

S  
658.307  
Feb  
a  
2014

**AUDIT OPERASIONAL TERHADAP FUNGSI SUMBER DAYA MANUSIA  
PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG CINDE PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

**FEBRIANDINI ARTITA PUTRI**

**01101403053**

**Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG**

**2014**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

AUDIT OPERASIONAL TERHADAP FUNGSI SUMBER DAYA MANUSIA  
PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG CINDE PALEMBANG

Disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Febriandini Artita Putri  
NIM : 01101403053  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Pengauditan Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

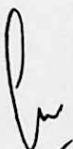
Dosen Pembimbing

Tanggal: 19 / 3 / 2014

  
Ketua: .....

Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 196409031994032001

Tanggal: 14 / 3 / 2014

  
Anggota: .....

Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 197802102001122001

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### AUDIT OPERASIONAL TERHADAP FUNGSI SUMBER DAYA MANUSIA PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG CINDE PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Febriandini Artita Putri  
NIM : 01101403053  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Pengauditan Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 28 Maret 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

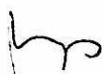
Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 2 April 2014

Ketua

Anggota

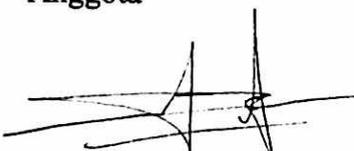
Anggota



Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak., CA  
NIP: 196503111992032002



Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 197802102001122001



Aryanto, S.E., M.Ti., Ak  
NIP. 197408142001121003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



Ahmad Subeki, SE, MM, Ak  
NIP: 196508161995121001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febriandini Artita Putri  
NIM : 01101403053  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Pengauditan Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:  
Audit Operasional terhadap Fungsi Sumber Daya Manusia pada AJB Bumiputera  
1912 Kantor Cabang Cinde Palembang.

Pembimbing:

Ketua : Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak  
Anggota : Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak., CA  
Tanggal Ujian : 28 Maret 2014

adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 1 April 2014



Pembuat Pernyataan,

Febriandini Artita Putri

NIM: 01101403053

## **RIWAYAT HIDUP**

**Nama** : Febriandini Artita Putri

**Jenis Kelamin** : Perempuan

**Tempat/ Tanggal Lahir** : Palembang/ 22 Februari 1993

**Agama** : Islam

**Alamat (Orang Tua)** : Jl. Ahmad Yani Komplek Permata Biru Blok B  
No. 10 Palembang

**Alamat Email** : febriandini@ymail.com

**Pendidikan Formal:**

**Sekolah Dasar** : SD Negeri 196 Palembang

**SLTP** : SLTP Negeri 17 Palembang

**SMA** : SMA Negeri 1 Palembang

**Pendidikan Non Formal** : Bimbingan Belajar Akuntansi “Prospek”  
Bimbingan Belajar Akuntansi “IAI”  
Bimbingan Belajar Bahasa Inggris “IEC”

**Pengalaman Organisasi** : Himpunan Mahasiswa Jurusan Akuntansi (HMJA)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan apabila dikatakan: Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(Q.S. Al-Mujaadalah : 11)

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia dapat. Barang siapa yang menanam benih, maka ia akan menuai”

(Hadist Rasulullah SAW)

“Apabila seseorang belajar ilmu setengah hati dan merasa sudah cukup, maka ia tidak akan pernah berhasil. Tetapi, orang yang belajar disertai tawadhu’ dan mau bersusah-payah, itulah orang yang akan berhasil.”

(Imam Syafi’i)

***Karya ini penulis persembahkan untuk:***

- ✓ *Ibundaku tercinta*
- ✓ *Keluarga besarku*
- ✓ *Guru-guru yang mendidikku*
- ✓ *Sahabat-sahabat yang mendukungku*
- ✓ *Almamaterku*

## KATA PENGHANTAR

Puji syukur penulis senantiasa ucapkan ke hadirat Allah SWT, dengan rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Audit Operasional terhadap Fungsi Sumber Daya Manusia pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Palembang”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan penulisan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu perkenankan penulis untuk mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis Ibu Hj. Tri Suryani, S.E dan Bapak H. Ridwan Syarkowi, S.T yang telah memberikan dorongan semangat, do'a, bimbingan dan dukungan yang tak henti-hentinya, baik berupa moril maupun riil yang tidak dapat penulis membalasnya.
2. Ibu Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak dan Ibu Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Pembimbing I dan Pembimbing II atas segala waktu, saran dan bimbingan dalam penulisan skripsi.
3. Bapak Ahmad Subeki, SE, M.Si, Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Mukhtaruddin, SE, M.Si, Ak, CA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

5. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana DP, SE, MM, Ak, CA Selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman yang tentunya sangat bermanfaat.
7. Kedua saudaraku tersayang MYF Praditiar Fajrin dan Siti Sarah.
8. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, yang selama ini telah banyak membantu penulis dalam urusan akademik.
9. Bapak Julkifli Siburian, S.E, selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Cinde Palembang dan seluruh staf serta jajaran pegawai pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Cinde Palembang, yang telah banyak membantu penulis dalam proses penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang aktual serta relevan dengan judul yang dibahas.
10. Dr. Anugrah Manggala Yudha, yang senantiasa memberi bantuan dan motivasi dalam penulisan skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan tersayang Antika Rublina, Fara Ulfa, Fitria, Hani Desti Utami, Harliani Novianita, Herfina Wulandari, Loraine Pramudytia, Putri Febinita, Shelli Risti, Soraya Puspasari, Ilham Ismail, M. Wandy Pratama, serta Tri Surya Lusandri atas segala perhatian, dukungan, bantuan dan motivasinya.
12. Seluruh teman-teman sejawat yang ada di kelas Akuntansi B atas segala dukungan dan toleransinya kepada penulis saat- saat ujian akhir.
13. Seluruh keluarga besar penulis atas segala dukungan dan do'anya

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari unsur kesempurnaan, masih banyak terdapat kekeliruan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu maupun minimnya pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga segala bentuk bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak dibalas oleh Allah SWT. Akhirnya semoga segenap aktivitas yang kita lakukan mendapat bimbingan dan ridho dari-Nya. Amin Yaa Robbal'alamin.

Palembang, 14 Maret 2014

Febriandini Artita Putri

## **ABSTRAK**

### **Audit Operasional terhadap Fungsi Sumber Daya Manusia pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang**

**Oleh:**

**Febriandini Artita Putri**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana tingkat efektivitas fungsi sumber daya manusia serta memberikan saran dan rekomendasi atas berbagai kelemahan yang ditemukan. Aktivitas sumber daya manusia yang meliputi: perekrutan, seleksi, pelatihan dan pengembangan dan pengupahan agen asuransi yang dilakukan oleh AJB Bumiputera. Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilakukan pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey pendahuluan, survey lapangan yang terdiri dari wawancara, dokumentasi dan observasi serta studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Metode kualitatif yang digunakan adalah dengan melakukan penilaian efektivitas pada fungsi sumber daya manusia berdasarkan hasil perbandingan antara kriteria, penyebab dan akibat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat beberapa kelemahan yang dapat menyebabkan efektivitas pada fungsi sumber daya manusia belum dapat tercapai sepenuhnya. Berbagai kelemahan tersebut yang ditemukan antara lain: pada perencanaan agen asuransi yang terdiri dari perekrutan dan seleksi belum dapat terpenuhi dan diimplementasikan secara keseluruhan, belum terstrukturanya pelatihan agen asuransi dan kompensasi yang didapat kurang memadai dalam pencapaian kebutuhan agen. maka dari itu dengan diberlakukannya pemeriksaan operasional atas fungsi sumber daya manusia khususnya bagian keagenan yang ada pada AJB Bumiputera Cabang Cinde Palembang diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja secara umum.

**Kata Kunci:** *audit operasional sumber daya manusia, perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan kompensasi.*

## ABSTRACT

### **An Operational Audit of Human Resource Functions at AJB Bumiputera 1912 Cinde Branch Palembang**

**By:**

Febriandini Artita Putri; Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak and  
Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak., CA

This research was aimed at identifying the effectiveness of human resource functions – recruitment, selection, training and development, and payment of sales agents – at AJB Bumiputera 1912, Cinde Branch, Palembang, and providing recommendations to correct the company's weaknesses. This is qualitative and descriptive research; it is based on a case – study approach. The data were collected from preliminary and field surveys, observation and library research. They were analyzed by qualitative method. Effectiveness of the human resource functions were evaluated by cause-effect criteria.

The research result show that there existed some weaknesses in the effectiveness of human resource functions of the company. Among others are the ones in planning of insurance agents – that is recruitment and selection. The training of agents was not organized well; their competence has not been developed well and compensation low. Their payments did not meet the standards. This research recommends that AJB Bumiputera 1912 improve the effectiveness and efficiency of the agents' performance.

*Key words: operational audit, human resources, recruitment, selection, training, compensation*

Palembang, 4 April 2014

Chairman



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 196409031994032001

Member



Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 197802102001122001

Acknowledge by  
Department Chair,



Hj. Rina Tjandrakirana DP, SE, MM, Ak, CA  
NIP: 196503111992032002

## SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa:

Nama : Febriandini Artita Putri

NIM : 01101403053

Jurusan : Akuntansi

Judul : Audit Operasional Terhadap Fungsi Sumber Daya Manusia pada  
AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan tensesnya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 4 April 2014

Pembimbing Skripsi

Ketua,



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 196409031994032001

Anggota,



Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 197802102001122001

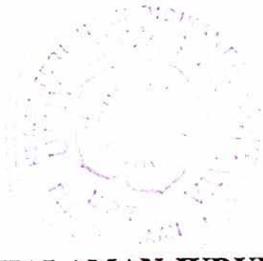
Mengetahui,

Ketua Program



Hj. Rina Tjandrakirana DP, SE, MM, Ak, CA

NIP: 196503111992032002



DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Pembahasan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1. Pengertian Audit.....	10
2.2. Jenis Audit.....	11
2.3. Pengertian Audit Operasional.....	11
2.4. Ruang Lingkup Audit Operasional.....	13
2.5. Tujuan Audit Operasional.....	13
2.6. Tahapan Audit Operasional.....	14
2.7. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.8. Sumber Daya Manusia.....	15
2.9. Penelitian Terdahulu.....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1. Objek Penelitian.....	23
3.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	23
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	23

3.4. Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB VI GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>26</b>
4.1. Sejarah Singkat AJB Bumiputera 1912.....	26
4.2. Falsafah, Visi dan Misi.....	28
4.2.1. Falsafah.....	28
4.2.2. Visi.....	28
4.2.3. Misi.....	29
4.3. Struktur Organisasi.....	29
4.4. Deskripsi Jabatan.....	32
4.4.1. Kepala Cabang.....	32
4.4.2. Kepala Unit Administrasi dan Keuangan (KUAK).....	33
4.4.3. Kepala Unit Operasional (KUO).....	33
4.4.4. Kasir.....	34
4.4.5. Pegawai Administrasi.....	34
4.4.6. Tenaga SPIK.....	34
4.4.7. Agen.....	35
4.5. Sumber Daya Manusia AJB Bumiputera 1912.....	35
4.6. Manajemen Keagenan AJB Bumiputera 1912.....	37
4.6.1. Agen Asuransi AJB Bumiputera.....	37
4.6.2. Persyaratan Agen Asuransi.....	44
4.6.3. Penerimaan Agen Asuransi.....	45
4.6.4. Pembinaan Agen AJB Bumiputera 1912.....	47
4.6.5. Promosi Agen Menjadi Agen Koordinator AJB Bumiputera 1912....	48
4.6.6. Pemberhentian Agen AJB Bumiputera 1912.....	48
4.6.7. Kompensasi Agen Asuransi AJB Bumiputera 1912.....	49
4.6.8. Sumbangan Kesejahteraan Agen AJB Bumiputera 1912.....	50
4.6.9. Tugas Agen AJB Bumiputera 1912.....	51
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
5.1. Audit Pendahuluan.....	54
5.2. Pemeriksaan dan Pengujian Pengendalian Manajemen.....	58
5.3. Pemeriksaan Lanjutan atas Fungsi Manajemen Keagenan.....	60
5.4. Tahap Pelaporan.....	66
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
6.1. Kesimpulan.....	68
6.2. Saran.....	69
6.3. Implikasi.....	70

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Aktivitas Produksi Polis.....	4
Tabel 5.1. Agen Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Cinde Palembang.....	55

## DAFTAR GAMBAR

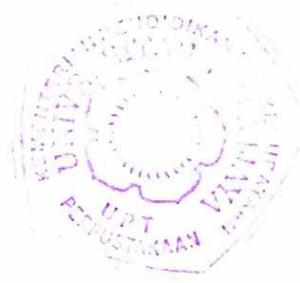
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1. Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912.....	30
Gambar 4.2. Saluran Distribusi AJB Bumiputera 1912.....	31
Gambar 4.3. Kantor Cabang Wilayah AJB Bumiputera 1912.....	31
Gambar 4.4. Kantor Cabang Operasional AJB Bumiputera 1912.....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perjanjian Keagenan.....	75
Lampiran 2 Laporan Produksi KC Cinde Palembang.....	80
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian.....	83

# BAB I

## PENDAHULUAN



### 1.1. Latar Belakang

Industri asuransi umum di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup pesat, dimana industri ini mampu mencatatkan pertumbuhan premi bruto tahun 2012 yang dikumpulkan asosiasi industri asuransi umum bertumbuh sebesar 14,3 persen dari tahun 2011. Dari 78 perusahaan asuransi umum, 71 diantaranya mencatatkan kenaikan premi bruto. Sama halnya dengan yang ada di industri lainnya, industri ini pun memiliki para pelaku industri dengan kapasitas dan keunggulan masing-masing (<http://www.tempo.co>).

Industri asuransi umum merupakan salah satu industri yang diatur dengan regulasi Departemen Keuangan. Regulasi utama untuk tata kelola industri ini di tetapkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1992 dimana menjelaskan tentang pelaksanaan usaha perasuransian di Indonesia dan usaha-usaha yang terkait dengan perasuransian. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 1992, No. 39 Tahun 2008 dan No. 81 Tahun 2008 mengenai Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, terdapat beberapa hal ketentuan yang menjadi titik kritis atas *trade-off* dalam pengelolaan sumber daya yang menentukan tingkat daya saing dalam industri asuransi umum dimana pada akhirnya menentukan *value* yang disampaikan. Ketentuan mengenai permodalan, tenaga ahli, sistem pengembangan sumber daya manusia, sistem administrasi,

sistem *underwriting*, sistem pemasaran dan sistem pengelolaan data perlu dipenuhi oleh setiap perusahaan asuransi.

Di era globalisasi, persaingan antar perusahaan asuransi semakin ketat, dimana banyak perusahaan asuransi asing yang berlomba-lomba memasuki industri asuransi di Indonesia, hal ini tentu akan menjadi suatu ancaman bagi perusahaan asuransi lokal di Indonesia, salah satunya perusahaan AJB Bumiputera 1912.

AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Didirikan seabad yang lalu untuk memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat Indonesia, AJB Bumiputera 1912 telah merintis industri asuransi jiwa di Indonesia dan hingga saat ini tetap menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar di Indonesia.

Dalam mempertahankan aktivitas operasionalnya agar mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya, AJB Bumiputera 1912 berkembang mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat dengan melakukan pendekatan modern, produk yang beragam, serta teknologi mutakhir yang ditawarkan didukung oleh nilai-nilai tradisional yang melandasi pendirian AJB Bumiputera 1912. Namun, hal ini tentu tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan.

Adanya fakta kondisi bahwa terdapat perbedaan sumber daya perusahaan yang dimiliki oleh masing-masing perusahaan asuransi tersebut, akan menciptakan sebuah persaingan dalam memberikan nilai kepada konsumen pada akhirnya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia yang

dimiliki oleh perusahaan juga dapat menentukan keberhasilan perusahaan asuransi untuk berkiprah ditengah tekanan dan persaingan yang cukup tajam untuk meraih premi dari pemegang polis. Apabila kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tersebut baik, maka prestasi kerja yang dihasilkan akan baik juga, dan sebaliknya, apabila kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tersebut buruk, maka prestasi yang dihasilkan akan buruk juga, tentu hal ini dapat memengaruhi pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, sumber daya manusia khususnya agen asuransi yang bekerja di perusahaan tersebut harus bekerja keras dan memiliki tanggung jawab penuh, trampil dan dapat dipercaya sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik pada pemegang polis.

Selama seratus tahun AJB Bumiputera melakukan operasi perusahaan, dan memiliki lebih dari 30.000 agen yang tersebar di 450 kantor cabang di beberapa wilayah Indonesia, salah satunya di provinsi Sumatera Selatan, tepatnya di kota Palembang, dimana terdapat enam kantor cabang yang sedang beroperasi. Namun peneliti membatasi ruang penelitian hanya satu kantor cabang yang terletak di Jalan Kolonel Atmo No. 72 Palembang, dimana terdapat 1 kepala cabang, 6 staf dan 72 supervisor dan agen.

AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang telah berdiri cukup lama. Dari tahun 1973 hingga sekarang, kantor cabang ini menawarkan produksi jasa asuransi jiwa perorangan untuk meraih premi dari pemegang polis. Hal ini tentu tidak terlepas dari peranan agen perusahaan untuk menawarkan produk-produk tersebut ke masyarakat setempat. Dalam pengukuran kinerja agen

asuransi dalam aktivitas produksi polisnya, AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang ini menggunakan standar pencapaian target untuk mengukur prestasi kerja yang dinilai setiap bulan sekali. Metode penilaian prestasi kerja yang digunakan perusahaan adalah metode *Work Standards* (standar kerja), yaitu membandingkan prestasi kerja karyawannya dengan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Agen memiliki kinerja yang berhubungan dengan tingkat kemampuan untuk mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Berikut disajikan tabel aktivitas produksi AJB Bumiputera 1912 Cabang Cinde Palembang.

**Tabel 1.1. Aktivitas Produksi Polis**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Agen</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Rasio</b>
<b>2010</b>	90	3240	1576	49%
<b>2011</b>	91	3276	1566	48%
<b>2012</b>	128	4608	1742	38%
<b>2013</b>	72	2592	1074	41%

*Sumber: Bagian Administrasi AJB Bumiputera 1912  
Cabang Cinde Palembang (diolah)*

Pada tabel di atas, dapat dideskripsikan pada tahun 2010 sampai dengan 2013, para agen asuransi hanya mampu memproduksi polis 38% sampai dengan 49% dari target yang ditentukan. Hal menunjukkan bahwa prestasi kerja yang dicapai oleh agen asuransi AJB Bumiputera Cabang Cinde Palembang masih belum mencapai target dan terbilang cukup rendah, sehingga dapat mengindikasikan rendahnya kualitas agen yang direkrut oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Cinde Palembang.

Mengingat proses *input* untuk *output* berperan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan untuk menekan resiko kegagalan dalam melakukan kinerja operasi yang berdampak pada proses pencapaian tujuan perusahaan, pada momentum inilah pengelolaan sumber daya manusia suatu badan usaha memerlukan audit yang disebut dengan audit operasional atas fungsi SDM. Audit Sumber Daya Manusia (*Human Resource Audit*) adalah kegiatan mengevaluasi aktivitas-aktivitas sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi dengan tujuan memperbaiki aktivitas-aktivitas tersebut. (IBK Bayangkara , 2011:2). Berdasarkan hal tersebut, perlu diadakan pemeriksaan yang objektif dan sistematis untuk menilai efisiensi dan efektivitas fungsi Sumber Daya Manusia sekaligus menemukan penyimpangan yang ada serta memberikan rekomendasi kepada manajemen perusahaan (Sihombing, 2013:3). Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang audit operasional sumber daya manusia terhadap kantor cabang tersebut, dengan memilih judul ” **Audit Operasional Terhadap Fungsi Sumber Daya Manusia pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang**”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang menerapkan sistem perekrutan, penyeleksian, serta penggajian dan pengupahan yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada?

2. Apakah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang menerapkan suatu program perekrutan, penyeleksian, penggajian dan pengupahan, serta pelatihan bagi karyawannya dalam meningkatkan kualitas kerja telah mencapai efisiensi dan efektivitas?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui apakah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang menerapkan sistem perekrutan, penyeleksian, serta penggajian dan pengupahan yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada?
2. Untuk Mengetahui apakah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang menerapkan suatu program perekrutan, penyeleksian, penggajian dan pengupahan, serta pelatihan bagi karyawannya dalam meningkatkan kualitas kerja telah mencapai efisiensi dan efektivitas.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah :

1. Bagi perusahaan

Dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak manajemen perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan fungsi SDMnya.

- 
2. Bagi penulis
    - a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pemeriksaan operasional atas fungsi SDM.
    - b. Menerapkan pengetahuan dan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktek yang berkaitan dengan operasional audit terhadap fungsi SDM.
  3. Bagi bidang akademis
    - a. Dapat berguna bagi pembaca tentang audit dan penerapannya, terutama mengenai SDM.
    - b. Dan dengan hasil penelitian yang terbatas ini diharapkan dapat membuka kemungkinan untuk penelitian lanjutan yang lebih komprehensif.
- 

### **1.5. Sistematika Pembahasan**

Pembahasan skripsi ini terdiri dari lima bab yang secara garis besar tersusun sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian yang meliputi objek penelitian, ruang lingkup penelitian, metode pengumpulan data, jenis data dan teknik analisis, serta sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang teori-teori yang sekaligus merupakan landasan teori dari penulisan atau pembahasan skripsi ini, yang meliputi masalah mengenai pengertian audit, pengertian audit operasional, ruang lingkup audit, tahapan audit operasional, manajemen sumber daya manusia, sumber daya manusia, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis yang meliputi objek penelitian, ruang lingkup penelitian, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

## **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini menguraikan gambaran umum, yaitu mengenai sejarah singkat AJB Bumiputera 1912, falsafah, visi, misi, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, aspek kegiatan perusahaan dan sumber daya manusia AJB Bumiputera 1912.

## **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dibahas permasalahan yang dihadapi berdasarkan data yang telah dikumpulkan mengenai audit operasional atas fungsi

sumber daya manusia pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Cinde Palembang.

## BAB VI KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI

Dalam bab ini merupakan bagian penutup skripsi dimana akan ditarik kesimpulan yang menyeluruh dari permasalahan yang telah dibahas dan memberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat serta implikasi penelitian terhadap perusahaan yang bersangkutan.

## DAFTAR PUSTAKA



- Aini, Nurul. 2012. *Audit Operasional atas Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Efektivitas Pemberian Pembiayaan pada BMT Mitra Usaha Mulia*. Yogyakarta: Journal Kajian Pendidikan dan Akuntansi Indonesia, Vol. 1, No.2. Akses internet pada tanggal 7 Februari 2014 dari <http://journal.student.uny.ac.id/jurnal/artikel/771/44/141>
- Arens, Alvin A., Randal J. Elder, Mark S. Beasley. 2011. *Auditing dan Jasa Assurance, Jilid Satu, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Arifa, S. Latifatul. 2012. *Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas Fungsi Sumber Daya Manusia pada Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera*. Malang: Jurnal Mahasiswa FEB, Vol. 1, No.1. Akses internet pada tanggal 24 Agustus 2013 dari <http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb>
- Bayangkara, IBK. 2011. *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*, Jakarta: Salemba Empat
- Bumiputera, AJB. *Petunjuk Operasional Pemasaran Asuransi dan Tabel Premi*. Jakarta: PT. PP. Mardi Mulyo.
- Bumiputera, AJB. 2011. *Sistem Diklat dan Pengembangan Keagenan 2011*. Jakarta: Direktorat Pemasaran AJB Bumiputera 1912.
- Jauhari, F. Riyawan. 2012. *Audit Manajemen atas Fungsi Sumber Daya Manusia pada Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM) Bina Sejahtera Desa*

*Pendowoharjo*. Yogyakarta: Journal Kajian Pendidikan dan Akuntansi Indonesia, Vol. 1, No.3. Akses Internet pada tanggal 24 Agustus 2013 dari <http://journal.student.uny.ac.id/jurnal/edisi/142/44>

Mathis L. Robert dan John H. Jackson. 2011. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.

Muhyiddin, Muhammad. 2013. Premi Bruto Asuransi Umum Capai Rp 39,4 Triliun. *Online*. Akses internet pada tanggal 17 Oktober 2013 dari <http://www.tempo.co/read/news/2013/05/27/087483606/Premi-Bruto-Asuransi-Umum-Capai-Rp-394-Triliun>

Mulyadi . 2009. *Auditing Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat

Nugraheni, Ratna. 2007. *Pemahaman Tentang Audit Manajemen*. Surabaya: JAMBSP, Vol. 4, No.2 183:199. Akses Internet pada tanggal 24 Agustus 2013 dari [http://www.stiesia.ac.id/jurnal/index.php/article/download\\_selection\\_article/2/20121213012/1](http://www.stiesia.ac.id/jurnal/index.php/article/download_selection_article/2/20121213012/1).

Sihombing, Michael MAAG. 2012. *Pemeriksaan Operasional Atas Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Wilayah Malang*. Malang: Jurnal Mahasiswa FEB, Vol. 1, No.1. Akses internet pada tanggal 24 Agustus 2013 dari <http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb>

Sumarhanto, Catur. 2012. *Audit Operasional Fungsi Sumber Daya Manusia (Studi Kasus pada Disnakertransos Purworejo)*. Yogyakarta: Journal Kajian Pendidikan dan Akuntansi Indonesia, Vol. 1, No.1. Akses internet pada tanggal 7 Februari 2014 dari <http://journal.student.uny.ac.id/jurnal/artikel/752/44/54>

Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana

Tiffani, Brenda, AR Rustam. 2013. *Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Fungsi Sumber Daya Manusia*. Malang: Jurnal Mahasiswa FEB, Vol. 1, No.1. Akses internet pada tanggal 24 Agustus 2013 dari <http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb>

Tunggal, Amin Widjaya. 2010. *Dasar - Dasar Audit Operasional*. Jakarta: Harvarindo.