi, besarnya kehilangan air, kontinuitas pelayanan air kepada pelanggan, apresiasi terhadap alat ukur transaksi jual beli, produk yang dijual kepada pelanggan serta tekanan air rata – rata kepada pelanggan.

3) Aspek Pelayanan

Penilaian kinerja aspek pelayanan bertujuan untuk mengukur beberapa perseptif pelayanan yang menggambarkan tingkat kemampuan PDAM memenuhi kebutuhan pelanggannya. Perseptif yang tercakup diantaranya: kualitas, kuantitas, kontinuitas, kepuasan pelanggang, kemampuan nyata pelayanan, dan pertumbuhan pelanggan.

4) Aspek Sumber daya Manusia

Penilaian kinerja aspek sumber daya manusia bertujuan untuk mengukur tingkat inovasi dan pembelajaran dalam kaitannya dengan pengelolaan PDAM. Aspek SDM yang dimaksud meliputi: efektivitas, apresiasi, peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya akan diuraikan mengenai hasil penelitian yang didapati dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2.

Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1	Rianda Pradini (2019)	Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada hotel inna bali)	Audit Operasional dan Pengendalian Internal berpengaruh signifikan ke arah positif terhadap kinerja perusahaan.	Sama-sama fokus membahas audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja suatu perusahaan atau organisasi.	- Penelitian terdahulu memiliki objek penelitian di hotel, sedangkan penelitian sekarang di perusahaan air minum. - Penelitian terdahulu fokus pada perhotelan khususnya Hotel Inna Bali yang bergerak di bidang perhotelan, sedangkan penelitian sekarang fokus pada pelayanan publik khususnya di bidang penyediaan air bersih.
2	Purnomo dan Efendi (2022)	Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan	Audit Operasional tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan,	Sama-sama meneliti pengaruh audit operasional dan pengendalian internal	- Tempat penelitian terdahulu dilakukan di surabaya, sedangkan penelitian sekarang di

		Pada Pt Dwi Inti Mulia Surabaya	pengendalian intrernal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	terhadap kinerja	lakukan di Kab. Majene. Penelitian terdahulu fokus pada kinerja karyawan, perdagangan dan produksi barang, sedangkan pada penelitian sekarang berfokus pada kinerja perusahaan yang memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda, seperti penyediaan layanan publik air bersih.
3	Abbas dan dkk (2023)	Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Cv. Kyni Sukses	Audit Operasional berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan sedangkan, Pengendalian Internal tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan	Sama-sama meneliti Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan	- Objek penelitian terdahulu di CV. Kyni Sukses berfokus pada perusahaan swasta skala kecil atau menengah dengan jenis usaha yang berbeda dengan perusahaan daerah air minum, sedangkan itu, Objek penelitian sekarang pada Perusahaan Air

					Minum Tirta Mandar berfokus pada perusahaan milik daerah yang memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda, seperti penyediaan layanan publik air bersih
4	Yuningsih dan Suwandi (2024)	Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan PT. Karya Sidorukun Santosa	Audit Operasional berpengaruh negatif terhadap kinerja perusahaan sedangkan, Pengendalian Internal berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.	Sama-sama meneliti pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu dengan objek PT. Karya Sidorukun Santosa merupakan perusahaan swasta dengan lini bisnis yang berbeda dengan penelitian sekarang yang merupakan perusahaan daerah air minum. - Penelitian terdahulu berfokus pada perusahaan swasta yang cenderung lebih fokus pada profitabilitas dan pertumbuhan, sedangkan penelitian sekarang fokus pada

					perusahaan daerah seperti Perusahaan daerah air minum lebih menekankan pada pelayanan publik dan efisiensi operasional.
5	Ansy dan Arif (2024)	Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Kota Medan	Audit Operasional dan Pengendalian Internal berpengaruh secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Kota Medan.	Sama-sama meneliti pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal dan objek penelitian pada Perusahaan Air Minum	- Tempat Penelitian terdahulu di Kota Medan, sedangkan tempat penelitian sekarang di Kab. Majene - Penelitian terdahulu dengan objek PDAM Tirtanadi Kota Medan lebih spesifik meneliti efektivitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum sedangkan, penelitian sekarang pada Perusahaan Air Minum Tirta Mandar memiliki cakupan yang sedikit lebih luas, yaitu menganalisis pengaruh

					kedua variabel tersebut terhadap efektivitas kinerja perusahaan secara keseluruhan.
6	Pratiwi, N. N dan Darmayanti N (2022)	Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Ud. Cipta Karya Abadi Lamongan)	Audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan	Sama-sama meneliti pengaruh audit operasinal dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> - Objek penelitian terdahulu di UD. Cipta Karya Abadi Lamongan, sedangkan objek penelitian sekarang di Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene. - Penelitian terdahulu fokus pada perusahaan swasta, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada perusahaan daerah. - Penelitian terdahulu membahas kinerja perusahaan secara umum, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada efektivitas kinerja

					perusahaan air minum.
--	--	--	--	--	-----------------------

Sumber: diolah oleh peneliti 2024

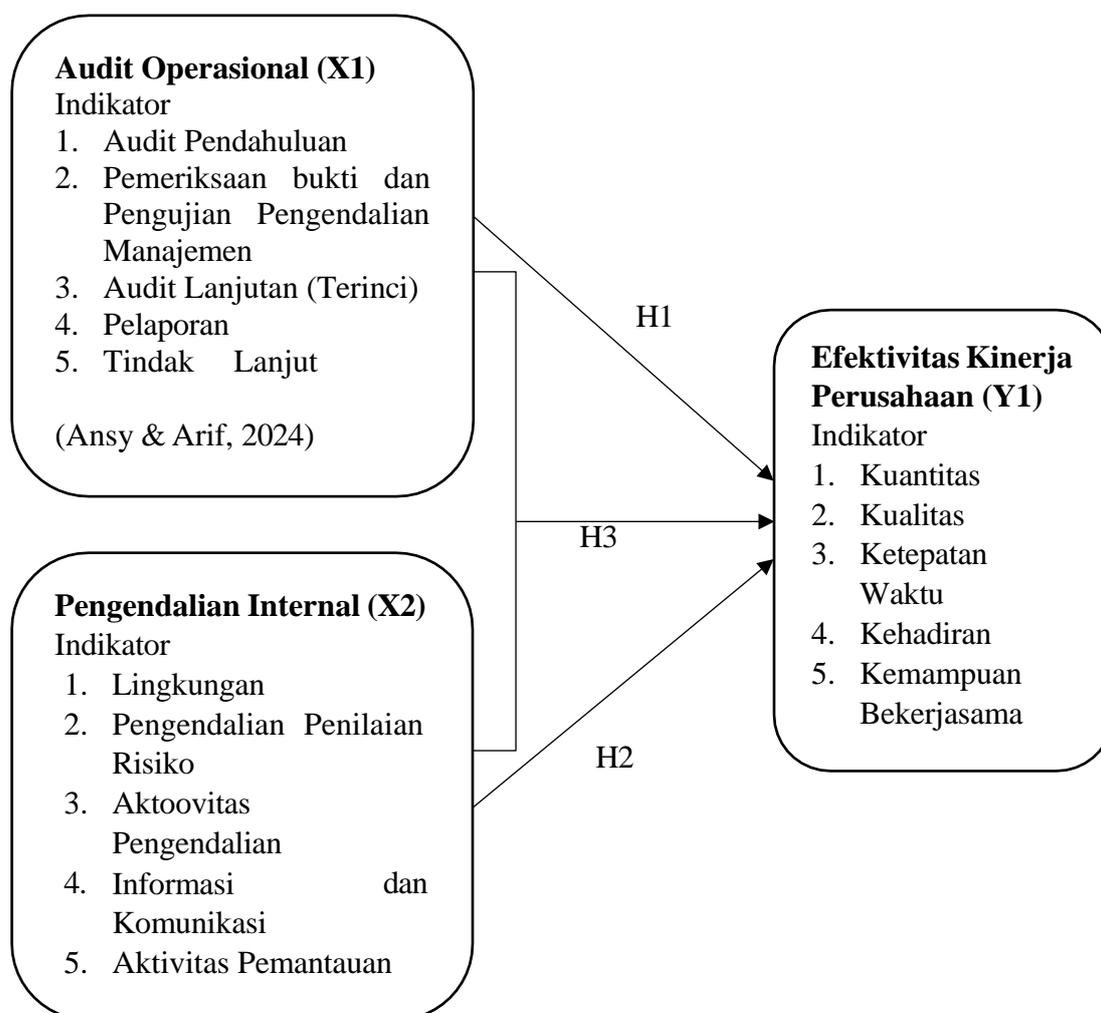
2.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu audit operasional (X1) dan pengendalian internal (X2) dan untuk variabel dependen yaitu kinerja perusahaan (Y), sebagai berikut:

Audit operasional adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efisien, efektif dan ekonomis (Sukrisno Agoes, 2019). Proses audit operasional terbagi menjadi tiga tahap utama adalah: Audit pendahuluan, Pemeriksaan dan pengujian, pengendalian manajemen, Audit rinci/lanjutan, pelaporan dan tindak lanjut.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) mendefinisikan lima komponen pengendalian internal yang efektif yaitu: Lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan. Meskipun audit operasional dan pengendalian internal merupakan elemen penting dalam mencapai kinerja perusahaan yang optimal, peran karyawan juga tidak dapat diabaikan. Penilaian kinerja sangat penting dalam rangka meningkatkan pelaksanaan apa yang dicapai perusahaan tersebut (Pratiwi dan Darmayanti, 2023). Adapun penilaian kinerja adalah kuantitas, kualitas, ketetapan waktu, efektivitas dan kehadiran (Mathis dan Jackson, 2006) dalam (Premmadana dan Arsawan, 2022).

Karyawan yang berkualitas dan terampil dapat membantu perusahaan dalam mengimplementasikan audit operasional dan pengendalian internal secara efektif, serta menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan sebaik mungkin. Untuk itu diperlukannya audit operasional dan pengendalian internal dalam perusahaan sangat penting, karena semakin besar perusahaan, maka tingkat kinerja perusahaan semakin tinggi. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disusun suatu kerangka konseptual dalam penelitian ini seperti yang di sajikan dalam gambar dibawah ini, yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

Ket: → **: Pengaruh Variabel**

H1: H1 Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene

H2: H2 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene

H3: H3 Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air minum Tirta Mandar Kab. Majene

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam pertanyaan (Sugiyono, 2018). Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka konseptual yang sudah diuraikan maka penelitian merumuskan hipotesis sebagai berikut :

2.4.1 Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene

Audit operasional dilakukan untuk memeriksa apakah kebijakan, prosedur dan efektivitas kinerja perusahaan telah mencapai tujuan manajemen dengan benar. Tentu saja, audit ini akan menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai referensi perbaikan Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene terkait. Audit operasional adalah metode yang digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan (Pratiwi dan Darmayanti, 2023) menunjukkan bahwa audit operasional berdampak positif pada efektivitas kinerja perusahaan. Semakin banyak tanggapan yang diberikan responden terhadap hasil audit, maka semakin besar hubungan antara keduanya.

Pada teori pendukung pada variabel ini yaitu *teori stakeholders* mendukung penggunaan audit operasional sebagai langkah strategi untuk memperbaiki pengendalian internal dan meningkatkan kinerja perusahaan air minum. Dengan melibatkan dan memahami kebutuhan serta harapan dari berbagai pemangku kepentingan ini, audit operasional dapat menjadi alat yang efektif dalam mengevaluasi kinerja perusahaan, meningkatkan akuntabilitas dan memastikan bahwa operasional perusahaan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemangku kepentingan tersebut.

H1: Audit Operasional Berpengaruh Positif Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene

2.4.2 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene

Pengendalian internal mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi perusahaan, terkait dan sumber daya yang diatur dan digunakan untuk melindungi aset perusahaan, meningkatkan efisiensi dan mendukung pelaksanaan kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Pengendalian internal memiliki indikator seperti aktivitas pengendalian, penilaian risiko, lingkungan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Ini sejalan dengan temuan penelitian seperti (Prandini, 2019) yang menemukan bahwa pengendalian internal berdampak positif pada kinerja perusahaan. Sebaliknya, temuan penelitian (Pratiwi dan Darmayanti, 2023) menunjukkan bahwa pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Adapun teori pendukung pada variabel pengendalian internal dalam penelitian ini menggunakan *teori stewardship*. *Teori Stewardship* menjelaskan bahwa pengendalian internal dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kinerja perusahaan air minum. Teori ini menekankan bahwa manajer bertindak sebagai wali yang bertanggung jawab untuk mengelola sumber daya organisasi demi kepentingan jangka panjang dan kesejahteraan pemangku kepentingan. Pengendalian internal dapat memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam operasional, mendorong penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien, serta meningkatkan kualitas dan efisiensi perusahaan. Dengan demikian, pengendalian internal yang sesuai dengan prinsip – prinsip *Stewardship* dapat berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan keberkelanjutan Perusahaan Air Minum.

H2: Pengendalian Internal Berpengaruh Positif Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene

2.4.3 Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene

Audit operasional dibutuhkan dalam memeriksa apakah kebijakan, prosedur dan efektivitas kinerja perusahaan telah mencapai tujuan manajemen dengan benar, disamping itu pengendalian internal meningkatkan efisiensi dan mendukung pelaksanaan kebijakan manajemen yang telah ditetapkan dalam sebuah perusahaan, termasuk pada Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Pratiwi dan Darmayanti, 2023) bahwa audit operasional berdampak positif pada efektivitas kinerja perusahaan, sedangkan pengendalian internal berdampak negatif pada efektivitas kinerja perusahaan.

Adapun teori pendukung yang digunakan pada penelitian ini yaitu *teori stakeholders* dan *teori stewardship*. Pada *teori stakeholders* mendukung penggunaan audit operasional sebagai langkah strategi untuk memperbaiki pengendalian internal dan meningkatkan kinerja perusahaan air minum. serta pada *teori stewardship* menjelaskan bahwa pengendalian internal dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kinerja perusahaan air minum. *stewardship theory* menekankan pada adanya hubungan yang kuat dalam meencapai sebuah tujuan organisasi (Afnany, 2018).

H3: Audit Perasional Dan Pengendalian Internal Berpengaruh Positif Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Mandar Kab. Majene.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Y. E., Setyorini, E., & Budiandru, B. (2023). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada CV. KYNI SUKSES). *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(6), 2253-2274.
- Aminar, A. J., Rahmania, A., Aurelie, Z. M., Mulyadi, M., Lewoleba, K. K., Basri, H., & Hidayatullah, A. (2023). Pengaruh Pembangunan Fasilitas Umum Terhadap Penghasilan Masyarakat Di Sekitar Bulungan Blok M. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 7861-7870.
- Ansy, D., & Arif, M. (2024). Pengaruh Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Kota Medan. *J-Reb: Journal Research of Economic and Bussiness*, 3(01), 30-46.
- Aprilia, N. R. (2016). Pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan (studi kasus pada hotel inna bali). *Kajian Akuntansi*, 17(2), 69-84.
- Apriyani, A. (2019). Pengaruh Audit Internal dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan di Departement Laboratory pada PT X.
- Arifin, A. (2018). Pengaruh Audit Kinerja dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo Dengan Good Corporate Governance Sebagai Variabel Intervening. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 1(1), 48-57.
- Badia, T. P. (2023). Analisis Efektivitas Peran Audit Internal Pada PT. DELTA DJAKARTA TBK (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Caniago, A., & Sudarmi, W. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 1.
- Dilasari, E. M., & Yosita, G. (2022). Pengaruh Cita Rasa Dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kopi Janji Jiwa Bandar Lampung. *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 3(1), 25-40.
- Habi Yuda, R. (2023). Pengaruh Kompetensi, Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Pengendalian Internal Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Dana Desa (Doctoral Dissertation, Universitas Jambi).
- Hartinah, C. (2017). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Kas Pada Pdam Tirta Wampu Kab. Langkat.

<https://pdammajene.co.id/>

- Ikaputri, D., & Fatima, E. (2023). Evaluasi Penerapan Pengendalian Internal atas Proses Bisnis Pendapatan Jasa:(Studi Kasus pada Perusahaan Depo Peti Kemas). *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 7(4), 3580-3590.
- Lakoro, A. R. I., Wolok, T., & Niode, I. Y. (2018). Analisis Perencanaan Strategis Sebagai Determinan Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 37-54.
- Lisna Nst, E. Z. (2015). Pengaruh Audit Internal dan Pengendalian Internal terhadap Penerapan Good Corporate Governance pada Pdam Tirtanadi Medan (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Naim, M. R. (2022). Analisis Perhitungan Roe, Roa, Eva Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pada Pdam Kabupaten Majene. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 58-73.
- Nasada, K. Z. P., & Siregar, S. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal terhadap Pengaplikasian Anggaran Kegiatan dalam Menopang Efektivitas Pengelolaan Admnistrasi di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtana Provinsi Sumatera Utara. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 2986-2998.
- Octavianty, E. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Operasional Terhadap Tingkat Kinerja Fungsi Kepegawaian Pada Pdam Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. *Jimfe (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 4(2), 1-18.
- Palguna, I. G. R., & Utari, L. P. S., (2020), Implementasi Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. GAE. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i5.64>
- Pattinama, G. L. L., & Leunupun, P. (2021). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perhotelan di Kota Ambon. *PELUANG*, 15(1).
- Prameswari, A. H. (2023). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran dana Pensiunpegawai Negeri Sipil (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Prandini, R. (2019). Tugas 2 Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan.
- Pratiwi, N. N., & Darmayanti, N. (2023). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Ud. Cipta Karya Abadi Lamongan). *Pro-Fit*, 14(2), 12-21.
- Premmadana, I., Yudistira, C. G. P., & Arsawan, I. (2022). Mengukur Kinerja Karyawan Melalui Audit Operasional Pada Housekeeping Department Di *The St. Regis Bali Resort* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Pryono, M. I. (2020). Pengaruh Pengendalian Intern Dan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pengelolaan Persediaan (Studi Kasus Pada Toko Buku

- Merauke Kopo Kota Bandung) (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Purnomo, C. P., & Efendi, D. (2022). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Dwi Inti Mulia Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(10).
- PUTRA, R. G. (2021). Pengaruh Audit Internal, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Sreeya Sewu Indonesia).
- Putri, A., & Meutia, T. (2024). Literature Review: Pengaruh Audit Manajemen, Sistem Pengendalian Internal, Peran Audit Internal, Terhadap Good Corporate Governance Badan Usaha Milik Negara. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2), 236-249.
- Putri, N. L. P. D. (2024). Pengaruh Tingkat Pemahaman Akuntansi, Penggunaan Teknologi Informasi, Pengendalian Internal, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Laporan Keuangan RSD Mangusada (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Putri, R. A. (2014). Pengaruh profitabilitas, likuiditas, dan leverage terhadap pengungkapan CSR. *Business Accounting Review*, 2(1), 61-70.
- Rachman, T. A., Sari, N. K., & Ilmi, M. (2022). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Akuntansi*, 17(1), 81-90.
- Rahmadani, A. (2021). Pengaruh pajak restoran dan pajak hotel terhadap pendapatan asli daerah kota Padangsidempuan periode 2018-2020. *Jurnal Akuntansi*, 14(02), 71-85.
- Rahmadani, K. (2018). Analisis sistem informasi akuntansi penerimaan kas dalam meningkatkan sistem pengendalian internal (Studi Kasus PDAM Tirta Tamiang Kab Aceh Tamiang) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Ratnasari, S. A., & Adha, W. M. (2019). Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Perilaku Etis Karyawan dalam Sistem Penggajian. *Journal of Economic, Public, and Accounting (JEPA)*, 1(2), 113-122.
- Salihi, S. S.(2022) Pengaruh Audit Kinerja Dan Pengendalian Internal Terhadap Akuntabilitas Publik Pdam Kota Baubau.
- Sari, A. N., & Priantana, R. D. (2023). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, dan Good Clinical Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Tipe B di Banda Aceh. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 7(1), 34-48.

- Sri Angraini, A., & Suhanda, S. (2023). Tata Kelola Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Lima Puluh Kota. <http://dx.doi.org/10.33395/owner.v7i2.1305>.
- Umam, M. K., & Abdurokhim, A. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM). *Journal of Economics and Business UBS*, 12(5), 3009-3027.
- Via, B. L., Simatupang, P., & Girsang, R. M. (2022) Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirtauli Pematangsiantar. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i2.431>
- Wulandari, P. (2020). Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan Pada Pt. Wuling Palopo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Palopo).
- Wulandari, S., Manajemen, M., & Slamet, U. (2015). Pengaruh Audit Internal dan Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pdam Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Desember*, 9(2), 196-204.
- Yuningsih, R. A., & Suwandi, S. (2024). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Perusahaan. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1), 331-344.
- Yusran, M. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas Keuangan Masjid Studi Kasus pada Masjid di Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*, 4(1), 33-46.
- Zulkifli, Z. (2022). Pengaruh Biaya Operasional Terhadap Pendapatan Perusahaan Pdam Kabupaten Majene. *Islamic Economic and Business Journal*, 2(2), 111-124.