

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi seperti sekarang ini, berkembangnya suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh perkembangan yang terjadi dalam dunia usaha secara umum, dimana dunia usaha dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja dan pengelolaan suatu perusahaan. Dalam hal ini sistem atau aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan harus sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun tujuan perusahaan dalam perekonomian adalah untuk bersaing dalam meningkatkan kualitas dan laba yang sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang. Namun demikian untuk mendapatkan tujuan tersebut, banyak faktor-faktor yang mempengaruhi, salah satunya adalah pengendalian internal.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pasti sangat memperhatikan pengendalian internal untuk meningkatkan kinerja operasional dalam perusahaan agar dapat menarik perhatian para pemakai jasa untuk tetap menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan terkait. Dalam hal ini jasa yang diberikan adalah jasa asuransi dan investasi. Peran perusahaan untuk menarik dan meningkatkan kepercayaan konsumen sangatlah berarti, karena dalam jasa asuransi dan investasi kepercayaan konsumen terhadap produk yang ditawarkan sangat berpengaruh terhadap perusahaan atau pegawai dalam menawarkan produk tersebut.

Menurut Mulyadi (2001), sistem pengendalian internal (SPI) meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Dengan tercapainya pengendalian internal perusahaan maka diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi serta meningkatkan kinerja operasional. Menurut Mangkunaraga (2002) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Melihat hal tersebut, peneliti akan mengajukan penelitian yang berjudul **“Peran Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Kinerja Operasional pada Perusahaan Asuransi.”** Dengan penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti, perusahaan dan peneliti selanjutnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana struktur dan prosedur pengendalian internal pada PT. Equity Life Indonesia ?

Dalam rumusan masalah ini, peneliti ingin mengetahui dan mendeskripsikan mengenai struktur dan prosedur pengendalian internal

yang terdapat pada PT. Equity Life Indonesia. Hal ini sebagai dasar berpikir mengenai struktur dan prosedur pengendalian yang akan diteliti.

2. Bagaimana implementasi dari sistem pengendalian internal pada PT. Equity Life Indonesia?

Dalam rumusan masalah kedua ini, peneliti ingin memahami implementasi dari system pengendalian internal PT. Equity Life Indonesia, dan peneliti juga ingin mengetahui permasalahan atau hambatan yang terjadi dilapangan.

3. Perbaikan apa saja yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengendalian internal pada PT. Equity Life Indonesia ?

Berdasarkan temuan rumusan masalah sebelumnya, peneliti akan memberikan saran perbaikan yang dapat digunakan PT. Equity Life Indonesia dimasa akan datang, untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengendalian internal.

### **1.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang akan dituju oleh peneliti adalah PT Equity Life Indonesia. Batasan area pada penelitian ini adalah kantor PT Equity Life Indonesia cabang Yogyakarta. Periode waktu yang digunakan untuk penelitian ini dimulai bulan September 2016 hingga Juli 2017.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan struktur dan prosedur pengendalian internal pada PT. Equity Life Indonesia.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian dari sistem pengendalian internal pada PT. Equity Life Indonesia.
3. Untuk mengetahui perbaikan apa saja yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengendalian internal pada PT. Equity Life Indonesia.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi PT. Equity Life Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi, masukan serta rujukan untuk perbaikan masalah terkait pengendalian internal dalam meningkatkan kinerja operasional PT. Equity Life Indonesia, agar dalam perbaikan pengendalian internalnya bisa lebih baik lagi.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti kedepannya. Selain itu, diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti dalam menghadapi permasalahan yang terjadi dalam penerapan teori di lapangan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan informasi yang berisikan suatu perbandingan topik penelitian bagi peneliti selanjutnya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini tersusun dalam 5 (lima) bab dan di dalam tiap bab tersebut dibagi dalam sub-sub bab, yaitu sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Selain itu, pada bab ini juga di dijelaskan mengenai gambaran umum atas penelitian yang dilakukan.

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan literatur dan pembahasan teori-teori yang berkaitan dan menjadi acuan dalam pembahasan materi penelitian. Selain itu, pada bab ini peneliti juga akan menguraikan mengenai penelitian-penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang bisa dijadikan sebagai acuan dan bisa membantu dalam penelitian saat ini.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai metode penelitian, instrument penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta pengujian keabsahan data.

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang peran pengendalian internal dalam meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan asuransi yaitu pada PT. Equity Life Indonesia. Dalam bab ini akan diketahui mengenai struktur dan prosedur pengendalian internal PT. Equity Life Indonesia. Kemudian dari struktur dan prosedur pengendalian internal tersebut, akan diketahui bagaimana implementasi dari sistem pengendalian internal pada PT. Equity Life Indonesia. Setelah diketahui bagaimana implementasi dari sistem pengendalian internalnya, peneliti akan menguraikan mengenai perbaikan yang dilakukan PT. Equity Life Indonesia dalam meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan asuransi tersebut. Kemudian setelah membahas hal tersebut, peneliti akan memberikan usulan perbaikan dalam meningkatkan kinerja operasional pada PT. Equity Life Indonesia guna meningkatkan pelayanan jasa agar dapat bermanfaat bagi masyarakat, terutama pada PT. Equity Life Indonesia.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup dari skripsi ini. Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada hasil pembahasan, dan saran-saran yang relevan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

