

**ANALISIS AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN  
PT. GAYA MAKMUR SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**NANDA KARTIKASARI**  
**1812321067/FEB/AK**

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

**ANALISIS AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN  
PT. GAYA MAKMUR SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi**



**Oleh:**

**NANDA KARTIKASARI  
1812321067/FEB/AK**

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

**SKRIPSI**

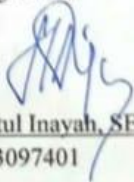
**ANALISIS AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN  
PT. GAYA MAKMUR SURABAYA**

Yang diajukan

**NANDA KARTIKASARI  
1812321067/FEB/AK**

Disetujui untuk ujian skripsi oleh

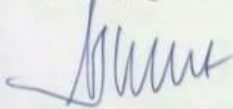
Pembimbing Utama



Nur Lailiyatul Inayah, SE., M.Ak.  
NIDN. 0713097401

Tanggal : 13-07-2023

Pembimbing Pendamping

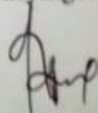


Dra. Ec. L. Tri Lestari, M.Si.  
NIDN. 0710086701

Tanggal : 13-07-2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bhayangkara Surabaya



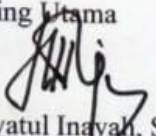
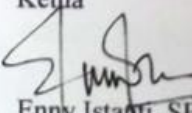
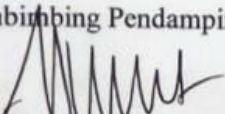
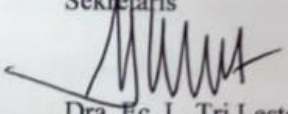
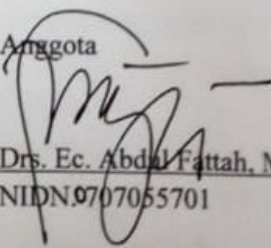
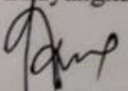
Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM.  
NIDN. 0703106403

**SKRIPSI**  
**ANALISIS AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN**  
**PT. GAYA MAKMUR SURABAYA**

Disusun oleh :

**NANDA KARTIKASARI**  
**1812321067/FEB/AK**

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh tim penguji skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bhayangkara Surabaya  
Pada tanggal 20 Juli 2023

<p>Pembimbing Pembimbing Utama</p>  <p><u>Nur Lailiyatul Inayah, SE., M.Ak.</u> NIDN. 0713097401</p>	<p>Tim Penguji Ketua</p>  <p><u>Enny Istianti, SE., MM.</u> NIDN. 0717097603</p>
<p>Pembimbing Pendamping</p>  <p><u>Dra. Ec. L. Tri Lestari, M.Si.</u> NIDN. 0710086701</p>	<p>Sekretaris</p>  <p><u>Dra. Ec. L. Tri Lestari, M.Si.</u> NIDN. 0710086701</p>
	<p>Anggota</p>  <p><u>Drs. Ec. Abdul Fattah, M.Si.</u> NIDN. 0707055701</p>
<p>Mengetahui</p> <p>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya</p>  <p><u>Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM.</u> NIDN. 0703106403</p>	

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Kartikasari

NIM : 1812321067

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

“ANALISIS AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PT. GAYA MAKMUR SURABAYA”.

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, 14 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

A 5000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAL TEMPEL' and '5000'. The signature is in black ink.

Nanda Kartikasari  
NIM. 1812321067

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Atas berkah dan hidayah-Nya dan memberikan berkah ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Audit Operasional atas Fungsi Penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya**”. skripsi ini merupakan tugas akhir mahasiswa yang di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana untuk program studi akuntansi Universitas Bhayangkara Surabaya. Selain itu, melalui tulisan ini juga bermaksud untuk mencoba menelaah kondisi aktual dengan menggunakan beberapa teori yang diperoleh selama di bangku kuliah.

Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan serta saran-saran yang bermanfaat baik selama dikampus maupun selama proses penulisan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala karunia-Nya selalu dicurahkan kepada hambanya dengan memberikan kekuatan, petunjuk, kesehatan, pengetahuan dan memberikan kemudahan atas setiap masalah yang terjadi.
2. Kedua orang tua penulis, yang dengan baik merawat, medampingi dan mendo'akan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir. Serta saudara-saudari penulis yang terus memberikan dukungan, semangat serta

saran kepada penulis.

3. Bapak Irjen Pol. (Purn.) Drs. Anton Setiadji, SH., M.H selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Ibu Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bahayangkara Surabaya.
5. Bapak Arief Rahman, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bahayangkara Surabaya.
6. Ibu Nur Lailiyatul Inayah, SE.,M.Ak. selaku Dosen pembimbing utama dan selaku Dosen wali yang telah tulus, ikhlas, sabar serta meluangkan tenaga, waktu dan fikiran untuk memberikan motivasi, bimbingan dan saran-saran selama proses penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Ec. L. Tri Lestari M.Si. selaku dosen pembimbing Pendamping yang telah tulus, ikhlas, sabar serta meluangkan tenaga, waktu dan fikiran untuk memberikan motivasi, bimbingan dan saran- saran selama proses penulisan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen serta segenap staf Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan dan menyelesaikan penulisan skripsi.
9. Kepada pimpinan beserta staf PT. Gaya Makmur Surabaya yang memberikan izin dan membantu mengumpulkan data yang di butuhkan penulis demi kelancaran dalam menyusun skripsi ini.
10. Kepada sahabat-sahabat yang telah memberikan saran dan masukan (Wachidah Rani Pujioktari, Liza Siti Hawa Lubis)

11. Muhammad Irvan Sujatmiko yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah di berikan dengan tulus mendapat imbalan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi orang-orang yang mempelajarinya. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 14 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nanda Kartikasari', written in a cursive style.

Nanda Kartikasari



# **ANALISIS AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PT. GAYA MAKMUR SURABAYA**

**Nanda Kartikasari**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan kegiatan operasional atas fungsi penjualan pada PT. Gaya Makmur Surabaya, serta untuk mendeteksi dan memberikan rekomendasi atas kelemahan - kelemahan yang terdapat dalam kegiatan operasional fungsi Penjualan. Objek dalam penelitian ini adalah kegiatan operasional penjualan pada PT. Gaya Makmur Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data, termasuk observasi, wawancara, checklist, dan dokumentasi. Temuan penelitian menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, PT. Gaya Makmur Surabaya telah menjalankan fungsi penjualan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku secara umum. Namun, masih terdapat beberapa kegiatan perusahaan yang tidak sesuai dengan prosedur. Pengendalian internal perusahaan terkait fungsi penjualan dinilai efisien dan efektif, tetapi masih terdapat beberapa kelemahan, seperti kurangnya ketelitian dalam mencatat piutang, penagihan yang tidak teratur, dan banyaknya pelanggan yang menunda pembayaran. Jika situasi ini berlanjut, dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

**Kata Kunci :** Audit Operasional, Fungsi Penjualan, Pengendalian Internal

**OPERATIONAL AUDIT ANALYSIS OF THE SALES FUNCTION  
PT. GAYA MAKMUR SURABAYA**

**Nanda Kartikasari**

**ABSTRACT**

This research was conducted with the aim of knowing the process of implementing operational activities for the sales function at PT. Gaya Makmur Surabaya, as well as to detect and provide recommendations for weaknesses in the operational activities of the Sales function. The object in this study is the operational sales activities at PT. Gaya Makmur Surabaya. This study used descriptive qualitative method. This study used several data collection methods, including observation, interviews, checklists, and documentation. The research findings conclude that overall, PT. Gaya Makmur Surabaya has carried out the sales function in accordance with the generally accepted Standard Operating Procedures (SOP). However, there are still several company activities that are not in accordance with procedures. The company's internal control regarding the sales function is considered efficient and effective, but there are still some weaknesses, such as a lack of accuracy in recording accounts receivable, irregular billing, and many customers delaying payments. If this situation continues, it may cause losses to the company.

**Keywords:** Operational Audit, Sales Function, Internal Control

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>

2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Auditing .....	14
2.2.1.1 Pengertian Auditing .....	14
2.2.1.2 Tujuan Auditing.....	15
2.2.1.3 Manfaat Auditing.....	15
2.2.1.4 Jenis-jenis Auditing .....	16
2.2.2 Audit Operasional .....	17
2.2.2.1 Pengertian Audit Operasional.....	17
2.2.2.2 Tujuan Audit Operasional.....	17
2.2.2.3 Jenis-jenis Audit Operasional .....	18
2.2.2.4 Tahapan Audit Operasional .....	18
2.2.2.5 Temuan Audit Operasional.....	19
2.2.3 Penjualan.....	20
2.2.3.1 Pengertian Penjualan.....	20
2.2.3.2 Jenis-Jenis Penjualan .....	21
2.2.3.3 Siklus Penjualan.....	21
2.2.3.4 Fungsi Penjualan Tunai .....	22
2.2.3.5 Fungsi Penjualan Kredit.....	22
2.2.4 Audit Operasional Penjualan .....	23

2.2.4.1	Manfaat Audit Operasional Untuk Penjualan.....	23
2.3	<i>Research Questions</i> dan Model Analisis .....	25
2.3.1	<i>Research Questions</i> .....	25
2.3.1.1	<i>Main Research Question</i> .....	25
2.3.1.2	<i>Mini Research Question</i> .....	26
2.3.2	Model Analisis .....	26
2.3.2.1	Bagan Model Analisis.....	26
2.4	Desain Studi Untuk Penelitian Kualitatif.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>32</b>
3.1	Kerangka Proses Berpikir .....	32
3.2	Pendekatan Penelitian .....	33
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4	Batasan dan Asumsi Penelitian.....	34
3.4.1	Batasan penelitian .....	34
3.4.2	Asumsi Penelitian .....	34
3.5	Unit Analisis .....	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7	Teknik Analisis Data .....	35
3.7.1	Melaksanakan Survei Pendahuluan .....	36
3.7.2	Merencanakan Audit.....	36

3.7.3	Melaksanakan Audit Operasional .....	36
3.7.4	Melaporkan Temuan Audit Operasional.....	37
3.7.5	Interpretasi .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	37
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	37
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.1.3	Struktur Organisasi dalam PT Gaya Makmur Surabaya.....	38
4.1.4	Tugas Masing-Masing dari Sturktur Organisasi .....	39
4.2	Data dan Hasil Penelitian.....	41
4.2.1	Melakukan Survey Pendahuluan.....	41
4.2.2	Merencanakan Audit .....	43
4.2.3	Melaksanakan Audit .....	43
4.2.4	Melaporkan Temuan Audit Operasional.....	60
4.2.5	Interpretasi .....	63
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>67</b>
5.1	Simpulan .....	67
5.2	Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang.....	11
Tabel 2.2 Desain Studi Penelitian .....	27
Tabel 4.1 Kriteria Penilaian .....	44
Tabel 4.2 Hasil Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Tunai Rill dengan SOP.....	45
Tabel 4.3 Hasil Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Kredit Rill dengan SOP.....	49
Tabel 4.4 Skala Interval .....	53
Tabel 4.5 Internal Control Questionnaires .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 2.2 Bagan Model Analisis .....	26
Gambar 3.1 Kerangka Proses Berpikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kartu Bimbingan .....	73
Lampiran 2 Berita Acara .....	75

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya perekonomian yang semakin pesat, menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat dan kompetitif. Hal ini membuat perusahaan harus terus berkompetisi dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan maupun kualitas produk agar mampu bertahan dalam dunia persaingan. Untuk mempertahankan eksistensi dalam persaingan usaha yang semakin ketat ini perusahaan juga dituntut untuk melakukan kegiatan operasional dengan efektif dan efisien (Fanny, 2020:2). Tidak sedikit perusahaan yang mengalami kegagalan dikarenakan terjadi penurunan operasional yang disebabkan kurangnya tenaga profesional, hal ini membuat perusahaan tidak konsisten dalam menjalankan operasi perusahaan serta kurang siapnya perusahaan dalam mengikuti perkembangan ekonomi yang terjadi saat ini. Dengan demikian, perusahaan yang dapat bertahan dalam kondisi ini adalah perusahaan yang memiliki manajemen yang baik dalam melakukan kegiatan operasional perusahaannya.

Dalam mengukur efisiensi serta efektifitas dalam kegiatan operasional perusahaan maka perlu dilakukannya pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak yang kompeten dan independen. Salah satu pemeriksaan yang dapat dilakukan adalah pemeriksaan operasional/ audit operasional. Audit operasional merupakan suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi mulai dari kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen untuk mengetahui

apakah kegiatan tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis. Tujuan diadakannya audit operasional untuk mengidentifikasi suatu kegiatan, program dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dari rekomendasi yang diberikan nantinya dapat mencapai perbaikan atas pengelolaan berbagai kegiatan dan aktivitas perusahaan (Fanny, 2020:1). Hal tersebut bertujuan agar kualitas kegiatan operasional dapat terus ditingkatkan. Menurut Bayangkara (2015:8) tujuan audit operasional adalah untuk mengidentifikasi kegiatan, program dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang diberikan nantinya dapat dicapai perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktivitas pada perusahaan tersebut.

Penjualan merupakan salah satu kegiatan operasional perusahaan yang sangat penting untuk berkembang dan mendapatkan keuntungan. Penjualan bisa menjadi tolak ukur suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya, namun jika perusahaan tidak berhasil dalam mencapai target penjualan sesuai dengan ketentuan, maka dapat diartikan perusahaan belum mampu beroperasi secara efektif dan efisien serta kemungkinan manajemen belum melakukan kegiatan operasional sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat.

Dalam suatu perusahaan, kegiatan operasional yang sangat berpengaruh dalam perkembangan perusahaan adalah siklus penjualan. Dalam siklus penjualan, perusahaan memperoleh sumber pendapatan utamanya. Aktivitas penjualan ini memiliki peranan yang sangat vital dan menjadi siklus terpenting dalam suatu kegiatan operasional perusahaan dibandingkan dengan siklus operasional lainnya. Oleh karena itu, siklus penjualan pada suatu perusahaan perlu dilakukannya

evaluasi, agar perusahaan dapat mengetahui dalam siklus tersebut apakah sudah dilakukan sesuai dengan harapan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan melakukan audit operasional pada fungsi penjualan.

Dengan dilakukannya audit atas fungsi penjualan ini, maka perusahaan dapat memperoleh informasi mengenai kinerja pada fungsi penjualan serta perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan. Apabila pada fungsi penjualan terdapat penyimpangan maka akan berdampak negatif terhadap perusahaan seperti penurunan omset serta dapat mengalami kerugian besar dan akan berujung pada kebangkrutan yang diakibatkan dari buruknya manajemen perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut maka dibutuhkannya audit operasional yang merupakan alat untuk mengukur kinerja dan manajemen di dalam perusahaan. Kegiatan audit operasional merupakan bagian dari pengendalian internal yang dilakuakn untuk mengaudit/ memeriksa aktivitas operasional perusahaan.

Menurut Mulyadi (2015:3), pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Maka dari itu salah satu bentuk pengendalian internal yaitu dalam 3 bentuk audit. Disinilah peranan audit operasional diperlukan dan diharapkan dapat memberikan jawaban dari permasalahan yang terjadi.

Pengendalian internal yang memadai dalam suatu perusahaan membantu manajemen dalam menjaga hak milik perusahaan, disamping itu juga dapat mencegah dan menemukan kesalahan serta penggelapan yang dapat merugikan perusahaan yang dikelolanya. Menurut Nur Ainia 2020, secara umum tujuan dari pelaksanaan audit adalah untuk membantu semua kegiatan operasional dalam meningkatkan perencanaan dan pengendalian aktivitas operasional perusahaan

dengan cara mengidentifikasi aspek sistem dan prosedur serta rekomendasi kepada manajemen untuk meningkatkan efisien dan efektivitas kegiatan perusahaan. Dengan demikian pelaksanaan audit operasional bertujuan untuk memberikan suatu kepastian bahwa proses perencanaan dan pengendalian perusahaan telah dilakukan secara tepat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Pelaksanaan aktivitas operasional perusahaan pada masing-masing fungsi dalam perusahaan sangat memiliki peranan yang penting, salah satunya adalah fungsi penjualan. Pada fungsi penjualan yang dilakukan oleh divisi penjualan ini terdapat keterkaitan antara fungsi persediaan, fungsi pengiriman dan fungsi kas. Jika dalam pelaksanaan fungsi penjualan terdapat kendala pada salah satu bahkan keseluruhan fungsi pendukung, maka kendala itu dapat menjadi indikasi kurangnya efisiensi, efektifitas dan ekonomis pada fungsi penjualan tersebut.

PT. Gaya Makmur Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang distributor alat-alat berat untuk berbagai sektor antara lain, infrastruktur jalan, perkebunan, kehutanan, pertambangan dan berbagai sektor lainnya. Penjualan perusahaan dilakukan dengan cara tunai dan kredit. Dalam perusahaan sering terjadi kesalahan yang dapat merugikan perusahaan, seperti kurangnya ketelitian pencatatan piutang, masih adanya penagihan yang tidak teratur serta keterlambatan pembayaran oleh pelanggan. Jika dilakukan secara terus menerus akan menyebabkan perusahaan mengalami kerugian.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya”,

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana proses pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya telah memadai?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan di PT. Gaya Makmur Surabaya telah memadai.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Bagi Perusahaan**

Perusahaan dapat mengetahui kemampuan perusahaan dalam fungsi penjualan yang telah dilakukan dan dapat memperbaikinya di masa mendatang.

### **2. Bagi Pembaca**

Peneliti berharap proposal skripsi ini dapat menjadi sumber bacaan yang dapat dijadikan referensi yang berguna dan menjadi acuan dasar perbandingan untuk pembaca yang akan mengadakan penelitian sejenis.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna bagi peneliti untuk menambah pengetahuan mengenai audit operasional dan menerapkan ilmu serta memahami apa yang ditulis peneliti di skripsi ini dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

##### **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, asumsi penelitian, unit analisis, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

##### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

##### **BAB V : KESIMPULAN 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**

##### **Kata Pengantar**

##### **1. Penelitian Fanny (2020), Universitas Buddhi Dharma Tangerang**

Penelitian sebelumnya mengenai audit operasional terhadap fungsi penjualan dan piutang juga pernah dilakukan oleh Fanny (2020) dengan judul penelitian “Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Dan Piutang Pada PT. Porto Indonesia Sejahtera”. Tujuan dilakukannya audit operasional yaitu untuk mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi penerapan kegiatan audit penjualan dan piutang pada PT Porto Indonesia Sejahtera, serta mendeteksi dan memberikan rekomendasi atas kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam kegiatan operasional tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi penjualan dan piutang PT. Porto Indonesia Sejahtera telah dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku, namun masih ditemukan beberapa kesalahan yang tidak dilakukan sesuai SOP yang berlaku. Dan juga kegiatan operasional sudah berjalan dengan efektif dan efisien, namun masih ditemukan kelemahan pada pengendalian internal perusahaannya

##### **2. Penelitian Nur Ainia Widasari (2020), Universitas Bhayangkara Surabaya**

Penelitian sebelumnya mengenai audit operasional atas fungsi penjualan juga pernah dilakukan oleh Nur Ainia Widasari (2020) dengan judul “Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya”. Tujuan dilakukan audit operasional yaitu untuk mengetahui bagaimana proses

pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya telah memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu telah cukup baik dan efektif. Sistem pengendalian internal perusahaan nya juga sudah berjalan dengan cukup baik. Meskipun terdapat beberapa kesalahan yang belum berjalan sesuai SOP yang berlaku, seperti struktur organisasi perusahaan yang belum berjalan berjalan secara efektif.

### **3. Penelitian Indah Sindiana (2020), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan**

Penelitian sebelumnya mengenai audit operasional atas fungsi penjualan juga pernah dilakukan oleh Indah Sindiana (2020) dengan judul “Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada CV. Rabbani Asysa Binjai”. Tujuan dilakukan audit operasional yaitu untuk mengetahui hasil audit operasional atas fungsi penjualan dan mengetahui kesesuaian pelaksanaan fungsi penjualan dengan apa yang diharapkan manajemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas penjualan yang terjadi dapat dikatakan efektif dengan presentase sebesar 83,33%, sementara pada tingkat efisiensi sudah berjalan sangat efisien dengan presentase sebesar 93,75% dan pada tingkat ekonomis sudah berjalan sangat ekonomis dengan presentase sebesar 90,90%. Hal ini menunjukkan hampir seluruh aktivitas penjualan berjalan sesuai dengan ketentuan walaupun masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki oleh perusahaan seperti tidak tercapainya target penjualan.

#### **4. Penelitian Isti Nur Hidayati (2021), Politeknik Harapan Bersama**

Penelitian sebelumnya mengenai audit operasional atas fungsi penjualan juga pernah dilakukan oleh Isti Nur Hidayati (2021) dengan judul “Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada UD. Anugerah Jaya Sejahtera Tegal”. Tujuan dilakukan audit operasional yaitu untuk melaksanakan audit operasional atas fungsi penjualan serta memberikan rekomendasi dengan menilai efektif, efisien, dan ekonomis pada fungsi penjualan di UD. Anugerah Jaya Sejahtera Tegal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas penjualan yang terjadi dikatakan efektif dengan presentase sebesar 85,71%, sementara pada tingkat efisien dengan presentase sebesar 83,33% pada tingkat ekonomis dengan presentase sebesar 93,33%. Hal ini menunjukkan hampir seluruh aktivitas fungsi penjualan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan walaupun masih terdapat hal yang harus diperbaiki oleh perusahaan seperti membentuk tim khusus sebagai pendukung aktivitas penjualan, membuat sekat pembatas untuk membedakan tempat penyimpanan barang digudang, membuat sosial media sebagai sarana pemasaran produk untuk dapat mempermudah customer mengenali barang.

Tujuan dari dicantumkan penelitian terdahulu, yaitu untuk menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki persamaan serta perbedaan dengan penelitian terdahulu. Berikut tabel persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu yang relevan terhadap penelitian ini:

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang**

No.	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Fanny (2020), Universitas Buddhi Dharma Tangerang  “Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan dan Piutang pada PT. Porto Indonesia Sejahtera”.	Sama-sama meneliti tentang audit operasional atas fungsi penjualan	Objek penelitian yang digunakan mempunyai karakteristik yang berbeda. Objeknya adalah analisis audit operasional menunjang efektifitas penjualan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi penjualan dan piutang PT. Porto Indonesia Sejahtera telah dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku, namun masih ditemukan beberapa kesalahan yang tidak dilakukan sesuai SOP yang berlaku. Dan juga kegiatan operasional sudah berjalan dengan efektif dan efisien, namun masih ditemukan kelemahan pada pengendalian internal perusahaannya.
2.	Nur Ainia Widasari (2020), Universitas Bhayangkara Surabaya  “Peranan Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya”.	Sama-sama meneliti tentang audit operasional atas fungsi penjualan	Objek penelitian yang digunakan mempunyai karakteristik yang berbeda. Penelitian hanya difokuskan pada peranan audit operasional perusahaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu telah cukup baik dan efektif. Sistem pengendalian internal perusahaan nya juga sudah berjalan dengan cukup baik. Meskipun terdapat beberapa kesalahan yang belum berjalan sesuai SOP yang berlaku, seperti struktur organisasi perusahaan yang belum berjalan berjalan secara efektif.
3.	Indah Sindiana (2020), Universitas	Sama-sama meneliti tentang audit	Objek penelitian yang digunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas penjualan yang terjadi dapat dikatakan

No.	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
	Islam Negeri Sumatera Utara Medan  “Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan CV. Rabbani Asysa Binjai”.	operasional atas fungsi penjualan	mempunyai karakteristik yang berbeda	efektif dengan presentase sebesar 83,33%, sementara pada tingkat efisiensi sudah berjalan sangat efisien dengan presentase sebesar 93,75% dan pada tingkat ekonomis sudah berjalan sangat ekonomis dengan presentase sebesar 90,90%. Hal ini menunjukkan hampir seluruh aktivitas penjualan berjalan sesuai dengan ketentuan walaupun masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki oleh perusahaan seperti tidak tercapainya target penjualan.
4.	Isti Nur Hidayati (2021), Politeknik Harapan Bersama  “Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan pada UD. Anugerah Jaya Sejahtera Tegal”	Sama-sama meneliti tentang audit operasional atas fungsi penjualan	Objek penelitian yang digunakan mempunyai karakteristik yang berbeda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas penjualan yang terjadi dikatakan efektif dengan presentase sebesar 85,71%, sementara pada tingkat efisien dengan presentase sebesar 83,33% pada tingkat ekonomis dengan presentase sebesar 93,33%. Hal ini menunjukkan hampir seluruh aktivitas fungsi penjualan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan walaupun masih terdapat hal yang harus diperbaiki oleh perusahaan seperti membentuk tim khusus sebagai pendukung aktivitas penjualan, membuat sekat pembatas untuk membedakan tempat penyimpanan barang

No.	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
				digudang, membuat sosial media sebagai sarana pemasaran produk untuk dapat mempermudah customer mengenali barang.
5	Nanda Kartikasari (2023), Universitas Bhayangkara Surabaya  “Analisis Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya”	Sama-sama meneliti tentang audit operasional atas fungsi penjualan	Objek penelitian yang digunakan mempunyai karakteristik yang berbeda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas penjualan tunai yang terjadi dikatakan “Baik” dengan presentase sebesar 87,5%, sementara pada penjualan kredit dikatakan “Cukup Baik” dengan presentase 75% dan pada pengendalian internal yang terjadi dikatakan “Efisien dan Efektif” dengan presentase” 80%. Hal ini menunjukkan hampir seluruh aktivitas fungsi penjualan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan walaupun masih terdapat hal yang harus diperbaiki oleh perusahaan seperti kurangnya ketelitian pencatatan piutang, masih adanya penagihan yang tidak teratur serta keterlambatan pembayaran oleh pelanggan.

Sumber: Peneliti (2023)

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Auditing**

#### **2.2.1.1 Pengertian Auditing**

Untuk memahami lebih jauh mengenai audit operasional, ada baiknya terlebih dahulu memahami apa itu audit. Dalam definisi-definisi dari audit, setiap pengarang pastinya memiliki penafsiran yang berbeda-beda tergantung dari pendekatan yang digunakan setiap pengarang tersebut. Di bawah ini akan diuraikan beberapa definisi dari beberapa pengarang mengenai audit :

Menurut Alvin A. Arens et. al dalam Amir Abdi Jusuf (2017:28) Auditing adalah pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi itu dan kriteria yang telah ditetapkan. Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen.

“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” Sukrisno Agoes, (2017:220).

Secara umum pengertian auditing menurut beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa audit adalah proses sistematis yang dilakukan oleh seseorang yang kompeten dan indenpendent dengan mengumpulkan dan mengevaluasi bahan bukti dan bertujuan memberikan pendapat.

Auditing umumnya digolongkan menjadi 3 golongan yaitu audit laporan keuangan, audit kepatuhan, dan audit operasional. Audit Operasional merupakan review secara sistematis kegiatan organisasi, atau bagian daripadanya, dalam hubungannya dengan tujuan tertentu (Harsanti, 2018:23).

### 2.2.1.2 Tujuan Auditing

Menurut Sukrisno Agoes (2017:222) Tujuan dari audit adalah membantu pimpinan perusahaan (manajemen) dalam melaksanakan tanggungjawabnya 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 dipertanggungjawabkan 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 efektifitas.

### 2.2.1.3 Manfaat Auditing

Adapun manfaat audit menurut Abdul Halim (2015:64-65) yang dibedakan ke dalam 2 (dua) kategori yakni:

- A. Manfaat Ekonomis Audit
  1. Meningkatkan kredibilitas perusahaan
  2. Meningkatkan efisiensi dan kejujuran
  3. Meningkatkan efisiensi operasional perusahaan
  4. Mendorong efisiensi pasar modal.
- B. Manfaat Audit dari Sisi Pengawasan
  1. Preventive Control  
Tenaga akuntansi akan bekerja lebih berhati-hati dan akurat bila mereka menyadari akan diaudit.
  2. Detective Control  
Suatu penyimpangan atau kesalahan yang terjadi lazimnya akan dapat diketahui dan dikoreksi melalui suatu proses audit.
  3. Reporting Control  
Setiap kesalahan perhitungan, penyajian atau pengungkapan yang tidak dikoreksi dalam keuangan akan disebutkan dalam laporan pemeriksaan.



### 2.2.1.4 Jenis-jenis Auditing

Menurut Ardianingsih (2018:19), Jenis-jenis audit pada umumnya dibagi menjadi 3 golongan, yaitu :

#### 1. Audit Laporan Keuangan

Audit ini dilakukan untuk menilai dan menentukan apakah laporan keuangan telah disajikan oleh manajemen perusahaan, sesuai dengan prinsip akuntansi berterima umum (terdiri dari laporan laba rugi, kas), serta menentukan tingkat kesesuaian dengan karakteristik / ketentuan yang telah ditetapkan dan memastikan laporan keuangan tidak mengandung salah satu material yang berpengaruh terhadap laporan keuangan secara keseluruhan.

#### 2. Audit Operasional

Audit ini biasanya melakukan pengujian secara sistematis, terorganisasi, dan objektif atas suatu perusahaan untuk menilai pemanfaatan sumber daya dalam memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien, dalam memenuhi harapan pemangku kepentingan dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Tujuan audit operasional adalah untuk mendapatkan keyakinan memadai tentang laporan operasional yang diaudit, dengan melakukan pengujian informasi operasional yang dilaporkan.

#### 3. Audit Kepatuhan

Audit ini merupakan pemeriksaan yang sistematis terhadap kegiatan, program organisasi, dan seluruh atau sebagian aktivitas dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana digunakan secara ekonomis dan efisien, apakah tujuan kegiatan/program telah direncanakan dan dicapai secara efektif dengan tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Sedangkan menurut Sukrisno Agoes (2017:11) ditinjau dari jenis pemeriksaan, audit dibedakan atas:

#### 1. Manajemen Audit (*Operational Audit*)

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. Pengertian efisien disini adalah, dengan biaya tertentu dapat mencapai hasil atau manfaat yang telah ditetapkan atau berdaya guna. Efektif adalah dapat mencapai tujuan atau sasaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau berhasil/dapat bermanfaat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ekonomis adalah dengan pengorbanan yang serendah-rendahnya dapat mencapai hasil yang optimal atau dilaksanakan secara hemat.

#### 2. Pemeriksaan Ketaatan (*Compliance Audit*)

Pemeriksaan yang dilakukan untuk mengetahui apakah perusahaan sudah mentaati peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berlaku, baik yang ditetapkan oleh pihak intern perusahaan (manajemen, dewan komisaris) maupun

pihak eksternal (Pemerintah, Bapepam, Bank Indonesia, Direktorat Jendral Pajak, dan lain-lain). Pemeriksaan bisa dilakukan oleh KAP maupun bagian internal audit.

### 3. Pemeriksaan Intern (*Internal Audit*)

Pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal audit perusahaan, baik terhadap laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan, maupun ketaatan terhadap kebijakan manajemen yang telah ditentukan. Pemeriksaan umum yang dilakukan internal auditor biasanya lebih rinci dibandingkan dengan pemeriksaan umum yang dilakukan oleh KAP. Internal auditor biasanya tidak memberikan opini terhadap kewajaran laporan keuangan, karena pihak-pihak diluar perusahaan menganggap bahwa internal auditor, yang merupakan orang dalam perusahaan, tidak independen. Laporan internal auditor berisi temuan pemeriksaan (audit finding) mengenai penyimpangan dan kecurangan yang ditemukan, kelemahan pengendalian intern, beserta saran-saran perbaikannya (recommendations).

### 4. *Computer Audit*

Pemeriksaan oleh KAP terhadap perusahaan yang memproses data akuntansinya dengan menggunakan Electronic Data Processing (EDP) sistem.

## **2.2.2 Audit Operasional**

### **2.2.2.1 Pengertian Audit Operasional**

Menurut Sukrisno Agoes (2017:172) mengatakan bahwa: “Audit operasional adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi atau perusahaan, termaksud kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah ditentukan secara efektif, efisien dan ekonomis”.

### **2.2.2.2 Tujuan Audit Operasional**

Menurut Sukrisno Agoes (2017: 184), tujuan audit operasional yaitu:

- a. Menilai kinerja (performance) dari manajemen dan berbagai fungsi dalam perusahaan.
- b. Menilai apakah berbagai sumber daya (manusia, mesin, dana, harta lainnya) yang dimiliki perusahaan telah digunakan secara efisien dan ekonomis.
- c. Menilai efektivitas perusahaan dalam mencapai tujuan (objective) yang telah ditetapkan oleh top management.
- d. Dapat memberikan rekomendasi kepada top management untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam penerapan pengendalian internal, sistem pengendalian manajemen, dan prosedur

operasional perusahaan dalam rangka meningkatkan efisiensi, keekonomisan, dan efektivitas dari kegiatan operasi perusahaan.

### **2.2.2.3 Jenis-jenis Audit Operasional**

Menurut Sukrisno Agoes (2017:184) menyatakan bahwa ada tiga jenis operasional audit, yaitu:

- a. Funciotal audit, berhubungan dengan satu atau lebih fungsi dalam suatu organisasi, misalnya tentang efisiensi dan efektivitas dari fungsi penggajian dari suatu divisi atau perusahaan secara keseluruhan.
- b. Organizatiol audit, menekankan pada seberapa efisiensi dan efektif masingmasing fungsi dalam organisasi (departemen, cabang, atau subsidiary) berinteraksi. Rencana organisasi dan metode untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan sangat penting dalam Organizational Audit.
- c. Special assignment, timbul atas permintaan manajemen, misalnya untuk memeriksa penyebab tidak efektifnya sistem IT, menginvestigasi kemungkinan fraud di suatu divisi dan memberikan rekomendasi untuk mengurangi biaya produksi.

### **2.2.2.4 Tahapan Audit Operasional**

Tahapan dalam pelaksanaan audit operasional terbagi 5 tahap menurut Fanny (2020:17), yaitu:

1. Memilih Auditee  
Pemilihan auditee dimulai dengan studi/survei pendahuluan terhadap calon auditee dalam entitas untuk mengidentifikasi aktivitas yang mempunyai potensi audit tertinggi dilihat dari segi perbaikan efektivitas, efisiensi, dan kehematan operasi. Titik awal dari studi pendahuluan ini adalah memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai struktur organisasional entitas serta karakteristik operasinya. Selanjutnya perhatian difokuskan pada aktivitas, unit, atau fungsi yang akan diaudit
2. Merencanakan Audit Operasional  
Pada tahap ini auditor melakukan perencanaan audit operasional. Landasan utama dari perencanaan audit adalah pengembangan progam audit, yang harus dibuat sesuai dengan keadaan auditee yang ditemui pada tahap studi pendahuluan audit. Seperti dalam audit laporan keuangan, program audit berisi seperangkat prosedur yang dirancang untuk memperoleh bukti yang berkaitan dengan satu atau lebih tujuan.
3. Melaksanakan Audit Operasional  
Pada tahap ini auditor melakukan pengumpulan bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan audit yang telah ditentukan selama studi

pendahuluan. Temuan yang cukup, relevan, dan kompeten dalam tahap ini disajikan dalam suatu kertas kerja audit untuk mendukung kesimpulan audit yang dibuat dan rekomendasi yang diberikan.

#### 4. Melaporkan Temuan

Tahapan ini bertujuan untuk mengomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Dalam beberapa kasus, rekomendasi yang diberikan mungkin hanya menyarankan perlunya studi lebih lanjut atas masalah yang dihadapi. Hal ini penting untuk meyakinkan pihak manajemen tentang keabsahan hasil audit dan mendorong pihak yang berwenang untuk melakukan perbaikan terhadap berbagai kelemahan yang ditemukan

#### 5. Melakukan Tindak Lanjut

Tahap tindak lanjut dalam audit operasional adalah tahap bagi auditor untuk menindaklanjuti tanggapan auditee terhadap laporan audit. Pada tahap tindak lanjut ini juga harus mencakup penentuan kelayakan tindakan yang diambil oleh auditee dalam mengimplementasikan rekomendasi. Standar Praktik 440 IIA menyatakan bahwa auditor internal harus menindaklanjuti untuk memastikan bahwa tindakan yang tepat telah diambil berdasarkan temuan yang dilaporkan.

### 2.2.2.5 Temuan Audit Operasional

Menurut Dito Aditya dkk (2019:18) Temuan Audit adalah sebagai berikut:

“Himpunan data dan informasi yang dikumpulkan, diolah dan diuji selama melaksanakan tugas audit atas kegiatan instansi tertentu yang disajikan secara analitis menurut unsur-unsurnya yang dianggap bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan”.

Menurut Adelia (2015:29) temuan audit ditentukan berdasarkan beberapa unsur yang terkait, yaitu:

- 1) Kondisi, yaitu bukti nyata yang ditemukan oleh auditor dalam pelaksanaan audit. Dalam hal ini auditor mengidentifikasi sifat dan luasnya temuan atau sebuah jawaban dari kondisi yang tidak memuaskan.
- 2) Kriteria, yaitu standar, ukuran atau harapan yang digunakan dalam melakukan evaluasi atau verifikasi. Kriteria merupakan suatu cara atau alat untuk memahami hasil audit

- 3) Penyebab, yaitu alasan yang dikemukakan atas terjadinya perbedaan atau risiko yang dihadapi organisasi karena adanya perbedaan antara kondisi yang diharapkan (kriteria) dengan kondisi yang sesungguhnya. Dengan mengetahui penyebab suatu masalah secara jelas, auditor akan lebih mudah memberikan rekomendasi yang tepat untuk mengadakan perbaikan kinerja entitas.
- 4) Akibat, yaitu dampak yang timbul dari adanya perbedaan, kemungkinan risiko atau kerugian yang harus dihadapi oleh entitas atau auditi karena kondisi yang tidak sesuai dengan kriteria.
- 5) Rekomendasi, merupakan saran yang diberikan pada entitas atau auditi untuk perbaikan terhadap kondisi yang ada yang tidak sesuai dengan kriteria. Hubungan antara rekomendasi dan penyebab yang mendasarinya harus jelas dan logis. Rekomendasi harus secara tepat mengarah kepada apa yang harus diperbaiki atau diubah dan siapa yang bertanggung jawab melakukannya.

### **2.2.3 Penjualan**

#### **2.2.3.1 Pengertian Penjualan**

Biasanya penjualan adalah sarana yang digunakan oleh perusahaan untuk memperoleh laba yang semaksimal mungkin. Melalui aktivitas penjualan manajemen berhubungan langsung dengan pihak lain, di mana terjadi transaksi berupa penyerahan barang dan perolehan kas yang senilai dengan barang tersebut (Nur Aini, 2020:27).

Menurut Abdullah (2017:23) “Penjualan merupakan kegiatan pelengkap atau suplemen dari pembelian untuk memungkinkan terjadinya transaksi. Jadi kegiatan pembelian dan penjualan merupakan satu kesatuan untuk dapat terlaksananya transfer hak dan transaksi”.

Berdasarkan kutipan di atas, Menurut Nur Aini (2020:27) kita dapat menyimpulkan bahwa penjualan adalah suatu pengalihan atau pemindahan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari penjual kepada pihak pembeli yang disertai

dengan penyerahan imbalan dari pihak penerima barang atau jasa sebagai timbal balik atas penyerahan tersebut.

### **2.2.3.2 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 yaitu :

#### 1. Penjualan tunai

Penjualan tunai terjadi apabila penyerahan barang atau jasa segera diikuti dengan pembayaran dari pembelian. Sedangkan penjualan kredit ada tenggang waktu antara saat penyerahan barang dan atau jasa dalam penerimaan pembelian.

#### 2. Penjualan kredit

Dalam penjualan yang dilakukan secara kredit, pada saat penyerahan barang dan atau jasa, penjual menerima tanda bukti penerimaan barang dari pembeli sekaligus merupakan pernyataan untuk melakukan pembelian di kemudian hari, bukti inilah yang menimbulkan adanya piutang dari pihak penjual.

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. (Nur Ainia, 2020:28)

### **2.2.3.3 Siklus Penjualan**

Menurut Zamzami (2016:43), siklus penjualan merupakan “rangkaiannya aktivitas bisnis dan pemrosesan informasi yang berhubungan dengan penyediaan barang dan jasa untuk pelanggan dan penerimaan kas pembayaran atas penjualan yang dilakukan”. Tujuan utama dari siklus penjualan adalah menyediakan produk

yang tepat pada tempat, waktu, dan harga yang tepat. Untuk dapat mengawasi dan mengevaluasi keefisienan serta keefektifan siklus penjualan, maka dibutuhkan data yang sesuai agar data dapat berguna untuk pengambilan keputusan, maka data harus akurat, handal, dan tepat waktu.

#### **2.2.3.4 Fungsi Penjualan Tunai**

Menurut Nur Aini (2020:32), Fungsi yang terkait dalam penjualan tunai adalah sebagai berikut :

- a. **Bagian Order Penjualan**  
Fungsi ini menerima order dari pembeli , mengisi faktur penjualan tunai , dan menyerahkan faktur tersebut kepada pembeli untuk kepentingan pembayaran kas di bagian kassa.
- b. **Bagian Kassa**  
Fungsi ini menerima pembayaran uang sebesar harga barang yang terdapat di faktur.
- c. **Bagian Pembungkus**  
Fungsi ini membungkus barang dan memberikannya kepada pembeli ditukar dengan faktur yang telah dilunasi.
- d. **Bagian Akuntansi**  
Fungsi ini mencatat transaksi penjualan tunai pada catatan harian jurnal umum atau jurnal khusus penjualan, jurnal penerimaan kas dan kartu persediaan barang secara periodik serta membuat laporan penjualan sesuai dengan kebutuhan manajemen.

#### **2.2.3.5 Fungsi Penjualan Kredit**

Menurut Nur Aini (2020:33), Fungsi yang terkait dalam sistem penjualan kredit dengan kartu kredit perusahaan adalah:

1. **Fungsi Kredit**  
Fungsi ini bertanggung jawab atas pemberian kartu kepada pelanggan yang terpilih. Fungsi kredit melakukan pengumpulan informasi tentang kemampuan keuangan calon anggota dengan meminta fotocopy rekening koran bank, keterangan gaji atau pendapatan calon anggota dari perusahaan tempat ia bekerja.
2. **Fungsi Penjualan**  
Fungsi ini bertanggung jawab melayani kebutuhan barang pelanggan. Fungsi penjualan mengisi faktur penjualan kredit untuk memungkinkan fungsi gudang dan fungsi pengiriman melaksanakan penyerahan barang kepada pelanggan.
3. **Fungsi Gudang**

Fungsi ini menyediakan barang yang diperlukan oleh pelanggan sesuai dengan yang tercantum dalam tembusan faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi penjualan.

#### 4. Fungsi Pengiriman

Fungsi ini bertanggung jawab untuk menyerahkan barang yang kuantitas, mutu, dan spesifikasinya sesuai dengan yang tercantum dalam tembusan faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi penjualan. Fungsi ini juga bertanggung jawab untuk memperoleh tanda tangan dari pelanggan di atas faktur penjualan kredit sebagai bukti telah diterimanya barang yang dibeli oleh pelanggan.

### 2.2.4 Audit Operasional Penjualan

Berdasarkan yang dikemukakan oleh Sukrisno Agoes (2017:192), “pendekatan audit yang biasa dilakukan dalam suatu management audit adalah menilai efisiensi, efektivitas dan keekonomisan dari setiap fungsi terdapat dalam perusahaan. Misalnya: fungsi penjualan dan pemasaran, fungsi produksi, fungsi pergudangan dan distribusi, fungsi sumber daya manusia, fungsi akuntansi, serta fungsi keuangan. Jadi, audit operasional memang dilakukan untuk menganalisa efisiensi, efektivitas, dan keekonomisan fungsi-fungsi penting dalam perusahaan, termasuk fungsi penjualan.”

Dengan adanya analisa atas aktivitas penjualan, akan didapat dua kemungkinan yaitu hal-hal yang dapat mendukung dan hal-hal yang kurang mendukung dalam meningkatkan kelancaran operasional penjualan perusahaan. Jadi audit operasional atas fungsi penjualan membantu semua fungsi yang ada dalam perusahaan untuk mencapai efektivitas, efisiensi dan ekonomisasi penjualan dengan mengidentifikasi masalah secara dini kemudian memberikan saran untuk kemungkinan diambilnya tindakan korektif, sehingga diharapkan audit operasional dapat berperan dalam meningkatkan kualitas penjualan (Fanny, 2020).

#### 2.2.4.1 Manfaat Audit Operasional Untuk Penjualan

Menurut Kurnianti (2015:22), menyatakan bahwa manfaat audit operasional untuk penjualan dalam hubungannya untuk meningkatkan efektivitas perusahaan meliputi seluruh aspek dan kegiatan yang bersangkutan dengan penjualan.



Menurut Widjayanto dalam Kurnianti (2015:22), ada beberapa tujuan audit operasional dari aktivitas penjualan yaitu:

- a. Menilai pelaksanaan kegiatan penjualan
- b. Mendeteksi adanya kelemahan dalam kegiatan penjualan
- c. Mencari alternative dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penjualan
- d. Mengembangkan rekomendasi bagi penanggulangan kelemahan dan peningkatan prestasi

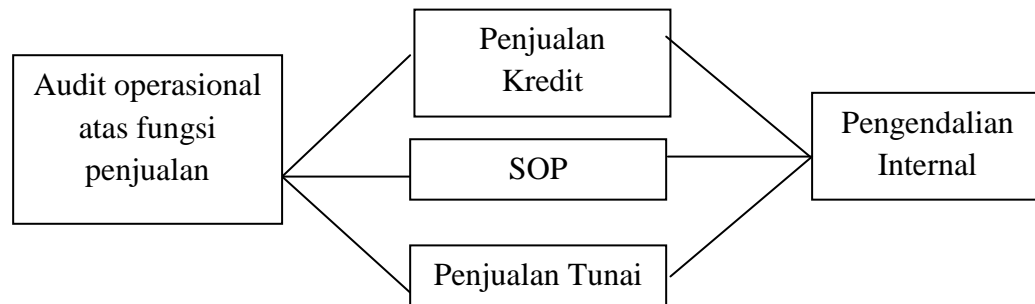
Menurut Kumat dalam Kurnianti (2015:23), menunjukkan bahwa efektivitas penjualan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara peningkatan kuantitas atau volume penjualan dengan melihat kemampuan perusahaan dalam menyalurkan barang, kebijakan, strategi yang ditetapkan perusahaan agar penjualan efektif. Penjualan efektif dapat tercapai melakukan berbagai kegiatan pemasaran, pengembangan produk, penetapan harga dan saluran distribusi, serta mempromosikannya secara efektif akan dapat meningkatkan penjualan.

Dengan adanya analisa pengujian atas aktivitas penjualan, akan didapat dua kemungkinan yaitu hal-hal yang dapat mendukung dan hal-hal yang kurang mendukung dalam peningkatan efektivitas kelancaran operasi penjualan khususnya aktivitas penjualan perusahaan. Auditor dapat memberikan saran-saran untuk dapat mempertahankan prestasi atau menanggulangi kelemahan yang ada dalam mencapai efektivitas penjualan. Dari rekomendasi yang diberikan, perusahaan akan dapat segera mengambil tindakan menanggulangi kelemahan dan meningkatkan prestasinya melalui alternatif-alternatif yang direkomendasikan berdasarkan penilaian kegiatan dan analisa penjualan.

Adanya penerapan audit operasional oleh perusahaan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas penjualan. Jadi, audit operasional atas fungsi penjualan membantu semua fungsi yang ada dalam perusahaan untuk mencapai efektivitas penjualan dengan mengidentifikasi masalah secara dini kemudian memberikan saran untuk memungkinkan diambilnya tindakan korektif.

Sehingga, diharapkan audit operasional dapat berperan dalam meningkatkan efektivitas penjualan.

### 2.3 Kerangka Konseptual



Sumber: Peneliti (2023)

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

Keterangan :

Kerangka konsep dari penelitian ini adalah audit operasional atas fungsi penjualan membahas mengenai penjualan kredit dan penjualan tunai yang didalam nya terdapat ketidak sesuaian dengan SOP yang berlaku, sehingga perlunya dilakukan pengendalian internal.

### 2.3 *Research Questions* dan Model Analisis

#### 2.3.1 *Research Questions*

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

##### 2.3.1.1 *Main Research Question*

*Main research question* dalam penelitian ini adalah bagaimana proses pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Gaya Makmur Surabaya telah memadai?

### 2.3.1.2 Mini Research Question

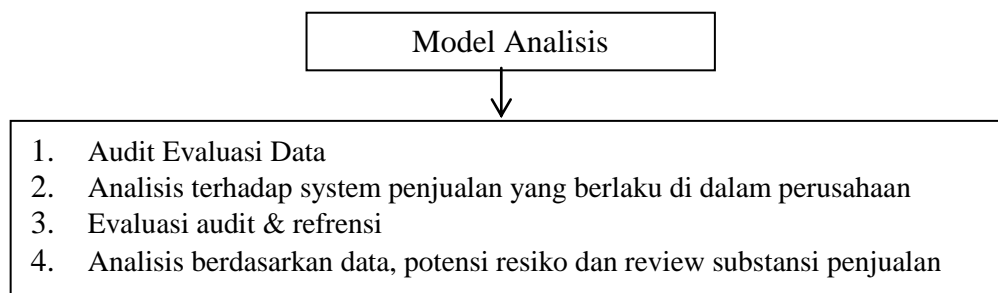
*Mini research question* yang diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan atas fungsi penjualan di PT. Gaya Makmur Surabaya telah sesuai dengan SOP yang berlaku?
2. Apakah pengendalian internal atas fungsi penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya sudah menunjukkan efektif dan efisien?
3. Bagaimana hasil audit operasional atas fungsi penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya?

### 2.3.2 Model Analisis

#### 2.3.2.1 Bagan Model Analisis

Dalam penelitian ini, bagan model analisis yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian digambarkan sebagai berikut.



Sumber: Peneliti (2023)

**Gambar 2.2**  
**Bagan Model Analisis**

Keterangan :

Model Analisis ini berkaitan dengan audit evaluasi data, analisis terhadap system penjualan yang berlaku didalam perusahaan, evaluasi audit dan refrensi, dan analisis berdasarkan data, potensi resiko dan review substansi. Sehingga dengan melakukan analisis melalui pendekatan ini, perusahaan dapat mendapatkan wawasan yang lebih baik tentang kinerja penjualan mereka, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, mengurangi risiko kerugian, dan mengoptimalkan strategi penjualan untuk mencapai tujuan bisnis yang diinginkan.

## 2.4 Desain Studi Untuk Penelitian Kualitatif

**Tabel 2.2**  
**Desain Studi Penelitian**

**ANALISIS AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PT. GAYA MAKMUR SURABAYA**

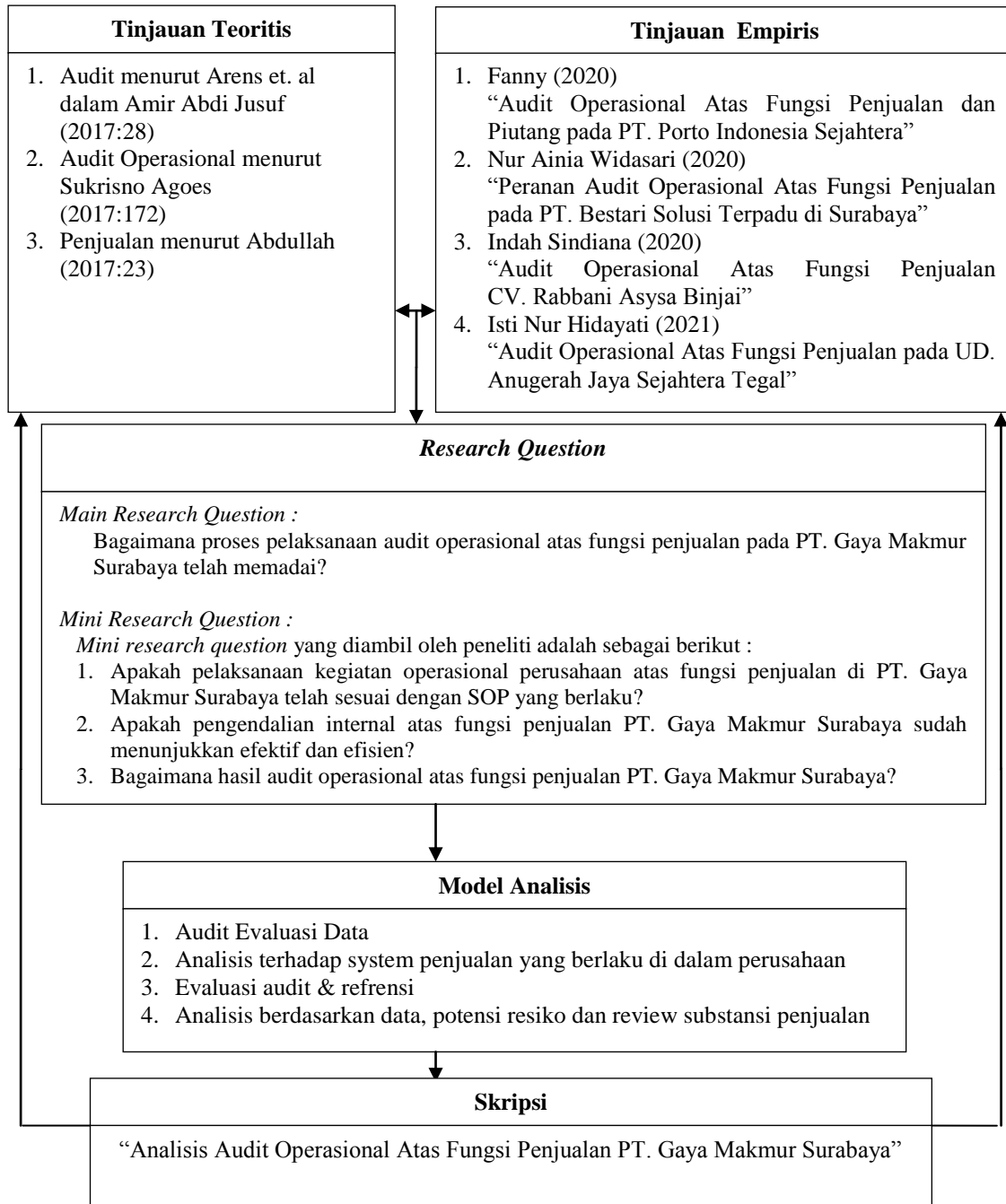
<i>Research Question</i>	<b>Sumber Data, Metode Pengumpulan dan Analisis Data</b>	<b>Aspek-aspek Praktis (dilaksanakan di lapangan)</b>	<b>Justifikasi</b>
<p><i>Main Research Question:</i> Bagaimana proses pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Gaya Makmur Surabaya telah memadai?</p> <p><i>Mini Research Question:</i> Apakah pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan di PT. Gaya Makmur Surabaya telah memadai?</p>	<p><u>Dari perusahaan:</u></p> <p>Interview</p> <p>a. Penanggungjawab operasional</p> <p>b. Karyawan melalui percakapan sehari - hari.</p> <p>Obervasi Aktivitas sehari – hari</p> <p>Analisis dokumen: Berbagi dokumen perusahaan</p> <p>Analisis Data: Memberikan uraian interpretasi yang berupa teori – teori relevan sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang keadaan yang akan diteliti</p>	<p>Wawancara:</p> <p>Wawancara dilakukan secara tatap muka, diawal wawancara menggunakan metode terstruktur diikuti semi tidak terstruktur bergantung pada permasalahan.</p> <p>Observasi:</p> <p>Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti dengan cara interview terhadap penanggungjawab dan karyawan.</p>	<p>Penanggungjawab operasional dan karyawan merupakan pihak yang paling paham terkait audit operasional atas fungsi penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya.</p>

Sumber: Peneliti (2023)

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Proses Berpikir



Sumber :Peneliti (2023)

**Gambar 3.1**  
**Kerangka Proses Berpikir**

Keterangan :

Kerangka proses berpikir didapatkan dari proses perumusan latar belakang, tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu yang ditunjukkan pada Gambar 3.1, yang menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan tinjauan teori. Teori-teori ini perlu dipelajari karena akan dapat membantu proses analisis. Dalam tinjauan teoritis diperoleh dengan proses pembelajaran mengenai teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diajukan dan lebih lengkap ada pada bab tinjauan pustaka. Tinjauan empiris didapatkan melalui mengkaji lebih lanjut mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan terhadap permasalahan studi. Pada saat melakukan proses berfikir ditemukannya variabel-variabel baik dalam tinjauan teori maupun tinjauan empiris dan atas dasar tersebut disusunlah *Research Question*.

Kerangka proses berpikir ini memperlihatkan dukungan tinjauan teori yang didapat dari berbagai sumber dan tinjauan empiris dari penelitian terdahulu yang menghasilkan *Research Question* sebagai jawaban sementara dari masalah-masalah yang berupa pertanyaan, *Research Question* merupakan pertanyaan yang terdiri dari *Main Research Question* dan *Mini Research Question*. Dari pertanyaan-pertanyaan tersebut akan dapat menghasilkan jawaban-jawaban yang diuji kebenarannya berdasarkan tinjauan teori dan tinjauan empiris, sehingga memberikan kontribusi dan menghasilkan sebuah skripsi.

### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat, misalnya kalimat hasil wawancara antara peneliti dan informan. Menurut Nur Ainia (2020:39) “Penelitian kualitatif bertolak dari filsafat konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh individu-individu. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut perspektif partisipan”.

Menurut Sugiyono (2017:9) menyatakan bahwa “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara

triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis”.

Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian yang terstruktur yaitu dengan membandingkan data yang ada dengan fakta yang ada sehingga hasil penelitian memberikan informasi yang benar dan tepat.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi: Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, Visi dan Misi, struktur organisasi. Serta data yang diperoleh dari sumber internet. (Nur Ainia, 2022:39)

### **3.4 Batasan dan Asumsi Penelitian**

#### **3.4.1 Batasan penelitian**

Agar masalah yang dibahas tidak terlalu luas dan dapat lebih terarah, maka penelitian ini hanya berkisar pada masalah Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya.

#### **3.4.2 Asumsi Penelitian**

Untuk lebih menyederhanakan dan mengurangi kompleksitas masalah, maka diambil asumsi- asumsi penelitian, asumsi tersebut adalah bahwa PT. Gaya Makmur Surabaya sudah melakukan audit operasional atas fungsi penjualan.

### **3.5 Unit Analisis**

Untuk mencapai tujuan penelitian sesuai dengan yang diharapkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini dan untuk mendapatkan suatu kesimpulan, maka data

yang telah terkumpul akan dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Memeriksa dan meneliti data-data yang telah terkumpul untuk menjamin apakah data tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.
2. Mengkategorikan data-data yang disesuaikan dengan kriteria serta hal - hal yang diperlukan dalam suatu pendataan.
3. Cara mengukur dan menghitungnya menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

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

#### **a. Metode wawancara (Interview)**

Dalam penelitian ini metode interview digunakan untuk menggali data tentang proses dan prosedur penjualan yang dilakukan perusahaan. Interview dilakukan kepada pimpinan dan karyawan yang terlibat pada proses penjualan.

#### **b. Metode dokumentasi**

Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data mengenai laporan penjualan, bukti transaksi yang berkaitan dengan proses penjualan serta susunan kewajiban dan wewenang yang ada di perusahaan.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis permasalahan dilakukan berdasarkan data-data yang telah diperoleh dari perusahaan untuk menemukan permasalahan yang ada, kemudian dibandingkan dengan teori yang diperoleh dari berbagai literatur untuk



selanjutnya ditarik kesimpulan permasalahan. Menurut (Ratna Ningsih, 2021:70), Langkah-langkah teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **3.7.1 Melaksanakan Survei Pendahuluan**

Pelaksanaan audit operasional dilakukan dengan survei pendahuluan dengan mengamati keadaan di dalam perusahaan atas lingkungan kerja. Tujuan dari survei pendahuluan yaitu untuk memperoleh pemahaman atas fungsi yang ingin diperiksa dalam audit operasional dan menilai prosedur penjualan pada PT. Gaya Makmur Surabaya

### **3.7.2 Merencanakan Audit**

Tahap perencanaan audit yang cermat sangat penting dalam menilai tingkat efektivitas, efisiensi, dan ekonomisasi audit operasional. Penulis mengembangkan program audit yang disesuaikan dengan hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan sebelumnya.

### **3.7.3 Melaksanakan Audit Operasional**

Pada tahap ini penulis membuat checklist yang berisi susunan program audit. Checklist ini digunakan untuk, membandingkan antara SOP yang seharusnya dengan proses penjualan yang terjadi secara riil dan Menilai tingkat efektivitas dan efisiensi fungsi penjualan melalui tabel ICQ (Internal Control Quisionnaire).

#### **3.7.4 Melaporkan Temuan Audit Operasional**

Analisis data yang dilakukan pada tahap ini yaitu membuat laporan audit operasional berdasarkan hasil dari pelaksanaan audit operasional. Peneliti akan memberikan laporan hasil audit berdasarkan apa yang dilakukan dan yang ditemukan selama melaksanakan tahapan-tahapan audit operasional pada fungsi penjualan dan memberikan rekomendasi.

#### **3.7.5 Interpretasi**

Pembahasan dilakukan terhadap temuan atau hasil audit.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT. Gaya Makmur Surabaya berdiri sejak 12 November 2012 yang terletak di Jalan Raya Juanda No. 3, Sedati, Sidoarjo, Jawa Timur. PT. Gaya Makmur Surabaya bergerak dibidang distributor alat-alat berat seperti infrastruktur jalan, perkebunan, kehutanan, pertambangan, dan berbagai sektor lain. Berdirinya PT. Gaya Makmur Surabaya untuk melayani kebutuhan customer akan produk alat berat yang berkualitas di wilayah Jawa Timur, Bali, dan Nusa Tenggara. PT. Gaya Makmur Surabaya adalah distributor alat berat dari German, Austria, Jepang, dan Cina, selain menjual alat berat, perusahaan ini juga menyediakan layanan purna jual berupa sparepart dan service.

##### **4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

###### **VISI**

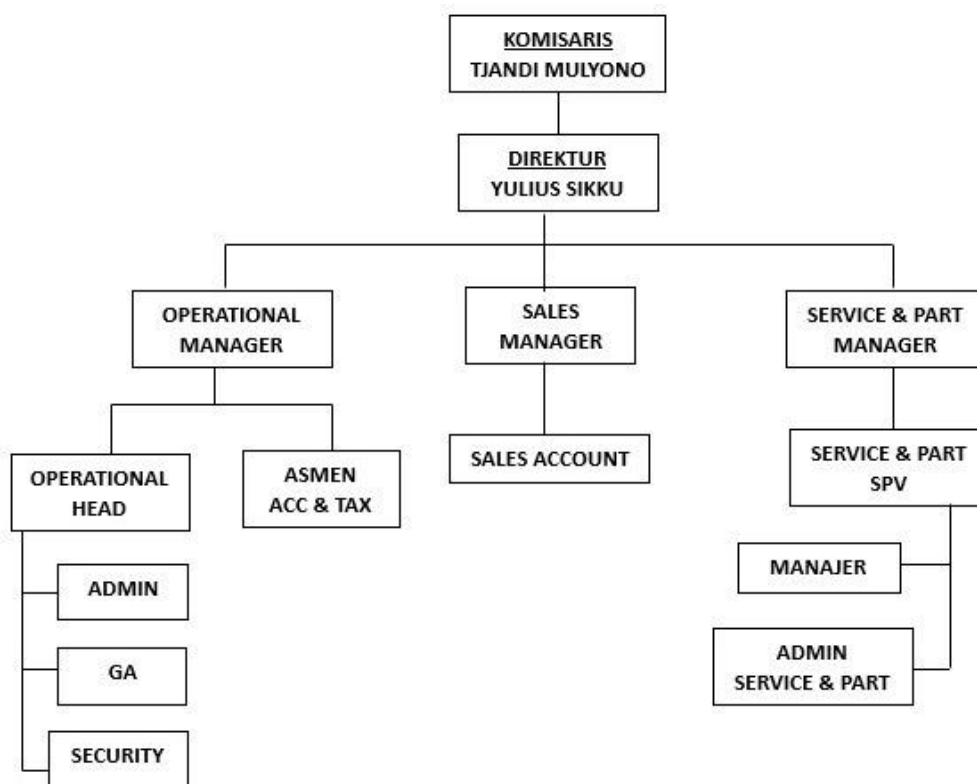
Peduli untuk berpartisipasi dalam peran aktif dan konstruktif untuk mengejar kesetaraan pembangunan dan kemakmuran di Indonesia.

###### **MISI**

- 1) Pemasok terkemuka alat berat berkualitas, yang berorientasi dan fokus pada kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik sebelum dan sesudah purna jual.

- 2) Membangun kerja tim yang disiplin dan mengembangkan lingkungan yang harmonis.
- 3) Memberikan manfaat yang optimal dan berkelanjutan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan.
- 4) Membangun dan meningkatkan hubungan kerja sama jangka panjang dengan mitra bisnis yang saling menguntungkan.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi dalam PT Gaya Makmur Surabaya



Sumber: PT. Gaya Makmur Surabaya (2023)

**Gambar 4. 1**  
**Struktur Organisasi**

Keterangan :

Struktur Organisasi menunjukkan pola wewenang dan tanggungjawab yang ada dalam suatu perusahaan. Secara umum, Struktur Perusahaan PT. Gaya Makmur Surabaya terdiri dari komisararis dan direktur yang menjalankan perusahaan dibantu oleh tiga manager yaitu *Operational Manager*, *Sales Manager*,

*dan Service and Part Manager.* Setiap manager dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh masing-masing departemen yang telah ditunjukkan pada Gambar 4.1.

#### **4.1.4 Tugas Masing-Masing dari Struktur Organisasi**

Tugas dari struktur organisasi adalah hasil pengembangan dari struktur organisasi yang bertujuan untuk menunjukkan pembedaan wewenang dan tanggung jawab. Berikut adalah tugas masing-masing dari PT. Gaya Makmur Surabaya :

1. Tugas dari Komisaris adalah sebagai berikut :
  - a. Mengawasi kegiatan perusahaan
  - b. Memberikan nasihat kepada direksi atau pimpinan perusahaan
  - c. Bertanggung jawab jika terjadi kerugian perusahaan akibat kelalaiannya
2. Tugas dari Direktur adalah sebagai berikut :
  - a. Memimpin serta menentukan kebijakan perusahaan sesuai dengan kondisi dan industrinya.
  - b. Memilih, menetapkan, dan mengawasi tugas karyawan, baik itu manajer maupun staff.
  - c. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.
  - d. Mengirim laporan secara rutin kepada pemegang saham utama atas kinerja dari perusahaan.
3. Tugas dari Operational Manager adalah sebagai berikut :
  - a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan aktivitas perusahaan
  - b. Mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan sistem perusahaan

- c. Melakukan eliminasi terhadap pengeluaran operasional yang tidak penting
- d. Mengembangkan inovasi tentang operasional agar berjalan dengan baik
- e. Meningkatkan efektivitas operasional perusahaan.

4. Tugas dari Sales Manager adalah sebagai berikut :

- a. Memenuhi target penjualan
- b. Membuat strategi penjualan
- c. Mengawasi kinerja tim penjualan
- d. Menyusun anggaran

5. Tugas dari Service & Part Manager adalah sebagai berikut :

- a. memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dalam hal perawatan kendaraan
- b. memastikan ketersediaan suku cadang yang tepat
- c. memberikan rekomendasi untuk perbaikan kendaraan

6. Tugas dari Asmen Acc & Tax adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pengecekan laporan pajak bulanan dan melaporkannya kepada manager
- b. Mengecek laporan keuangan dan melakukan validasi sebelum menyerahkannya kepada manager

7. Tugas dari Sales Accounting adalah sebagai berikut :

- a. Mencari klien baru
- b. Menjaga kepuasan dan menangani keluhan klien

8. Tugas dari Admin adalah sebagai berikut :
  - a. Merekap dan mengarsip data perusahaan
  - b. Mengelola dan mengorganisir administrasi perusahaan
9. Tugas dari GA adalah sebagai berikut :
  - a. Melakukan pengadaan barang atau fasilitas perusahaan
  - b. Perawatan dan Pemeliharaan Fasilitas dan Aset Perusahaan
  - c. Membuat Laporan Anggaran dan LPJ
10. Tugas dari Admin Service & Part adalah sebagai berikut :
  - a. Membuat laporan penerimaan maupun pengeluaran barang service
  - b. Menghubungi Customer untuk mengambil atau meminta persetujuan barang yang akan di service
  - c. Melakukan kegiatan administrasi seperti cek stock, pemesanan, pembuatan invoice, filling data, dll

## **4.2 Data dan Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Melakukan Survey Pendahuluan**

Dalam pelaksanaan audit operasional, yang pertama diawali dengan survei pendahuluan dengan mengamati lingkungan kerja PT. Gaya Makmur Surabaya. Dalam tahap survei ini peneliti melakukan pengamatan dan wawancara dengan bagian yang terkait dengan fungsi penjualan. Setiap perusahaan pasti memiliki kebijakan dalam menjalankan kegiatan operasional nya yang ditetapkan agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan dapat mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Dalam menjalankan kegiatan penjualannya PT Gaya Makmur Surabaya menetapkan beberapa kebijakan yang harus di patuhi seperti SOP,

sedangkan pada PT. Gaya Makmur Surabaya SOP ini hanya dibuat secara lisan / tidak tertulis.

Kebijakan dalam hal ini merupakan aturan yang menjadi acuan dalam melakukan aktivitas penjualan yang dilakukan oleh perusahaan. Berikut adalah kebijakan penjualan yang terjadi dalam PT Gaya Makmur Surabaya adalah:

1. Penjualan yang terjadi pada PT Gaya Makmur Surabaya yaitu penjualan menurut pesanan pelanggan.
2. Pelanggan bisa melakukan pembayaran secara kredit maupun tunai.
3. Bagi pelanggan yang melakukan pembayaran secara kredit harus disetujui oleh direktur.
4. Syarat melakukan kredit disesuaikan dengan jumlah barang yang dipesan.
5. Adanya system retur bila terjadi selisih dalam pengiriman barang
6. Proses penjualan dilakukan berdasarkan dari pelanggan yang telepon atau bertemu dengan manajer/sales
7. Proses pencatatan berdasarkan transaksi yang ada

Dalam proses pelaksanaan penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya terdapat 2 proses yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit.

Proses penjualan tunai: Sales Account menawarkan barang kepada pelanggan dan memberikan daftar harga kemudian melapor kepada admin untuk mencatat dan membuat nota kemudian diberikan kepada karyawan untuk mengecek ketersediaan barang. Kasir akan menerima uang dari pelanggan, kemudian mengatur jadwal pengiriman barang.



Proses penjualan kredit : Sales Account mencatat pesanan barang yang dilakukan pelanggan via telepon kemudian diserahkan kepada admin untuk mengecek ketersediaan barang dan mengatur jadwal pengiriman barang. Saat pengiriman barang, karyawan juga memberikan surat pesanan dan surat penyerahan barang kepada pelanggan untuk ditandatangani, lalu pelanggan membayar sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

#### **4.2.2 Merencanakan Audit**

##### **1. Perumusan tujuan dan ruang lingkup audit**

Tujuan dilakukan audit operasional pada fungsi penjualan adalah untuk menilai apakah *standard operating procedure (SOP)* yang ditetapkan sudah berjalan secara efisien dan efektif dengan cara membandingkan antara ketetapan *standard operating procedure (SOP)* yang berlaku secara umum dengan kejadian riil pada fungsi penjualan.

##### **2. Penulisan Program Audit**

Dalam tahap ini peneliti berfokus pada bagian yang terkait dengan fungsi penjualan dalam menjalankan program audit penulis mengkombinasikan internal control Questionnaires (ICQ) dari Sukrisno Agoes (2017) dan juga disesuaikan berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilaksanakan oleh penulis.

#### **4.2.3 Melaksanakan Audit**

Dalam tahap ini penulis melakukan penyesuaian antara kegiatan penjualan yang terjadi di perusahaan dengan table checklist audit berdasarkan program audit yang telah disusun. Tujuan dilaksanakan pemeriksaan ini adalah untuk mengetahui apakah kejadian riil operasional perusahaan sudah sesuai dengan

*standard operating procedure (SOP)* yang berlaku secara umum atau kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan standard an untuk mengetahui tingkat pengendalian internal yang ada di perusahaan. Berikut ini penulis jabarkan hasil pelaksanaan audit yang diperoleh sebagai berikut :

**1. Membandingkan kegiatan rill di perusahaan dengan *standard operating procedure (SOP)* yang berlaku.**

Daftar pertanyaan dari *standard operating procedure (SOP)* yang berlaku secara umum dengan kegiatan rill yang dilakukan PT. Gaya Makmur Surabaya ini untuk perhitungannya menggunakan persentase jawaban “Ya” pada table checklist dengan menggunakan acuan perhitungan :

$$P = f/n \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase

f = jumlah jawaban untuk masing-masing indikator

n = total pertanyaan secara keseluruhan untuk masing-masing indikator.

Berdasarkan persentase tersebut akan dikategorikan berdasarkan kriteria pengukuran yang di sajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Kriteria Penilaian**

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

Sumber : Peneliti (2023)

Berikut ini adalah hasil antara kejadian riil pada kegiatan fungsi penjualan di PT. Gaya Makmur Surabaya dengan *standard operating procedure (SOP)* yang berlaku. Checklist ini diisi sendiri oleh penulis berdasarkan kejadian sebenarnya.

- a. Hasil Audit Operasional atas Checklist kegiatan penjualan tunai riil di perusahaan dengan *standard operating procedure (SOP)* yang berlaku.

**Tabel 4. 2**  
**HASIL AUDIT OPERASIONAL ATAS PENJUALAN TUNAI RIIL**  
**DENGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)***

<b>Nama Perusahaan: PT. Gaya Makmur Surabaya</b>			
<b>Program yang diaudit: Penjualan Tunai</b>			
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
<b><i>Sales Account</i></b>			
1	Menerima <i>purchase order</i> dari pelanggan		√
2	Mencatat pesanan yang telah ditanda tangani oleh pelanggan dan mendapat persetujuan pihak berwajib		√
3	Menginput pesanan ke data <i>admin</i>		√
4	Melakukan konfirmasi kepada pelanggan apabila ada stok yang kosong	√	
5	Menerima <i>proforma invoice</i> dari admin untuk ditagihkan	√	
6	Melakukan penagihan uang muka pembayaran kepada pelanggan atas <i>proforma invoice</i>	√	
7	Menerima bukti pembayaran dari pelanggan atas <i>proforma invoice</i> dan menyerahkannya kepada admin	√	
<b><i>Admin</i></b>			

8	Menerima pesanan dari <i>sales account</i>	√	
9	Mengecek stok ketersediaan barang sesuai pesanan	√	
10	Apabila stok tersedia, <i>admin</i> menginput <i>orderan</i> tersebut ke dalam sistem komputer. Apabila stok tidak tersedia, <i>admin</i> meminta <i>sales account</i> untuk konfirmasi kepada pelanggan	√	
11	Mencetak <i>sales order</i> yang telah dibuat dari pesanan <i>sales account</i> dan meminta otorisasi kepada pejabat berwenang	√	
12	Menerima <i>sales order</i> yang telah diotorisasi oleh pejabat berwenang	√	
13	Membuat <i>delivery order</i> sesuai dengan stok yang telah disetujui oleh pejabat berwenang	√	
14	Menerima <i>proforma invoice</i> yang telah diotorisasi sebanyak 3 rangkap	√	
15	Menerima konfirmasi dari <i>sales account</i> atas pembayaran yang telah dilakukan oleh pelanggan berdasarkan <i>proforma invoice</i>	√	
16	Mencetak <i>delivery order &amp; invoice</i> dan meminta otorisasi pejabat berwenang	√	
17	Menerima <i>delivery order &amp; invoice</i> yang telah disetujui oleh pejabat berwenang	√	
18	Menerima <i>delivery order &amp; invoice</i> rangkap 3 yang telah ditandatangani oleh gudang, pengiriman, pelanggan, kemudian diarsip oleh <i>admin</i>	√	
<b>Pejabat Berwenang</b>			
19	Memverifikasi status pelanggan dari <i>sales order</i> tersebut	√	
20	Apabila <i>sales order</i> disetujui maka <i>sales order</i> akan ditandatangani, apabila tidak disetujui maka <i>sales order</i> akan dibatalkan	√	
21	Menerima <i>proforma invoice</i> dari <i>admin</i> sebanyak 3 rangkap untuk diotorisasi	√	
22	Mengotorisasi <i>proforma invoice</i>	√	
23	Memberikan <i>proforma invoice</i> yang telah diotorisasi kepada <i>sales admin</i>	√	
24	Menerima <i>delivery order &amp; invoice</i> untuk diotorisasi	√	
25	Mengotorisasi <i>delivery order &amp; invoice</i> berdasarkan <i>proforma invoice</i> yang telah dibayarkan oleh pelanggan	√	
26	Menghasilkan <i>delivery order &amp; invoice</i> yang telah diotorisasi dan memberikan kepada <i>sales</i>	√	

	<i>admin</i> untuk diproses kembali		
<b>Gudang</b>			
27	Menerima <i>delivery order</i> sebanyak 4 rangkap yang telah di tandatangani	√	
28	Menerima sebanyak 4 rangkap <i>invoice</i> yang telah ditandatangani		√
29	Menyiapkan barang sesuai dengan <i>delivery order</i>	√	
30	Menandatangani <i>delivery order</i> oleh pihak yang menyiapkan barang	√	
31	Melakukan otorisasi <i>delivery order</i>	√	
32	Mencatat pengeluaran stok pada kartu persediaan	√	
33	Menghasilkan kartu persediaan yang berisi mutasi stok untuk kontrol	√	
34	Menerima <i>delivery order</i> rangkap ke-4 yang telah ditandatangani oleh pelanggan untuk diarsip oleh gudang	√	
<b>Pengiriman</b>			
35	Menerima <i>delivery order</i> yang telah ditandatangani oleh gudang	√	
36	Menerima <i>invoice</i> yang telah di tandatangani		√
37	Mencatat nomor kendaraan & ditandatangani oleh sopir yang mengirim barang tersebut	√	
38	Menghasilkan <i>delivery order</i> yang telah ditandatangani oleh Sopir untuk diberikan kepada pelanggan	√	
39	Mengirim barang tersebut kepada pelanggan	√	
40	Menerima <i>delivery order</i> yang telah ditandatangani oleh pelanggan dan memberikan kepada <i>sales admin</i> rangkap 3, rangkap ke-4 untuk pihak ekspedisi dan rangkap 5 diarsip oleh bagian gudang	√	
<b>Diaudit Oleh:</b> <b>Nanda Kartikasari</b>  <b>2023</b>		<b>Jumlah Jawaban</b>	
		Ya	Tidak
		35	5

Sumber : Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil tabel checklist dalam prosedur kegiatan penjualan tunai, diperoleh 5 jawaban “Tidak” dan 35 jawaban “Ya” dari total 40 pertanyaan dengan hitungan persentase sebagai berikut :

$$P = f / n \times 100\%$$

$$P = 35/40 \times 100\%$$

$$P = 87,5\%$$

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

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa *standard operating procedure (SOP)* dalam prosedur kegiatan penjualan tunai di perusahaan telah berjalan dengan “Baik” dalam pelaksanaannya.

Sementara itu tidak dilakukannya *standard operating procedure (SOP)* yang berlaku pada *point* ke-1 dimana bagian *sales* tidak selalu menerima dokumen *purchase order* dari setiap pelanggan dikarenakan beberapa pelanggan yang merupakan pelanggan lama sudah tidak pernah memberikan dokumen *purchase order* , pada *point* ke 2 setiap pesanan tidak semuanya telah ditanda tangani oleh pelanggan karena kebanyakan pembelian dilakukan melalui dealing/telfon, pada *point* ke-3 pihak *sales* hanya memberikan pesanan yang diterima dari pelanggan kepada *sales admin* dikarenakan untuk penginputan pesanan ke sistem komputer dilakukan oleh pihak *sales admin*. Pada *point* ke 28 & 36 pada bagian gudang dan pengiriman tidak menerima sebanyak 4 rangkap *invoice* yang telah ditandatangani hal tersebut dikarenakan *invoice* dikirim langsung ke pihak pelanggan beserta dokumen penagihan lainnya seperti: *Purchase order*, *delivery order* yang sudah ditandatangani pelanggan, dan faktur

pajak. Selain daripada ke 3 hal tersebut diatas, seluruh *standard operating procedure (SOP)* yang berlaku sudah dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku.

b. Hasil Audit Operasional atas *checklist* kegiatan Penjualan Kredit Rill di perusahaan dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku.

**Tabel 4.3**  
**HASIL AUDIT OPERASIONAL ATAS PENJUALAN KREDIT RIIL**  
**DENGAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)**

<b>Nama Perusahaan:</b> <b>PT. Gaya Makmur Surabaya</b>			
<b>Program yang diaudit: Penjualan Kredit</b>			
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
<b>Sales Account</b>			
1	Menerima <i>Purchase order</i> dari pelanggan		√
2	Mencatat pesanan yang telah ditanda tangani oleh pelanggan dan mendapat persetujuan pihak berwajib		√
3	Menginput pesanan ke data <i>admin</i>		√
4	Melakukan konfirmasi kepada pelanggan apabila ada stok yang kosong	√	
<b>Admin</b>			
5	Menerima pesanan dari sales account	√	
6	Mengecek stok ketersediaan barang untuk pesanan tersebut	√	
7	Apabila stok tersedia, <i>admin</i> menginput orderan tersebut ke dalam sistem komputer. Apabila stok tidak tersedia, <i>admin</i> meminta <i>sales account</i> untuk konfirmasi kepada pelanggan	√	

8	Mencetak <i>sales order</i> yang telah dibuat dari pesanan <i>sales account</i> dan meminta otorisasi kepada pejabat berwenang		√
9	Menerima <i>sales order</i> yang telah diotorisasi oleh pejabat berwenang		√
10	Membuat <i>delivery order</i> sesuai dengan stok yang telah disetujui oleh pejabat berwenang	√	
11	Mencetak <i>delivery order</i> sebanyak 4 rangkap kemudian diberikan kepada gudang agar menyiapkan barang yang akan dikirimkan kepada pelanggan	√	
12	Menerima <i>delivery order</i> yang telah ditandatangani oleh pelanggan rangkap ke-1 & ke-3	√	
13	Membuat <i>invoice</i> atas <i>delivery order</i> yang telah ditandatangani oleh pelanggan	√	
14	Mencetak <i>invoice</i> sebanyak 4 rangkap serta dengan <i>delivery order</i> rangkap ke-1 & ke-3 kemudian diberikan kepada pejabat yang berwenang untuk meminta otorisasi	√	
15	Menerima <i>delivery order</i> & <i>invoice</i> rangkap ke-3 yang telah diotorisasi pejabat berwenang, kemudian diarsip oleh <i>sales admin</i>	√	
<b>Pejabat Berwenang</b>			
16	Menerima <i>sales order</i> dari <i>sales admin</i> untuk diotorisasi		√
17	Memverifikasi status pelanggan dari <i>sales order</i> tersebut		√
18	Apabila <i>sales order</i> disetujui maka <i>sales order</i> diotorisasi, apabila tidak disetujui maka <i>sales order</i> dibatalkan		√
19	Menerima <i>invoice</i> sebanyak 4 rangkap untuk diotorisasi	√	
20	Menghasilkan <i>invoice</i> yang telah diotorisasi dan diberikan kepada <i>sales admin</i> untuk diproses kembali	√	
<b>Gudang</b>			
21	Menerima <i>delivery order</i> sebanyak 4 rangkap untuk menyiapkan barang yang akan dikirim kepada pelanggan.	√	



22	Menyiapkan barang sesuai dengan <i>delivery order</i> .	√	
23	Menandatangani <i>delivery order</i> oleh pihak yang menyiapkan barang tersebut.	√	
24	Menghasilkan <i>delivery order</i> yang telah ditandatangani oleh gudang & <i>Invoice</i> untuk diberikan kepada bagian pengiriman.	√	
25	Mencatat pengeluaran stok pada kartu persediaan	√	
26	Menghasilkan kartu Persediaan yang berisi mutasistok untuk kontrol dari perusahaan.	√	
27	Menerima <i>delivery order</i> rangkap ke-4 yang telah ditandatangani oleh pelanggan untuk diarsip oleh gudang.	√	
28	Menerima <i>delivery order</i> yang telah ditandatangani oleh gudang.	√	
29	Mencatat nomor kendaraan & ditandatangani oleh supir yang mengirim barang tersebut.	√	
30	Menghasilkan <i>delivery order</i> yang telah ditandatangani oleh Sopir yang akan diberikan kepada pelanggan.	√	
31	Mengirim barang tersebut kepada pelanggan	√	
32	Menerima <i>delivery order</i> rangkap ke-1, ke-3, ke-4 yang telah ditandatangani oleh pelanggan, kemudian rangkap ke-1 & ke-3 diberikan kepada <i>sales admin</i> , rangkap ke-4 untuk diberikan kepada gudang.	√	
<b>Diaudit oleh Nanda Kartikasari  2023</b>		<b>Jumlah Jawaban</b>	
		<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
		24	8

Sumber : Penulis (2023)

Berdasarkan hasil tabel *checklist* dalam prosedur kegiatan penjualan kredit, diperoleh 8 jawaban “Tidak” dan 24 jawaban “Ya” dari total 32 pernyataan dengan perhitungan persentase sebagai berikut :

$$P = f / n \times 100\%$$

$$P = 24/32 \times 100\%$$

$$P = 75\%$$

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

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa *standard operating procedure (SOP)* dalam prosedur kegiatan penjualan kredit di perusahaan telah berjalan dengan “Cukup Baik” dalam pelaksanaannya. Sementara itu tidak dilakukannya *standard operating procedure(SOP)* yang berlaku pada *point* ke-1 dimana bagian *sales* tidak selalu menerima dokumen *purchase order* dari setiap pelanggan dikarenakan beberapa pelanggan yang merupakan pelanggan lama sudah tidak pernah memberikan dokumen *purchase order*, pada *point* ke 2 setiap pesanan tidak semuanya telah ditanda tangani oleh pelanggan karena kebanyakan pembelian dilakukan melalui *dealing/telfon*, pada *point* ke-3 pihak *sales* hanya memberikan *purchase order* kepada *sales admin*, dikarenakan untuk penginputan pesanan ke sistem komputer dilakukan oleh pihak *sales admin*. Sedangkan untuk bagian *sales admin* pada *point* ke-8 dan ke-9 tidak mencetak *sales order* dan tidak menerima otorisasi dari pejabat berwenang dikarenakan pihak *sales admin* hanya menginput *sales order* ke sistem komputer tetapi tidak dicetak dan tidak meminta otorisasi melalui *sales order* dikarenakan proses otorisasi dilakukan di awal setelah menerima *purchase order* dari pelanggan. Kemudian pada bagian pejabat berwenang pada *point* ke-16 & ke-17 tidak menerima *sales order* untuk di otorisasi dikarenakan proses otorisasi dilakukan secara lisan. Dan yang terakhir untuk

*point* ke-18 tidak ada pembatalan *sales order* dikarenakan proses otorisasi dilakukan di awal sebelum *sales order* di *input* ke sistem komputer maka tidak ada proses pembatalan *sales order* secara tertulis dari pejabat yang berwenang namun purchase order akan tetap di simpan bagian sales dan akan di input ke sistem setelah ada otorisasi.

## 2. Melaksanakan Auit Operasional pada Fungsi Penjualan PT. Gaya

### Makmur Surabaya

Daftar pertanyaan pengendalian *Internal Control Questionnaires (ICQ)* ini untuk perhitungannya menggunakan metode *scoring* yang dikemukakan oleh Peneliti, (2023) seperti pada tabel berikut :

**Tabel 4.4**  
**Skala Interval**

Score (%)	Keterangan
81-100	Sangat Efisien dan Efektif
71-80	Efisien dan Efektif
61-70	Cukup Efisien dan Efektif
51-60	Kurang Efisien dan Efektif
0 < 50	Tidak Efisien dan Efektif

Sumber: Peneliti (2023)

Program audit operasional pada fungsi penjualan dan penagihan piutang di PT. Gaya Makmur Surabaya di susun berdasarkan hasil dari hasil studi pendahuluan. Berikut ini adalah hasil tabel *checklist* berdasarkan hasil audit yang dilaksanakan oleh peneliti.

**Tabel 4.5**  
**Internal Control Questionnaires**

NO	KLIEN	Ya	Tidak	KETERANGAN
1	Apakah perusahaan menggunakan daftar harga?	√		Perusahaan sudah menggunakan daftar harga
2	Apakah penyimpangan dari daftar harga harus disetujui oleh pejabat perusahaan yang berwenang ?	√		Selisih harga yang dijual harus atas persetujuan atasan
3	Apakah perusahaan mempunyai pedoman pemberian potongan yang tertulis ?	√		Perusahaan sudah mempunyai pedoman pemberian potongan atas produk yang dijual secara tertulis
4	Apakah untuk setiap penjualan diminta surat pesanan ?	√		Harus ada surat order untuk setiap barang yang dijual
5	Apakah surat pesanan ditanda tangani oleh pelanggan?		√	Tidak semua surat pesanan ditanda tangani langsung oleh pelanggan, karena pesanan dilakukan melalui online/telfon
6	Apakah order pembelian dari langganan harus disetujui oleh pejabat perusahaan yang berwenang mengenai harga, syarat kredit , dan syarat lainnya ?	√		Order pembelian dari langganan harus disetujui oleh pejabat perusahaan yang berwenang mengenai harga, syarat kredit, dan syarat lainnya
7	Apakah digunakan formulir order penjualan yang prenumbered ?	√		Perusahaan sudah menggunakan formulir order penjualan yang prenumbered
8	Apakah setiap pengiriman barang didasarkan pada Delivery Order ?	√		Setiap pengiriman barang sudah didasarkan pada Delivery Order
9	Apakah Delivery Order :			
	a. Terkontrol dengan pemberian nomor urut?	√		Pengiriman sudah didasarkan pada pesanan dan sudah menurut nomer urut
	b. Hanya orang tertentu yang berhak	√		Pengiriman sudah diotorisasi oleh atasan

	mengotorisasi ?			
	c. Barang yang dikirim terlebih dahulu dicocokkan dengan Delivery Order ?	√		Barang yang dikirim sudah dicocokkan dengan Delivery Order
10	Apakah faktur penjualan :			
	a. Terkontrol dengan nomor urut cetak ?	√		Faktur penjualan sudah memiliki nomer urut
	b. Bag akuntansi cukup mengawasi urutan faktur ? c. Bag akuntansi memeriksa ketepatan : ✓ Jumlah kuantitas yang dikirim ? ✓ Harga ? ✓ Perhitungan ? ✓ Syarat Kredit ?	√	√	Bagian akuntansi sudah cukup mengawasi dan memeriksa mengenai urutan faktur dan jumlah barang yang dikirim, tetapi masih ada kesalahan mengenai syarat kredit yang digunakan
11	Apakah faktur yang batal tersimpan di pemeriksaan ?	√		Faktur yang batal tersimpan dipemeriksaan
12	Apakah fungsi penjualan terpisah dari :			
	a. Bag keuangan ? b. Bag akuntansi? c. Bag penyimpanan ?	√ √ √		Fungsi penjualan sudah terpisah dari bagian keuangan, akuntansi dan penyimpanan
13	Apakah nota kredit :			
	a. Terkontrol dengan nomor pemberian nomor urut cetak ?	√		Nota kredit sudah terkontrol dengan pemberian nomer urut, blanko yang belum digunakan terkontrol dengan baik, dan diotorisasi oleh atasan.
	b. Diotorisasi oleh orang tertentu ?	√		
	c. Blanko yang belum digunakan terkontrol dengan baik ?	√		
14	Apakah perusahaan mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik ke pelanggan		√	Perusahaan tidak pernah mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik ke pelanggan
15	Retur Penjualan :			
	a. Apakah harus mendapat persetujuan pejabat perusahaan yang berwenang ?	√		Return penjualan sudah disetujui oleh pejabat yang berwenang

	b. Apakah dibuat berita acara penerimaan kembali barang ?	√		Ada berita acara penerimaan barang kembali
	c. Apakah barang yang dikembalikan dibukukan dalam : ✓ Kartu Gudang ? ✓ Buku persediaan ?	√		Barang yang kembali di stock ulang di kartu gudang dan buku persediaan
	d. Apakah bag akuntansi mencocokkan nota kredit dengan berita acara penerimaan kembali barang ?	√		Bagian akuntansi selalu mencocokkan antara nota kredit dengan berita acara penerimaan barang
16	Apakah prosedur penjualan tampak cukup efisien ?	√		Prosedur penjualan sudah cukup efisien
17	Apakah laporan penerimaan dan pengeluaran kas disusun secara periodik?	√		Penerimaan dan pengeluaran kas sudah disusun secara periodik
18	Apakah proses penagihan dilakukan oleh bagian penagihan?		√	Penagihan tidak dilakukan oleh bagian penagihan, tetapi dilakukan oleh bagian penjualan
19	Apakah laporan penerimaan kas harian diperiksa oleh manajer keuangan?	√		Manajer keuangan selalu memeriksa laporan penerimaan kas harian
20	Apakah laporan pengeluaran kas harian diperiksa oleh manajer keuangan?	√		Manajer keuangan selalu memeriksa laporan pengeluaran kas harian
21	Apakah ada tempat yang layak untuk menyimpan kas di dalam perusahaan untuk penjagaan secara fisik?	√		Ada tempat yang layak untuk menyimpan kas di dalam perusahaan
22	Apakah fungsi penyimpanan kas terpisah dan fungsi akuntansi?	√		Fungsi penyimpanan kas terpisah dan fungsi akuntansi
23	Apakah pencatatan dalam jurnal penerimaan dan pengeluaran kas didasarkan bukti-bukti yang telah diotorisasi oleh yang berwenang?	√		Pencatatan dalam jurnal penerimaan dan pengeluaran kas sudah didasarkan bukti - bukti yang telah diotorisasi oleh yang berwenang
24	Apakah jurnal penerimaan dan pengeluaran kas dilampiri dokumen	√		Jurnal penerimaan dan pengeluaran kas dilampiri dokumen pendukung yang

	pendukung yang lengkap?			lengkap seperti nota, kuitansi dan faktur
25	Apakah sebelum dilakukan pencatatan, bagian pencatatan melakukan terlebih dahulu untuk memastikan bahwa transaksi yang dicatat benar-benar terjadi?	√		Sebelum dilakukan pencatatan, bagian pencatatan selalu memastikan bahwa transaksi yang dicatat benar-benar terjadi
26	Apakah selalu dilaksanakan pencatatan dengan segera atas dokumen yang sudah diterima?	√		Selalu dilaksanakan pencatatan dengan segera atas dokumen yang sudah diterima
27	Apakah dilakukan pencatatan sesuai dengan periode terjadinya, sehingga memudahkan dalam pengelompokan transaksi?	√		Bagian kasir dan keuangan selalu melakukan pencatatan sesuai dengan periode terjadinya, sehingga memudahkan dalam pengelompokan transaksi
28	Apakah setiap kas telah dimasukkan ke dalam buku pembantu dan diikhtisarkan dengan benar?	√		Setiap kas telah dimasukkan ke dalam buku pembantu dan diikhtisarkan dengan benar
29	Apakah perusahaan menganggap bukan penerimaan kas jika diterima pembayaran dan langganan berupa cek atau giro mundur?	√		Perusahaan menganggap bukan penerimaan kas jika diterima pembayaran dan langganan berupa cek atau giro mundur
30	Apakah telah dilakukan cross check terhadap bukti kas yang masuk?	√		Telah dilakukan cross check terhadap bukti kas yang masuk
31	Apakah telah dilakukan cross check terhadap bukti kas yang keluar?		√	Belum dilakukan cross check terhadap bukti kas yang keluar
32	Apakah laporan pemakaian kas telah disertai bukti-bukti pendukung yang sah?	√		Laporan pemakaian kas telah disertai bukti-bukti pendukung yang sah
33	Apakah setiap laporan yang diberikan oleh kasir diperiksa kebenarannya oleh bagian keuangan?	√		Setiap laporan yang diberikan oleh kasir diperiksa kebenarannya oleh bagian keuangan
34	Apakah terdapat pemeriksaan secara berkala terkait transaksi penjualan oleh pihak independen?		√	Tidak ada pemeriksaan secara berkala oleh pihak independen

35	Apakah batas waktu jatuh tempo yang diberikan perusahaan selalu dipatuhi oleh pelanggan ?		√	Tidak semua pelanggan mematuhi batas waktu jatuh tempo yang diberikan perusahaan.
----	---	--	---	---

Sumber : Agoes (2012)

Berdasarkan hasil tabel *internal control questionnaires* (ICQ) fungsi penjualan, diperoleh 7 jawaban “Tidak” dan 28 jawaban “Ya” dari total 35 pertanyaan dengan perhitungan presentase sebagai berikut :

$$P = f / n \times 100\%$$

$$P = 28/35 \times 100\%$$

$$P = 80\%$$

Score (%)	Keterangan
81-100	Sangat Efisien dan Efektif
71-80	Efisien dan Efektif
61-70	Cukup Efisien dan Efektif
51-60	Kurang Efisien dan Efektif
0 < 50	Tidak Efisien dan Efektif

Berdasarkan hasil tabel diatas tingkat pengendalian internal yang diterapkan di PT. Gaya Makmur Surabaya sudah “Efisien dan Efektif” tetapi masih memiliki beberapa kesalahan seperti yang terdapat pada tabel *internal control questionnaires* (ICQ) diatas.

Pertama, (pertanyaan no.5) dimana dalam transaksi perusahaan tidak semua surat pesanan ditanda tangani oleh pelanggan, karena pesanan dilakukan melalui dealing online/telfon.

Kedua, (pertanyaan no.10) dimana bagian akuntansi sudah cukup mengawasi dan memeriksa mengenai urutan faktur dan jumlah barang yang dikirim, tetapi masih ada kesalahan mengenai syarat kredit yang digunakan.



Ketiga, (pertanyaan no.14) dimana perusahaan tidak pernah mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik ke pelanggan. Seharusnya perusahaan mengirimkan surat pernyataan piutang kepada pelanggan setiap 2 bulan sekali.

Keempat, (pertanyaan no.18) dimana penagihan tidak dilakukan bagian penagihan melainkan dilakukan oleh bagian penjualan.

Kelima, (pertanyaan no.31) dimana perusahaan belum melakukan cross check terhadap bukti kas yang keluar.

Keenam, (pertanyaan no.34) tidak adanya pemeriksaan secara berkala oleh pihak independen terhadap proses penjualan dan penagihan piutang, hal ini disebabkan karena tidak adanya auditor internal yang mampu berperan dalam pemeriksaan secara rutin terhadap kegiatan operasional penjualan dan penagihan piutang secara detail.

Ketujuh, (pertanyaan no.35) batas waktu jatuh tempo yang tidak selalu ditepati oleh pelanggan, hal ini disebabkan karena tidak adanya kebijakan yang tegas dari perusahaan terhadap pelanggan yang tidak membayarkan piutang tepat waktu, sehingga apabila terus dibiarkan dapat menjadi sangat merugikan perusahaan.

Namun dari kesalahan-kesalahan tersebut yang tidak diterapkan sesuai *standard operating procedure (SOP)* yang telah ditentukan oleh perusahaan, hal ini bisa menimbulkan titik lemah pada pengendalian internal terhadap penjualan perusahaan. Dan dari kelemahan-kelemahan inilah yang perlu diperbaiki oleh perusahaan sebagai bentuk perbaikan atau peningkatan terhadap pengendalian internal perusahaan.

#### **4.2.4 Melaporkan Temuan Audit Operasional**

Audit operasional bertujuan untuk membantu perusahaan menemukan kelemahan atau kekurangan yang terjadi atas pengelolaan berbagai aktivitas yang dimiliki oleh perusahaan. Laporan ini akan menyajikan hasil temuan yang didapat oleh peneliti selama melakukan penelitian. Berikut laporan hasil audit operasional pada PT. Gaya Makmur Surabaya :

**Laporan Daftar Temuan dan Hasil Rekomendasi Terhadap Kegiatan Operasional Fungsi Penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya**

No	Temuan	Keterangan
1	<b>Kondisi</b>	Bagian penjualan sering melakukan dealing melalui telepon dan sales confirmation yang sudah disetujui oleh manajer tidak ditanda tangani oleh pelanggan.
	<b>Kriteria</b>	Bagian penjualan yang melakukan dealing melalui telepon harus ada dokumen tertulis yang disertai tanda tangan pelanggan .
	<b>Penyebab</b>	Bagian penjualan merasa prosedur terlalu rumit dan tanpa dokumen tertulis yang disertai tanda tangan dari pelanggan, penjualan tetap akan terjadi dan akan lebih efektif.
	<b>Akibat</b>	Sering terjadinya kesalahan, seperti pesanan pelanggan yang tidak diproses dan adanya penyimpangan yang disebabkan karena penjualan fiktif. Oleh karena itu dapat menimbulkan kerugian yang besar bagi perusahaan.
	<b>Rekomendasi</b>	Seharusnya setiap dealing yang dilakukan melalui telepon harus disertai dokumen tertulis. Sales confirmation harus disetujui oleh manajer dan harus dikirimkan ke pelanggan untuk diparaf dan difax kepada bagian penjualan.
2	<b>Kondisi</b>	Pimpinan sering melakukan transaksi penjualan tanpa adanya faktur penjualan.
	<b>Kriteria</b>	Pimpinan harus melakukan transaksi penjualan sesuai prosedur yang telah dibuat.
	<b>Penyebab</b>	Pimpinan tidak ingin mengecewakan pelanggan yang sudah melakukan pembicaraan langsung mengenai pesanan yang akan diorder, sehingga pimpinan langsung memberikan harga dan potongan penjualan yang besar tanpa mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan.
	<b>Akibat</b>	Prosedur yang ditetapkan perusahaan tidak berjalan efektif sehingga tidak ada pengawasan dalam transaksi tersebut.
	<b>Rekomendasi</b>	Pimpinan perusahaan tentu saja dapat menerima pesanan secara langsung dari pelanggan, akan tetapi sebaiknya pesanan tersebut di konfirmasikan kembali ke bagian penjualan agar pesanan tersebut dapat dicatat dan kemudian dibuat semua dokumen yang diperlukan. Dengan demikian prosedur dan kebijakan yang telah dibuat, dapat dilakukan dengan sebagaimana mestinya.
3	<b>Kondisi</b>	Perusahaan tidak mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik kepada setiap pelanggannya.
	<b>Kriteria</b>	Perusahaan seharusnya mengirimkan surat pernyataan piutang kepada pelanggan setidaknya 2 bulan sekali.

	<b>Penyebab</b>	Perusahaan beranggapan bahwa data yang dimiliki telah mencerminkan saldo piutang yang sebenarnya tanpa harus disesuaikan dengan debitur.
	<b>Akibat</b>	Saat dilakukan penagihan piutang, terjadi perbedaan saldo piutang antara perusahaan dengan pelanggan. Dan hal tersebut menimbulkan keterlambatan pembayaran piutang perusahaan.
	<b>Rekomendasi</b>	Sebaiknya perusahaan melalui bagian piutang mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik kepada pelanggan minimal 2 (dua) bulan sekali dengan mencantumkan saldo piutang beserta rincian faktur. Dengan dikirimkan surat pernyataan piutang secara periodik kepada pelanggan akan memberikan keuntungan kepada perusahaan yaitu catatan piutang akan memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan perusahaan
<b>4</b>	<b>Kondisi</b>	Tidak adanya auditor internal yang melakukan pemeriksaan secara rutin.
	<b>Kriteria</b>	Adanya pemeriksaan oleh pihak independen secara rutin atas kegiatan operasional perusahaan .
	<b>Penyebab</b>	Perusahaan beranggapan bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan oleh setiap karyawan sudah sangat baik dan apabila ada kesalahan hanya perlu dikoreksi dan diperiksa oleh masing-masing atasan.
	<b>Akibat</b>	Perusahaan tidak memiliki bagian internal auditor yang independen. Sehingga dapat menyebabkan diragukannya kebenaran dari laporan yang selama ini telah dibuat, karena data-data yang diperoleh bisa saja telah dimanipulasi dan akhirnya merugikan perusahaan.
	<b>Rekomendasi</b>	Perusahaan sebaiknya menunjuk bagian internal audit yang bertugas untuk membantu manajemen dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan melakukan analisa, penilaian, saran dan komentar mengenai setiap kegiatan yang diperiksanya, sehingga setiap kesalahan yang ada dapat terkendali dengan benar.
<b>5</b>	<b>Kondisi</b>	Penagihan tidak hanya dilakukan oleh bagian penagihan tetapi juga dilakukan oleh sales juga.
	<b>Kriteria</b>	Penagihan hanya dilakukan oleh bagian penagihan saja, tidak dilakukan oleh sales.
	<b>Penyebab</b>	Penagihan biasanya dilakukan oleh sales karena jika dilihat dari aktivitasnya, sales merupakan pihak yang paling sering melakukan kunjungan ke tempat pelanggan, sehingga bagian penagihan juga meminta sales untuk menagihkan piutang pelanggan. Dan juga penagihan piutang secara langsung dinilai lebih efektif daripada melalui telepon saja.

	<b>Akibat</b>	Apabila penagihan dilakukan juga oleh sales, hal tersebut dianggap terlalu besar resikonya untuk terjadi kecurangan. Karena mengingat sales merupakan pihak yang menerima pesanan dari pelanggan, dan apabila penagihan dilakukan oleh sales juga maka perusahaan tidak akan bisa melakukan pengendalian terhadap transaksi yang dilakukan antara pelanggan dan sales.
	<b>Rekomendasi</b>	Perusahaan sebaiknya mempertimbangkan kebijakan penagihan tidak dilakukan oleh sales, sebaiknya penagihan hanya dilakukan oleh bagian penagihan.
<b>6</b>	<b>Kondisi</b>	Bagian administrasi tidak memeriksa ketepatan syarat kredit.
	<b>Kriteria</b>	Bagian administrasi seharusnya memeriksa ketepatan syarat kredit untuk pelanggan.
	<b>Penyebab</b>	Bagian administrasi menganggap bahwa tidak perlu memeriksa ketetapan syarat kredit, karena setiap syarat kredit pasti sama dengan pelanggan yang lain. Sehingga ia tidak tahu lebih jelas persyaratan kepada pelanggan.
	<b>Akibat</b>	Sering terjadi kesalahan dalam menetapkan syarat kredit, karena tidak adanya pemeriksaan kembali sebab masa kredit dapat berbeda tergantung dari kesepakatan awal.
	<b>Rekomendasi</b>	Seharusnya bagian administrasi juga memeriksa ketepatan syarat kredit masing masing pelanggan sehingga dapat terkontrol dan sesuai serta menghindari hal hal yang tidak diinginkan seperti keterlambatan transaksi karena tidak mengecek.

Sumber: Peneliti (2023)

#### 4.2.5 Interpretasi

Setelah melakukan berbagai tahapan audit operasional dan mendapatkan hasil temuan audit yang dijelaskan pada laporan audit operasional diatas, pada pembahasan ini akan dibahas juga keterkaitan antara hasil audit dengan tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk membuktikan kesesuaian kegiatan operasional perusahaan atas fungsi

penjualan pada PT. Gaya Makmur Surabaya dengan *standart operating procedure (SOP)*.

2. Untuk membuktikan efektivitas dan efisiensi pengendalian internal atas fungsi penjualan di PT. Gaya Makmur Surabaya.
3. Untuk mengetahui hasil audit operasional atas fungsi penjualan di PT. Gaya Makmur Surabaya.

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka dapat dijelaskan pula bahwa:

1. Kegiatan operasional perusahaan atas fungsi penjualan pada PT. Gaya Makmur Surabaya telah dilaksanakan sesuai berdasarkan *standard operating procedure (SOP)* yang ditetapkan, meskipun berdasarkan audit yang telah dilakukan masih ditemukan beberapa hal yang belum bisa dilaksanakan sesuai dengan *standard operating procedure (SOP)* yang berlaku.
2. Pengendalian Internal atas fungsi penjualan di PT. Gaya Makmur Surabaya telah diaudit melalui *checklist* tabel *internal Control Quisionaire (ICQ)* dan menunjukkan hasil bahwa pengendalian internal atas fungsi penjualan yang diterapkan sudah “Efisien dan efektif”
3. Audit atas fungsi penjualan pada PT. Gaya Makmur Surabaya, penulis mendapatkan beberapa temuan yang dianggap bisa merugikan perusahaan baik sekarang maupun pada waktu yang akan datang. Temuan - temuan tersebut dianggap sebagai kelemahan perusahaan pada fungsi penjualan, penulis juga memberikan rekomendasi atas temuan - temuan tersebut, tetapi keputusan pelaksanaan perbaikan atas temuan tersebut seluruhnya merupakan hak perusahaan. berikut beberapa temuan yang diperoleh :

- a. Bagian penjualan sering melakukan dealing melalui telepon dan sales confirmation yang sudah disetujui oleh manajer tidak ditanda tangani oleh pelanggan.
- b. Pimpinan sering melakukan transaksi penjualan tanpa adanya faktur penjualan.
- c. Perusahaan tidak mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik kepada setiap pelanggannya.
- d. Tidak adanya auditor internal yang melakukan pemeriksaan secara rutin.
- e. Penagihan tidak hanya dilakukan oleh bagian penagihan tetapi juga dilakukan oleh sales juga.
- f. Bagian administrasi tidak memeriksa ketepatan syarat kredit.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Gaya Makmur Surabaya didukung oleh data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan bahwa proses pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan PT. Gaya Mamur Surabaya sudah sangat baik dengan hasil :

1. Kegiatan operasional perusahaan atas fungsi penjualan pada PT. Gaya Makmur Surabaya telah dilaksanakan sesuai berdasarkan *standard operating procedure (SOP)* yang ditetapkan, didukung pula dengan hasil *checklist* prosedur yang diperoleh, bahwa kegiatan dalam prosedur penjualan tunai menunjukkan presentase 87,5% dengan hasil “Baik”, sedangkan dalam prosedur penjualan kredit menunjukkan presentase 75% dengan hasil “Cukup Baik”.
2. Pengendalian Internal atas fungsi penjualan di PT. Gaya Makmur Surabaya sudah berjalan efisien dan efektif dengan menunjukkan presentase 80%, meskipun masih banyak ditemukan nya kesalahan-kesalahan yang tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.
3. Pada audit operasional atas fungsi penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya, penulis mendapatkan beberapa temuan yang dianggap bisa merugikan perusahaan baik sekarang maupun nanti pada waktu yang akan datang. Temuan - temuan tersebut dianggap sebagai kelemahan perusahaan pada



fungsi penjualan, penulis juga memberikan rekomendasi atas temuan - temuan tersebut, berikut beberapa temuan yang diperoleh :

- a. Bagian penjualan sering melakukan dealing melalui telepon dan sales confirmation yang sudah disetujui oleh manajer tidak ditanda tangani oleh pelanggan.
- b. Pimpinan sering melakukan transaksi penjualan tanpa adanya faktur penjualan.
- c. Perusahaan tidak mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik kepada setiap pelanggannya.
- d. Tidak adanya auditor internal yang melakukan pemeriksaan secara rutin.
- e. Penagihan tidak hanya dilakukan oleh bagian penagihan tetapi juga dilakukan oleh sales juga.
- f. Bagian administrasi tidak memeriksa ketepatan syarat kredit.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan tersebut di atas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Seharusnya perusahaan menjalankan alur kegiatan fungsi penjualan dan penagihan sesuai dengan standar yang berlaku secara umum untuk menghindari terjadinya kecurangan atau kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan. Hal tersebut harus diperhitungkan agar perusahaan tidak mengalami kerugian baik financial maupun non

financial.

2. Pengendalian Internal atas fungsi penjualan di PT. Gaya Makmur Surabaya dinilai kurang maksimal dalam penerapannya sehingga peneliti menyarankan agar perusahaan harus membuat Struktur Organisasi tertulis yang memisahkan bagian yang satu dengan yang lainnya, seperti pembuatan *standard operating procedure (SOP)* yang tidak hanya disampaikan secara lisan tetapi juga secara tertulis dan lengkap sehingga karyawan mengerti alasan dan tujuan perusahaan.
3. Berdasarkan hasil temuan audit operasional fungsi penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya, penulis memberikan rekomendasi bahwa :
  - a. Sebaiknya setiap dealing yang dilakukan melalui telepon harus disertai dokumen tertulis. Sales confirmation harus disetujui oleh manajer dan harus dikirimkan ke pelanggan untuk diparaf dan difax kepada bagian penjualan.
  - b. Pimpinan perusahaan tentu saja dapat menerima pesanan secara langsung dari pelanggan, akan tetapi sebaiknya pesanan tersebut di konfirmasi kembali ke bagian penjualan agar pesanan tersebut dapat dicatat dan kemudian dibuat semua dokumen yang diperlukan. Dengan demikian prosedur dan kebijakan yang telah dibuat, dapat dilakukan dengan sebagaimana mestinya
  - c. Sebaiknya perusahaan melalui bagian piutang mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik kepada pelanggan minimal 2 (dua) bulan sekali.

- d. Perusahaan sebaiknya menunjuk bagian internal audit yang bertugas untuk membantu manajemen dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan melakukan analisa, penilaian, saran dan komentar mengenai setiap kegiatan yang diperiksanya, sehingga setiap kesalahan yang ada dapat terkendali dengan benar.
- e. Perusahaan sebaiknya mempertimbangkan kebijakan agar penagihan tidak dilakukan oleh sales, sebaiknya penagihan hanya dilakukan oleh bagian penagihan.
- f. Seharusnya bagian administrasi juga memeriksa ketepatan syarat kredit masing masing pelanggan sehingga dapat terkontrol dan sesuai serta menghindari hal hal yang tidak diinginkan seperti keterlamatan transaksi karena tidak mengecek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'aruf 2017, Manajemen Komunikasi Periklanan, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Abdul, Halim 2015, Auditing Dasar-dasar Audit Laporan Keuangan, Jilid 1, Edisi Kelima, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Adelia, R. (2015). Pengaruh peran auditor internal, sistem pengendalian intern pemerintah dan penyelesaian tindak lanjut temuan audit terhadap penerapan tata kelola pemerintahan yang baik good government governance: studi empiris pada sekretariat jenderal dan inspektorat jenderal di Kementerian Republik Indonesia.
- Agoes, Sukrisno 2017, Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik , Buku 1, Edisi 5, Salemba Empat, Jakarta.
- Amir Abdi Jusuf 2017, Pengantar Akuntansi, Buku 2, Edisi 5, Salemba Empat, Jakarta.
- Ardianingsih, A 2018, Audit Laporan Keuangan, Jilid 1, Bumi Angkasa, Jakarta.
- Bayangkara, IBK 2015, Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Dito, Puja, Mika. 2019, Audit Sektor Publik Mahir dalam Pemeriksaan Pengelolaan dan Taggung Jawab Keuangan Negara. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia
- Fanny, 2020, Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan dan Piutang PT. Porto Indonesia Sejahtera, Universitas Buddhi Dharma, Tangerang
- Harsanti, A R 2018, Audit Operasional Pada Fungsi Penjualan, Skripsi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Hidayati, Isti Nur, 2021, Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada UD. Anugrah Jaya Sejahtera, Tegal
- Irwadi, Maulan. 2016, Analisis Penerapan Audit Operasional Terhadap Fungsi Penjualan Untuk Menguur Efisiensi dan Efektifitas Pada Tunas Auto, Jurnal Akuntanika, Politeknik Anika, Surabaya

- Kurnianti, Rachma. 2015, Audit Operasional Untuk Menilai Efektifitas Penjualan Pada PT. Alam Jaya Langgeng Sentosa, Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, STESIA, Surabaya
- Mulyadi. (2016), Sistem Akuntansi. Edisi 4, Jakarta: Salemba Empat.
- Ningsih, Ratna. 2021, Audit Operasional atas Fungsi Penjualan dan Penagihan Dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas pada PT. Kimia Konstruksi Indonesia, Universitas Bhayangkara Surabaya
- Sindiana, Indah. 2020, Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan CV. Rabbani Asysa Binjai, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung
- Swastha, B D2014, Manajemen Pemasaran, BPFE, Yogyakarta
- Widasari, Nur Ainia. 2020, Penerapan Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya, Skripsi, Universitas Bhayangkara, Surabaya
- Zamzami, Faiz, Ihda Arifin Faiz, dan Mukhlis,2016, Audit Internal Konsep dan Praktik, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

## LAMPIRAN


### Lampiran 1: Kartu Bimbingan

#### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nanda Kartikasari  
 N.I.M : 1812321067  
 Program Studi : Akuntansi  
 Spesialisasi : Akuntansi Keuangan & Audit  
 Mulai Memprogram : Bulan ..... Tahun .....  
 Judul Skripsi : Analisis Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan PT. Gaya Makmur Surabaya  
 Pembimbing Utama : Nur Lailiyatul Inayah, SE.,M.Ak.  
 Pembimbing Pendamping : Dra. L. Tri Lestari, M.Si

No.	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1.				
2.				
3.	14-06-22	Bab I - III Revisi		
4.	20-10-22	Bab I - III Revisi		
5.	27-10-22	Bab I - III Revisi		
6.	19-11-22	Bab I - III Revisi		
7.	4-01-23	Bab I - III Revisi		
8.	13-01-23	Bab I - III Revisi		
9.	20-01-23	Bab IV - V Revisi		
10.	07-02-23	Bab IV - V Revisi		
11.	07-07-23	Bab IV - V Revisi		
12.	07-07-23	Bab IV - V Revisi		
13.	07-09-23	Bab IV - V Revisi		

Surabaya, 21 Februari 2022  
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
 Ketua Program Studi Akuntansi


  
 Arief Rahman, SE.,M.Si.

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nanda Kartikasari  
N.I.M : 1812321067  
Program Studi : Akuntansi  
Spesialisasi : Akuntansi Keuangan & Audit  
Mulai Memprogram : Bulan ..... Tahun .....  
Judul Skripsi : Analisis Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan PT. Gaya  
Makmur Surabaya  
Pembimbing Utama : Nur Lailiyatul Inayah, SE.,M.Ak.  
Pembimbing Pendamping : Dra. L. Tri Lestari, M.Si

No.	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1.	9-7-23	Bab W-V Ace	✓	✓
2.	13-7-23	Bab W+V Ace	✓	✓
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				

Surabaya, 21 Februari 2022  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Ketua Program Studi Akuntansi

  
Arief Rahman, SE.,M.Si.

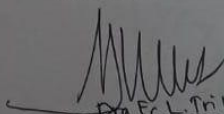
**Lampiran 2 : Berita Acara**

**BERITA ACARA REVISI SKRIPSI**

Nama : Nanda Kartikasari  
Nomor Induk Mahasiswa : 1812321009  
Acara : Ujian Skripsi.  
Tanggal : .....

No.	Materi Yang Direvisi	Telah Direvisi
1	Hal 15 Tata Cara Penulisan Kutipan	Acc 25/7/23

Surabaya, 25 Juli 2023  
Pengesahan  
Acc. Revisi

  
.....  
Dra. Ec. L. Pri Lestari, M.Si.  
NIDN. 0710086701



**BERITA ACARA REVISI SKRIPSI**

Nama : Nanda Kartikasari  
Nomor Induk Mahasiswa : 1812321067  
Acara : Ujian Skripsi.  
Tanggal :

No.	Materi Yang Direvisi	Telah Direvisi
1	Hal 28	
2	Daftar Pustaka	Aca

Surabaya, 25 Juli 2023

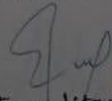
Pengesahan  
Aca. Revisi  
A. Fattal  
NIDN. 0207055701

### BERITA ACARA REVISI SKRIPSI

Nama : Nanda Kartikarani  
 Nomor Induk Mahasiswa : 1812210069  
 Acara : Ujian Skripsi.  
 Tanggal :

No.	Materi Yang Direvisi	Telah Direvisi

Surabaya, 25 Juli 2023  
 Pengesahan  
 Acc. Revisi

  
 Enny Istanti, SE, MM.  
 NIDN. 0717097603