

**ANALISIS AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI EFISIENSI
DAN EFEKTIVITAS FUNGSI PENJUALAN PADA
PT. INKTECH INDAH MULYA SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

**DEWI NOVITA
1812321080/FE/AK**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
2023**

**ANALISIS AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI EFISIENSI
DAN EFEKTIVITAS FUNGSI PENJUALAN PADA
PT. INKTECH INDAH MULYA SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

**DEWI NOVITA
1812321080/FE/AK**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI
EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS FUNGSI PENJUALAN PADA
PT. INKTECH INDAH MULYA SIDOARJO**

Yang diajukan

**DEWI NOVITA
1812321080/FE/AK**

Disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing Utama



Nur Lailiyatul Inayah, SE., M. Ak.
NIDN. 071309740

Tanggal : 14 - 01 - 2023

Pembimbing II

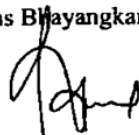


Arief Rahman, SE., M. Si.
NIDN. 0722107604

Tanggal : 16 - 01 - 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya



Dr. Hj. Siti Rosyafah Dra. Ec., MM
NIDN. 0703106403

SKRIPSI

**ANALISIS AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI EFISIENSI
DAN EFEKTIVITAS FUNGSI PENJUALAN PADA
PT. INKTECH INDAH MULYA SIDOARJO**

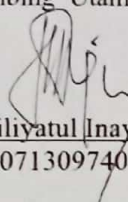
Disusun Oleh :

DEWI NOVTA

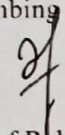
1812321080/FE/AK

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh tim penguji skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya
Pada Tanggal 25 Januari 2023


Pembimbing
Pembimbing Utama


Nur Lailiyatul Inayah, SE., Mak
NIDN. 071309740

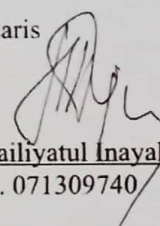
Pembimbing Pendamping


Dr. Arief Rahman, SE., M.Si.
NIDN. 0722107604

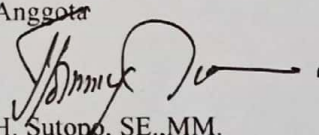
Tim Penguji
Ketua

 31/1/23
Indah Noviandari, SE., M.Si
NIDN. 0704117101

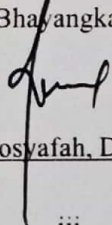
Sekretaris


Nur Lailiyatul Inayah, SE., Mak
NIDN. 071309740

Anggota


H. Sutopo, SE., MM.
NIDN. 0729057503

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya


Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra., Ec., MM

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEWI NOVITA

N.I.M : 1812321080

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

“ANALISIS AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS FUNGSI PENJUALAN PADA PT. INKTECH INDAH MULYA SIDOARJO”

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan saya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan

Surabaya, 18 Januari 2023

Yang membuat Pernyataan



DEWI NOVITA
NIM. 1812321080

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Audit Operasional Dalam Menilai Efisiensi dan Efektivitas Fungsi Penjualan Pada PT. Inktech Indahmulya Sidoarjo”** tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki peneliti baik dalam segi kemampuan, pengetahuan serta pengalaman peneliti. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat lebih baik.

Selama proses penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, peneliti tidak lepas dari pengajaran, bimbingan, bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang tak terhingga kepada :

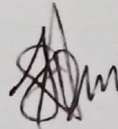
1. Kedua orangtua saya, Bapak Mustajab dan Ibu Bibit Sutarmi, untuk merekalah skripsi ini saya persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing saya selama ini sehingga saya dapat terus berjuang dalam segala hal dan mencapai cita-cita.
2. Bapak Brigjen. Pol (Purn) Drs. Anton Setiadji, SH., M.H selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.

3. Ibu Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra., Ec., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Bapak Arief Rahman, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
5. Ibu Nur Lailiyatul Inayah, SE., M.Ak dan Bapak Arief Rahman, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Staff dan Dosen Universitas Bhayangkara Surabaya khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi yang telah memberikan bantuan dan membekali ilmu selama proses pembelajaran yang dapat menambah wawasan penulis.
7. Manajer Pemasaran dan Seluruh Staff serta Pegawai PT. Inktech Indahmulya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak saya, Fajar Gunawan, terimakasih telah memberikan support dan uang saku tambahan agar saya menjadi semangat dalam mengerjakan penulisan skripsi ini.
9. Adik sepupu saya, Maulita Akkira terimakasih sudah menemani dan memberikan semangat terhadap saya pada saat bimbingan dan penelitian langsung untuk penulisan skripsi saya.
10. Sahabat saya, Camelia yang selalu ada dan membantu saya selama menyusun skripsi dan memberikan masukan, dukungan serta motivasi agar saya bisa menyelesaikan skripsi.

11. Sahabat saya, Maria Nesty yang selalu ada untuk membantu dan menemani saya, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan pengaruh- pengaruh positif dengan saling bertukar pikiran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
12. Sahabat saya, Agnes, Mbak Yulia Ukhti, terimakasih sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan semangat selama penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman saya, Mbak Venti, Asfin, Avia, Ifa, yang telah membantu dan memberi dukungan serta motivasinya agar menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
14. Saudara-saudara saya di rumah, yang selalu memberi do'a, dukungan, dan semangat agar menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
15. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih atas do'a serta dukungan yang sangat berharga bagi saya.

Surabaya, 18 Januari 2023

Peneliti,



DEWI NOVITA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Pengertian Audit.....	15
2.2.2 Tujuan Audit.....	17
2.2.3 Jenis-Jenis Audit	18
2.2.4 Manfaat Auditing	19
2.2.5 Audit Operasional	20
2.2.6 Tujuan Audit Operasional.....	21
2.2.7 Manfaat Audit Operasional	21
2.2.8 Jenis-Jenis Audit Operasional	22

2.2.9	Tahapan-Tahapan Audit Operasional	23
2.2.10	Ruang Lingkup Audit Operasional	24
2.2.11	Temuan Audit Operasional.....	24
2.2.12	Pengertian Efektivitas	25
2.2.13	Pengertian Efisiensi.....	27
2.2.14	Fungsi Penjualan	28
2.2.15	Jenis-Jenis Penjualan.....	30
2.2.16	Audit Operasional Terkait Penjualan.....	31
2.2.17	Prosedur Audit Operasional Terkait Penjualan	32
2.2.18	Proses Audit Operasional Fungsi Penjualan.....	32
2.2.19	Langkah-Langkah Audit Operasional Fungsi Penjualan	33
2.3	Kerangka Konseptual	36
2.4	Research Question dan Model Analisis.....	37
2.4.1	Research Question.....	37
2.4.2	Model Analisis	38
2.4.3	Desain Studi Untuk Penelitian Kualitatif	40
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Kerangka Proses Berpikir.....	41
3.2	Pendekatan Penelitian.....	42
3.3	Jenis dan Sumber Data	42
3.4	Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6	Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	49
4.1.2	Tujuan Perusahaan	49
4.1.3	Struktur Perusahaan	50
4.1.4	Tugas Masing-Masing Struktur Organisasi Perusahaan	50
4.2	Data dan Hasil Penelitian	54

4.2.1	Hasil Survey Penelitian.....	54
4.2.2	Merencanakan Audit Operasional.....	56
4.2.3	Melaksanakan Audit Operasional	56
4.2.4	Melaporkan Temuan Audit.....	68
4.3	Pembahasan.....	68
4.3.1	Analisis Hasil Penelitian	68
4.3.2	Review Hasil Audit	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	13
Tabel 2.2 Studi Kualitatif.....	40
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian.....	46
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Efisiensi	47
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Efektivitas	47
Tabel 4.1 Organisasi Fungsi Penjualan.....	57
Tabel 4.2 Tabel Perencanaan Penjualan	59
Tabel 4.3 Pesanan Penjualan	60
Tabel 4.4 Pengiriman Barang	62
Tabel 4.5 Pencatatan Penjualan.....	63
Tabel 4.6 Perhitungan Efisiensi Penjualan	66
Tabel 4.7 Target Realisasi Penjualan Produk.....	67
Tabel 4.8 Temuan Audit	71
Tabel 4.9 Daftar Piutang	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Penjualan	29
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	36
Gambar 2.3 Model Analisis	38
Gambar 3.1 Kerangka Proses Berfikir	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian

**AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI EFISIENSI
DAN EFEKTIVITAS FUNGSI PENJUALAN PADA
PT. INKTECH INDAH MULYA SIDOARJO**

Dewi Novita

Dnovita.yy@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Akuntansi
Universitas Bhayangkara Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem operasional perusahaan serta tingkat efisiensi dan efektivitas fungsi penjualan perusahaan serta perubahan pada tingkat efisiensi dan efektivitas fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya di setiap tahunnya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *interview*, kuisioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional PT. Inktech Indahmulya masih belum maksimal karena masih terjadi perangkapan jabatan pada bagian penjualan, pemasaran, pengiriman, dan penagihan yang mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja pada bagian tersebut. Sedangkan pada tingkat efisiensi fungsi penjualan perusahaan secara keseluruhan selama tahun 2019-2021 berada dalam kriteria efisien dan tingkat efektivitas fungsi penjualan perusahaan selama tahun 2019-2021 sudah sangat efektif. Tidak ada perubahan yang signifikan pada tingkat efisiensi dan efektivitas fungsi penjualan selama tahun 2019-2021 karena semakin tahun semakin membaik walaupun pernah terjadi penurunan tingkat efisiensi dan efektivitas fungsi penjualan pada tahun 2020.

Kata kunci: audit operasional, fungsi penjualan, efisiensi, efektivitas.

**OPERATIONAL AUDIT IN ASSESSING EFFICIENCY AND
EFFECTIVENESS OF THE SALES FUNCTION
PT. INKTECH INDAH MULYA SIDOARJO**

Dewi Novita

Dnovita.yy@gmail.com

Faculty of Economics and Business, Accounting Study Program

Bhayangkara University Surabaya

ABSTRACT

This study aims to determine the company's operational system and the level of efficiency and effectiveness of the company's sales function as well as changes in the level of efficiency and effectiveness of the sales function at PT. Inktech Indahmulya every year. This type of research is a qualitative descriptive research. Data collection methods used are interviews, questionnaires, and documentation. The research results show that the operational audit of PT. Inktech Indahmulya is still not optimal because there are still multiple positions in the sales, marketing, shipping and billing sections which result in less than optimal performance in that section. Meanwhile, the efficiency level of the company's sales function as a whole during 2019-2021 is in the efficient criteria and the level of effectiveness of the company's sales function during 2019-2021 has been very effective. There was no significant change in the level of efficiency and effectiveness of the sales function during 2019-2021 because it was getting better every year even though there had been a decrease in the level of efficiency and effectiveness of the sales function in 2020.

Keywords: operational audit, sales function, efficiency, effectiveness.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini dunia bisnis sedang mengalami era globalisasi dan teknologi yang mengakibatkan persaingan semakin ketat dengan diikutinya laju perkembangan dunia usaha yang sangat amat pesat, dan mengakibatkan banyaknya perusahaan yang tumbuh menjadi sangat besar dengan struktur organisasi perusahaan yang semakin berkembang. Dengan begitu perusahaan akan dihadapkan dengan meluasnya hubungan perusahaan baik dari lokasi, tujuan dan jenis usaha yang berada dalam lingkup yang semakin besar yang akan membuat perusahaan tersebut menjadi sangat kompleks. Pada dasarnya perusahaan pasti telah menentukan tujuan yang akan dicapai baik tujuan jangka panjang maupun jangka pendek.

Penjualan adalah suatu usaha yang terpadu untuk mengembangkan rencana-rencana strategis yang diarahkan pada usaha pemuasan kebutuhan dan keinginan pembeli, guna mendapatkan penjualan yang menghasilkan laba. Penjualan merupakan sumber hidup suatu perusahaan, karena dari penjualan dapat diperoleh laba serta suatu usaha memikat konsumen yang diusahakan untuk mengetahui daya tarik mereka sehingga dapat mengetahui hasil produk yang dihasilkan (Betriana, 2020).

Sedangkan fungsi penjualan merupakan bagian pemasaran dari perusahaan yang merupakan bagian terpenting dari perusahaan, karena merupakan ujung tombak perusahaan sebagai sumber untuk kelangsungan hidup perusahaan.

Perusahaan yang memiliki fungsi penjualan secara khusus, dalam kegiatan menjual atau memasarkan produknya perlu diadakannya evaluasi atau pemeriksaan atas fungsi penjualan untuk mencegah dan mendeteksi sebelum permasalahan tersebut terjadi sehingga tercipta suatu program pemasaran yang baik yaitu yang efektif dan efisien sesuai dengan rencana dan anggaran yang dibuat, dan sistem penjualan yang baik pula.

Dalam persaingan bisnis yang ketat maka perlu usaha serta kelincahan pada pihak pemasaran perusahaan untuk menjajakan barang produksinya supaya dikenal oleh khalayak umum dan perusahaan dapat menjualnya secara luas di berbagai tempat yang bahkan tidak pernah ditemui sebelumnya. Dalam melakukan penjualan pihak pemasaran harus pintar dalam menyebutkan keunggulan produk yang dimiliki dibanding produk yang di produksi oleh perusahaan lain atau pesaing, dengan begitu akhirnya sasaran tersebut timbul daya tarik untuk membeli produk tersebut, karena sejatinya bisnis selalu erat kaitannya dengan penjualan. Penjualan adalah hal paling penting dalam pendapatan yang menjadi tolak ukur perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Penerimaan atas penjualan oleh perusahaan tidak terlepas dari kenyataan bahwa makin pentingnya peranan penjualan di dalam perusahaan. Banyak perusahaan yang gagal dalam mencapai tujuannya untuk mewujudkan keuntungan yang maksimal hanya karena kegagalan dalam memasarkan produk.

Sasaran penjualan yang tepat juga menjadi faktor yang tak kalah penting bagi perusahaan. Perusahaan seharusnya mengevaluasi secara berkala sistem penjualan pada perusahaan apakah penjualan sudah tepat sasaran ataupun sudah berjalan

dengan semestinya atau belum, contoh seperti PT. Inktech Indahmulya yang melakukan penjualan dengan sistem *job order* yaitu perusahaan akan memproses pesanan penjualan berdasarkan permintaan dari konsumen baik permintaan dari segi kualitas produk, warna, serta pengaplikasian produk tersebut.

Sistem penjualan *job order* memiliki kelemahan yaitu konsumen harus pesan produk jauh-jauh hari sebelum dibutuhkan karena proses produksi tersebut memakan waktu yang cukup lama sehingga mengakibatkan perusahaan tidak memiliki simpanan produk jadi untuk dijual kepada pelanggan secara langsung. Supaya semua kegiatan penjualan, sasaran penjualan, serta target penjualan dapat terpenuhi maka perusahaan harus mengembangkan manajemen operasional perusahaan untuk dilakukan pemeriksaan penjualan secara berkala demi mencegah sasaran penjualan yang tidak tepat, target penjualan yang tidak terpenuhi dan terganggunya sistem penjualan pada perusahaan.

Perusahaan harus dapat mendukung terciptanya kondisi dimana aktivitas penjualan semaksimal mungkin, pada tingkat yang realistis namun tetap memperhatikan kepentingan pelanggan. Dengan kata lain, penjualan harus dilakukan seefektif mungkin, agar laba yang diinginkan bisa mencapai titik yang optimal. Audit operasional merupakan salah satu sarana yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan dari suatu perusahaan. Melalui audit operasional ini, pihak manajemen perusahaan dapat mengetahui hingga sejauh mana pelaksanaan operasi aktivitas perusahaan telah tercapai, masalah-masalah yang ada dalam perusahaan, juga cara-cara mengatasi masalah tersebut. Dengan dilakukannya analisis aktivitas operasional dari suatu perusahaan, maka dapat

diketahui efektivitas perusahaan tersebut. Dengan demikian maka pemeriksa dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk memperbaiki hal-hal yang dianggap perlu dan untuk membantu para pengelola perusahaan dalam proses pengambilan keputusan agar tujuan perusahaan dapat tercapai semaksimal mungkin (Alfian et.al, 2018).

Manajemen perusahaan memerlukan peran audit operasional karena secara umum tujuan dari pelaksanaan audit operasional adalah membantu semua peringkat kegiatan operasional dalam meningkatkan perencanaan dan pengendalian aktivitas operasional perusahaan dengan cara mengidentifikasi aspek-aspek sistem dan prosedur serta rekomendasi kepada manajemen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan perusahaan (widasari 2020). Audit operasional dapat menentukan bahwa sistem perencanaan dan pengendalian manajemen telah dilaksanakan sehingga efisiensi bahan,waktu dan tenaga telah digunakan dengan baik serta terwujudnya efektivitas untuk mengurangi pemborosan supaya mendapat untung yang maksimal dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (sindiana 2020).

Dalam pelaksanaan audit adalah menemukan masalah dan meyakinkan ketaatan terhadap peraturan atau standar-standar yang berlaku diperusahaan sehingga diharapkan perusahaan dapat mengontrol sistem yang dimaksud secara maksimal dalam pemasarannya. Fungsi utamanya adalah untuk menguji dan menilai tujuan dan kebijakan pemasaran yang akan mengarahkan perusahaan, sehingga merupakan alat bagi manajer pemasaran untuk dapat mendeteksi dan mengungkapkan permasalahan yang dihadapi (Amrita dan Pardanawati, 2018).

Pemeriksaan operasional dilakukan dengan harapan untuk mengontrol dan melihat prosedur dalam perusahaan apakah sudah berjalan dengan baik dan sesuai rencana. Sedangkan pemeriksaan kinerja dilakukan untuk perbaikan pengelolaan aktivitas atau kegiatan perusahaan. Dari hasil pemeriksaan operasional dan pemeriksaan kinerja dapat diperoleh informasi untuk manajemen mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi untuk mencapai tingkat operasi yang lebih efektif dan efisien. Pemeriksaan operasional dapat dilakukan dalam berbagai fungsi (bagian) dalam perusahaan. Tidak terkecuali pada fungsi penjualan. Fungsi (bagian) penjualan harus terus survive agar tetap menjaga perusahaan untuk terus bersaing di pasaran. Karena sebegitu pentingnya fungsi penjualan perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam kegiatannya (Rufaedah dan Putri, 2020).

PT. Inktech Indahmulya merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur yang memproduksi bahan kimia menjadi barang jadi sebuah produk cat warna untuk membuat sablon pada sebuah kemasan plastik/karung yang lebih sering digunakan. Perusahaan ini memiliki karyawan yang berjumlah kurang lebih sebanyak 40 karyawan. Pada perusahaan ini pendapatan terbesar dihasilkan dari penjualan kredit, dimana pada bagian ini rawan adanya kecurangan-kecurangan yang ditimbulkan, serta banyaknya tagihan penjualan secara kredit yang macet atau melampaui dari batas waktu pembayaran yang telah disepakati sebelumnya hal tersebut harus dievaluasi lebih lanjut supaya tidak mengganggu tingkat efisiensi operasional perusahaan. Dalam perusahaan ini, masih terjadi perangkapan jabatan terutama direktur marketing yang menjabat 3 (tiga) bagian

sekaligus yaitu merangkap bagian penjualan, pemasaran, pengiriman. Apabila hal tersebut dilakukan dalam jangka panjang tidak menutup kemungkinan adanya penyelewengan data penjualan atau pemalsuan data yang mengakibatkan ruginya perusahaan sehingga berpengaruh terhadap tingkat efektivitas operasional perusahaan.

PT. Inktech Indahmulya sejauh ini hanya melakukan kegiatan audit keuangan dan belum pernah melakukan kegiatan audit operasional sebelumnya yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi terutama pada fungsi penjualan perusahaan, sehingga sangat sulit untuk mengukur sejauh mana tingkat produktivitas pada perusahaan tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan audit operasional untuk mendeteksi dan memperbaiki penyimpangan yang ada sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja fungsi penjualan pada perusahaan.

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Audit Operasional Dalam Menilai Efisiensi dan Efektivitas Fungsi Penjualan Pada PT. INKTECH INDAHMULYA SIDOARJO”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah ditentukan, maka masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana hasil audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya di Sidoarjo?
2. Bagaimana tingkat efisiensi fungsi penjualan PT. Inktech Indahmulya?
3. Bagaimana tingkat efektivitas fungsi penjualan PT. Inktech Indahmulya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hasil audit operasional fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya.
2. Untuk mengetahui tingkat efisiensi fungsi penjualan PT. Inktech Indahmulya.
3. Untuk mengetahui tingkat efektivitas fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat membantu pimpinan serta manajemen perusahaan dalam menilai produktivitas perusahaan.
2. Dapat membantu manajemen perusahaan mengetahui seberapa efisien dan efektif kinerja perusahaan dalam fungsi penjualan.
3. Dapat mengetahui seberapa tinggi tingkat ketrampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang dasar-dasar teori yang menyangkut penelitian ini yaitu mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka konseptual, research question dan model analisis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka proses berpikir, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, batasan dan asumsi penelitian, unit analisis, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisis, dan interpretasi.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil kegiatan penelitian dan saran untuk pemecahan masalah yang ada dilakukan oleh peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

1. Wahyuningsih (2017)

Penelitian sebelumnya mengenai audit operasional terhadap fungsi penjualan pernah dilakukan oleh Nova Wahyuningsih (2017) dengan judul penelitian “Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang)”. Tujuan dilakukannya audit operasional yaitu untuk membantu manajemen dalam mengurangi pemborosan dan tidak efisien, untuk menghasilkan perbaikan dalam pengelolaan kegiatan yang di audit dengan membuat saransaran, sehingga pelaksanaan audit operasional diharapkan dapat menunjang efisiensi dan efektivitas perusahaan. Berdasarkan definisi diatas bahwa audit operasional sangat berperan bagi manajemen yang telah menerapkan pengendalian intern yang merupakan bagian dari suatu perusahaan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang ada lima 5 indikator audit operasional yang diterapkan yaitu Independensi, Kompetensi, program audit, tahap audit

pendahuluan, tahap audit mendalam. Sampel dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Blitar. dengan kriteria tertentu, sehingga menghasilkan sebanyak 30 sampel. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi model pearson, yang sebelumnya dilakukan uji validitas, reabilitas atas data yang telah diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa audit operasional berhubungan terhadap efektivitas penjualan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang

2. Helmy (2018)

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Alfian Helmy (2018) dengan judul, "Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Pada PT. Cen Tung Internasional Sidoarjo". Hasil penelitian mengemukakan bahwa Audit operasional berperan dalam menunjang efektivitas penjualan pada PT. CEN TUNG INTERNATIONAL Sidoarjo, hal ini dikarenakan dari hasil presentase jawaban kuesioner bahwa hasil presentase lebih dari tolak ukur yang ditetapkan. Begitu juga dengan tingkat efektivitas penjualan dari tahun 2014 sampai tahun 2016 selalu meningkat meskipun pernah terjadi penurunan dalam presentase antara tahun 2015 dengan tahun 2016. Akan tetapi masih perlu adanya upaya perbaikan pada bagian penjualan agar lebih ditingkatkan lagi dengan menambah jumlah tenaga marketing agar kegiatan penjualan dapat lebih efektif.

3. Betriana (2020)

Penelitian sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Meirani Betriana (2020)

dengan judul, “Analisis Audit Operasional Dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas Penjualan Pada PT. Mega Prabu Mandiri”. Dengan hasil penelitian mengemukakan bahwa audit operasional penjualan yang dilakukan pada PT. Mega Prabu Mandiri sesuai dengan tahapan audit operasional yang mencakup audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit terinci, pelaporan dan monitoring dan tindak lanjut. Berdasarkan hasil perhitungan rasio efisiensi, pada tahun 2019 kinerja PT MPM dapat dikatakan lebih efisien dibandingkan tahun 2018 karena mengalami peningkatan efisiensi kinerja sebesar 6%. Semakin kecil rasio efisiensi berarti kinerja perusahaan semakin baik. Peningkatan efisiensi ini disebabkan peningkatan omset atau penjualan PT MPM pada tahun 2019 karena pada bulan Juni 2019, PT MPM membuka outlet atau cabang di Kota Lubuk Linggau sehingga jangkauan area penjualan semakin luas rasio efektivitas mengalami peningkatan sebesar 21% dibandingkan tahun 2018. Suatu perusahaan dikategorikan efektif apabila rasio yang dicapai sebesar satu atau seratus persen. Semakin tinggi rasio efektivitas, menggambarkan kemampuan perusahaan yang semakin baik. Dengan demikian adanya penambahan outlet baru pihak perusahaan diharapkan sebaiknya melakukan pemeriksaan audit secara menyeluruh. Hal tersebut ditujukan untuk mendapatkan hasil pencapaian kinerja fungsi penjualan yang ekonomis, efisien, dan efektif. Selain itu untuk menemukan penyebab dari masalah yang dihadapi perusahaan dan dapat ditemukan saran perbaikan yang dapat memperbaiki kelemahan tersebut dimasa yang akan datang.

4. Widasari (2020)

Penelitian sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Nur Ainia Widasari dengan judul “Audit Operasional atas fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu Surabaya.” Dengan hasil penelitian mengemukakan bahwa secara keseluruhan fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu sudah cukup baik dan efektif. Hal itu dapat dilihat dari penjualan yang dilakukan berdasarkan order penjualan yang telah disetujui oleh manajer pada sistem pengendalian internal perusahaan yang berjalan cukup baik. Dengan adanya sistem otorisasi dan prosedur pencatatan serta pelaksanaan kegiatan yang sistematis untuk menghindari berbagai kecurangan dan risiko yang mungkin terjadi. Pada bagian penjualan sering melakukan dealing melalui telepon dan sales confirmation yang telah disetujui oleh manajer dan tidak ditandatangani oleh pelanggan, yang menyebabkan terjadinya pesanan tidak diproses oleh perusahaan. Struktur organisasi dalam perusahaan belum berjalan dengan efektif. Pada PT. Bestari Solusi Terpadu bahwa belum adanya struktur organisasi tertulis dikarenakan perusahaan tidak memiliki banyak karyawan, maka dari itu karyawan bagian penjualan merangkap bagian penagihan juga. Hal ini dikarenakan di PT Bestari Solusi Terpadu belum memiliki SOP yang tertulis tetapi SOP tersebut hanya disampaikan secara lisan. Namun SOP yang mengatur tentang kegiatan menjaga toko sudah tertulis pada PT Bestari Solusi Terpadu dengan baik dan benar.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian
Sekarang

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wahyuningsih (2017), Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang)	Memiliki persamaan yaitu Sama-sama meneliti tentang audit operasional fungsi penjualan yang terfokus pada diharapkan dapat menunjang efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.	Perbedaan penelitian terletak pada objek yang akan di analisis oleh peneliti dan perbedaan terhadap penggunaan metode analisis data yang akan digunakan.	Membantu pihak manajemen dalam mengurangi pemborosan dan tidak efisien, ada lima 5 indikator audit operasional yang diterapkan yaitu Independensi, Kompetensi, program audit, tahap audit pendahuluan, tahap audit mendalam. Sampel dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

				Kabupaten Blitar.
2.	Helmy (2018), Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Pada PT.Cen Tung Internasional Sidoarjo	Memiliki persamaan yaitu Sama-sama meneliti tentang audit operasional fungsi penjualan.	Perbedaan penelitian terletak pada objek yang akan di analisis oleh peneliti. Data laporan yang digunakan adalah 3 tahun periode yaitu data anggaran dan penjualan.	Hasil penelitian mengemukakan bahwa audit operasional berperan dalam efektivitas penjualan perusahaan dengan presentase sebesar 71,05 %. Tingkat efektivitas tahun 2014 dibandingkan tahun 2015 meningkat dari 116,37% menjadi 117,93 % serta efektivitas penjualan meningkat sebesar 74,40%
3.	Betrianana(2020), Analisis Audit Operasional Dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas Penjualan Pada PT. Mega Prabu Mandiri	Memiliki persamaan yaitu Sama-sama meneliti tentang audit operasional fungsi penjualan. Serta memiliki kesamaan jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif dan kualitatif.	Perbedaan penelitian terletak pada objek yang akan di analisis oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti terfokus pada bagian pengiriman pesanan serta pembukaan cabang baru untuk meningkatkan omset perusahaan.	Audit operasional penjualan yang dilakukan pada PT. Mega Prabu Mandiri sudah sesuai dengan tahapan audit operasional. Peningkatan rasio efisiensi sebesar 6% yang artinya semakin baik kinerja perusahaan dengan mengecilnya angka presentase rasio efisiensi. Serta rasio efektivitas mengalami kenaikan sebesar 21%

4.	Widasari (2020), “Audit Operasional atas fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu Surabaya.”	Memiliki persamaan yaitu Sama-sama meneliti tentang audit operasional fungsi penjualan. Memiliki kesamaan karena proses pembuatan order sesuai dengan pesanan yang diminta oleh pelanggan.	Perbedaan penelitian terletak pada objek yang akan di analisis oleh peneliti yang terfokus pada penerapan SOP perusahaan	Secara keseluruhan fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu sudah cukup baik dan efektif. Hal itu dapat dilihat dari penjualan yang dilakukan berdasarkan order penjualan yang telah disetujui oleh manajer pada sistem pengendalian internal perusahaan yang berjalan cukup baik.
----	---	--	--	--

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Audit

Dalam perkembangan dunia usaha selalu erat kaitannya dengan profesi akuntansi, dalam dunia usaha sudah pasti membutuhkan laporan keuangan yang posisinya sangat dibutuhkan dalam perusahaan. Laporan keuangan tak hanya harus dipelajari untuk kebutuhan akuntansi saja, melainkan juga untuk kepentingan bisnis bahkan dalam kehidupan pribadi. Dengan adanya laporan

keuangan akan memudahkan manajemen perusahaan dalam memantau arus dana masuk dan keluar dalam perusahaan.

Laporan keuangan bertujuan untuk memberikan informasi kepada pihak yang berkepentingan dalam mengambil keputusan. Laporan hasil keuangan perusahaan berguna untuk meyakinkan pihak yang berkepentingan seperti pemberi dana, kreditor, stakeholder dan sebagainya. Oleh karena itu perusahaan memerlukan pihak ke tiga dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan secara berkala yaitu seseorang yang independen dan bebas dari segala kepentingan salah satu pihak yang bersangkutan untuk menilai laporan keuangan dan pelaksanaan pengendalian intern yang dijalankan apakah dapat dipercaya atau tidak. Seorang akuntan harus mendasari pemeriksaan sesuai dengan pedoman dan kode etik yang berlaku. Langkah penyusunan laporan keuangan harus sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh standar akuntansi keuangan supaya ketika sedang dilakukan pemeriksaan tidak mengalami kesulitan dalam memahami isi laporan keuangan perusahaan tersebut. Pemeriksaan laporan keuangan suatu perusahaan yang berkaitan oleh auditor disebut auditing.

Adapun beberapa pendapat mengenai penjelasan terkait apa itu audit adalah sebagai berikut:

Menurut Agoes (2017:4) "Audit adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis oleh pihak yang independen terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen beserta catatan-catatan

pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut”.

Menurut Arens, et al. (2017: 28) Auditing adalah pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Audit harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen.

Menurut Agoes (2016: 4) Auditing adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut.

Secara umum pengertian di atas dapat diartikan bahwa audit adalah proses sistematis yang dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen dengan mengumpulkan dan mengevaluasi bahan bukti dan bertujuan memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut.

2.2.2 Tujuan Audit

Tujuan dari audit menurut Sukrisno (2017:222) adalah membantu semua pimpinan perusahaan (manajemen) dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan memberikan analisa, penilaian, saran dan komentar mengenai kegiatan yang diperiksanya.

Untuk mencapai tujuan tersebut, auditor harus melakukan kegiatan-kegiatan berikut:

1. Menelaah dan menilai kebaikan, memadai tidaknya dan penerapan dari sistem pengendalian manajemen, pengendalian internal dan pengendalian operasional lainnya serta mengembangkan pengendalian yang efektif dengan biaya yang tidak terlalu mahal.
2. Memastikan ketaatan terhadap kebijakan, rencana dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen,
3. Memastikan seberapa jauh harta perusahaan dipertanggung jawabkan dan dilindungi dari kemungkinan terjadinya segala bentuk pencurian, kecurangan dan penyalahgunaan,
4. Memastikan bahwa pengelolaan data yang dikembangkan dalam organisasi dapat dipercaya,
5. Menilai mutu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh manajemen,
6. Menyarankan perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan audit yaitu untuk mendapatkan data rinci dari perusahaan yang akan dilakukan pemeriksaan yang bertujuan untuk memperoleh bukti-bukti yang mendukung dan akan dilakukan upaya evaluasi dengan tidak memihak terhadap siapapun, Dan dari beberapa tujuan audit di atas, dapat penulis simpulkan bahwa tujuan audit yaitu memberikan manajemen perusahaan analisa, penilaian, saran, dan komentar atas sistem pengendalian manajemen, ketaatan atas kebijakan, pertanggungjawaban harta perusahaan.

2.2.3 Jenis-Jenis Audit

Jenis-jenis audit menurut Arens, *et al.* (2017: 36-38) adalah sebagai berikut:

1. Audit Operasional (Operational Audit)

Audit operasional mengevaluasi efisiensi dan efektivitas dari prosedur dan metode operasi suatu organisasi di setiap bagian. Pada penyelesaian audit operasional, pihak manajemen biasanya mengharapkan rekomendasi dari auditor untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional perusahaan tersebut.

2. Audit Kepatuhan (Compliance Audit)

Audit kepatuhan dilakukan untuk menentukan apakah auditee (klien) telah mengikuti prosedur khusus/tertentu, aturan, atau peraturan yang ditetapkan oleh beberapa otoritas yang lebih tinggi, seperti ketentuan hukum, peraturan pemerintah, persyaratan pinjaman dari bank dan lain-lain. Hasil audit kepatuhan biasanya tidak dilaporkan kepada pihak luar tetapi hanya dilaporkan pada pihak yang terkait dalam pembuatan kriteria-kriteria tersebut. Pimpinan organisasi adalah pihak yang paling berkepentingan atau dipatuhinya aturan yang telah ditetapkan, oleh sebab itu merekalah yang mempekerjakan auditor.

3. Audit Laporan Keuangan (Financial Statement Audit)

Audit laporan keuangan dilakukan untuk menentukan apakah laporan keuangan dinyatakan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Pada umumnya, kriteria ini adalah prinsip akuntansi yang berlaku umum. Biasanya, auditor dapat melakukan audit laporan keuangan yang disusun dengan menggunakan basis kas atau basis lain akuntansi yang tepat bagi organisasi.

2.2.4 Manfaat Auditing

Manfaat audit digolongkan menjadi dua bagian yaitu audit eksternal bermanfaat bagi pengguna laporan keuangan untuk mengetahui bagaimana manajemen mengelola aset yang dipercayakan kepadanya. Sedangkan manfaat audit internal adalah membantu anggota organisasi dalam menjalankan tanggung jawabnya secara efektif. Setelah melaksanakan audit, auditor menyampaikan laporan hasil audit yang berisi pendapat atau simpulan dan rekomendasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut Sukrisno (2017:173) ada empat tujuan audit yaitu:

1. Untuk menilai kinerja (performance) dari manajemen dan berbagai fungsi dalam perusahaan.
2. Untuk menilai apakah persediaan perusahaan telah digunakan secara efisien dan ekonomis.

3. Untuk menilai efektivitas perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh manajemen puncak.
4. Untuk memberikan rekomendasi-rekomendasi kepada manajemen puncak untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam penerapan sistem pengendalian internal dan prosedur operasional perusahaan dalam rangka meningkatkan efisiensi, keekonomisan dan efektivitas dari kegiatan operasional perusahaan.

Dari pemaparan manfaat audit di atas, dapat penulis simpulkan bahwa manfaat audit yaitu untuk membantu pihak internal dalam mengelola aset perusahaan dan menjalankan tanggung jawabnya secara efektif untuk dilaporkan kepada pihak yang berkepentingan.

2.2.5 Audit Operasional

Menurut Boynton, dkk dalam Irwadi (2016:62) menyatakan bahwa pengertian dari audit operasional ialah audit yang sistematis dengan tujuan untuk memulai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana yang digunakan secara ekonomis dan efisien, apakah tujuan kegiatan, program, dan fungsi yang telah direncanakan dapat dicapai dengan baik.

Menurut Arens, dan Elder yang diterjemahkan oleh Gina G dalam Irwadi (2016:62), pengertian audit operasional yaitu Kajian ulang dari suatu organisasi mengenai efisiensi dan efektivitas dari aktivitas yang ada di dalam perusahaannya.

Menurut Agoes (2016: 11) Management Audit (audit manajemen), yang disebut juga sebagai operational audit adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis.

2.2.6 Tujuan Audit Operasional

Beberapa tujuan dari audit operasional menurut Tunggal (2016:40) adalah sebagai berikut :

1. Objek dari audit operasional adalah mengungkapkan kekurangan dan ketidak beresan dalam setiap unsur yang diuji oleh auditor operasional dan untuk menunjukkan perbaikan apa yang dimungkinkan untuk memperoleh hasil yang terbaik dari operasi yang bersangkutan.
2. Untuk membantu manajemen mencapai administrasi operasi yang paling efisien.
3. Untuk mengusulkan kepada manajemen cara-cara dan alat-alat untuk mencapai tujuan apabila manajemen organisasi sendiri kurang pengetahuan tentang pengelolaan yang efisien.
4. Audit operasional bertujuan untuk mencapai efisiensi dari pengelolaan.
5. Untuk membantu manajemen, auditor operasional berhubungan dengan setiap fase dari aktivitas usaha yang dapat merupakan dasar pelayanan kepada manajemen.
6. Untuk membantu manajemen pada setiap tingkat dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka.

Dari beberapa tujuan audit operasional di atas, dapat penulis simpulkan bahwa tujuan audit operasional yaitu untuk membantu manajemen untuk mengungkap kekurangan dalam aktivitas perusahaan untuk mencapai efisiensi dari operasional perusahaan.

2.2.7 Manfaat Audit Operasional

Audit operasional adalah teknik pengendalian yang dapat membantu manajemen dengan menerapkan metode untuk mengevaluasi efektivitas prosedur kegiatan dan pengendalian intern. Audit operasional merupakan suatu bentuk pemeriksaan yang paling luas dan mempunyai cakupan audit atas semua fungsi pemeriksaan yang paling luas dan mempunyai cakupan audit atas semua fungsi

perusahaan. Menurut Widjayanto (2016) manfaat yang dapat diperoleh dari audit operasional adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi tujuan, kebijaksanaan, sasaran dan prosedur organisasi yang sebelumnya tidak jelas.
2. Identifikasi kriteria yang dapat dipergunakan untuk mengukur tingkat tercapainya tujuan organisasi dan menilai kegiatan manajemen.
3. Evaluasi yang independen dan objektif atas suatu kegiatan tertentu.
4. Pencapaian apakah organisasi sudah mematuhi prosedur, peraturan, kebijaksanaan serta tujuan yang sudah ditetapkan.
5. Penetapan efektivitas dan efisiensi sistem pengendalian manajemen.
6. Penetapan tingkat kehandalan (reliability) dan kemanfaatan (usefulness) dari berbagai laporan manajemen.
7. Identifikasi daerah-daerah permasalahan dan mungkin juga penyebabnya.
8. Identifikasi berbagai kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk lebih meningkatkan laba, mendorong pendapatan, dan mengurangi biaya atau hambatan dalam organisasi.
9. Identifikasi berbagai tindakan alternatif dalam berbagai daerah kegiatan.

2.2.8 Jenis-Jenis Audit Operasional

Menurut Arens, (2017: 875) audit operasional memiliki beberapa jenis, diantaranya adalah:

1. Pemeriksaan Operasional Fungsional (Functional Audit)

Audit fungsional berkaitan dengan sebuah fungsi atau lebih dalam suatu organisasi. Keunggulan audit fungsional adalah memungkinkan adanya spesialisasi oleh auditor. Auditor-auditor tertentu dalam staf audit internal dapat mengembangkan banyak keahlian dalam suatu bidang, sehingga mereka lebih efisien memakai seluruh waktu mereka untuk memeriksa dalam bidang itu. Kekurangan audit fungsional adalah tidak dievaluasinya fungsi yang saling berkaitan.

2. Pemeriksaan Operasional Organisasional (Organizational Audit)

Audit operasional atas suatu organisasi menyangkut keseluruhan unit organisasi, seperti departemen, cabang, atau anak perusahaan. Penekanan dalam suatu audit organisasi adalah seberapa efisien dan efektif fungsi-fungsi saling berinteraksi. Rencana organisasi dan metode-metode untuk mengoordinasikan aktivitas yang ada, sangat penting dalam audit jenis ini.

3. Pemeriksaan Operasional Penugasan Khusus (Special Assignment)

Penugasan audit operasional khusus timbul atas permintaan manajemen. Ada banyak variasi dalam audit jenis ini, misalnya: penentuan penyebab tidak efektifnya sistem TI, penyelidikan kemungkinan fraud dalam suatu divisi dan membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya produksi suatu barang.

2.2.9 Tahapan-Tahapan Audit Operasional

Ada beberapa tahapan dalam melaksanakan audit operasional menurut Bayangkara (2016:11-13):

1. Survei Pendahuluan

Survei pendahuluan bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai bisnis perusahaan yang dilakukan melalui kuesioner tanya jawab dengan manajemen dan staf perusahaan.

2. Penelaahan dan Pengujian atas Sistem Pengendalian Manajemen

Penelaahan dan Pengujian atas Sistem Pengendalian Manajemen bertujuan untuk menguji dan mengevaluasi efektivitas dari pengendalian manajemen yang terdapat pada perusahaan.

3. Pengujian Terinci

Pada tahap ini auditor melakukan pengumpulan bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan audit yang telah ditentukan sebelumnya. Audit ini dilakukan dengan cara mengembangkan temuan untuk mencari keterkaitan antara satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang berkaitan dengan tujuan audit.

4. Pengembangan Laporan

Pelaporan Pada tahap ini mempunyai tujuan untuk mengomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Laporan disajikan dalam bentuk komprehensif (menyajikan temuan-temuan penting hasil audit untuk mendukung kesimpulan audit dan rekomendasi). Rekomendasi harus disajikan dalam bahasa yang operasional dan mudah dimengerti serta menarik untuk ditindaklanjuti.

5. Tindak Lanjut

Dalam audit operasional tindak lanjut merupakan tahapan akhir yang bertujuan untuk mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang telah diberikan. Auditor tidak mempunyai wewenang untuk mewajibkan manajemen untuk melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.

2.2.10 Ruang Lingkup Audit Operasional

Menurut Bayangkara (2016:8) , ruang lingkup audit operasional diarahkan untuk menilai secara keseluruhan pengelolaan operasional objek audit, baik dari fungsi manajerial (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian) maupun fungsi-fungsi bisnis perusahaan yang secara keseluruhan ditujukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Audit operasional lebih luas dari pada audit keuangan. Hal ini karena audit operasional tidak hanya menitik beratkan pada masalah keuangan saja, tetapi juga mencakup masalah di luar keuangan. Pada audit keuangan, ruang lingkup auditnya kisaran pada bukti-bukti transaksi dalam proses akuntansi yang diterapkan pada objek audit, sedangkan pada audit operasional ruang lingkup audit meliputi keseluruhan fungsi manajemen dan unit-unit terkait yang ada di dalamnya

2.2.11 Temuan Audit Operasional

Dalam menanggapi atas audit operasional, Tunggal (2016:186) menulis: sesuatu yang penting dalam audit adalah pengembangan temuan-temuan untuk di komunikasikan kepada pihak-pihak lain. Kata temuan atau finding diartikan sebagai himpunan informasi-infromasi mengenai kegiatan, organisasi, kondisi atau hal-hal lain yang telah dianalisa atau dinilai serta diperkirakan akan menarik.

Auditor harus mencatat setiap bukti yang penting dan siapapun yang membuat laporan harus mampu menemukannya dalam kertas kerja. Menurut Tunggal (2016: 58-68) elemen-elemen temuan audit antara lain:

1. Kriteria (Criteria)

Pengembangan temuan audit harus mencakup dua elemen penting dalam konsep kriteria yaitu tujuan dan sasaran, dimana kedua elemen penting tersebut bisa mencakup standar operasi, yang mencerminkan apa yang diinginkan manajemen untuk dicapai oleh operasi yang diaudit.

2. Kondisi (Condition)

Istilah “kondisi” mengacu pada fakta yang dikumpulkan melalui observasi, pengajuan pertanyaan, analisis, verifikasi dan investigasi yang dilakukan auditor internal. Kondisi merupakan jantungnya temuan, dan informasi tersebut haruslah memadai, kompeten dan relevan. Kondisi harus mampu menghadapi serangan apa pun. Kondisi juga harus mencerminkan total populasi atau sistem yang ditelaah atau dalam kasus terpisah harus merupakan kelemahan signifikan. Klien harus menyepakati fakta yang disajikan, meskipun mereka bisa saja memperselisihkan signifikansi yang dilekatkan auditor pada temuan tersebut.

3. Penyebab (Cause)

Penyebab menjelaskan mengapa terjadi deviasi dari kriteria yang ada, mengapa sasaran tidak tercapai dan mengapa tujuan tidak terpenuhi. Identifikasi penyebab merupakan hal penting untuk memperbaikinya. Setiap temuan audit bisa ditelusuri penyimpangannya dari apa yang diharapkan. Masalah bisa diatasi hanya jika penyimpangan ini diidentifikasi dan penyebabnya diketahui.

4. Dampak (Effect)

Dampak merupakan elemen yang dibutuhkan untuk meyakinkan klien dan manajemen pada tingkat yang lebih tinggi bahwa kondisi yang tidak diinginkan atau jika dibiarkan terus terjadi akan berakibat buruk dan memakan biaya yang lebih besar daripada tindakan yang dibutuhkan untuk memperbaiki masalah tersebut. Untuk temuan keekonomisan dan efisiensi, dampak biasanya diukur dalam dolar atau rupiah. Dalam temuan efektivitas, dampak biasanya merupakan ketidakmampuan untuk menyelesaikan hasil akhir yang diinginkan atau diwajibkan. Dampak adalah hal yang membuat yakin dan sangat diperlukan untuk suatu temuan audit. Jika tidak disajikan ke manajemen dengan memadai maka kemungkinan kecil diambil tindakan perbaikan.

5. Rekomendasi (Recommendations)

Rekomendasi menggambarkan tindakan yang mungkin dipertimbangkan manajemen untuk memperbaiki kondisi yang salah dan untuk memperkuat kelemahan dalam sistem pengendalian. Rekomendasi haruslah positif dan bersifat spesifik. Rekomendasi juga harus mengidentifikasi siapa yang akan bertindak.

2.2.12 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas adalah

hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan, dan prosedur dari organisasi.

Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan Septi (2021: 27).

Menurut Ria Susanti (2018: 572) efektivitas adalah tercapainya segala sesuatu yang sudah direncanakan. Efektivitas dapat pula diumpamakan sebagai penilaian kesuksesan dalam menggapai sasaran yang sudah ditetapkan.

Menurut Mardiasmo Yoaneth (2021: 39-40) efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana, efektivitas merupakan perbandingan outcome dan output. Pengertian efektivitas umumnya berkaitan dengan suatu ukuran kemampuan untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sebagai suatu kegiatan yang tepat sasaran, berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan dalam implementasi suatu kegiatan tertentu Mardiasmo (2021: 17).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu penilaian seberapa besar tingkat pencapaian dari segala

sesuatu yang sudah direncanakan untuk mendapatkan target yang sudah ditetapkan.

2.2.13 Pengertian Efisiensi

Kata efisien berasal dari bahasa latin *efficere* yang berarti menghasilkan, mengadakan, menjadikan. Efisiensi berbicara mengenai *input* dan *output*. Efisiensi terkait dengan hubungan antara *output* berupa barang atau pelayanan yang dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan *output* tersebut. Secara matematis, efisiensi merupakan perbandingan antara *output* dengan *input* atau dengan istilah lain *output per unit input*. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dikatakan efisiensi apabila mampu menghasilkan *output* tertentu dengan *input* serendah-rendahnya, atau dengan *input* tertentu mampu menghasilkan *output* sebesar-besarnya (*spending well*) Septi (2021: 28).

Efisiensi berhubungan dengan bagaimana perusahaan melakukan operasinya, sehingga dicapai optimalisasi penggunaan sumber daya yang dimiliki. Menurut Ria Susanti (2018: 572) Efisiensi adalah pemakaian sumber daya secara minimal untuk menggapai perolehan yang optimal. Efisiensi memandang bahwa sasaran-sasaran yang tepat sudah ditentukan dan berupaya untuk menemukan cara-cara yang terbaik dalam menggapai sasaran-sasaran tersebut. Semakin sedikitnya pengeluaran untuk menghasilkan input maka tingkat efisien juga semakin tinggi.

Menurut Yoaneth (2021: 39) Efisiensi adalah pencapaian output yang maksimum dengan input tertentu atau penggunaan input yang terendah untuk

mencapai output tertentu. Efisiensi merupakan perbandingan output/input yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan. Efisiensi diukur dengan ratio antara output dan input. Semakin besar output dibanding input, semakin tinggi tingkat efisiensi suatu organisasi Mardiasmo dalam Yoaneth (2021:40).

Menurut Hariyadi, dkk (2022: 18) efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber- sumber yang dipergunakan).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah perbandingan antara output dan input dimana semakin sedikit output yang dikeluarkan untuk mendapatkan input maka tingkat efisiensi akan semakin baik.

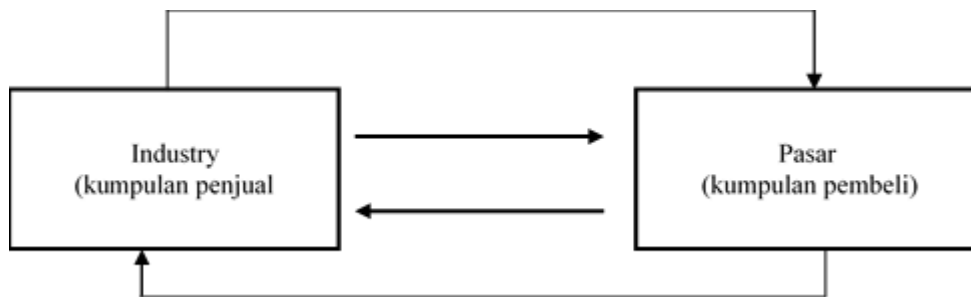
2.2.14 Fungsi Penjualan

Fungsi penjualan merupakan bagian pemasaran dari perusahaan yang merupakan bagian terpenting dari perusahaan, karena merupakan ujung tombak perusahaan sebagai sumber untuk kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan yang memiliki fungsi penjualan secara khusus, dalam kegiatan menjual atau memasarkan produknya perlu diadakannya evaluasi atau pemeriksaan atas fungsi penjualan untuk mencegah dan mendeteksi sebelum permasalahan tersebut terjadi sehingga tercipta suatu program pemasaran yang baik yaitu yang efektif dan efisien sesuai dengan rencana dan anggaran yang dibuat, dan sistem penjualan yang baik pula Widasari (2020: 35).

Adapun indikator yang menjadi penentu dalam melaksanakan audit operasional fungsi penjualan adalah Sindiana (2020: 55):

1. Organisasi fungsi penjualan, dipersiapkan untuk mengendalikan dan mendorong kegiatan penjualan pada tenaga penjualan lapangan dan juga untuk mengkoordinasi seluruh usaha penjualan
2. Perencanaan Penjualan, strategi bisnis yang mengidentifikasi tujuan penjualan dan taktik yang efektif bagi bisnis untuk mencapai tujuan tersebut.
3. Pesanan Penjualan, mencakup Langkah-langkah dari diterimanya pesanan oleh perusahaan sampai pesanan tersebut di proses oleh perusahaan.
4. Pengiriman Barang, proses pendistribusian barang jadi kepada konsumen setelah mendapat otorisasi bagian gudang atas barang yang keluar dari gudang.
5. Pencatatan Penjualan, input data yang dilakukan setelah proses penjualan telah dilakukan sampai pada pengiriman yang kemudian dari faktur penjualan tersebut di input sebagai bukti transaksi penjualan.

Bagan proses pertukaran dalam penjualan



Sumber: Peneliti (2022)

Gambar 2.1 Proses Penjualan

Pada umumnya para pengusaha mempunyai tujuan mendapatkan laba tertentu semaksimal mungkin, dan mempertahankan atau bahkan berusaha meningkatkannya untuk jangka waktu lama. Tujuan tersebut dapat direalisasi apabila penjualan dapat dilaksanakan seperti yang direncanakan. Dengan

demikian tidak berarti bahwa barang atau jasa yang terjual selalu akan menghasilkan laba.

Kemampuan usaha dalam menjual produknya menentukan keberhasilan dalam mencari keuntungan, apabila usaha tersebut tidak mampu menjual maka usaha tersebut akan mengalami kerugian.

2.2.15 Jenis-Jenis Penjualan

Dengan berkembangnya perekonomian dewasa ini maka timbul berbagai macam jenis penjualan. Menurut Swastha (2016:11) dalam hal ini, jenis-jenis penjualan di kelompokkan secara umum penjualan dibagi 2 (dua) yaitu :

1. Penjualan Kredit

Dalam sistem penjualan dengan kartu kredit, fungsi penjualan bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan atas barang. Fungsi penjualan mengisi faktur penjualan kartu kredit untuk memungkinkan fungsi gudang dan fungsi pengiriman melaksanakan penyerahan barang kepada pelanggan.

2. Penjualan Tunai

Penjualan tunai dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga barang terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan penjual kepada pembeli. Setelah uang diterima oleh perusahaan, barang kemudian diserahkan kepada pembeli dan transaksi penjualan tunai kemudian dicatat oleh perusahaan.

Keuntungan dari penjualan tunai adalah hasil penjualan tersebut langsung terealisasi dalam bentuk kas yang dibutuhkan perusahaan untuk mempertahankan likuiditasnya, tetapi saat ini umumnya pembelian cenderung secara kredit. Oleh karena itu dalam usaha untuk memperbesar volume penjualan, umumnya perusahaan menjual produknya secara kredit. Penjualan kredit tidak segera menghasilkan pendapatan kas, tetapi kemudian menimbulkan piutang. Kerugian

penjualan kredit adalah timbulnya biaya administrasi piutang dan kerugian akibat tertagih.

2.2.16 Audit Operasional Terkait Penjualan

Menurut Agoes (2016:65) Audit operasional terkait fungsi penjualan sangat perlu dilakukan mengingat pentingnya penjualan untuk mencapai tujuan perusahaan. Penjualan yang efektif bisa tercapai dengan melakukan beberapa cara yaitu inovasi pada produk, kegiatan pemasaran, serta bagaimana cara mempromosikan produk tersebut untuk meningkatkan penjualan. Dengan adanya audit operasional ini, akan didapat dua kemungkinan yaitu apa saja hal-hal yang mendukung dan hal-hal yang kurang mendukung dalam peningkatan kelancaran operasi penjualan perusahaan

Hasil akhir dari audit operasional atas fungsi penjualan berupa laporan audit yang berisi rekomendasi auditor. Auditor dapat memberikan saran-saran terkait hal-hal yang harus dilakukan agar perusahaan tetap mempertahankan prestasi dan melaporkan temuan-temuan atas kelemahan-kelemahan yang dapat mengganggu aktivitas perusahaan. Rekomendasi yang diberikan auditor dapat menjadi pertimbangan oleh perusahaan untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan tetap mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Jadi, audit operasional atas fungsi penjualan membantu perusahaan menjalankan kegiatan penjualan secara efektif, efisien, dan ekonomis dengan mengidentifikasi masalah-masalah kecil yang terjadi di perusahaan dan melakukan evaluasi.

2.2.17 Prosedur Audit Operasional Terkait Penjualan

Adapun beberapa tahapan prosedur audit operasional terkait penjualan menurut Okty (2017:45) adalah:

- a. Periksa kembali jurnal penjualan dan buku tambahan piutang usaha untuk menemukan item yang jumlahnya besar atau jarang terjadi
- b. Telusuri ayat jurnal penjualan ke dalam duplikat (tembusan) faktur penjualan dan dokumen pengiriman.
- c. Telusuri dokumen pengiriman ke dalam ayat jurnal pengiriman barang dalam catatan persediaan barang
- d. Telusuri ayat jurnal penjualan ke dalam pesanan penjuaian apakah telah mendapat persetujuan kredit dan otorisasi pengiriman.
- e. Telusuri ayat pengkreditan dalam buku tambahan piutang usaha kepada sumber-sumber yang ada.
- f. Bandingkan harga faktur penjualan dengan daftar harga yang berlaku atau kontrak yang dilakukan secara benar
- g. Telusuri dokumen pengiriman ke dalam faktur penjualan serta ayat-ayat ke dalam jurnal penjualan dan buku tambahan piutang usaha
- h. Hitung kembali informasi pada faktur penjualan
- i. Telusuri ayat dalam jurnal penjualan kepada faktur penjualan.
- j. Telusuri rincian faktur penjualan ke dalam dokumen pengiriman, daftar harga dan pesanan pelanggan
- k. Periksa dokumen yang mendukung transaksi penjualan apakah telah diklasifikasikan secara tepat
- l. Bandingkan tanggal pencatatan transaksi penjualan dengan tanggal catatan pengiriman.
- m. Uji ketelitian perhitungan, yaitu footing (penjumlahan) jurnal dan telusuri posting ke dalam buku besar (buku harian) dan buku tambahan piutang usaha.

2.2.18 Proses Audit Operasional Fungsi Penjualan

Proses audit operasional fungsi penjualan menurut Tunggal (2016:50), adalah meliputi:

1. Mendefinisikan pasar
Mengembangkan pernyataan tujuan dan arti manfaat, ruang lingkup produk yang membandingkan dengan strategi selektif, dan definisi yang berbeda dari kompetitor atau pesaing yang akan digunakan oleh perusahaan
2. Menentukan diferensial kinerja, meliputi:
 - a. Menilai kinerja industri dan perbedaan perusahaan.

- b. Menentukan perbedaan dalam produk, aplikasi, geografi dan saluran.
- c. Menentukan perbedaan menurut kumpulan pelanggan.
- d. Menentukan perbedaan dalam program kompetitif.
- e. Mengidentifikasi dan menilai suatu perusahaan individual untuk strategi pengembangan pasar.
- f. Membuat riwayat strategi pesaing.
- g. Membuat riwayat dari setiap pesaing atau kompetitor yang signifikan yang berbeda dari strategi bersaing.
- h. Menentukan struktur perencanaan strategik.
- i. Menetapkan unit perencanaan dan menandakan dimensi yang utama dan tambahan dalam melakukan penugasan organisasional

2.2.19 Langkah-Langkah Audit Operasional Fungsi Penjualan

Ada beberapa tahapan beserta langkah-langkah dalam melaksanakan audit operasional menurut Bayangkara (2016:11-13)

1. Pemeriksaan Pendahuluan

Kegiatan pendahuluan meliputi penelaahan ketentuan atau peraturan yang berlaku dan pengujian terbatas mengenai pengendalian manajemen. Pemeriksaan pendahuluan bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek manajemen yang menunjukkan adanya kelemahan-kelemahan operasional sistem penjualan dan penagihan yang perlu diperbaiki. Penelaahan ketentuan atau peraturan ditujukan untuk memahami kewenangan yang mendasari dan menghubungkan dengan badan usaha berikut kegiatan-kegiatannya.

Sedangkan pengujian terbatas terhadap pengendalian manajemen dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai sistem pengendalian badan usaha terhadap kegiatan-kegiatannya, hal ini dilakukan dengan jalan mengadakan pengujian secara langsung terhadap efektivitas dan kemanfaatan prosedur dan pengendalian yang ditetapkan oleh manajemen. Adapun langkah-langkah pemeriksaan pendahuluan yaitu:

1. Bahwa auditor harus mengetahui bagaimana prosedur penjualan dan penagihan pada perusahaan yang akan diauditnya.
2. Auditor harus memeriksa apakah prosedur penjualan dan penagihan didukung oleh dokumen yang sah dan pesanan pelanggan yang telah disetujui.
3. Auditor harus memeriksa apakah faktur penjualan di pranomorkan dan dipertanggungjawabkan secara layak.
4. Auditor harus memeriksa apakah sudah ada otorisasi yang khusus atau umum melalui prosedur yang layak pada titik tiga kunci yaitu : persetujuan kredit sebelum pengiriman, pengiriman barang. penentuan harga, dan syarat-syarat penjualan pengangkutan dan potongan.

5. Auditor harus memeriksa apakah sudah ada pemisahan tugas antara petugas penanganan kas dan petugas penagihannya.
6. Auditor harus memikirkan apakah bagian verifikasi internal atas pembuatan faktur dan posting oleh orang yang independen
7. Auditor harus memeriksa apakah prosedur yang dilakukan untuk penagihan dan pencatatan penjualan harian sedekat mungkin dengan saat terjadinya.

2. Pemeriksaan Mendalam

Berdasarkan pemeriksaan pendahuluan dapat diambil keputusan-keputusan yang realistis mengenai sifat, luas, dan dalamnya pemeriksaan mendalam. Maksud utama pemeriksaan mendalam ini yaitu menguji efektivitas sistem pengendalian manajemen yang diterapkan terhadap kegiatan-kegiatan badan usaha, program-program atau fungsi-fungsi dan untuk memberikan landasan yang layak bagi hasil pelaporan hasil-hasil pemeriksaan. Adapun langkah-langkah pemeriksaan mendalam ini adalah sebagai berikut :

1. Auditor harus mengetahui apakah penjualan dicatat adalah sah yaitu dengan jalan memeriksa pesanan penjualan yang berhubungan dengan ayat transaksi penjualan dalam jurnal penjualan untuk meneliti adanya persetujuan kredit dan otorisasi pengiriman.
2. Auditor harus mengetahui apakah penjualan sudah diotorisasi dengan benar yaitu dengan melakukan perbandingan harga sebenarnya yang di bebaskan untuk jenis yang berbeda, termasuk pengangkutan dan syarat-syaratnya dengan daftar harga yang diotorisasi.
3. Auditor harus meneliti apakah transaksi penjualan yang ada telah dicatat yaitu dengan menguji pengiriman yang belum ditagih ialah menelusuri dokumen pengiriman yang dipilih dari arsip bagian pengiriman ke dalam duplikat faktur penjualan dan jurnal penjualan yang berkaitan.
4. Auditor harus meneliti apakah penjualan yang dicatat dinilai secara benar yaitu dengan melihat ayat-ayat jurnal penjualan dan membandingkan total dari beberapa transaksi yang dipilih dengan buku tambahan piutang dan tembusan faktur penjualan.
5. Auditor harus mengetahui apakah semua penerimaan kas sudah dicatat yaitu melakukan penelusuran dari nota penerimaan kas yang di nomor atau daftar urutan penerimaan kas ke dalam jurnal pengiriman kas dan buku tambahan piutang.
6. Auditor harus meneliti apakah ada penyiapan bukti penerimaan kas.

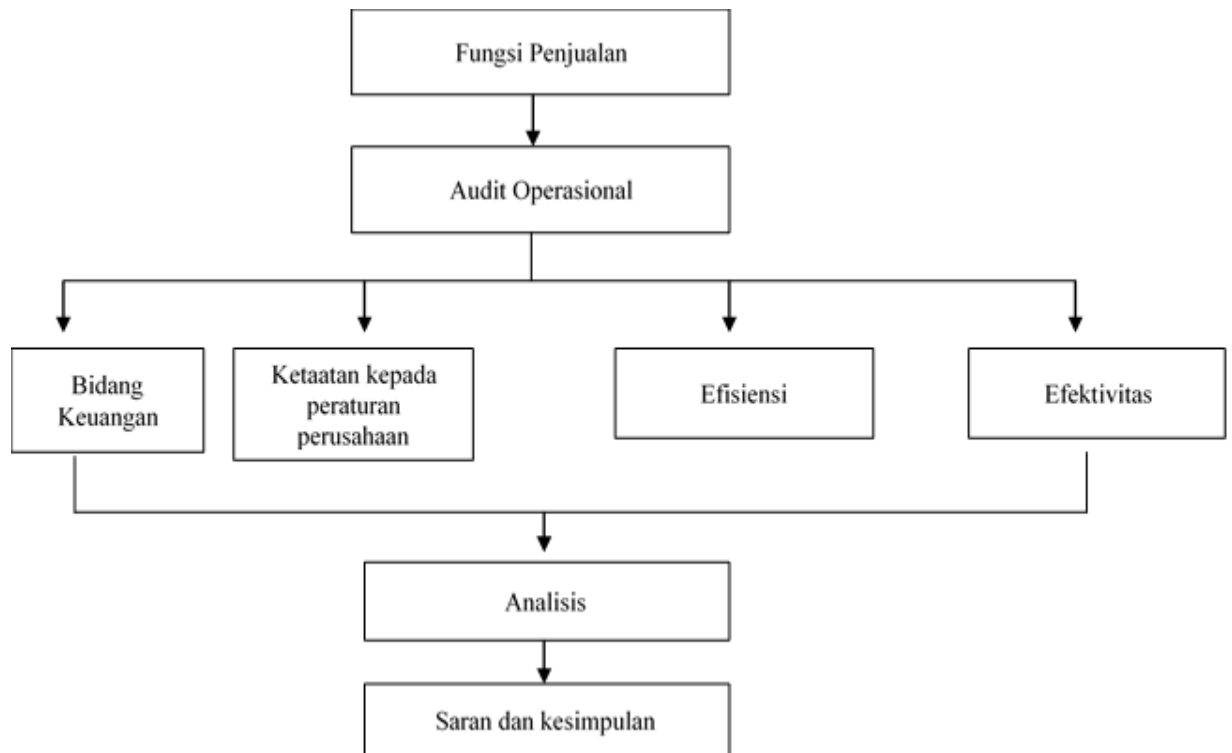
3. Pelaporan Dan Tindak Lanjut.

Tujuan utama pelaporan hasil-hasil pemeriksaan ini menyediakan informasi yang berguna dan tepat pada waktunya mengenai persoalan-persoalan penting yang berhubungan dengan objek yang diperiksa serta menyarankan

perbaikan-perbaikan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan. Dalam hal ini, pemeriksa terutama perlu mengarahkan perhatiannya pada penyampaian temuan-temuan pemeriksaan yang dapat digunakan untuk mencapai kehematan yang lebih besar, meningkatkan efisiensi guna pencapaian hasil kegiatan penjualan dan penagihan informasi sebagai berikut:

1. Auditor harus dapat memberikan saran kepada perusahaan atau pihak manajemen bahwa penjualan dan penagihan harus direncanakan dan mengikuti prosedur yang ada.
2. Auditor harus dapat memberikan saran kepada pihak manajemen terutama yang terkait didalam bagian penjualan dan penagihan bahwa presentase penjualan kredit dan resiko dari penjualan kredit harus ditentukan sebelum penjualan tersebut dilakukan.
3. Auditor hanya dapat memberikan saran kepada pihak manajemen bahwa harga jual produk serta besarnya potongan harus ditetapkan secara tertulis dalam suatu daftar harga oleh manajemen perusahaan.

2.3 Kerangka Konseptual



Sumber: Peneliti (2022)

Gambar 2.2
Kerangka Konseptual

Penjelasan :

Berdasarkan pola kerangka konseptual dapat dijelaskan bahwa melakukan penelitian fungsi penjualan yang menjadi dasar paling utama yaitu audit operasional karena dengan melakukan audit operasional perusahaan dapat mengukur seberapa tingkat produktivitas perusahaan dalam peran fungsi penjualan. Dalam melakukan audit operasional lingkup yang menjadi fokus penelitian diantaranya terdapat 4 (empat) lingkup yakni, bidang keuangan, ketaatan kepada perusahaan dan kebijakan perusahaan, efisiensi, efektivitas. Apabila 4 (empat) lingkup tersebut

telah dilakukan penelitian maka peneliti dapat menemukan masalah yang timbul yang dapat mengganggu efisiensi serta efektivitas fungsi penjualan pada perusahaan. Dengan timbulnya masalah, peneliti dapat menganalisis untuk upaya perbaikan evaluasi terhadap sistem operasional fungsi penjualan perusahaan berupa masukan, saran dan kesimpulan.

2.4 Research Question dan Model Analisis

2.4.1 Research Question

Dalam penelitian ini, Research Question yang akan di gunakan dalam pengumpulan data-data antara lain:

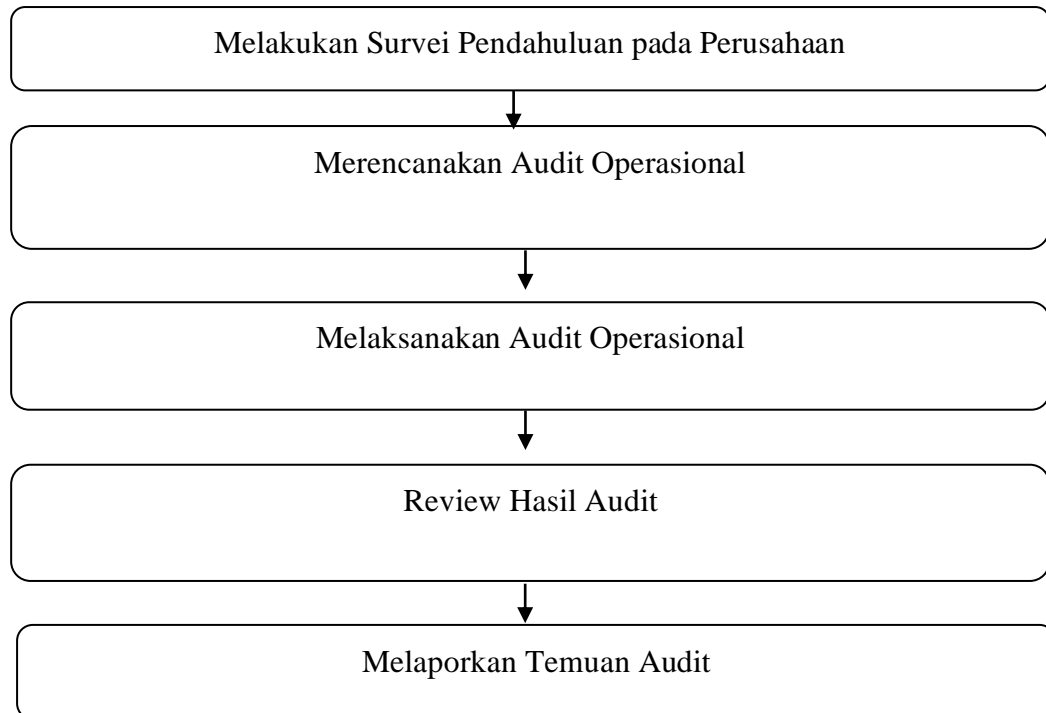
1. Main Research Question

Bagaimana proses pelaksanaan audit operasional dalam menilai efisiensi dan efektivitas atas fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya di Sidoarjo telah memadai?

2. Mini Research Question

- a. Bagaimana hasil audit operasional efisiensi atas fungsi penjualan pada PT. INKTECH INDAH MULYA?
- b. Bagaimana hasil audit operasional efektivitas atas fungsi penjualan pada PT. INKTECH INDAH MULYA?
- c. Bagaimana tingkat efisiensi fungsi penjualan pada PT. INKTECH INDAH MULYA?
- d. Bagaimana tingkat efektivitas fungsi penjualan pada PT. INKTECH INDAH MULYA?

2.4.2 Model Analisis



Sumber: Peneliti (2022)

Gambar 2.3
Model Analisis

Dari gambar model analisis di atas penulis menjelaskan bahwa analisis ini menggunakan hasil dari laporan penjualan untuk dilakukannya audit operasional dengan menganalisis struktur organisasi perusahaan serta sistem penjualan yang berlaku dalam perusahaan tersebut. Dalam menganalisis laporan penjualan terdapat target penjualan yang telah ditentukan marketing dan realisasi hasil penjualan yang sesungguhnya yang selanjutnya dari target dan realisasi tersebut akan dihitung tingkat efektivitas dan efisiensi peran perusahaan pada fungsi penjualan yang di dalamnya juga menyangkut tentang kegiatan operasional perusahaan. Setelah dilakukan perhitungan tingkat efisiensi dan efektivitas fungsi penjualan perusahaan

langkah selanjutnya menganalisis hasil presentase yang diperoleh tersebut untuk mengetahui apakah presentase efisiensi mengalami peningkatan atau tidak karena semakin kecil angka presentase menunjukkan semakin efisien peran perusahaan dalam menunjang fungsi penjualan dan juga sebaliknya apabila presentase pada efektivitas mengalami peningkatan dengan semakin besarnya hasil presentase yang dihasilkan maka peran perusahaan sudah cukup efektif dalam menunjang jalannya fungsi penjualan pada perusahaan. Dengan begitu auditor dapat memberikan saran perbaikan pada pihak manajemen perusahaan yang bersangkutan.

2.4.3 Desain Studi Untuk Penelitian Kualitatif

Tabel 2.2
Studi Kualitatif

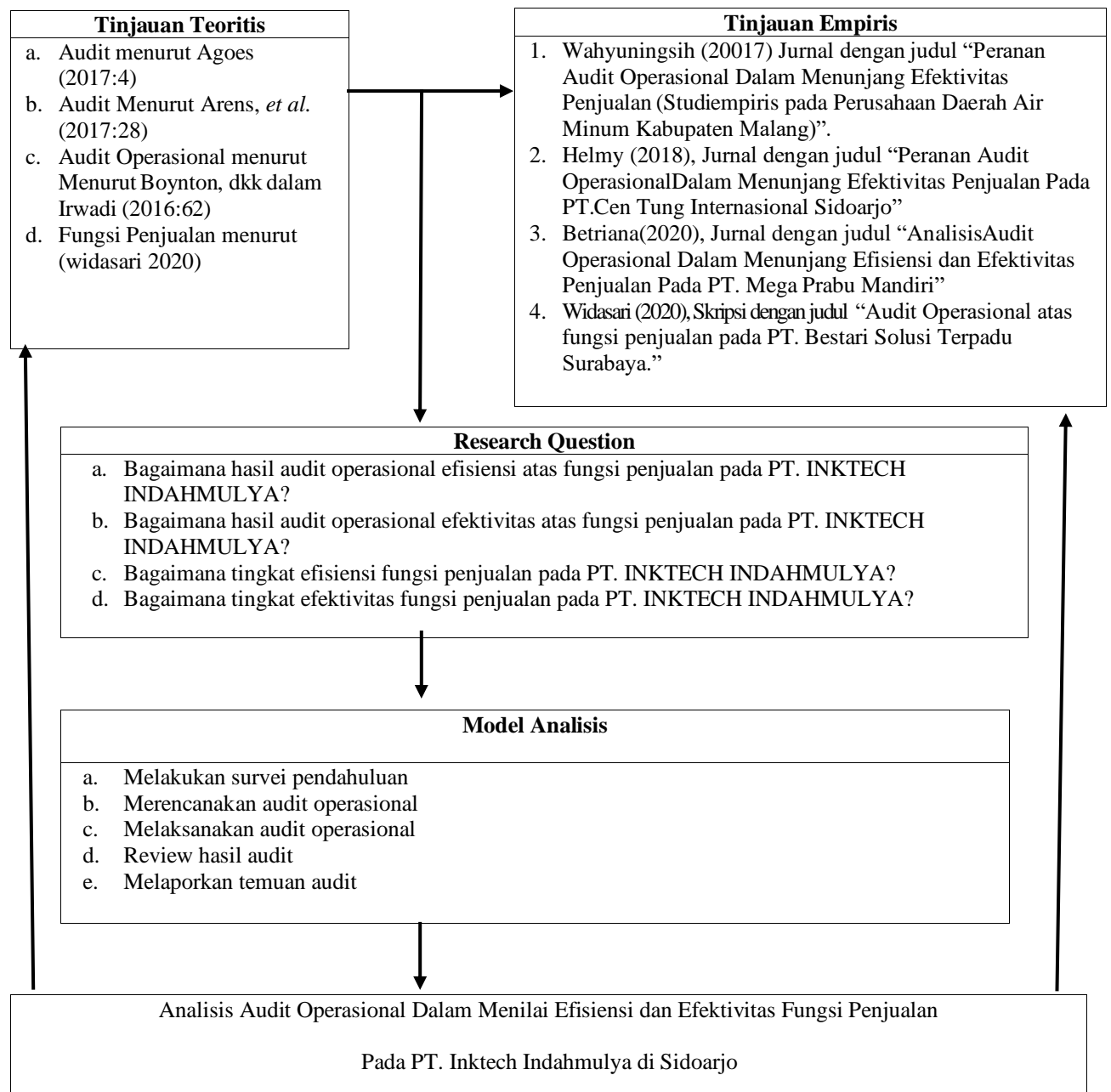
<i>Research Question</i>	Sumber data, metode pengumpulan dan analisis data	Aspek-aspek Praktis (dilaksanakan di lapangan)	Justifikasi
<p><i>Main Research Question:</i></p> <p>Bagaimana proses pelaksanaan audit operasional dalam menilai efisiensi dan efektivitas atas fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya di Sidoarjo telah memadai?</p> <p><i>Mini Research Question:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Bagaimana hasil audit operasional efisiensi atas fungsi penjualan pada PT. INKTECH INDAH MULYA? Bagaimana hasil audit operasional efektivitas atas fungsi penjualan pada PT. INKTECH INDAH MULYA? Bagaimana tingkat efisiensi fungsi penjualan pada PT. INKTECH INDAH MULYA? Bagaimana tingkat efektivitas fungsi penjualan pada PT. INKTECH INDAH MULYA? 	Data yang diperoleh adalah data sekunder yang diperoleh dari perusahaan berupa audit operasional atas fungsi penjualan	<ol style="list-style-type: none"> Memeriksa audit operasional atas fungsi penjualan yang dilakukan oleh PT. Inktech Indahmulya Sidoarjo ? Melakukan pengumpulan data-data tugas dan wewenang tiap bagian yang terkait pada fungsi penjualan. Mempelajari mengenai struktur organisasi dan tugas dan wewenang karyawan di perusahaan tersebut. Mengolah data yang diperoleh sebagai bahan untuk menganalisis permasalahan Menarik kesimpulan dan memberikan sarandari hasil analisis. 	Hasil proses pelaksanaan audit operasional pada PT. Inktech Indahmulya Sidoarjo telah memadai atau tidak dalam menunjang kegiatan perusahaan

Sumber: Peneliti (2022)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Proses Berpikir



Sumber: Peneliti (2022)

Gambar 3.1 **Kerangka Proses Berfikir**

3.2 Pendekatan Penelitian

Menurut Irwadi (2016:77) teknik analisis kualitatif adalah sebuah penelitian yang tidak bisa diperoleh atau diukur menggunakan prosedur-prosedur statistik. Seseorang peneliti menjelaskan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif dengan kata-kata tertulis atau lisan dengan seorang pelaku yang sedang diamati. Penulis juga menggunakan pendekatan kuantitatif dimana di dalamnya terdapat laporan penjualan perusahaan pada periode tertentu.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan oleh penulis yaitu:

- a. Data primer, merupakan data yang secara langsung diperoleh dari perusahaan menggunakan teknik wawancara.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari PT. Inktech Indahmulya sebagai objek penelitian yang sudah diolah dan terdokumentasi seperti Visi Misi, dan Sejarah perusahaan.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian yaitu Jl. Tambak Rejo No. 34, Tambak Kidul, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61256. Dalam penelitian kualitatif, penetapan lokasi penelitian merupakan hal yang penting karena dengan menentukan lokasi penelitian maka objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian. Penelitian

ini dilakukan selama dua (1) bulan di PT. Inktech Indahmulya dimulai pada bulan Mei sampai Juni 2022.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan dalam skripsi ini, maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Metode wawancara (Interview)

Bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden dimana wawancara yang ditujukan untuk mendapat data secara lisan ataupun tertulis dalam penelitian ini Irwadi (2016:78). Penulis melakukan metode wawancara dengan bertanya langsung kepada manajer perusahaan PT. Inktech Indahmulya untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh penulis

2. Metode dokumentasi

Pengertian dokumentasi menurut Sugiyono (2016:85) adalah sebuah cara untuk memperoleh informasi dan data dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang bisa mendukung sebuah penelitian. Penulis menggunakan metode ini untuk memperoleh data-data mengenai laporan penjualan, bukti transaksi yang berkaitan dengan proses penjualan serta susunan kewajiban dan wewenang yang ada di perusahaan PT. Inktech Indahmulya

3. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan, pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh sampel yang diteliti Irwandi (2016:80). Penulis memberikan beberapa

lembar pertanyaan mengenai audit operasional fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah teknis analisis yang menekankan pada usaha untuk menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentasi Sindiana (2020:70). Teknis ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersamaan dengan situasi yang terjadi. Penulis mendeskripsikan hasil temuan yang berasal dari data-data yang dikumpulkan melalui pengisian kuisisioner dan wawancara.

Adapun teknik analisis data yang dipakai untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah mengenai hasil audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya, penulis perlu melakukan beberapa tahapan pelaksanaan audit operasional meliputi:

1. Survei pendahuluan

Tahapan pertama yang dilakukan dalam audit operasional yaitu melakukan survei pendahuluan terlebih dahulu. Pada penelitian kali ini, survei pendahuluan fungsi penjualan dilakukan untuk mengidentifikasi aktivitas yang memiliki potensi untuk dilakukan audit operasional. Dengan melakukan tersebut, peneliti mengharapkan dapat memperoleh pemahaman tentang perusahaan, struktur perusahaan, dan fungsi penjualan dalam perusahaan untuk memberikan pemahaman awal. Selain itu, penulis juga akan melihat kelemahan-kelemahan apa saja yang dimiliki perusahaan terkhusus pada fungsi penjualan. Dengan mengetahui

potensi-potensi kelemahan tersebut, maka dapat membantu penulisan untuk menyusun perencanaan audit. Analisis data pada tahap ini yaitu mendeskripsikan proses penjualan berdasarkan pengamatan langsung terhadap proses penjualan ataupun hasil wawancara dengan staf dan manajer pada bagian fungsi penjualan di PT. Inktech Indahmulya Sidoarjo.

2. Merencanakan Audit Operasional

a. Proses perumusan tujuan dan ruang lingkup audit pada Fungsi Penjualan.

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis berdasarkan pada hasil wawancara atau diskusi dengan pihak *auditee* yang meliputi *Store Manager* dan karyawan bagian penjualan yang bertugas untuk melaksanakan aktivitas penjualan perusahaan.

b. Penulisan Program Audit

Pada langkah ini, program audit ditulis dan dimuat dalam kertas kerja berbentuk tabel yang berisi judul program audit, periode audit dan otorisasi. Program audit yang akan diaudit dalam fungsi penjualan meliputi organisasi fungsi penjualan, perencanaan penjualan, pesanan penjualan, pengiriman barang, dan pencatatan penjualan.

3. Melaksanakan Audit Operasional

Pada tahap ini peneliti melakukan audit operasional pada fungsi penjualan berdasarkan ICQ (Internal Control Questionnaires) yang diambil dari Agoes (2017), dan disesuaikan juga dengan peneliti-peneliti terdahulu yaitu skripsi oleh Nur Ainia Widasari (2020) dan jurnal dari Alfian Helmy (2018), Meirani Betriana (2020). Peneliti membuat kuisioner berdasarkan urutan program audit operasional dan

laporan penjualan perusahaan untuk menghitung efisien dan efektivitas pada perusahaan. Kuisisioner ini berguna untuk membandingkan antara prosedur yang seharusnya terjadi dengan proses penjualan yang terjadi sesuai kenyataan. Jika proses penjualan terjadi sesuai dengan pernyataan pada kuisisioner maka diberikan tanda centang pada kolom “Ya”. Apabila tidak terjadi kesesuaian dengan pernyataan pada kuisisioner maka diberikan tanda centang pada kolom “Tidak”. Dan kolom keterangan berguna untuk memberikan penjelasan tambahan jika ada. Selanjutnya pernyataan yang telah dibuat akan dikelompokkan ke dalam kelompok tabel efektif, efisien,. Penulis menggunakan indikator penentuan dan menghitung total pernyataan dari masing kelompok efektif, efisien. Hasil dari kuisisioner selanjutnya akan disesuaikan antara proses penjualan yang terjadi telah terjadi dengan proses penjualan seharusnya.

Presentase jawaban “Ya” pada kuisisioner untuk masing-masing indikator akan dihitung dalam bentuk persentase dengan menggunakan acuan perhitungan:

$$Presentase = \frac{\text{jawaban YA}}{\text{jawaban kuesioner}} \times 100 \%$$

Tabel 3.1
Kriteria Penilaian

Persentase	Kriteria
90% - 100%	Sangat Baik
80% - 89%	Baik
70% - 79%	Cukup Baik
<59,99%	Tidak Baik

Sumber: Riduwan (2018 :66)

Penulis menggunakan indikator untuk menghitung efisiensi fungsi penjualan dengan menggunakan acuan perhitungan:

$$Efisiensi = \frac{\text{Realisasi Pengeluaran}}{\text{Realisasi Pendapatan}} \times 100\%$$

Tabel 3.2
Kriteria Penilaian Efisiensi

Persentase	Kriteria
>100%	Tidak efisien
90%-100%	Kurang efisien
80%-90%	Cukup efisien
60%-80%	Efisien
<60%	Sangat efisien

Sumber: Riduwan (2018: 66)

Penulis menggunakan indikator untuk menghitung seberapa besar efektivitas fungsi penjualan dengan menggunakan acuan perhitungan:

$$Efektivitas = \frac{\text{Realisasi Pendapatan}}{\text{Anggaran Pendapatan}} \times 100\%$$

Tabel 3.3
Kriteria Penilaian Efektivitas

Persentase	Kriteria
>100%	Sangat efektif
90%-100%	Efektif
80%-90%	Cukup efektif
60%-80%	Kurang efektif
<60%	Tidak efektif

Sumber: Riduwan (2018: 66)

4. Review Hasil Audit

Pada tahap evaluasi hasil audit, peneliti menggunakan analisis deskriptif atas temuan yang ditemukan pada saat pelaksanaan audit. Adapun tujuan dari tahap ini yaitu untuk menggali lebih dalam dan mengidentifikasi terkait temuan atau hal-hal

yang tidak dikehendaki sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut atas temuan tersebut serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan perusahaan.

5. Melaporkan Temuan Audit dalam Bentuk Laporan Audit

Pada tahap ini, peneliti akan memberikan laporan hasil audit terkait fungsi penjualan berdasarkan temuan-temuan setelah melakukan audit serta memberikan rekomendasi atas hasil temuan pelaksanaan audit tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

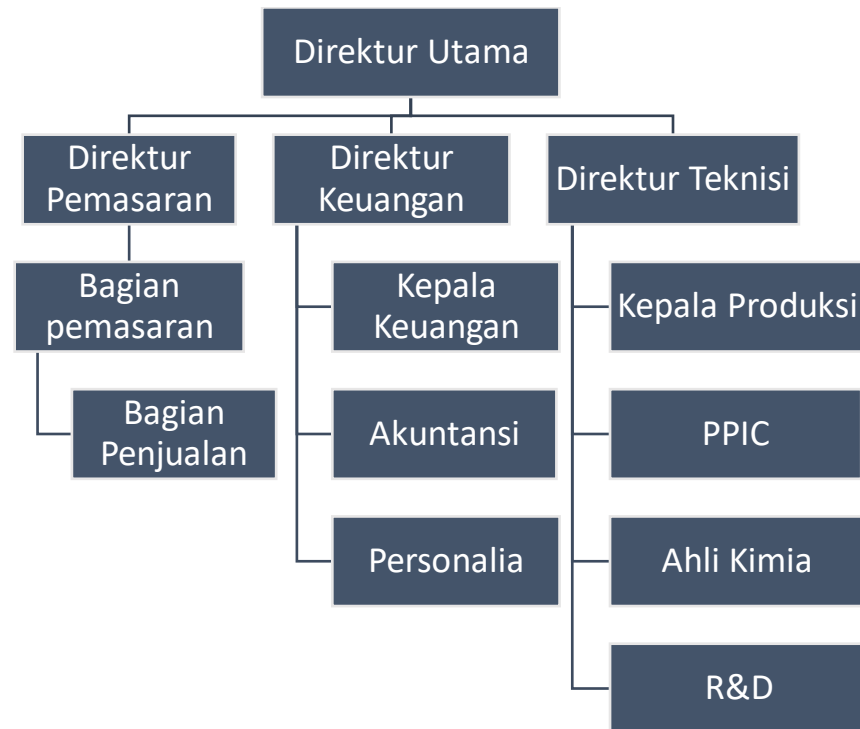
PT. INTECH INDAH MULYA (ITI) adalah salah satu perusahaan tinta yang tergabung dalam TOYO INK'S GROUP yang berpusat di Singapura yaitu TOYO INK PTE Ltd yang telah berkiprah di bidang pembuatan tinta gravure dan flexo sejak tahun 1977, ITI didirikan pada tahun 1989 di Jl. Kemlaten No. 54, Kecamatan Karangpilang, Surabaya. Pada tahun 1994, lokasi ITI di pindahkan ke Jl. Tambak Rejo No. 34 Waru Sidoarjo sampai sekarang.

PT. INKTECH INDAH MULYA (ITI) adalah perusahaan yang memproduksi tinta gravure dan flexo untuk surface print maupun reverse print yang di aplikasikan pada bermacam-macam substrate seperti OPP film, CPP, PET, HDPE, PP, LDPE, woven bag, paper bag, dan sebagainya. ITI juga memproduksi tinta dengan warna dan spesifikasi sesuai dengan permintaan langganan (special order) seperti acid resistance ink, food grade ink, alkali resist, dan sebagainya.

4.1.2 Tujuan Perusahaan

Dapat menghasilkan produk yang konsisten dan memberikan service yang memuaskan kepada konsumen.

4.1.3 Struktur Perusahaan



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Perusahaan

4.1.4 Tugas Masing-Masing Struktur Organisasi Perusahaan

1. Direktur utama memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - a. Menetapkan arah kebijakan dari perusahaan secara keseluruhan.
 - b. Merencanakan dan mengkoordinasi strategi perusahaan Bersama kepala bagian yang ada.
 - c. Mengawasi kegiatan perusahaan secara keseluruhan.
 - d. Meminta pertanggung jawaban pelaksanaan dan pengendalian operasi perusahaan kepada masing-masing kepala bagian.
2. Direktur pemasaran memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - a. Merencanakan dan menetapkan kebijakan terhadap pemasaran produk

- b. Memilih saluran distribusi produk, jenis produk, dan promosi guna memperluas daerah pemasaran produk
- c. Meminta pertanggung jawaban mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian operasi pemasaran kepada bawahannya.

Direktur pemasaran membawahi:

1. Bagian pemasaran
 - a. Melakukan dan mengelola kampanye pemasaran
 - b. Mengawasi tren dan mengawasi persaingan
 - c. Mengembangkan strategi bisnis
 - d. Melakukan riset pelanggan dan pasar
2. Bagian Penjualan
 - a. Melakukan penjualan dengan mencari klien untuk mendapatkan pendapatan perusahaan
 - b. Menyusun laporan penjualan dan membuat statistik penjualan berdasarkan data hasil penjualan
3. Direktur keuangan memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - a. Mengkoordinasi perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian sumber dana yang dimiliki oleh perusahaan agar dimanfaatkan secara efisien.
 - b. Melihat Kembali (review) laporan yang dibuat oleh bawahannya.
 - c. Membuat laporan keuangan pada akhir periode akuntansi.
 - d. Meminta pertanggung jawaban mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian bagian akuntansi dan keuangan berupa laporan kas yang terjadi.

Direktur keuangan membawahi:

1. Kepala Keuangan
 - a. Mengatur tentang pembagian keuangan perusahaan untuk kepentingan produksi, pengadaan bahan baku dan keperluan keuangan lainnya.
 - b. Menjalankan dan mengoperasikan roda kehidupan perusahaan secara efisien dan se-efektif mungkin dengan menjalin kerja sama dengan manajer lain.
2. Kepala Akuntansi
 - a. Tugasnya mencatat segala bentuk transaksi keuangan yang masuk ataupun keluar dalam perusahaan.
 - b. Memberikan support dan assistensi yang maksimal bagi semua bagian di dalam perusahaan terkait dengan masalah administrasi, data, serta analisa laporan keuangan, guna pencapaian target dan tujuan perusahaan secara keseluruhan.
3. Kepala Personalia
 - a. Tugasnya mengatur segala keuangan semua gaji karyawan, bonus, tunjangan terhadap karyawan.
 - b. Mengelola absensi dan daftar hadir karyawan, cuti karyawan, mencatat cuti, dan filling dokumen.
4. Direktur Teknisi memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - a. Bertanggung jawab atas kelancaran proses produksi dan segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi tinta.
 - b. Merencanakan pembagian tugas dan memberikan pengarahan kepada

bawahan yang dipimpin

- c. Meminta pertanggung jawaban perencanaan produksi yang mencakup hasil produksi, pembelian dan pemakaian bahan baku serta jalannya mesin-mesin produksi.

Dalam melaksanakan tugasnya direktur teknis dibantu bagian:

1. Kepala produksi

- a. Tugasnya melaksanakan, mengarahkan, mengawasi karyawan dibagian produksi tinta standart maupun tinta mixing.
- b. Menjaga dan mengawasi agar mutu barang jadi sesuai dengan standar yang telah di tetapkan perusahaan

2. Kepala PPIC

- a. Tugasnya melaksanakan, mengarahkan, mengawasi karyawan dibagian pengadaan bahan baku dan penyimpanan bahan baku
- b. Menghitung kebutuhan material yang dibutuhkan untuk proses produksi
- c. Menjadwal proses produksi

3. Ahli Kimia

Tugasnya melaksanakan, mengarahkan, mengawasi karyawan dibagian pengendalian kualitas tinta dan pelayanan terhadap customer.

4. Kepala R&D

Tugasnya mengadakan penelitian atas kehandalan setiap formula produk yang sudah dibuat agar customer bisa terhindar dari segala masalah yang berkaitan dengan kualitas produk ITI.

4.2 Data dan Hasil Penelitian

4.2.1 Hasil Survey Penelitian

Dalam pelaksanaan audit operasional dilakukan dengan survei pendahuluan dengan mengamati lingkungan kerja PT. Inktech Indahmulya Sidoarjo. Pada tahap survei ini penulis melakukan pengamatan dan wawancara dengan manager director mengenai informasi terkait dengan proses penjualan yang terdapat di PT. Inktech Indahmulya Sidoarjo. Tujuan dilakukannya survei pendahuluan adalah untuk memperoleh pemahaman atas fungsi penjualan dan menilai prosedur penjualan. Pengamatan yang dilakukan penulis terhadap lingkungan kerja dalam perusahaan yaitu melihat struktur organisasi penjualan perusahaan apakah telah terdapat pembagian tugas dan wewenang secara jelas sehingga setiap bagian dapat bekerja secara optimal.

Proses penjualan diawali dengan pelanggan yang meminta permintaan pesanan secara lisan melalui telepon ataupun pesan singkat yang dikirim pada bagian marketing . Kemudian marketing melayani pelanggan tersebut mengenai produk yang diinginkan pelanggan dari segi jenis, kualitas, pengencer yang digunakan, dan akan di aplikasikan untuk apa. Setelah pelanggan mendapatkan spesifikasi produk yang diinginkan sesuai kebutuhan, maka customer akan dibuatkan surat order sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan untuk selanjutnya masuk pada bagian produksi, dan setelah selesai akan masuk pada bagian pengiriman. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai ataupun kredit dengan menggunakan cash ataupun via transfer melalui bank. Retur pembelian barang yang telah dikirim dapat dilakukan apabila tinta yang dikirimkan

perusahaan mengalami masalah pada saat sampai ditempat pelanggan dengan syarat telah diuji terlebih dahulu dan mendapatkan bukti yang mendukung untuk dilakukan retur barang pembelian.

Dalam melakukan transaksi penjualan perusahaan menggunakan daftar harga yang telah ditentukan. Harga untuk setiap masing-masing pelanggan tidak semuanya sama karena harga tersebut didapatkan sesuai dengan permintaan pesanan pelanggan dengan memilih tinta baik dari segi warna, kualitas, dan pengaplikasian. Terdapat 2 (dua) metode yang dipakai dalam penjualan perusahaan yaitu penjualan kredit dan tunai. Dalam penjualan kredit, harus disetujui dahulu oleh direktur pemasaran untuk selanjutnya pesanan dapat di proses pada bagian produksi. Pada saat melakukan penjualan, pihak marketing tidak selalu mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan.

Setelah melakukan survei, berdasarkan hasil survei pendahuluan penulis mendapatkan beberapa informasi mengenai perusahaan yaitu:

1. Sistem penjualan pada perusahaan PT. Inktech Indahmulya menggunakan sistem *Job Order* yaitu memproduksi pesanan sesuai dengan permintaan pelanggan.
2. Pelanggan yang melakukan pembelian dapat melakukan pembayaran baik tunai ataupun kredit.
3. Transaksi penjualan kredit harus disetujui oleh direktur pemasaran
4. Adanya sistem retur apabila tinta yang dikirimkan perusahaan mengalami masalah setelah sampai pada tempat pelanggan.
5. Pelanggan bisa melakukan transaksi pembelian tanpa datang langsung ke

perusahaan yaitu menggunakan pemesanan melalui akses telepon genggam.

6. Proses pencatatan transaksi penjualan berdasarkan dengan data yang ada.
7. Target penjualan perusahaan tidak selalu tercapai

4.2.2 Merencanakan Audit Operasional

Tahap perencanaan yang dilakukan penulis terbagi menjadi dua tahap yaitu:

1. Proses perumusan tujuan dan ruang lingkup audit pada Fungsi Penjualan

Audit operasional yang akan dilakukan harus direncanakan dengan baik untuk mencapai tujuan audit operasional yang telah ditetapkan. Tujuan dilakukannya audit operasional atas fungsi penjualan adalah untuk menilai apakah kebijakan, prosedur ataupun standar yang ditetapkan terkait fungsi penjualan telah berjalan secara efektif, dan efisien. Ruang lingkup audit hanya sebatas pada organisasi fungsi penjualan, proses pesanan penjualan, pengiriman barang dan pencatatan penjualan. Periode waktu audit yang dilakukan penulis yaitu dari Bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2022.

2. Penulisan Program Audit

Dalam penulisan program audit, penulis hanya fokus kepada empat program yaitu organisasi fungsi penjualan, proses pesanan penjualan, pengiriman barang dan pencatatan penjualan. Dalam melaksanakan program audit, penulis mengkombinasikan ICQ yang diperoleh dari buku dan penelitian terdahulu.

4.2.3 Melaksanakan Audit Operasional

Pada tahap ini, penulis melakukan penyesuaian antara kegiatan penjualan yang terjadi di perusahaan dengan tabel kuesioner audit berdasarkan program audit yang telah disusun oleh penulis. Tujuan dilaksanakan pemeriksaan ini adalah untuk

mengetahui apakah prosesnya sesuai dengan prosedur atau kebijakan yang telah ditetapkan secara umum. Berikut ini penulis jabarkan hasil audit yang diperoleh sebagai berikut:

A. Analisis Audit Operasional Fungsi Penjualan

Tabel 4.1
Organisasi Fungsi Penjualan

Nama Perusahaan: PT. Inktech Indahmulya		Periode Audit : Mei-Juni 2022		
Program yang diaudit: Organisasi Fungsi Penjualan				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Apakah perusahaan memiliki standar/prosedur secara tertulis dalam melakukan aktivitas pada fungsi penjualan?	√		
2.	Apakah struktur organisasi telah diterapkan dengan baik dalam perusahaan?	√		
3.	Apakah terdapat pembagian tugas pada bagian penjualan dengan : a. Bagian keuangan b. Bagian akuntansi		√	
4.	Apakah terjalin hubungan baik antara karyawan bagian penjualan dengan bagian lainnya?	√		

5.	Apakah terdapat pembagian tugas pada bagian : a. bagian penjualan b. bagian pemasaran c. dan penagihan		√	
6.	Apakah terdapat pembatasan akses terhadap data penjualan?		√	
7.	Apakah terdapat pembatasan penggunaan rekening bank perusahaan?	√		
8.	Apakah pelayanan penjualan merupakan kegiatan dari bagian penjualan?	√		
9.	Apakah semua kebijakan telah dikomunikasikan dengan baik antara manajer marketing dengan karyawan bagian penjualan?	√		
10.	Apakah perusahaan mengadakan rapat evaluasi terkait penjualan secara rutin/berkala?	√		

Tabel 4.2
Tabel Perencanaan Penjualan

Program yang diaudit: Perencanaan Penjualan				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Apakah terdapat anggaran penjualan?	√		
2.	Apakah anggaran yang telah disusun dibuat secara terperinci?	√		
3.	Apakah perusahaan membuat target penjualan untuk setiap penjual (<i>sales</i>)?	√		
4.	Apakah target penjualan perusahaan selalu tercapai?		√	
5.	Apakah perusahaan memiliki prosedur perencanaan pasar secara tertulis?		√	
6.	Apakah perusahaan memiliki tagihan piutang yang macet ?	√		
7.	Apakah perusahaan melakukan studi terhadap keinginan pelanggan sebelum memutuskan upaya penjualan yang dilakukan?	√		
8.	Apakah perusahaan memberikan denda ataupun kenaikan harga beli untuk selanjutnya bagi pelanggan yang melampaui batas pembayaran nota kredit yang telah di sepakati ?		√	

Tabel 4.3
Pesanan Penjualan

Program yang diaudit: Pesanan Penjualan				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Apakah pemberian potongan harga mendapat otorisasi oleh manajer marketing terkait jumlah potongan?		√	
2.	Apakah perusahaan tetap melayani pembayaran tunai (cash)?	√		
3.	Apakah perusahaan memastikan bahwa konsumen mendapatkan pelayanan secara layak sesuai SOP yang berlaku?	√		
4.	Apakah perusahaan menggunakan daftar harga (<i>price list</i>) secara tertulis?	√		
5.	Apakah perusahaan memiliki <i>website</i> sebagai sarana pemasaran produk dan kegiatan pemesanan barang?		√	
6.	Apakah pesanan pelanggan harus di otorisasi oleh pihak direktur bagian pemasaran ?	√		

7.	Apakah penyimpangan dari daftar harga harus disetujui oleh pejabat perusahaan yang berwenang?	√		
8.	Apakah perusahaan mempunyai pedoman pemberian potongan harga secara tertulis?		√	
9.	Apakah pesanan customer selalu dibuatkan surat order pesanan?	√		
10.	Apakah karyawan memberikan kemudahan bagi konsumen dengan memberikan arahan dalam proses pemesanan?	√		

Tabel 4.4
Pengiriman Barang

Program yang diaudit: Pengiriman Barang				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Apakah barang dikirim setelah proses pembayaran selesai?		√	
2.	Apakah Bagian pengiriman barang terpisah dengan bagian penjualan?		√	
3.	Apakah pengiriman barang dilakukan tepat waktu?	√		
4.	Apakah terdapat otoritas dari bagian gudang atas barang yang keluar dari gudang?	√		
5.	Apakah setiap pengiriman barang selalu dibuatkan surat jalan?	√		
6.	Apakah barang yang akan dikirim selalu diperiksa terlebih dahulu sesuai rincian yang ada dalam pesanan penjualan?	√		

Tabel 4.5
Pencatatan Penjualan

Program yang diaudit: Pencatatan Penjualan				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Apakah pencatatan transaksi penjualan dilakukan secara tepat waktu (sesuai dengan tanggal terjadinya transaksi)?	√		
2.	Apakah terdapat konfirmasi atas bukti penerimaan pembayaran oleh <i>customer</i> yang melakukan pembayaran via bank?	√		
3.	Apakah catatan atas transaksi penjualan di rekap dengan benar?	√		
4.	Apakah semua dokumen terkait penjualan dibuat rangkap?	√		
5.	Apakah pencatatan atas penjualan sudah terkomputerisasi?	√		
6.	Apakah faktur penjualan diotorisasi oleh manajer keuangan?	√		
7.	Apakah jumlah yang diterima sudah sesuai dengan yang tercatat?	√		
8.	Apakah setiap transaksi penjualan selalu dibuatkan faktur penjualan?	√		

9.	Apakah faktur penjualan menggunakan nomor urut tercetak?	√		
10.	Apakah terdapat bukti transaksi untuk transaksi tunai (bukan via bank)?	√		
11.	Apakah laporan penjualan selalu dibuat setiap bulan?	√		
12.	Apakah laporan penjualan diperiksa oleh atasan yang berwenang?	√		
Diaudit Oleh :		Jumlah Jawaban		Catatan :
Dewi Novita		Ya	Tidak	
		35	11	
Tanggal :				

Sumber: PT. Inktech Indahmulya (Data diolah 2022)

Dari 5 lingkup audit operasional fungsi penjualan yaitu diantaranya operasional fungsi pemasaran, perencanaan penjualan, pesanan penjualan, pengiriman barang, dan pencatatan penjualan perusahaan, peneliti mendapatkan hasil yang di dapatkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase} &= \frac{35 \text{ (Jawaban YA)}}{46 \text{ (Jawaban Kuesioner)}} \times 100 \% \\
 &= 77\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari tabel kuesioner pada seluruh audit operasional fungsi penjualan, diperoleh 35 jawaban yang mengatakan “Ya” dan 11 yang mengatakan

“Tidak”. Total pertanyaan pada program audit organisasi fungsi penjualan berjumlah 46 pertanyaan dan dibagi menjadi 5 lingkup program audit yaitu, organisasi fungsi penjualan, perencanaan penjualan, pesanan penjualan, pengiriman barang, dan catatan penjualan. Dan mendapatkan hasil persentase sebesar 77% yang artinya kegiatan operasional fungsi penjualan perusahaan sudah berjalan cukup baik.

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas hasil dari *Internal Control Questionnaires* (ICQ) ditemukan beberapa hal berikut:

1. Perusahaan telah melakukan studi terhadap keinginan pelanggan sebelum memutuskan upaya penjualan
2. Karyawan perusahaan selalu memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memberikan arahan proses pemasaran.
3. Pesanan pelanggan harus di otorisasi oleh direktur pemasaran
4. Perusahaan memastikan bahwa konsumen mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan SOP perusahaan.
5. Faktur penjualan yang tercetak sudah rangkap 3 dan tertera jelas baik dari nama pelanggan, barang yang dipesan dan harga yang ditentukan, tentunya memudahkan untuk dilakukannya pemeriksaan.

B. Analisis Efisiensi

Berdasarkan data yang diperoleh maka penulis melakukan perhitungan efisiensi biaya produksi yang dikeluarkan perusahaan dengan realisasi pendapatan yang diperoleh perusahaan dengan rumus:

$$Efisiensi = \frac{\text{Biaya Pengeluaran}}{\text{Realisasi Pendapatan}} \times 100\%$$

Tabel 4.6
Perhitungan Efisiensi Penjualan

Tahun	Realisasi Pendapatan	Biaya Pengeluaran	Rasio Efisiensi	Kriteria
2019	9.755.449.550	7.583.560.920	77,4%	Efisien
2020	5.723.347.990	3.887.775.450	67,9%	Efisien
2021	9.877.638.000	7.695.696.330	77,9%	Efisien
Rata-Rata			74,4%	Efisien

Sumber: PT. Inktech Indahmulya (Data di olah 2022)

$$Efisiensi (2019) = \frac{7.583.560.920}{9.755.449.550} \times 100 \% \\ = 77,4\%$$

$$Efisiensi (2020) = \frac{3.887.775.450}{5.723.347.990} \times 100 \% \\ = 67,9\%$$

$$Efisiensi (2021) = \frac{7.895.696.330}{9.877.638.000} \times 100 \% \\ = 77,9\%$$

Berdasarkan hasil tabel perhitungan efisiensi penjualan pada PT Inktech Indahmulya menunjukkan bahwa hasil realisasi pengeluaran dengan realisasi pendapatan dalam kurun waktu 3 tahun mulai dari tahun 2019-2021 didapatkan hasil yang masih belum stabil, terbukti pada tahun 2020 persentase tingkat efisiensi mengalami kenaikan dibanding dengan hasil persentase tahun 2019 yang justru tingkat efisiensinya paling rendah dibanding dengan tahun-tahun setelahnya.

C. Analisis Efektivitas

Berdasarkan data yang diperoleh penulis melakukan perhitungan efektivitas realisasi pendapatan yang diperoleh perusahaan terhadap anggaran pendapatan yang ditentukan oleh perusahaan sebelumnya dengan menggunakan rumus:

$$Efektivitas = \frac{\text{Realisasi Pendapatan}}{\text{Anggaran Pendapatan}} \times 100 \%$$

Tabel 4.7
Target Realisasi Penjualan Produk

Tingkat Penjualan				
Tahun	Anggaran Pendapatan	Realisasi Pendapatan	Rasio Efektivitas	Kriteria
2019	7.500.000.000	9.755.449.550	130,72%	Sangat efektif
2020	5.000.000.000	5.723.347.990	114,47%	Sangat efektif
2021	7.500.0000.000	9.877.638.000	131,70%	Sangat efektif
Rata-rata			125,63%	Sangat efektif

Sumber: PT. Inktech Indahmulya (Data diolah 2022)

$$\begin{aligned} Efektivitas (2019) &= \frac{9.755.449.550}{7.500.000.000} \times 100 \% \\ &= 130,72\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Efektivitas (2020) &= \frac{5.723.347.990}{5.000.000.000} \times 100 \% \\ &= 114,47\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Efektivitas (2021) &= \frac{9.877.638.000}{7.500.000.000} \times 100\% \\ &= 131,70\% \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel data diatas dapat diketahui bahwa tingkat efektivitas target penjualan terhadap realisasi penjualan produk dari PT. Inktech Indahmulya selama kurun waktu 3 (tiga) tahun dari tahun 2019-2021 tidak selalu stabil karena masih mengalami persentase yang naik turun. Terbukti pada presentase nilai efektivitas realisasi penjualan produk paling tinggi terjadi pada tahun 2019, dan persentase nilai efektivitas realisasi penjualan produk paling rendah terjadi pada tahun 2020.

4.2.4 Melaporkan Temuan Audit

Audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya telah selesai dilaksanakan yang bertujuan untuk membantu perusahaan menemukan kekurangan atau kelemahan yang terjadi pada aktivitas penjualan yang dimiliki perusahaan. Selanjutnya, peneliti akan menyajikan hasil temuan audit selama meneliti dalam laporan audit. (Rincian terlampir)

4.3 Pembahasan

4.3.1 Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan jawaban dari pertanyaan yang diajukan pada bab 4 (tabel 4.1 sampai dengan tabel 4.5), maka penulis melakukan penjabaran analisis dari hasil wawancara dari aktivitas penjualan yang terjadi pada PT Inktech Indahmulya sebagai berikut:

- a. Dari hasil kuesioner terdapat 5 indikator yang menjadi penilaian audit operasional fungsi penjualan di antaranya organisasi fungsi penjualan, perencanaan penjualan, pesanan penjualan, pengiriman barang, dan pencatatan penjualan. Hasil dari data kuesioner tersebut di dapatkan persentase sebesar 77% yang artinya sistem operasional perusahaan memiliki

karakteristik yang cukup baik dalam berperan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya Sidoarjo. Meskipun demikian, perusahaan masih melakukan perangkapan jabatan di berbagai divisi seperti belum terpisahnya bagian akuntansi dan keuangan, bagian pemasaran, penjualan dan penagihan, serta bagian penjualan dengan pengiriman. Hal tersebut sebaiknya tidak dilakukan karena untuk menghindari perbuatan curang atau tidak efektifnya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan yang dimiliki oleh perusahaan, serta tidak adanya sistem denda atau pengurangan pengiriman barang kepada konsumen yang masih memiliki piutang tak terbayar pada perusahaan yang mengakibatkan meruginya perusahaan karena banyaknya nota piutang yang belum terbayar dan perusahaan mengalami kesulitan modal untuk membeli bahan baku produksi yang mengakibatkan tidak efektif dan efisien pada fungsi penjualan perusahaan itu sendiri.

- b. Pada tabel 4.6 terdapat perhitungan tingkat efisiensi fungsi penjualan pada perusahaan yang terjadi dalam kurun waktu 3 tahun dari tahun 2019-2021. Penulis mengemukakan hasil tingkat efisiensi fungsi penjualan menunjukkan bahwa pada tahun 2019 sebesar 77,4%, tahun 2020 sebesar 67,9%, dan tahun 2021 sebesar 77,9%. Dari ke 3 hasil persentase tersebut dari tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 9,5% sedangkan dari tahun 2020 ke tahun 2021 tingkat efisiensi perusahaan mengalami kenaikan yaitu sebesar 10%. Dengan melihat persentase efisiensi perusahaan masih mengalami naik turun atau masih dikatakan belum stabil. Meskipun demikian, angka

persentase tersebut masih dikatakan sangat efisien, Karena dalam perhitungan efisien semakin kecil nilai yang dihasilkan maka semakin baik pula hasil tersebut. Dengan demikian dapat dinilai kinerja peran perusahaan dalam meningkatkan efisiensi fungsi penjualan sudah bisa dikatakan sangat berperan dalam menunjang produktivitas fungsi penjualan perusahaan.

- c. Pada tabel 4.7 terdapat perhitungan tingkat efektivitas fungsi penjualan pada perusahaan yang terjadi selama kurun waktu 3 tahun dari tahun 2019-2021. Penulis mengemukakan hasil dari perhitungan efektivitas mulai tahun 2019 yaitu sebesar 130,72%, tahun 2020 sebesar 114,47%, dan tahun 2021 sebesar 131,70%. Dari ke 3 hasil persentase efektivitas tersebut dapat diketahui bahwa dari tahun 2019 ke tahun 2020 rasio efektivitas mengalami penurunan sebesar 16,25%, sedangkan dari tahun 2020 ke tahun 2021 rasio efektivitas mengalami kenaikan sebesar -17,23% dan kenaikan rasio efektivitas tertinggi terjadi pada tahun 2021. Dengan seluruh hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase selama kurun waktu 3 tahun tersebut dapat dikatakan sangat efektif, yang artinya realisasi pendapatan terhadap anggaran pendapatan perusahaan telah berperan dalam meningkatkan efektivitas fungsi penjualan perusahaan dengan sangat baik.

Penulis menemukan beberapa temuan audit dalam aktivitas fungsi penjualan. Berdasarkan temuan audit yang saya peroleh, dijelaskan penulis sebagai berikut:

1. Berdasarkan Kriteria
2. Berdasarkan Kondisi

3. Berdasarkan Sebab
4. Berdasarkan Akibat
5. Rekomendasi

Tabel 4.8
Temuan Audit

No.	Kriteria	Kondisi	Sebab	Akibat	Rekomendasi
1.	Adanya pemisahan tugas, fungsi dan wewenang pada setiap bagian sesuai kapasitasnya sehingga aktivitas penjualan berjalan dengan baik.	Bagian penjualan, bagian pemasaran dan bagian penagihan belum terpisah.	Manager marketing berpendapat bagian penjualan, pemasaran, dan penagihan memiliki tugas yang saling berkaitan sehingga tidak diperlukannya pemisahan.	Karyawan bagian penjualan harus bekerja ekstra dan mampu membagiwaktu untuk menjalankan fungsi pemasaran, penjualan, dan penagihan	Sebaiknya bagian penjualan, pemasaran, dan penagihan dipisah sehingga dapat fokus bekerja sesuai kapasitas dan menghasilkan kinerja yang maksimal.
2.	Tercapainya target penjualan perusahaan.	Target penjualan perusahaan belum tercapai sebagaimana mestinya.	Target setiap penjualan tidak selalu tercapai dari yang sudah ditentukan di karenakan minat pembeli hanya meningkat pada hari-hari tertentu saja.	Sehingga target penjualan perusahaan tidak tercapai dan mempengaruhi omset penjualan perusahaan.	Sebaiknya perusahaan mengevaluasi kinerja masing-masing bagian penjualan dan pemasaran yang tidak mencapai target untuk menjalankan tugasnya dengan baik dan menghasilkan hasil yang lebih maksimal untuk perusahaan dan konsumen
3.	Pemberian denda atau pengurangan pengiriman barang kepada pelanggan yang masih memiliki piutang yang belum terbayar.	Banyak piutang yang belum dibayar oleh pelanggan yang telah melampaui batas pembayaran yang sudah di sepakati.	Bagian penagihan tidak secara periodic mengirimkan nota piutang pada konsumen	Banyak nota piutang yang masih belum dibayar oleh konsumen.	Bagian penagihan piutang perusahaan seharusnya mengirimkan nota piutang secara periodic kepada konsumen agar segera terbayar piutang tersebut atau memberikan sanksi denda kepada setiap

					konsumen yang sulit untuk melunasi nota piutang, atau bisa juga mengurangi pengiriman barang yang diminta konsumen ketika konsumen belum bisa memberi pelunasan piutang.
4.	Bagian Pengiriman dan Penjualan terpisah.	Bagian pengiriman dan penjualan belum terpisah	Manager marketing berpendapat bahwa bagian pengiriman dan penjualan memiliki tugas yang berkaitan. Karena bagian penjualan yang menerima awal permintaan pelanggan dan memastikan bahwa ketika pengiriman barang konsumen yang dikirimkan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan.	Terjadi tertukarnya barang konsumen satu dengan lainnya. Apabila tidak segera diperbaiki dapat menimbulkan kerugian perusahaan serta mengurangi rasa percaya konsumen terhadap perusahaan	Perusahaan harus memisahkan bagian pengiriman dengan bagian penjualan agar bagian tersebut masing-masing dapat memaksimalkan kinerjanya. Apabila tidak dapat melakukan perekrutan untuk bagian pengiriman maka tentukanlah SDM lain yang harus menjadi bagian pengiriman barang, sehingga bagian penjualan juga bisa memaksimalkan kinerja penjualan produk perusahaan, dan supaya bagian pengiriman bisa memaksimalkan ketelitian terhadap barang konsumen yang akan dikirim sesuai dengan surat jalan yang telah dicetak.

Sumber: Peneliti (2022)

4.3.2 Review Hasil Audit

Penulis telah selesai melaksanakan audit operasional pada PT. Inktech Indahmulya. Penulis menemukan beberapa temuan audit yang menjadi perhatian dan harus ditindak lanjuti oleh perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Tidak terbaginya tugas antara bagian keuangan dan bagian akuntansi.
2. Terjadi perangkapan jabatan antara bagian penjualan, pemasaran, dan penagihan.
3. Target penjualan tidak selalu tercapai.
4. Terdapat tagihan piutang yang macet atau melampaui batas pembayaran yang telah disepakati oleh kedua belah pihak (Rincian Terlampir).
5. Terjadi perangkapan jabatan antara bagian pengiriman dengan bagian penjualan.

Dari hal tersebut jelas terlihat bahwa kelemahan perusahaan dalam fungsi penjualan harus lebih diperbaiki lagi melalui sistem pengendalian internal perusahaan untuk menghindari kecurangan yang dimungkinkan akan terjadi dan kerugian perusahaan yang di timbulkan banyaknya piutang perusahaan yang tak tertagih. Peranan audit operasional dalam menunjang system pengendalian intern adalah audit operasional dapat mengetahui efektivitas dan efisiensi akan suatu system pengendalian intern pada suatu fungsi (misal fungsi penjualan) dari suatu perusahaan. Seperti telah dijelaskan diatas, tujuan audit operasional itu sendiri adalah memberikan penilaian terhadap efisiensi dan efektivitas dari suatu bagian operasional perusahaan yang merupakan akibat yang diharapkan dari system pengendalian intern yang baik. Hubungan ini juga dapat dilihat dari pernyataan

Abdul Halim (2003:198) mengenai beberapa konsep dasar dari Sistem Pengendalian Intern, yaitu: “Sistem Pengendalian Intern diharapkan dapat mencapai tujuan audit, baik audit keuangan, audit operasional maupun audit kepatuhan serta Sistem Pengendalian Intern tidak dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang mutlak di mana setiap Sistem Pengendalian Intern pasti mempunyai kelemahan”.

Tabel 4.9
Daftar Piutang

PT. INKTECH INDAH MULYA						
Daftar Umur Piutang						
Pelanggan	Total Piutang	Belum Jatuh Tempo	Hari Lewat Jatuh Tempo			
			1-30	31-60	61-90	> 90
LF R*G	Rp. 300.000.000		Rp. 100.000.000		Rp. 100.000.000	Rp. 100.000.000
LF S**	Rp. 100.000.000			Rp. 25.000.000		Rp. 75.000.000
LF N*A	Rp. 250.000.000			Rp. 50.000.000	Rp. 100.000.000	Rp. 100.000.000
AD* TA*	Rp. 55.000.000	Rp. 20.000.000		Rp. 20.000.000	Rp. 15.000.000	
A*F *IP	Rp. 120.000.000		Rp. 60.000.000	Rp. 20.000.000	Rp. 20.000.000	Rp. 20.000.000
L* CP*	Rp. 50.000.000		Rp. 10.000.000		Rp. 20.000.000	Rp. 20.000.000
BF *KA	Rp. 22.000.000			Rp. 22.000.000		
L* *RR	Rp. 40.000.000		Rp. 20.000.000			Rp. 20.000.000
LF F*P	Rp. 35.000.000	Rp. 20.000.000			Rp. 15.000.000	
Jumlah Piutang	Rp. 972.000.000	Rp. 40.000.000	Rp. 190.000.000	Rp. 137.000.000	Rp. 270.000.000	Rp. 335.000.000
% tak tertagih		1%	2%	3%	5%	7%
Total tak tertagih		Rp. 400.000	Rp. 3.800.000	Rp. 4.110.000	Rp. 13.500.000	Rp. 23.450.000

Sumber : Peneliti (2022)

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah:

1. Audit operasional fungsi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya masih belum maksimal karena pada kegiatan operasional perusahaan yang menyangkut fungsi penjualan masih terjadi perangkapan jabatan terutama pada bagian pemasaran, penjualan, penagihan, dan pengiriman yang mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja pada ke-4 bagian tersebut terutama pada bagian penagihan yang kurang maksimal dalam melakukan penagihan kepada konsumen yang masih memiliki nota piutang pada perusahaan yang berdampak pada keuangan perusahaan sehingga kesulitan mendapatkan modal untuk memulai produksi pesanan konsumen yang lainnya. Selanjutnya, pada bagian pengiriman masih didapatkan salah kirim barang konsumen karena kurangnya ketelitian pada bagian pengiriman yang tidak melakukan pengecekan kembali terhadap surat jalan yang telah diterbitkan oleh bagian penjualan perusahaan.
2. Tingkat efisiensi penjualan pada PT. Inktech Indahmulya selama tahun 2019-2021 cukup stabil walaupun masih terjadi fluktuasi dalam setiap tahunnya. Tingkat efisiensi penjualan PT. Inktech Indahmulya tertinggi terjadi pada tahun 2021 yaitu mencapai rasio efisiensi sebesar 77,9% dan tingkat efisiensi penjualan paling rendah terjadi pada tahun 2020 dengan rasio efisiensi mencapai 67,9%. Namun secara keseluruhan, tingkat efisiensi penjualan pada

PT. Inktech Indahmulya pada tahun 2019-2021 sudah efisien dilihat dari rata-rata rasio efisiensi yang mencapai sebesar 74,4%. Artinya, dalam mengoptimalkan pendapatan penjualan perusahaan sudah dilakukan dengan baik dan efisien.

3. Tingkat efektivitas penjualan PT. Inktech Indahmulya selama tahun 2019-2021 mengalami fluktuasi tiap tahunnya. Tingkat efektivitas penjualan PT. Inktech Indahmulya tertinggi terjadi pada tahun 2021 yaitu mencapai rasio efektivitas sebesar 131,70% dan tingkat efektivitas penjualan paling rendah terjadi pada tahun 2020 dengan rasio efektivitas sebesar 114,47%. Namun secara keseluruhan, tingkat efektivitas penjualan PT. Inktech Indahmulya sudah sangat efektif dilihat dari rata-rata rasio efektivitas yang mencapai sebesar 125,63%. Artinya penjualan PT. Inktech Indahmulya memberikan dampak positif dalam pengoptimalan penjualan perusahaan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu:

1. Perusahaan sebaiknya melakukan pemisahan bagian penjualan, penagihan, dan pengiriman agar lebih optimal dalam melakukan kegiatan pekerjaan. Akan tetapi, apabila perusahaan melakukan pemisahan bagian maka perusahaan perlu menambah karyawan secara otomatis akan menambah pengeluaran baru berupa gaji sehingga perusahaan wajib memperhitungkan hal tersebut. Selanjutnya, pada bagian penagihan perusahaan harus mengoptimalkan kinerja dengan cara mengirimkan nota piutang secara periodik terhadap konsumen yang masih

memiliki piutang tak terbayar terhadap perusahaan atau bagian penjualan bisa saja mengurangi limit pengiriman barang pesanan terhadap konsumen yang masih memiliki piutang terhadap perusahaan, dan bagian penagihan bisa memberikan sanksi dengan terhadap konsumen yang membayar tagihan melebihi tanggal yang telah disepakati sebelumnya oleh kedua belah pihak. Bagian pengiriman juga harus mengoptimalkan kinerja agar tidak terjadi kesalahan pengiriman barang terhadap konsumen dengan cara melakukan pengecekan berulang terhadap barang yang akan dikirim dengan menyesuaikan dari surat jalan yang telah diterbitkan oleh perusahaan.

2. Bagian pemasaran PT. Inktech Indahmulya harus berupaya lebih giat lagi menggali potensi yang ada untuk meningkatkan efisiensi dari penjualan PT. Inktech Indahmulya seperti menggunakan internet marketing dengan menampilkan produk usaha pada situs jejaring sosial, tingkatkan kekuatan brand dengan cara perkuat merek dengan membangun kepercayaan pada hati pelanggan dan memberikan pelayanan dan kualitas terbaik. Jadi dengan begitu walaupun tingkat efisiensi penjualan perusahaan termasuk dalam kriteria efisien namun beberapa tahun kebelakang rasio efisiensi mengalami penurunan. Hal ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk bagian pemasaran dan penjualan supaya kedepannya mendapatkan hasil yang lebih maksimal lagi.
3. Bagian pemasaran PT. Inktech Indahmulya harus berupaya lebih giat lagi dalam menggali potensi yang ada untuk meningkatkan efektivitas dari penjualan PT. Inktech Indahmulya seperti menggunakan internet marketing dengan menampilkan produk usaha pada situs jejaring sosial, tingkatkan

kekuatan brand dengan cara perkuat merek dengan membangun kepercayaan pada hati pelanggan dan memberikan pelayanan dan kualitas terbaik. Jadi dengan begitu walaupun tingkat efektivitas penjualan tergolong sangat efektif namun beberapa tahun kebelakang rasio efektivitas mengalami penurunan. Hal ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk bagian pemasaran dan penjualan supaya kedepannya mendapatkan hasil penjualan yang lebih maksimal lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian et.al., 2018. Analisis Audit Operasional Terhadap Fungsi Penjualan Pada Pt. Sarana Media Selular. Politeknik Harapan Bersama
- Amrita dan Pardanawati. 2018. AUDIT OPERASIONAL TERHADAP FUNGSI PENJUALAN BARANG DAGANG UNTUK MENGUKUR EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PADA KOPERASI UNIT DESA MAMBAL DI KABUPATEN BADUNG. Jurnal Riset Akuntansi. A Vol. 08 No. 1
- Betrianana, M. (2020). Analisis Audit Operasional Dalam Menunjang Efisiensi Dan Efektifitas Penjualan Pada Pt. Mega Prabu Mandiri. Kolegial, 8(2), 286-299.
- Betrianana, Meiriani. 2020. Analisis Audit Operasional Dalam Menunjang Efisiensi Dan Efektifitas Penjualan Pada PT. Mega Prabu Mandiri. KOLEGIAL – Vol.8, No.2. Desember 2020 P-ISSN 2088-5644; E-ISSN 2614-008X
- Helmy, A. (2018). Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Pada Pt. Cen Tung International Sidoarjo. Profit, 9(1), 1-15.
- Irwadi, M. (2016). Analisis Penerapan Audit Operasional Terhadap Fungsi Penjualan Untuk Mengukur Efisiensi dan Efektivitas Pada Tunas Auto. Jurnal Akuntanika. Politeknik Anika, 2(2).
- Lantara, K., & Troyarsy, A. Y. Penerapan Audit Operasional Dalam Menilai Efisiensi Dan Efektivitas Fungsi Penjualan Cv.
- Prawiranega, B. (2018). Analisis Peran Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern Penjualan Pada Pd. Acb Banjarasari. Jurnal Edukasi (Ekonomi, Pendidikan Dan Akuntansi), 5(2).
- Putri, S. P. E., & Rufaedah, Y. (2020). Audit Operasional Untuk Mengukur Efektivitas Dan Efisiensi Fungsi Penjualan Di Saat Wabah Virus Corona. Indonesian Accounting Literacy Journal, 1(1), 108-120.
- Rufaedah dan Putri. 2020. Audit Operasional untuk Mengukur Efektivitas dan Efisiensi Fungsi Penjualan di Saat Wabah Virus Corona. Indonesian Accounting Literacy Journal Vol. 1, No. 1, November 2020, pp. 108 – 120
- Sindiana, I. (2020). Audit Operasional atas Fungsi Penjualan Pada CV. Rabbani Asysa Binjai (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

- Wahyuningsih, N., Halim, A., & Wulandari, R. (2016). Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi Empiris Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang). *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 4(1).
- Wati, S. (2018). Audit Operasional Terhadap Kinerja Penjualan Pt Ridho Panelindo Jaya Periode Tahun 2015–2016/Stella Wati/34140022/Pembimbing: Rizka Indri Arfianti.
- Widasari, N. A. (2020). Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada Pt. Bestari Solusi Terpadu Di Surabaya (Doctoral Dissertation, Universitas Bhayangkara).


LAMPIRAN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : DEWI NOVITA
 N.I.M : 1812321080
 Program Studi : Akuntansi
 Spesialisasi : Keuangan dan Auditing
 Mulai Memprogram : Bulan Februari Tahun 2022
 Judul Skripsi : Analisis Audit Operasional Dalam Menilai Efisiensi dan Efektivitas Fungsi Penjualan pada PT. INKTECH INDAH MULYA SIDOARJO
 Pembimbingan Utama : Nur Lailiyatul Inayah, SE.,M.AK.
 Pembimbing Pendamping : Arief Rahman, SE.,M.Si.

No.	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1	03-06-22	Bab I - III Revisi	f	
2	09-06-22	Bab I - III Revisi		
3	13-6-22	AKG I - II / ACC - dengan catatan diperbaiki Pd saat yg in proposal		y
4	14-06-22	Bab I - III Acc	f	
5	27-06-22	Bab IV - V Revisi		
6	19-12-22	Bab IV - V Revisi		
7	24-12-22	Bab IV - V Revisi		
8	01-01-23	Bab IV - V Acc		
9	16-01-23	UAG II - II / ACC		y

Surabaya, 13 Juni 2022
 Mengetahui
 Ketua Program Studi Akuntansi


 Arief Rahman, SE., M.Si
 NIDN. 0722107604

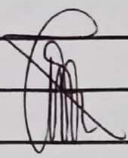
BERITA ACARA REVISI SKRIPSI

Nama : Dewi Novita


Nomor Induk Mahasiswa : 1812321080

Acara : Ujian Skripsi.

Tanggal :

No.	Materi Yang Direvisi	Telah Direvisi
1	Telaah penulisan	
2	Saran lebih spesifik	
3	Tahun penulisan	

Surabaya,
Pengesahan
Acc. Revisi:

 31/1/23

.....
NIDN.



PT. INKTECH INDAH MULYA
PRINTING INK & GRAPHIC MATERIAL SUPPLY



Sidoarjo, 01 April 2022
No: PSL-D22001-ITI / NH

Kepada Yth :
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA

up : Drs. Heru Irianto, M. Si

Dengan hormat,

Melanjuti surat Bpk Heru Irianto, M. Si no .73/III/2022/Mhs-Skr/LPPM/UBHARA perihal permohonan mencari bahan bahan guna penyusunan Skripsi di perusahaan kami, maka dalam rangka membina kerjasama yang baik antara PT INTECH INDAH MULYA dengan UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA khususnya Jurusan Ekonomi Dan Bisnis kami **memperkenankan** mahasiswa Bapak yang bernama :

Nama Mahasiswa : Dewi Novita NIM : 1812321080

untuk melaksanakan penelitian di perusahaan kami guna mendapatkan Informasi (yang bukan merupakan rahasia perusahaan) yang hasilnya akan dijadikan bahan pelengkap penyusunan Skripsi.

Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami

Nur Hartini
Chief Personalia

c.c Bpk. Johnson Pattimura, ST

+