



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Landasan Teori

##### 1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

###### a. Definisi BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (disingkat BPJS) adalah lembaga kesehatan yang didirikan di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan jaminan sosial Indonesia dan diatur di Indonesia. Jamsostek merupakan organisasi non-profit dan program tersebut telah berjalan sejak tahun 2014 pada tanggal 1 Januari 2014 BPJS (2014).

###### b. Tujuan BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya UU No 24 (2011 : 3).

Pelayanan kesehatan termasuk dalam tanggungan BPJS adalah sebagai berikut:

###### (a) Rawat jalan:

- i) Administrasi pelayanan.
- ii) Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialistik oleh dokter spesialis dan sub spesialis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- iii) Tindakan medis spesialistik sesuai dengan indikasi medis pelayanan obat dan bahan medis habis pakai.
  - iv) Pelayanan alat kesehatan *implant*.
  - v) Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis.
  - vi) Rehabilitasi medis.
  - vii) Pelayanan darah.
  - viii) Pelayanan kedokteran forensik Pelayanan jenazah difasilitas kesehatan
- (b) Rawat Inap:
- i) Perawatan inap non intensif.
  - ii) Perawatan inap di ruang intensif.
  - iii) Pelayanan kesehatan yang lain yang ditetapkan oleh menteri kesehatan (2014).

## 2. Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Definisi klaim menurut Anwar (2007) adalah perjanjian antara peserta atau pihak-pihak terkait lainnya dengan perusahaan asuransi untuk penggantian atas terjadinya kerugian sesuai dengan ketentuan perjanjian. Marchinko (2006) menjelaskan bahwa klaim adalah permintaan pembayaran yang diajukan oleh fasilitas, anggota, atau praktisi kesehatan terhadap perusahaan asuransi atas pelayanan kesehatan. Jadi, klaim dapat didefinisikan klaim merupakan permintaan pembayaran atas pelayanan oleh fasilitas kesehatan yang telah diberikan terhadap perusahaan asuransi sesuai dengan jumlah ketentuan yang sudah disetujui.

Menurut Ilyas (2006), klaim yang dilakukan oleh rumah perlu melakukan proses administrasi klaim. Administrasi klaim melibatkan proses mengumpulkan bukti atau fakta



yang akan dibandingkan dengan ketentuan perjanjian, dan menentukan jumlah pengembalian uang yang akan diterima peserta. Pengelolaan klaim bertujuan untuk melakukan validasi pembayaran klaim, sehingga sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Proses administrasi klaim BPJS dilakukan dan berpedoman pada INA-CBGs, penyiapan berkas dan dokumen pelayanan yang diajukan melalui suatu proses verifikasi klaim untuk dibayarkan. Klaim ini dapat berupa *hardcopy* (rekapitulasi) atau *softcopy* (data individu), dan akan dilakukan verifikasi menggunakan suatu aplikasi verifikasi. Agar pembayaran klaim sudah sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan, Kartika (2014).

### 3. Administrasi Klaim BPJS

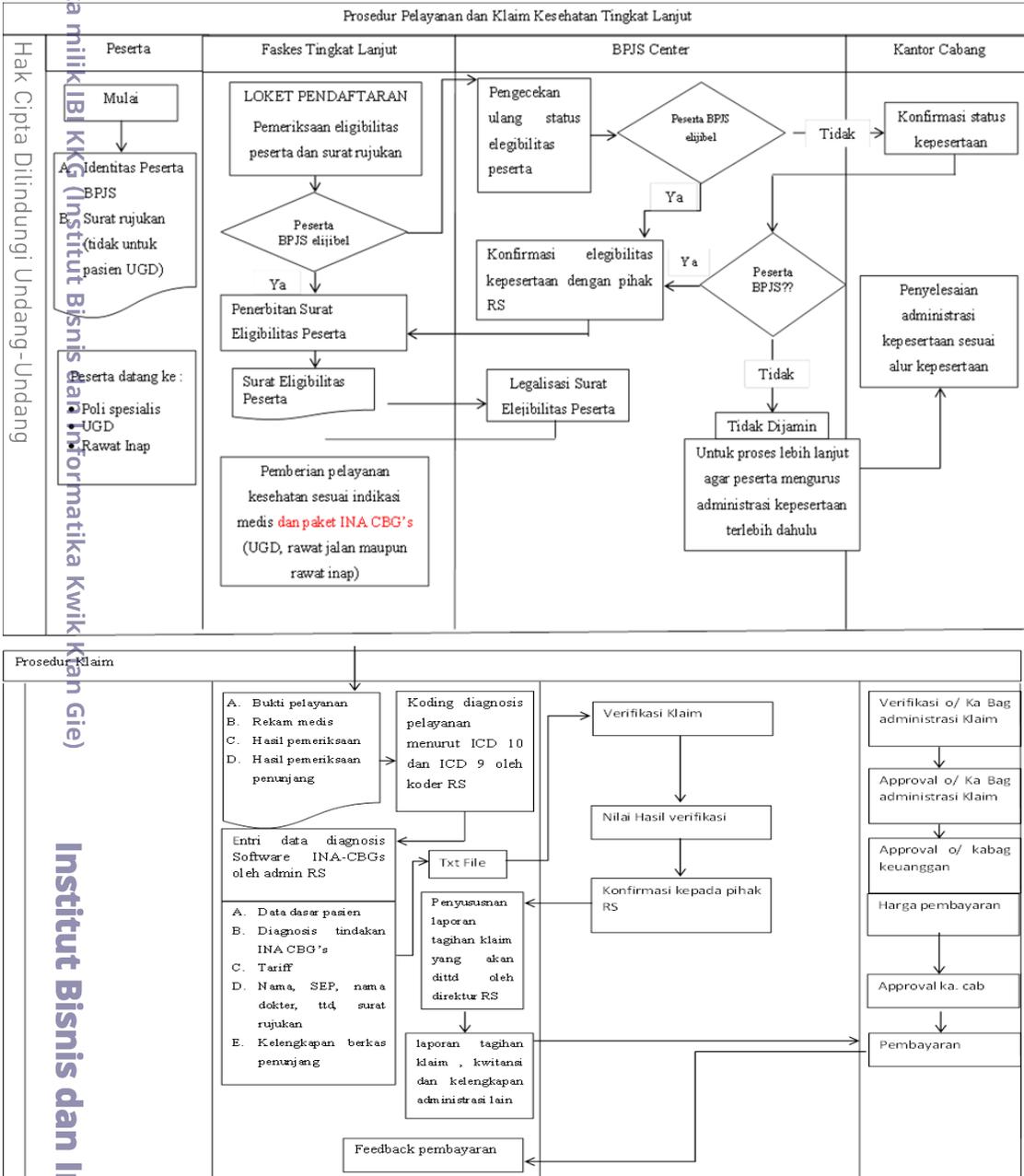
Dari *flow chart* gambar 2.1 terlihat bahwa alur proses pengajuan klaim di fasilitas kesehatan melibatkan peserta JKN, fasilitas kesehatan, BPJS *centre* dan kantor cabang BPJS kesehatan. Untuk mengakses fasilitas kesehatan tingkat lanjut (FKRTL) peserta wajib membawa surat rujukan, kecuali pasien gawat darurat, sesuai dengan Permenkes No. 28 tahun 2014 yang mengharuskan peserta BPJS menyertakan surat rujukan selain membawa nomor identitas untuk pelayanan.

Fasilitas kesehatan tingkat lanjut dimulai pada area penerimaan pasien. Terdapat proses pembuatan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) berdasarkan nomor NIK KTP peserta BPJS. Setelah konfirmasi dari BPJS Kesehatan, SEP akan diterbitkan bagi peserta yang memenuhi syarat.



Gambar 2.1

Prosedur Pelayanan dan Klaim JKN



(Sumber: Abdullah & Andi Afdal (2013) dalam Kartika (2014))

Proses pelayanan fasilitas kesehatan pasien BPJS berpedoman pada paket INA-CBGs.

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Riwayat pelayanan dirangkum berdasarkan catatan layanan, rekam medis, hasil tes, dan hasil tes yang menyertainya. Rekapitulasi berkas tersebut nantinya akan petugas *coding* dan entri data ke

aplikasi INA-CBGs dalam menentukan tarif pelayanan. Pengkodean atas diagnosa dan tindakan didasarkan pada pengkodean ICD 10 dan ICD 9, data yang telah diinput memiliki format dalam bentuk txt

Berkas klaim akan divalidasi oleh pemeriksa BPJS untuk memverifikasi berkas klaim yang masuk untuk diajukan. Setelah itu laporan tagihan dibuat oleh pihak Rumah Sakit dan diserahkan ke Dinas BPJS Kesehatan. Dibawah ini deskripsi dari proses-proses pengajuan klaim yang ada di rumah sakit:

#### 1) Penerimaan Pasien

Menurut Ismainar (2015) tata cara penerimaan pasien di rumah sakit sebenarnya dapat disesuaikan dengan sistem yang ada di masing-masing rumah sakit. Namun secara garis besar, buku ini menjelaskan prosedur penerimaan pasien rawat jalan sebagai berikut:

##### (a) Pasien baru

Merupakan pasien yang baru pertama kali datang untuk berobat. Data dari pasien baru akan disimpan dalam dokumen rekam medis.

##### (b) Pasien Lama

Pasien lama merupakan pasien yang sebelumnya pernah berobat ke Rumah Sakit. Datanya telah tersimpan di dalam rekam medis.

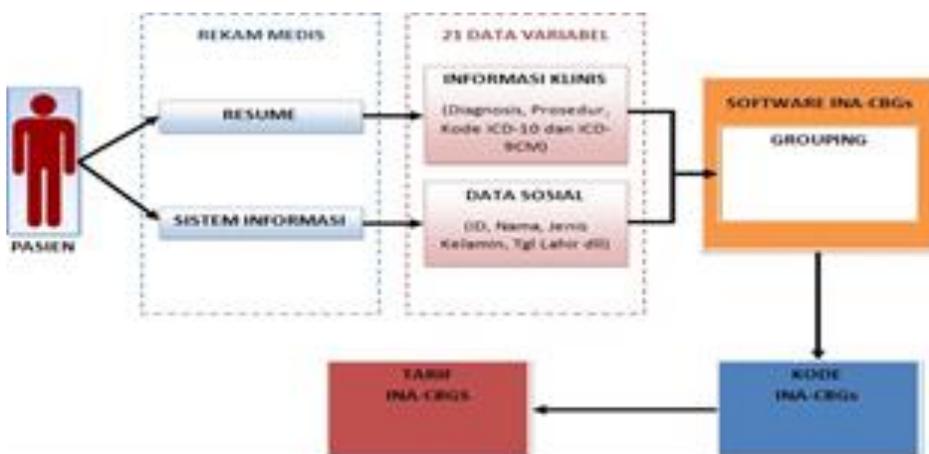
#### 2) Pengkodean dan Entri Data Klaim JKN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Sistem INA-CBGs. *Data entry, coding* dan *grouping* dilakukan

dengan menggunakan Software atau aplikasi INA-CBGs (*Indonesian-Case Based Groups*). Aplikasi INA-CBGs adalah perangkat entri data pasien yang digunakan untuk mengelompokkan biaya berdasarkan data dari resume medis. Aplikasi INA-CBGs terdapat pada perangkat komputer rumah sakit yang menjadi mitra BPJS, lebih tepat-nya adalah aplikasi INA-CBGs 4.0. Dalam penggunaan-nya, diperlukan suatu kode registrasi rumah sakit yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, kemudian aktivasi INA-CBGs akan disesuaikan berdsarkan kelas dan wilayah tiap-tiap rumah sakit.

Proses entri aplikasi INA-CBGs 4.0 dilakukan oleh petugas atau petugas administrasi di rumah sakit yang mengurus klaim, dengan data dari resume medis. Kelengkapan data juga menjadi hal yang perlu diperhatikan untuk keperluan administrasi, agar keabsahan data suatu klaim dapat dibuktikan. Memasukan data pasien pada aplikasi INA-CBGs dilakukan setelah pasien menerima pelayanan kesehatan (setelah pasien pulang dari rumah sakit), data pasien dilihat dari resume medis-nya, sesuai alur bagan berikut:

**Gambar 2.2**  
**Alur Entri Data dengan Aplikasi**



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sumber : PMK No. 27 Tahun 2014

Seperti yang dapat dilihat pada gambar 2.2 langkah pertama adalah dengan memasukan data berupa data personal seperti nama, jenis kelamin, tanggal lahir hingga variable tarif rumah sakit atau ADL (*Activity Daily Living*) jika tersedia. Selanjutnya adalah memasukan kode diagnostik (ICD 10) dan kode prosedur (ICD 9) menurut resume medis pasien. Hasil *grouping* kemudian akan ditampilkan oleh aplikasi.

Menurut Catherine (2013), terdapat empat jenis status klaim setelah berkas klaim diterima:

- (a) *No claim on file* (NCOF) kasus dimana petugas klaim belum menerima klaim. Disebabkan oleh sistem yang tidak dapat mendeteksi keberadaan klaim bersangkutan.
- (b) Klaim tidak pernah diterima oleh sistem atau tidak dapat diproses berarti status klaim dapat ditolak atau tidak diterima karena adanya *front-end error*.
- (c) Klaim sudah diterima oleh sistem klaim, artinya klaim sedang dalam proses.
- (d) Klaim "*pending*", berarti beberapa kemungkinan yaitu sedang dalam peninjauan lanjutan, perlu adanya informasi tambahan baik dari pihak pemberi layanan maupun peserta jaminan.
- (e) Klaim telah selesai, terdapat dua kemungkinan status, klaim ditolak (*denied*) atau klaim diterima (*allowed*). Klaim ditolak artinya tidak ada-nya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pembayaran atas klaim tersebut. Biasanya disebabkan oleh kesalahan dalam *billing* atau *coding* ataupun masalah lainnya. Untuk klaim yang diterima pembayaran akan diberikan sesuai ketentuan.

## © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

### 1) Syarat Pengajuan Klaim BPJS

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan pengajuan klaim, dinas Kesehatan wajib mengajukan klaim secara berkala paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya, setiap bulan-nya. Terkecuali untuk kapitasi tidak perlu diajukan klaim oleh dinas Kesehatan. Untuk batas waktu maksimal pengajuan klaim, untuk institusi kesehatan milik pemerintah maupun swasta (tingkat pertama atau tingkat lanjutan) yaitu 2 (dua) tahun setelah pelayanan diberikan. Menurut pedoman administrasi klaim fasilitas kesehatan BPJS kesehatan (2014) klaim diajukan ke BPJS Kesehatan Kabupaten/Kota secara berkala setiap bulan-nya dengan kelengkapan yang harus dipenuhi sebagai berikut:

#### (a) Rekapitulasi pelayanan

Malonda et al., (2015:438) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa rekapitulasi pelayanan harus memperhatikan status rekam medis yang terkait dengan dokumen klaim seperti kelengkapan entri ID pasien ; identitas umum (nama, umur, tempat tanggal lahir, alamat, nomor handphone/telepon, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, penanggungjawab pembayaran), identitas khusus (nomor rekam medis, nomor surat eligibilitas pasien (SEP), tanggal masuk, tanggal keluar),

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



lampirkan surat rujukan pasien, menulis data kepersertaan.

- (b) Berkas pendukung masing-masing pasien, yang terdiri dari:
- i) Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
  - ii) Resume medis/laporan status pasien atau keterangan diagnosa dari dokter yang merawat bila diperlukan
  - iii) Bukti pelayanan lainnya, misal:
    - Protokol terapi dan regimen (jadwal pemberian obat) pemberian obat khusus,
    - Perincian tagihan Rumah Sakit (manual atau *automatic billing*)
    - Berkas pendukung lain yang dibutuhkan

## 2) Penyebab Klaim BPJS Ditolak

Menurut Catherine (2013) penyebab penolakan klaim dapat disebabkan oleh beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

- (1) Klaim ditolak karena *front-end errors* terbagi menjadi beberapa contoh kesalahan yaitu:
- (a) Format: beberapa informasi harus dipenuhi sesuai syarat kebutuhan formulir klaim; nomer ID penyedia tidak ditemukan. Penyedia tidak valid atau penyedia tidak terdapat dalam sistem.
  - (b) Penulisan informasi seperti nomer ID peserta yang salah serta nomor ID penyedia yang salah, informasi asuransi yang salah, penagihan pada kelas finansial yang salah, kesalahan pada penulisan tanggal lahir maupun jenis kelamin (dikarenakan oleh beberapa prosedur biasanya berdasarkan umur

### C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



atau hanya dilakukan pada pasien wanita atau laki-laki saja)

(c) Permasalahan lainnya: tidak menyerahkan bukti *visit*, tidak adanya persetujuan (beberapa pelayanan membutuhkan persetujuan), klaim tidak diajukan sesuai dengan batas waktunya.

(2) Klaim ditolak dikarenakan oleh kesalahan pada *billing* dan *coding*. Hal ini sejalan dengan temuan Ernawati dan Kresnowati (2013), dan salah satu faktor kunci dalam menentukan apakah suatu klaim ditolak atau diterima adalah keakuratan dalam pengkodean diagnose dan tindakan pada dokumen rekam medis. Kesalahan dalam pengkodean akan mempengaruhi kode DRG kasus dan mempengaruhi biaya pengajuan klaim. Berikut ini adalah contoh kesalahan akuntansi dan pengkodean menurut Catherine (2013) yaitu:

- (a) Sepasang kode tindakan yang diberikan tidak bisa dilakukan pada sesi yang sama oleh dokter dikarenakan pelayanan yang dilakukan merupakan pelayanan yang sama sehingga salah satunya tidak dibutuhkan.
- (b) Kode tambahan tidak ada: biasanya kode primer harus dilengkapi dengan kode tambahan
- (c) Bukan diagnosis primer: diagnosis tidak dapat dicantumkan sebagai diagnosis tunggal
- (d) Kesalahan lainnya seperti penentuan tanggal yang salah baik tanggal perolehan pelayanan, perawatan dan kepulangan; salah pemilihan tempat pelayanan, kode penagihan yang salah.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- (3) Permasalahan lain yang menyebabkan klaim ditolak, yaitu:
- (a) Waktu pengajuan
  - (b) Batasan frekuensi
  - (c) Batasan kapitasi
  - (d) Dokumen yang tidak lengkap
  - (e) Utilisasi review
  - (f) Prosedur yang tidak perlu
  - (g) Pelayanan kesehatan dengan alasan kecantikan
  - (h) Bukan prosedur yang dicover
  - (i) Kombinasi kode yang tidak valid
  - (j) Diagnosis tidak sesuai dengan prosedur penanganan



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

#### 4. Audit

##### a. Pengertian Audit

Audit adalah aktifitas yang melibatkan pemeriksaan dan pengujian suatu pernyataan, oleh pihak independen yang nantinya akan memberikan suatu pendapat. Auditor merupakan sebutan bagi pihak yang melakukan audit. Definisi *Auditing* menurut A. Arens, Randal J. Elder dan Mark S. Beasley (2010:4) adalah sebagai berikut :

“*Auditing* merupakan akumulasi dan evaluasi bukti suatu informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat korespondensi antara informasi dan kriteria yang telah dikembangkan. Audit harus dilakukan oleh orang yang kompeten”.

Pengertian audit menurut Hall dan Singleton yang diterjemahkan oleh Dewi Fitriasari dan Deny Amos Kwary (2007:3) adalah proses dalam mendapatkan dan mengevaluasi bukti secara sistematis dan objektif, untuk memastikan tingkat kesesuaian antara penilaian-penilaian tersebut. Sedangkan menurut Sukirno Agoes (2012:4) *auditing* adalah pemeriksaan oleh pihak independen yang dilakukan secara kritis dan sistematis atas laporan keuangan beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan opini audit.



Berdasarkan berbagai definisi, maka audit dapat diartikan sebagai suatu pemeriksaan secara kritis dan sistematis, atas pernyataan mengenai suatu kegiatan dan kejadian ekonomi untuk mendapat tingkat kesesuaian antara suatu pernyataan dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Jenis-jenis Audit

Menurut A. Arens, Randal J. Elder dan Mark S. Beasley yang terjemahkan oleh Herman Wibowo (2010:17-18) jenis-jenis audit adalah:

#### 1) Audit Operasional

Memiliki tujuan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektifitas suatu prosedur dan metode operasi organisasi, untuk memberikan saran bagi manajemen untuk memperbaiki kegiatan operasi. Audit operasional tidak hanya terbatas pada akuntansi saja, namun juga mencakup struktur organisasi, operasi computer, metode produksi, pemasaran dan bidang lain yang dipahami oleh auditor.

#### 2) Audit Ketaatan

Audit ketaatan, sesuai dengan nama-nya, audit ketaatan ditujukan untuk mengevaluasi kepatuhan pihak diaudit atas suatu prosedur, aturan, dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak berwenang dalam perusahaan. Hasilnya akan menjadi informasi bagi manajemen untuk melihat sejauh mana tingkat kepatuhan karyawan terhadap prosedur-prosedur dan aturan-aturan.

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### 3) Audit laporan keuangan

Bertujuan menilai laporan keuangan sudah sesuai kriteria tertentu, yang merupakan prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku (GAAP). Kesalahan dalam pelaporan keuangan dapat disebut sebagai kesalahan material.

## C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 5. Audit Operasional

### a. Pengertian Audit Operasional

Audit Operasional berfokus pada pengembangan efektifitas dan efesiensi kerja.

Menurut Mulyadi (2013:32) audit operasional merupakan review sistematis pada suatu kegiatan organisasi atau bagian di dalam-nya untuk mencapai tujuan tertentu.

Definisi berikutnya dikemukakan oleh Caler dan Crochett yang dikutip oleh Amin

Wijaya Tunggal (2013:10) :

*“Operational auditing is a systematic process of evaluating an organisation’s effectiveness, efficiency and economy of operation under management’s control and reporting to appropriate person the result of the evaluation along with recommendations for improvement”.*

Menurut IBK. Bayangkara (2008:2) audit operational (audit manajemen) adalah pengevaluasian terhadap efisinsi dan efektifitas perusahaan.

Berdasarkan pemaparan para ahli mengenai definisi audit operasional, merupakan evaluasi atas pelaksanaan aktivitas organisasi atau perusahaan untuk menilai ketepatangunaan dan keberhasilan dari setiap bagian organisasi atau perusahaan.



Audit operasional menjadi instrumen yang dapat membantu pihak manajemen, perusahaan atau pemilik dalam mempertahankan efisiensi dan efektifitas kegiatan perusahaan. Perlu diperhatikan dalam pelaksanaan audit operasional adalah keterbatasan audit operasional, yaitu waktu, biaya dan keahlian auditor. Auditor operasional juga hanya mampu memecahkan masalah hanya sebatas pada masalah yang mempunyai pengaruh cukup besar dalam kegiatan objek yang diaudit.

Audit operasional merupakan suatu bentuk kajian atas prosedur dan kegiatan operasi perusahaan, apakah sudah efektif dan efisien. Tujuan-nya adalah untuk meningkatkan kegiatan bisnis suatu perusahaan. Pada dasarnya untuk membantu manajemen dalam memeriksa efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan serta menilai pengelolaan yang digunakan tersebut sudah berjalan baik. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tujuan operasional.

Menurut Mulyadi (2013:32) menjelaskan tentang tujuan audit operasional adalah

- :
- 1) Mengevaluasi kinerja
  - 2) Mengidentifikasi kesempatan untuk peningkatan
  - 3) Membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut

#### b) Manfaat Audit Operasional

Audit operasional merupakan suatu teknik pengendalian, yang dapat membantu manajemen untuk mengevaluasi efektivitas prosedur kegiatan dan pengendalian intern dan merupakan suatu pemeriksaan dengan cakupan audit yang luas dalam perusahaan. Menurut Amin Widjaja Tunggal (2013) audit operasional dapat memberikan manfaat melalui beberapa cara, yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- 1) Mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebab, dan alternatif solusi perbaikan.
- 2) Menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya.
- 3) Menemukan peluang untuk meningkatkan pendapatan.
- 4) Mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan, dan prosedur organisasi yang belum ditentukan.
- 5) Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi.
- 6) Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur, dan struktur organisasi.
- 7) Melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan unit organisasi.
- 8) Menelaah ketaatan/kepatuhan terhadap ketentuan hukum tujuan organisasi, sasaran, kebijakan dan prosedur.
- 9) Menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan, atau ketidaksesuaian lainnya.
- 10) Menilai sistem informasi manajemen dan sistem pengendalian.
- 11) Menyediakan media komunikasi antara level operator dan manajemen.
- 12) Memberikan penilaian yang independen dan obyektif atas suatu operasi”.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**C Karakteristik Audit Operasional**

Menurut Amin Wijaya Tunggal (2013) mengemukakan karakteristik audit operasional yaitu :

- 1) Audit operasional adalah prosedur yang bersifat investigatif.
- 2) Mencakup semua aspek perusahaan, unit atau fungsi.
- 3) Yang diaudit adalah seluruh perusahaan, atau salah satu unitnya (bagian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



penjualan, bagian perencanaan produksi dan sebagainya), atau suatu fungsi, atau salah satu sub klasifikasinya (pengendalian persediaan, system pelaporan, pembinaan pegawai dan sebagainya).

- 4) Penelitian dipusatkan pada prestasi atau keefektifan dari perusahaan atau unit atau fungsi yang diaudit dalam menjalankan misi, tanggung jawab dan tugasnya.
- 5) Pengukuran terhadap keefektifan didasarkan pada bukti atau data dan standar.
- 6) Tujuan utama audit operasional adalah memberikan informasi kepada pimpinan tentang efektif tidaknya perusahaan, suatu unit atau suatu fungsi. Diagnosis tentang permasalahan dan sebab-sebabnya, dan rekomendasi tentang langkah-langkah korektifnya merupakan tujuan tambahan.

#### d. Jenis-jenis Audit Operasional

Menurut Alvin A. Arens, Randy Elder dan Mark Beasle yang dialihbahasakan oleh Ford Lumban Gaol (2006) ada tiga kategori audit operasional yaitu :

##### 1) Audit Fungsional

Audit fungsional berfokus membahas fungsi-fungsi yang ada dalam organisasi. Misalnya fungsi penagihan dan produksi

##### 2) Audit Organisasional

Audit organisasional berfokus membahas seluruh bagian-bagian organisasi seperti cabang, atau perusahaan anak. Audit organisasional mengevaluasi sejauh mana efisiensi dan efektifitas rencana organisasi dan metode-metode untuk mengkoordinasikan aktifitas-aktifitas yang sangat penting dalam audit jenis ini.

##### 3) Penugasan Khusus



Audit operasional membahas khusus bagian tertentu, misalnya efektifitas sistem teknologi informasi, kemungkinan kecurangan didivisi tertentu, dan pembuatan rekomendasi bagi divisi itu.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

e. Hal-hal yang Membatasi Audit Operasional

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2013) hal-hal yang membatasi audit operasional yaitu :

- 1) Waktu; Berkaitan dengan kekomprehensifan audit tersebut.
- 2) Pengetahuan; Karena orang tidak bisa ahli dalam setiap aspek perusahaan maka auditor hanya akan sensitif terhadap masalah-masalah yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki saja, dan kurang memberi perhatian pada masalah lain diluarnya.
- 3) Biaya
- 4) Data
- 5) Standar-standar; Bidang-bidang yang berada diluar standar atau kriteria keefektifan adalah diluar ruang lingkup audit operasional.
- 6) Orang; Tidak boleh menyinggung soal ketidakmampuan seseorang dalam melakukan fungsinya, tetapi hanya menunjukkan bahwa suatu pekerjaan atau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tugas dilaksanakan dengan tidak efektif.

- 7) Entitas audit (audit entity); Pembatasan audit operasional pada suatu fungsi tertentu atau unit dalam beberapa hal yang menyampingkan aspek-aspek yang mempengaruhi audit entity tetapi aspek-aspek tersebut berada dalam cakupan atau lingkup suatu fungsi atau unit lain.

7) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

f. Tahap Audit Operasional

Tahap audit operasional menurut IBK. Bayangkara (2013:11-12) sebagai berikut

1) Audit Pendahuluan

Audit pendahuluan diawali dengan pengenalan antara auditor dengan organisasi audit. Tujuan pertemuan ini adalah untuk meninjau ruang lingkup audit, membahas rencana audit, dan menerima informasi umum tentang organisasi audit, target audit, status perusahaan, dan prosedur yang berlaku untuk proses produksi dan operasional. Pada fase ini, auditor membuat gambaran umum perusahaan, produk dan yang diproduksi, proses manufaktur dan operasi yang dilakukan, dan meninjau pabrik (peralatan produk), tata letak pabrik, sistem komputer yang digunakan, dan berbagai sumber daya pendukung tercapainya tujuan. Setelah melakukan tahapan audit ini, auditor dapat menilai (menebak) potensi kelemahan yang mungkin terjadi pada fungsi produksi

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dan operasional. Hasil pengamatan pada tahapan ini dirumuskan ke dalam bentuk tujuan sementara yang akan dibahas lebih lanjut pada proses audit berikutnya.

## 2) Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen

Pada tahap ini auditor meninjau dan menguji beberapa perubahan yang terjadi pada struktur perusahaan, sistem manajemen, fasilitas yang digunakan dan/atau personalia kunci dalam perusahaan, sejak hasil audit terakhir. Berdasarkan data yang diperoleh dari audit pendahuluan, auditor mengevaluasi tujuan utama fungsi produksi dan operasional serta variabel-variabel yang mempengaruhinya. Variabel-variabel ini berisi ketersediaan berbagai kebijakan dan peraturan yang ditetapkan untuk setiap program atau kegiatan, praktik yang sesuai, dokumentasi yang sesuai, dan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung upaya mencapai tujuan tersebut. Selain itu, selama fase ini, auditor mengidentifikasi dan mengkategorikan penyimpangan dan malfungsi yang dapat terjadi dan dapat menyebabkan keterlambatan dalam mencapai tujuan produksi dan operasional. Review atas hasil audit sebelumnya juga dilakukan untuk menentukan berbagai tindakan perbaikan yang perlu dilakukan. Berdasarkan hasil review dan pengujian yang dilakukan pada fase ini, penguji memastikan bahwa mereka memiliki data yang cukup dan kompeten serta akses ke pengamatan yang lebih mendalam terhadap tujuan review interim yang ditetapkan pada fase review sebelumnya. Dengan mengaitkan tujuan pengujian sementara dengan permasalahan yang dirumuskan berupa ketersediaan dan akses data. Auditor dapat menentukan tujuan audit yang sebenarnya diselidiki dalam audit tindak lanjut.

### C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3) Audit Lanjutan (Terinci)

Pada tahap ini ini, auditor melakukan audit yang lebih rinci untuk mendapatkan wawasan tentang fasilitas, prosedur, dan catatan yang terkait dengan produksi dan operasi. Konfirmasi kepada perusahaan sebagai bagian dari audit dilakukan untuk memperoleh pernyataan dari pejabat yang berwenang mengenai adanya apa yang dianggap lemah oleh auditor. Selain itu, analisis tentang hubungan antara keterampilan potensial dan penggunaan keterampilan tersebut oleh dalam organisasi sangat penting dalam proses audit untuk memperoleh informasi yang lengkap, relevan, dan andal, pemeriksa menggunakan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada berbagai pihak yang berkompeten terkait dengan masalah yang dikaji. Dalam wawancara yang dilakukan, auditor harus menyoroti jumlah total ketidaksesuaian yang ditemukan, menyoroti ketidaksesuaian yang ditemukan, dan mengevaluasi koreksi tindakan yang diambil.

4) Pelaporan

Hasil dari keseluruhan tahapan audit sebelumnya yang telah diringkaskan dalam kertas kerja audit (KKA), merupakan dasar dalam membuat kesimpulan dan rumusan rekomendasi yang akan diberikan auditor sebagai alternatif solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih ditemukan. Pelaporan menyangkut penyajian hasil audit kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil audit tersebut. Laporan audit disajikan dengan format sebagai berikut :

a) Informasi Latar Belakang

Memberikan gambaran umum tentang kemampuan manufaktur dan operasional dari perusahaan yang diaudit, tujuan dan strategi untuk

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

mencapainya, dan ketersediaan sumber daya yang mendukung keberhasilan menerapkan strategi tersebut.

b) Kesimpulan Audit dan Ringkasan Temuan Audit

Pernyataan kesimpulan mengenai hasil audit yang dilakukan oleh auditor dan ringkasan hasil audit untuk mendukung kesimpulan yang dicapai.

c) Rumusan Rekomendasi

Memberikan rekomendasi yang diajukan oleh auditor sebagai alternatif solusi terhadap cacat yang tersisa. Rekomendasi harus didukung oleh hasil analisis dan menjelaskan manfaat yang dicapai dengan menerapkan rekomendasi tersebut dan kemungkinan dampak buruk di masa depan jika rekomendasi tersebut tidak diterapkan.

d) Ruang Lingkup Audit

Ruang lingkup audit mewakili ruang lingkup (keseluruhan) audit yang dilakukan sesuai urutan yang diterima (perjanjian) dengan klien audit.

5) Tindak Lanjut

Rekomendasi yang diberikan auditor dalam laporan tersebut merupakan alternatif perbaikan untuk mengatasi berbagai kelemahan (kekurangan) yang masih ada pada perusahaan. Tindak lanjut merupakan bentuk komitmen manajemen untuk menjadikan organisasi lebih baik dari sebelumnya. Sebagai bagian dari perbaikan ini, auditor mendukung manajemen dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengelola program perbaikan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## B. Kerangka Pemikiran

### C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 2.3  
Kerangka Pemikiran

