

## Peran Audit Internal dalam Pemeriksaan Operasi Penjualan pada Konteks Ketimpangan *Supply-Demand*: Studi Kasus pada PDAM Tirtanadi Kota Medan

### Abstrak

Tulisan ini membahas tentang peran audit internal dalam pemeriksaan operasi penjualan pada kondisi *supply* lebih rendah dari *demand*. Fokus penelitian pada bagaimana peran auditor internal dalam memeriksa dan memberi rekomendasi untuk pengelolaan operasi penjualan pada konteks dimana *supply* tidak bisa ditambah sesuai dengan peningkatan *demand* dalam waktu yang cepat dan peningkatan *demand* selalu berada dalam kondisi yang lebih tinggi dari kemampuan *supply*. Ketimpangan *supply-demand* itu sudah terjadi sejak tahun 80an dan masih terus berlanjut hingga saat ini di PDAM Tirtanadi Medan. Metode penelitian kualitatif pada penelitian ini dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, serta dokumentasi dan tinjauan pustaka adalah sebagai upaya untuk menjawab masalah penelitian. Penulis magang selama 1 bulan di bagian SPI PDAM Tirtanadi karena itu bagian dari aturan perusahaan. *Fieldnotes* hasil wawancara dikoding dan diklasifikasikan sesuai dengan masalah penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketimpangan *supply-demand* memiliki relasi dengan operasi penjualan yang ditangani oleh empat departemen; Hublang, Trandis, PKA dan PAM. Masing-masing departemen memiliki kompleksitas masalah yang belum dapat diupayakan secara maksimal penanganannya oleh setiap departemen. Masalah-masalah itu juga memiliki relasi dengan perilaku para *demand* (konsumen). Temuan-temuan SPI PDAM Tirtanadi Medan menemukan masalah kompleksitas itu yang menyebabkan temuan-temuan berulang dengan isu yang sama cenderung terjadi dalam setiap periode *auditing*. Temuan berulang itu cenderung ditemukan pada departemen Hublang. Hal itu terjadi karena dilema yang dihadapi petugas PDAM di lapangan antara mewujudkan peraturan perusahaan sesuai SOP dan rasa kemanusiaan (*humanisme*), serta berkaitan dengan masalah keamanan dan persoalan ekonomi pelanggan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peran SPI dalam audit operasi penjualan terkait ketimpangan *supply-demand* menunjukkan bahwa SPI tidak menunjukkan peran yang sangat besar untuk mengurangi ketimpangan, beberapa hal yang menyebabkannya permasalahan ketimpangan *supply-demand* pada PDAM Tirtanadi tetap belum bisa terselesaikan hingga saat ini. Peran SPI itu menjadi kompleks karena juga dihadapkan pada tantangan dalam operasional kerjanya, yaitu konflik peran dan ambiguitas peran. Dua poin itu menunjukkan bahwa konsep yang muncul dari penggunaan teori peran, yaitu tentang konflik peran dan ambiguitas peran masih menjadi konsep yang tetap perlu dipertimbangkan dalam menerapkan teori peran sebagai sebuah isu utama, terutama dalam kajian terkait auditor, khususnya peran audit internal dalam sebuah organisasi bisnis yang dikelola oleh pemerintah (BUMN).

**Kata kunci:** audit intern; permintaan persediaan; teori peran; ambiguitas peran; konflik peran; operasi penjualan

## INTERNAL AUDIT'S ROLE IN EXAMINING SALES OPERATIONS IN THE CONTEXT OF SUPPLY-DEMAND IMBALANCE: A CASE STUDY AT PDAM TIRTANADI MEDAN CITY

### *Abstract*

*This paper discusses the role of internal audit in examining sales operations when supply is lower than demand. The focus of research is on the role of internal auditors in examining and providing recommendations for managing sales operations in a context where supply cannot be increased in accordance with increasing demand in a fast time and increasing demand is always in a condition that is higher than supply. This supply-demand imbalance has occurred since the 1980s and is still continuing today in PDAM Tirtanadi Medan. Qualitative research methods used in this study were the interview data collection techniques, observation, as well as documentation and literature review as attempts to answer the research problem. The author did an internship for one month at SPI department in PDAM Tirtanadi because it was a part of the company rules. Fieldnotes from the interview results were coded and classified according to the research problem. The results of this study indicated that supply-demand inequality had a relationship with the sales operations handled by the four departments; Hublang, Trandis, PKA, and PAM. Each department had a complexity of problems that had not been optimally handled by each department. These problems also had a relationship with the behavior of the demands (consumers). Findings of SPI PDAM Tirtanadi Medan showed the complexity problem that caused repeated findings with the same issue which tended to occur in each auditing period. The repeated findings tended to be discovered in the Hublang department. This happened because of the dilemma faced by PDAM officers in the field, which was between realizing company regulations according to SOP and humanity (humanism) and relating to security issues and customer economic problems. The findings of this study showed that the role of SPI in auditing sales operations related to supply-demand inequality indicated that SPI did not play a very large role in reducing inequality. It was proven by the fact that several things that had caused the problem of supply-demand inequality in PDAM Tirtanadi had not been resolved up to now. The role of SPI became complicated because it was also faced with challenges in its operational work, namely role conflict and role ambiguity. These two points showed that the concepts that arose from the use of role theory, about role conflict and role ambiguity, were still concepts that still needed to be considered in applying role theory as a major issue, especially in studies related to auditors, with specification with the role of internal audit in a business organization managed by the government (BUMN).*

**Keywords:** *internal audit; supply demand; role theory; role ambiguity; role conflict; sales operations*