

**AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA  
PT. BESTARI SOLUSI TERPADU DI SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**NUR AINIA WIDASARI**  
**13023021**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
2020**

**SKRIPSI**

**PERANAN AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA  
PT. BESTARI SOLUSI TERPADU DI SURABAYA**

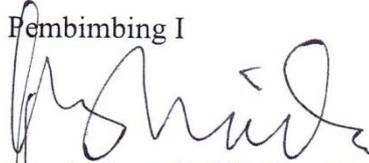
**Yang diajukan**

**NUR AINIA WIDASARI**

**13021023/FEB/AK**

**Telah disetujui untuk ujian skripsi oleh**

Pembimbing I



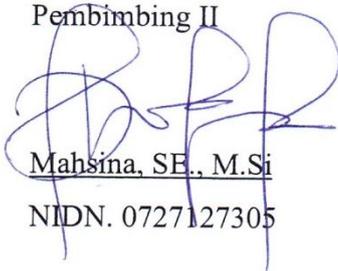
Dra. Mahsyad M.Si.Ak., CA.

NIDN. 0026105502

Tanggal:.....

19-07-2020<sup>1</sup>

Pembimbing II



Mahsina, SE., M.Si

NIDN. 0727127305

Tanggal:.....

20-7-2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bhayangkara Surabaya



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

NIDN. 0703106403

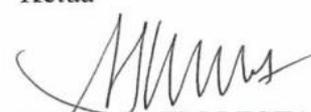
**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERANAN AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA**  
**PT. BESTARI SOLUSI TERPADU DI SURABAYA**

**Disusun oleh**

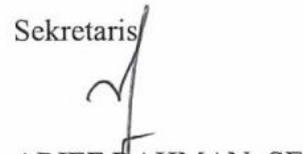
**NUR AINIA WIDASARI**  
**13023021/FE/AK**

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bhayangkara Surabaya  
Pada tanggal 23 Juli 2020

Pembimbing I  
  
Drs. MAHSYAD M.Si.Ak., CA  
NIDN. 0026105502

Tim Penguji  
Ketua  
  
Dra. Ec L. TRI LESTARI, M. Si  
NIDN. 0710086701

Pembimbing II  
  
MASHINA SE. M.Si.  
NIDN. 0717047803

Sekretaris  
  
ARIEF RAHMAN, SE., M.Si  
NIDN. 0722107604

Anggota  
  
MAHSINA, SE., M.Si.  
NIDN. 0717047803

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bhayangkara Surabaya

  
Dr. Hj. SITI ROSYAFAH, Dra.Ec.,MM  
NIDN. 0703106403

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peranan Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya".

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Brigjen Pol. (purn) Edy Prawoto, SH, M.Hum, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya yang sudah memfasilitasi dan menyediakan tempat untuk mencari ilmu dilingkungan Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Ibu Dr. Hj. Siti Ros yafah. Dra. Ec.. MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Bapak Arief Rahman, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Bapak Drs. Masyhad, M.Si., Ak., CA, selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, nasihat, petunjuk serta arahan sejak awal penulisan hingga selesainya skripsi.
5. Ibu Mahsina, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, nasihat, petunjuk serta arahan sejak awal penulisan hingga selesainya skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah menuaikan kewajibannya dalam menyampaikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.

7. Kepada orang tua saya, Ibuku tercinta yang telah melahirkanku ke dunia dan tiada henti-hentinya memotivasi dengan doanya dan ketulusan merawatku hingga saat ini.
8. Kakak dan adikku tersayang yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
9. Sahabatku Galuh, Novia, Mba Maya, Mba Fefe, Mas Dedy, Mas Rochim dan Mas Moiko yang sudah memberikan semangat serta dukungannya agar skripsi ini bisa selesai.
10. Teman-teman fakultas Ekonomi jurusan Akuntansi Angkatan tahun 2013, semoga silaturahmi tetap terjalin dengan baik.
11. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah telah membantu terselesainya skripsi ini.

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Ainia Widasari  
Tempat Tanggal Lahir : Sidoarjo, 8 Februari 1994  
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 13023021  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Alamat Rumah : Perumahan Green Menganti Cluster Ubud  
Blok B2-28, Drancangan – Menganti, Gresik  
Nomor Telp / HP : 078716648582  
Pekerjaan / Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi saya dengan judul :

**“PERANAN AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA  
PT. BESTARI SOLUSI TERPADU DI 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, 23 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan

Nur Ainia Widasari  
NIM. 13023021

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Pelaporan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.1.1 Penelitian Dhanti (2015) .....	9
2.1.2 Penelitian Maria (2016) .....	10
2.1.3 Penelitian Wahyuningsih (2017) .....	11
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 Konsep tentang peranan .....	13
2.2.2 <i>Auditing</i> .....	13
2.2.2.1 Pengertian <i>auditing</i> .....	13
2.2.2.2 Tujuan audit .....	14
2.2.2.3 Manfaat Audit .....	16
2.2.2.4 Jenis-jenis Audit .....	17
2.2.3 Audit Operasional .....	17

2.2.3.1	Pengertian Audit Operasional .....	17
2.2.3.2	Tujuan Audit Operasional .....	18
2.2.3.3	Jenis-jenis Audit Operasional .....	19
2.2.3.4	Teknik Audit Operasional .....	20
2.2.3.5	Manfaat Audit Operasional .....	21
2.2.3.6	Tahap-tahap Audit Operasional .....	22
2.2.3.7	Temuan Audit Operasional .....	23
2.2.3.8	Kriteria Audit Operasional .....	24
2.2.3.9	Keterbatasan audit operasional .....	26
2.2.4	Penjualan .....	27
2.2.4.1	Pengertian Penjualan .....	27
2.2.4.2	Jenis-jenis Penjualan .....	28
2.2.4.3	Prosedur Penjualan .....	29
2.2.4.4	Prosedur Penjualan Kredit .....	29
2.2.4.5	Prosedur Penjualan Tunai .....	30
2.2.4.6	Fungsi Penjualan Tunai .....	32
2.2.4.7	Fungsi Penjualan Kredit .....	33
2.2.5	Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan .....	34
2.3	Kerangka Konseptual .....	35
2.4	<i>Research Question</i> dan Model Analisis .....	35
2.4.1	<i>Research Question</i> .....	35
2.4.2	Model Analisis .....	36
2.4.2.1	Bagan Model Analisis .....	36
2.4.2.2	Desain Studi Untuk Penelitian Kualitatif .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Kerangka Proses Berpikir .....	38
3.2	Pendekatan penelitian .....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	39
3.4	Batasan Dan Asumsi Penelitian .....	40

3.4.1 Batasan Penelitian .....	40
3.4.2 Asumsi Penelitian .....	40
3.5 Unit Analisis .....	40
3.6 Teknik Pengumpulan data .....	41
3.7 Teknik Analisis .....	41

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

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	43
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	43
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	43
4.1.3 Struktur Organisasi dalam Perusahaan .....	44
4.1.4 Tugas Masing-Masing dari Struktur Organisasi .....	44
4.2 Data dan Hasil Penelitian .....	46
4.2.1 Hasil Survey Pendahuluan .....	46
4.2.2 Proses Penjualan PT. Bestari Solusi Terpadu .....	47
4.2.3 Laporan Hasil Pemeriksaan PT. Bestari Solusi Terpadu .....	47
4.3 Pembahasan	
4.3.1 Analisis dari Hasil Pemeriksaan pada Aktivitas Penjualan .....	52
4.3.2 Rekomendasi kepada Perusahaan atas Temuan-Temuan Audit .....	57
4.3.3 Executive Summary Audit Operasional Penjualan pada PT Bestari Solusi Terpadu .....	61

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>
-----------------------	-----------

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Sebelumnya .....	12
Tabel 2	Perbedaan audit keuangan dan audit operasional .....	25
Tabel 2.2	Desain Studi untuk Penelitian Kualitatif .....	37
Tabel 4.1	Internal Control Questionnaires .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 2.2	Bagan Model Analisis .....	36
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Berfikir .....	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kartu Bimbingan Skripsi .....	71
Lampiran 2	Tabel Kuesioner .....	72
Lampiran 3	Prosedur Operasi Standar Perusahaan .....	78
Lampiran 4	Berita Acara Proposal .....	82

## ABSTRAK

### PERANAN AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA PT. BESTARI SOLUSI TERPADU DI SURABAYA

Oleh

**NUR AINIA WIDASARI**

**Fakultas Ekonomi  
Universitas Bhayangkara Surabaya**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya telah memadai. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode *interview* dan metode dokumentasi. Metode analisis data 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. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan fungsi penjualan pada PT Bestari Solusi Terpadu sudah cukup baik, dan efektif. Sistem pengendalian intern yang ada pada perusahaan juga berjalan cukup baik. Pada bagian penjualan sering melakukan dealing melalui telepon dan *sales confirmation* yang sudah disetujui oleh manajer tidak ditanda tangani oleh pelanggan. Struktur organisasi perusahaan belum berjalan secara efektif pada PT Bestari Solusi Terpadu, hal ini terbukti dengan belum adanya struktur organisasi secara tertulis dikarenakan perusahaan tidak memiliki banyak karyawan.

**Kata kunci : audit operasional, fungsi penjualan, pengendalian internal**

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF OPERATIONAL AUDITING OF THE SALES FUNCTION PT. BESTARI SOLUSI TERPADU IN SURABAYA**

**By**

**NUR AINIA WIDASARI**

**Faculty of Economics  
Bhayangkara University, Surabaya**

*This study aims to determine how the process of carrying out operational audits of the sales function at PT. Bestari Solusi Terpadu in Surabaya are sufficient. This type of research is a qualitative descriptive study. Data collection methods used were interview and documentation methods. Data analysis method is based on data that has been obtained from the company to find the existing problems, then compared with theories obtained from various literature to further draw conclusions from the problem. The results showed that overall the sales function at PT. Bestari Solusi Terpadu was quite good, and effective. The internal control system at the company is also running quite well. The sales department often deals by telephone and the sales confirmation that has been agreed by the manager is not signed by the customer. The organizational structure of the company has not run effectively at PT. Bestari Solusi Terpadu, this is evidenced by the absence of a written organizational structure because the company does not have many employees.*

**Keywords: operational audit, sales function, internal control**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia usaha yang cukup pesat dengan diiringi persaingan usaha yang ketat terjadi dalam beberapa tahun terakhir. Hampir di segala bidang usaha terdapat persaingan usaha yang ketat. Tidak sedikit perusahaan yang terhenti laju operasionalnya karena tidak mampu mempertahankan eksistensi perusahaannya. Sebagian besar kegagalan tersebut biasanya disebabkan karena perusahaan tidak konsisten dalam menjalankan operasi perusahaannya, ditambah lagi dengan kurangnya tenaga profesional di dalam perusahaan dan perusahaan tidak dapat mengikuti perkembangan ekonomi yang terjadi saat ini, hal ini menuntut adanya efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

Adapun keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan keuntungan yang maksimal tidak terlepas dari adanya pengelolaan yang efektif atas semua kegiatan yang ada dalam perusahaan, oleh sebab itu perusahaan harus berusaha untuk menghindari terjadinya pemborosan dalam hal-hal yang dapat membawa kerugian bagi perusahaan.

Untuk memperoleh pendapatan dan laba, suatu perusahaan sangat bergantung kepada suatu aktivitas, salah satunya adalah aktivitas penjualan. Perusahaan harus dapat mendukung terciptanya kondisi dimana aktivitas penjualan semaksimal mungkin, pada tingkat yang realistis namun tetap

memperhatikan kepentingan pelanggan. Dengan kata lain, penjualan harus dilakukan seefektif mungkin, agar laba yang diinginkan bias mencapai titik yang optimal.

Audit operasional merupakan salah satu sarana yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan dari suatu perusahaan. Melalui audit operasional ini, pihak manajemen perusahaan dapat mengetahui hingga sejauh mana pelaksanaan operasi aktivitas perusahaan telah tercapai, masalah-masalah yang ada dalam perusahaan, juga cara-cara mengatasi masalah tersebut.

Dengan dilakukannya analisis aktivitas operasional dari suatu perusahaan, maka dapat diketahui efektivitas perusahaan tersebut. Dengan demikian maka pemeriksa dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk memperbaiki hal-hal yang dianggap perlu dan untuk membantu para pengelola perusahaan dalam proses pengambilan keputusan agar tujuan perusahaan dapat tercapai semaksimal mungkin.

Kegiatan audit operasional tidak terlepas dari pengendalian intern. Pengendalian intern yang memadai dalam suatu perusahaan akan membantu manajemen dalam menjaga hak milik perusahaan, disamping itu dapat juga mencegah dan menemukan kesalahan-kesalahan serta penggelapan yang dapat merugikan perusahaan yang dikelolanya.

Secara umum tujuan dari pelaksanaan audit operasional adalah membantu semua peringkat kegiatan operasional dalam meningkatkan perencanaan dan pengendalian aktivitas operasional perusahaan dengan cara mengidentifikasi aspek-aspek sistem dan prosedur serta rekomendasi kepada manajemen untuk

meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan perusahaan. Dengan demikian pelaksanaan audit operasional bertujuan untuk memberikan suatu kepastian bahwa proses pelaksanaan atas perencanaan dan pengendalian telah dilakukan secara tepat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Kondisi tersebut dapat membuktikan bahwa pemeriksaan operasional perusahaan berhubungan dengan peningkatan kinerja perusahaan dimasa yang akan datang dan memusatkan pada sistem perencanaan dan pengendalian aktivitas atau operasional perusahaan. Audit operasional dapat menentukan bahwa sistem perencanaan dan pengendalian manajemen telah dilaksanakan sehingga efisiensi, efektivitas dan kehematan organisasi dapat dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Fungsi penjualan merupakan bagian pemasaran dari perusahaan yang merupakan bagian terpenting dari perusahaan, karena merupakan ujung tombak perusahaan sebagai sumber untuk kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan yang memiliki fungsi penjualan secara khusus, dalam kegiatan menjual atau memasarkan produknya perlu diadakannya evaluasi atau pemeriksaan atas fungsi penjualan untuk mencegah dan mendeteksi sebelum permasalahan tersebut terjadi sehingga tercipta suatu program pemasaran yang baik yaitu yang efektif dan efisien sesuai dengan rencana dan anggaran yang dibuat, dan sistem penjualan yang baik pula. Audit pemasaran merupakan bagian dari pengendalian intern yang mengaudit operasional perusahaan. Dalam pelaksanaan auditnya adalah menemukan masalah dan meyakinkan ketaatan terhadap peraturan atau standar-standar yang berlaku diperusahaan sehingga diharapkan perusahaan dapat

mengontrol sistem yang dimaksud secara maksimal dalam pemasarannya. Fungsi utamanya adalah untuk menguji dan menilai tujuan dan kebijakan pemasaran yang akan mengarahkan perusahaan, sehingga merupakan alat bagi manajer pemasaran untuk dapat mendeteksi dan mengungkapkan permasalahan yang dihadapi.

Rencana dalam jangka pendek dapat langsung dilaksanakan karena jarang sekali terjadi masalah sebab sudah disesuaikan dengan keadaan. Sedangkan yang perlu diperhatikan khusus adalah rencana jangka panjang perusahaan. Keadaan yang tidak pasti tersebut rawan sekali akan kesalahan, penyimpangan serta hambatan dalam menjalankan rencana tersebut. Agar hal itu tidak terjadi maka diperlukan suatu pengawasan. Pengawasan yang dilakukan terhadap rencana perusahaan tersebut bermacam-macam seperti pemeriksaan operasional dan pemeriksaan kinerja. Pemeriksaan operasional dilakukan dengan harapan untuk mengontrol dan melihat prosedur dalam perusahaan apakah sudah berjalan dengan baik dan sesuai rencana. Sedangkan pemeriksaan kinerja dilakukan untuk perbaikan pengelolaan aktivitas atau kegiatan perusahaan. Dari hasil pemeriksaan operasional dan pemeriksaan kinerja dapat diperoleh informasi untuk manajemen mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi untuk mencapai tingkat operasi yang lebih efektif dan efisien. Pemeriksaan operasional dapat dilakukan dalam berbagai fungsi (bagian) dalam perusahaan. Tidak terkecuali pada fungsi penjualan.

Fungsi (bagian) penjualan harus terus *survive* agar tetap menjaga perusahaan untuk terus bersaing di pasaran. Karena sebegitu pentingnya fungsi

penjualan perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam kegiatannya.

PT Bestari Solusi Terpadu merupakan salah satu perusahaan dagang yang bergerak untuk proses penjualan barang jadi (dalam hal ini printer dan sparepart printer). Penjualan perusahaan dilakukan secara tunai dan kredit. Dalam perusahaan sering terjadi beberapa kesalahan yang dapat merugikan perusahaan, misalnya belum adanya pengecekan internal terhadap status kredit pembeli secara menyeluruh, masih kurangnya ketelitian pencatatan piutang, dan masih adanya penagihan yang tidak teratur serta keterlambatan pembayaran oleh pelanggan. Jika ini dilakukan secara terus menerus akan menyebabkan perusahaan mengalami kerugian dan akan berakibat kemungkinan kesulitan *cash flow* dan timbul *opportunity cost* yang mesti dibayar dan dapat berimbas pada harga pokok penjualan yang tinggi dan kalah dalam persaingan.

SOP merupakan suatu rangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan atau proses rutin yang terdapat pada suatu perusahaan. Pengembangan dan penerapan dari SOP merupakan bagian penting dari keberhasilan sistem kualitas dimana SOP menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir. Tujuan utama dari penerapan SOP adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada SOP. Pemaparan yang telah dikemukakan, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya (Stup, 2011: 101). Kesalahan

prosedur dapat mengakibatkan hasil yang kurang baik bahkan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peranan Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Dalam Rangka Pengendalian Internal Pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya “.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana proses pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya telah memadai?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya telah memadai.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi perusahaan**

Perusahaan dapat mengetahui kemampuan perusahaan dalam fungsi penjualan yang telah dilakuan dan dapat memperbaikinya di masa datang.

2. Bagi pembaca

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

3. Bagi peneliti

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

### **1.5 Sistematika Pelaporan**

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas penulis memberikan sistematika pelaporan :

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

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

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

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

### BAB III : METODE PENELITIAN

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

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

### BAB V : 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**

##### **2.1.1 Penelitian Dhanti (2015)**

Penelitian sebelumnya mengenai audit operasional terhadap fungsi penjualan juga pernah dilakukan oleh Dhanti (2015) dengan judul penelitian “Analisis Audit Operasional Fungsi Pemasaran (Studi Kasus pada PT. Pardic Jaya Chemicals)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan audit operasional fungsi pemasaran secara berkala, namun audit yang dilakukan oleh perusahaan tersebut masih belum mencakup keseluruhan lingkup pemasaran, sehingga penilaian efektivitas, efisiensi dan ekonomisasi fungsi pemasaran pada PT. Pardic Jaya Chemicals belum sepenuhnya maksimal. Namun, setelah dilakukan analisis secara menyeluruh terhadap kegiatan pemasaran dan penjualan yang dilakukan oleh perusahaan, ternyata masih terdapat beberapa aktivitas yang berjalan belum efektif, dan efisien. Seperti halnya profit yang diperoleh belum maksimal, pencapaian target *quantity* penjualan yang belum terpenuhi, dan tenaga kerja pemasaran yang terlalu sedikit.

Persamaan penelitian sekarang dengan sebelumnya adalah:

1. Sama-sama membahas tentang Audit Operasional atas fungsi penjualan
2. Menggunakan metode wawancara

Perbedaan penelitian sekarang dengan sebelumnya adalah:

1. Objek penelitian yang digunakan berbeda

2. Penelitian sekarang lebih memfokuskan pada fungsi penjualan dan bagian yang terkait di dalamnya.

### **2.1.2 Penelitian Maria (2016)**

Penelitian sebelumnya mengenai audit operasional terhadap fungsi penjualan juga pernah dilakukan oleh Maria (2016) dengan judul penelitian “Analisis Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas, Efisiensi, Dan Ekonomisasi Fungsi Pemasaran (Studi pada PT Padmatirta Wisesa Depo Karangploso-Kabupaten Malang)”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa audit yang dilakukan telah sesuai dengan tahapan audit yang ada, akan tetapi tidak mencakup semua komponen yang ada pada lingkup pemasaran, yaitu hanya mencakup strategi pemasaran dan sistem pemasaran. Setelah dilakukan analisis secara menyeluruh, hasil dari analisis tersebut menemukan inefisien dan tidak efektif pada tahun 2014, seperti: menurunnya penjualan yang mengakibatkan tidak tercapainya target penjualan yang telah ditetapkan, menurunnya perolehan profit, tidak dimilikinya metode yang memadai dalam melakukan survei atas kepuasan pelanggan.

Persamaan penelitian sekarang dengan sebelumnya adalah:

1. Sama-sama membahas tentang Audit Operasional atas fungsi penjualan
2. Menggunakan metode wawancara

Perbedaan penelitian sekarang dengan sebelumnya adalah:

1. Objek penelitian yang digunakan berbeda

2. Penelitian sekarang lebih memfokuskan pada fungsi penjualan dan bagian yang terkait di dalamnya.

### **2.1.3 Penelitian Wahyuningsih (2017)**

Penelitian sebelumnya mengenai audit operasional terhadap fungsi penjualan juga pernah dilakukan oleh Wahyuningsih (2017) dengan judul penelitian “Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang)”. Tujuan dilakukannya audit operasional yaitu untuk membantu manajemen dalam mengurangi pemborosan dan ketidakefisienan, untuk menghasilkan perbaikan dalam pengelolaan kegiatan yang diaudit dengan membuat saran-saran, sehingga pelaksanaan audit operasional diharapkan dapat menunjang efisiensi dan efektivitas perusahaan. Berdasarkan definisi diatas bahwa audit operasional sangat berperan bagi manajemen yang telah menerapkan pengendalian intern yang merupakan bagian dari suatu perusahaan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang ada lima 5 indikator audit operasional yang diterapkan yaitu Independensi, Kompetensi, program audit, tahap audit pendahuluan, tahap audit mendalam. Sampel dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Blitar. dengan kriteria tertentu, sehingga menghasilkan sebanyak 30 sampel. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi model pearson, yang sebelumnya dilakukan uji validitas, reabilitas atas data yang telah diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa audit operasioal

berhubungan terhadap efektivitas penjualan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang

Persamaan penelitian sekarang dengan sebelumnya adalah:

1. Sama-sama meneliti tentang Audit Operasional penjualan
2. Sama-sama melakukan prosedur-prosedur audit seperti, audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit rinci/lanjutan, pelaporan dan tidak lanjut.

Perbedaan penelitian sekarang dengan sebelumnya adalah:

1. Objek penelitian yang digunakan berbeda
2. Penelitian sebelumnya menggunakan metode analitik dalam mencari hubungan antara audit operasional terhadap efektivitas penjualan

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

No.	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Dhanti (2015)	Analisis Audit Operasional Fungsi Pemasaran (Studi Kasus pada PT. Pardic Jaya Chemicals)	Sama-sama meneliti tentang audit operasional terhadap fungsi penjualan	Objek penelitian yang digunakan mempunyai karakteristik yang berbeda. Objeknya adalah peranan audit menunjang efektivitas penjualan.
2.	Maria (2016)	Analisis Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas, Efisiensi, Dan Ekonomisasi Fungsi Pemasaran (Studi pada PT Padmatirta Wisesa Depo Karangploso-Kabupaten Malang)	Sama-sama meneliti tentang audit operasional terhadap fungsi penjualan	Objek penelitian yang digunakan mempunyai karakteristik yang berbeda. Penelitian difokuskan pada tingkat efektivitas, efisiensi, dan ekonomisasi operasional perusahaan

3	Wahyuningsih (2017)	Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang)	Sama-sama meneliti tentang audit operasional terhadap fungsi penjualan	Penelitian sebelumnya menggunakan metode analitik dalam mencari hubungan antara audit operasioal terhadap efektivitas penjualan
---	---------------------	---	--	---

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Konsep tentang peranan

Pengertian peranan menurut Komaruddin (2015:768)

1. Bagian tugas utama yang harus dilakukan oleh seseorang dalam manajemen
2. Pola perilaku yang utama di harapkan dapat menyertai suatu status
3. Bagian atau fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata
4. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya
5. Fungsi setiap variabel hubungan sebab akibat

Defenisi tersebut akan memberikan petunjuk bahwa yang melakukan peranan adalah suatu yang nyata atau konkrit bukan suatu yang abstrak, jadi maksud dari skripsi ini adalah untuk mempelajari sejauh mana peranan audit operasional dalam menunjang efektivitas kegiatan penjualan.

### 2.2.2 Auditing

#### 2.2.2.1 Pengertian *auditing*

Untuk memahami lebih jauh mengenai audit operasional, ada baiknya terlebih dahulu memahami apa itu audit. Dalam menguraikan definisi-definisi dari

audit, setiap pengarang pastinya memiliki penafsiran yang berbeda-beda tergantung dari jenis pendekatan yang digunakan setiap pengarang tersebut. Di bawah ini akan diuraikan beberapa definisi dari beberapa pengarang mengenai audit :

Pengertian auditing menurut Arens, *et al* (2015:4) pada Gania adalah pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi itu dengan kriteria yang telah ditetapkan. Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen.

Pengertian audit menurut Mulyadi (2014:9) adalah:

Proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti mengenai pernyataan kejadian ekonomi, dengan tujuan menyesuaikan antara pernyataan tersebut dan kriteria yang ditetapkan serta menyampaikan hasil kepada pemakai.

Dari beberapa definisi beberapa pengarang di atas, dapat penulis simpulkan bahwa audit merupakan suatu proses sistematis dalam mengumpulkan dan mengevaluasi informasi oleh pihak-pihak yang independen yang didapat dalam suatu entitas yang bertujuan untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh entitas dan menyampaikan hasilnya kepada pihak yang berkepentingan.

#### **2.2.2.2 Tujuan audit**

Tujuan dari audit menurut Sukrisno (2017:222) adalah membantu semua 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 dipertanggung jawabkan dan dilindungi dari kemungkinan terjadinya segala bentuk pencurian, kecurangan dan penyalahgunaan,
4. Memastikan bahwa pengelolaan data yang dikembangkan dalam organisasi dapat dipercaya,
5. Menilai mutu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh manajemen,
6. Menyarankan perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas.

Menurut Mulyadi (2014:7), tujuan audit dinyatakan secara terperinci adalah proses sistematis tersebut ditunjukkan untuk memperoleh bukti yang mendasari pernyataan yang dibuat oleh individu atau badan untuk mengevaluasi tanpa memihak dan berprasangka terhadap bukti-bukti tersebut.

Dari beberapa tujuan audit di atas, dapat penulis simpulkan bahwa tujuan audit yaitu memberikan manajemen perusahaan analisa, penilaian, saran, dan komentar atas sistem pengendalian manajemen, ketaatan atas kebijakan, pertanggungjawaban harta perusahaan.

### **2.2.2.3 Manfaat Audit**

Menurut Nurharyanto (2009:26) manfaat audit digolongkan menjadi dua bagian yaitu : Audit eksternal bermanfaat bagi pengguna laporan keuangan untuk mengetahui bagaimana manajemen mengelola aset yang dipercayakan kepadanya.

Sedangkan manfaat audit internal adalah membantu anggota organisasidalam menjalankan tanggung jawabnya secara efektif. Setelah melaksanakan audit, auditor menyampaikan laporan hasil audit yang berisipendapat atau simpulan dan rekomendasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

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

1. Untuk menilai kinerja (*performance*) dari manajemen dan berbagai fungsi dalam perusahaan.
2. Untuk menilai apakah persediaan perusahaan telah digunakan secara efisien dan ekonomis.
3. Untuk menilai efektifitas perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh manajemen puncak.
4. Untuk memberikan rekomendasi-rekomendasi kepada manajemen puncak untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam penerapan sistem pengendalian internal dan prosedur operasional perusahaan dalam rangka meningkatkan efisiensi, keekonomisan dan efektifitas dari kegiatan operasional perusahaan.

Dari pemaparan manfaat audit di atas, dapat penulis simpulkan bahwa manfaat audit yaitu untuk membantu pihak internal dalam mengelola aset

perusahaan dan menjalankan tanggungjawabnya secara efektif untuk dilaporkan kepada pihak yang berkepentingan.

#### **2.2.2.4 Jenis-jenis Audit**

Jenis audit pada umumnya dibagi menjadi 3 (tiga) golongan menurut Rahayu dan Ely (2010:4), yaitu:

1. **Audit Laporan Keuangan (*Financial Statement Audit*)**  
Suatu pemeriksaan yang bertujuan untuk menentukan apakah laporan keuangan telah disajikan wajar, sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu.
2. **Audit Kepatuhan (*Compliance Audit*)**  
Pemeriksaan yang berupa penentuan apakah pelaksanaan akuntansi telah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, peninjauan upah untuk menentukan kesesuaian peraturan UMR, pemeriksaan surat perjanjian dengan kreditur dan memastikan bahwa perusahaan memenuhi ketentuan hukum yang berlaku.
3. **Audit Operasional (*Operational Audit*)**  
Pemeriksaan audit yang bertujuan untuk membantu manajemen dalam mengendalikan operasional perusahaan.

Dari penjabaran jenis audit di atas, dapat penulis simpulkan bahwa jenis audit dapat dibagi menjadi tiga sesuai dengan apa hal yang akan diaudit yaitu audit laporan keuangan, audit kepatuhan, dan audit operasional.

### **2.2.3 Audit Operasional**

#### **2.2.3.1 Pengertian Audit Operasional**

Pengertian dari audit operasional menurut Boynton, *et al* (2008:489) yaitu: Audit yang sistematis dengan tujuan untuk memulai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana digunakan secara ekonomis dan efisien, apakah tujuan kegiatan, program dan fungsi yang telah direncanakan dapat dicapai dengan baik.

Sedangkan pengertian audit operasional menurut Arens *et al.* (2015:501) yaitu : “Kajian ulang dari suatu organisasi mengenai efisiensi dan efektivitas dari aktifitas yang ada didalam perusahaannya.”

Menurut Bayangkara (2013:2) Rancangan secara sistematis untuk mengaudit aktivitas-aktivitas, program-progra, yang diselenggarakan, atau sebagian dari entitas yang bias diaudit untuk menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana telah digunakan secara efisien, serta apakah tujuan dari program dan aktivitas yang telah direncanakan dapat tercapai dan tidak melanggar ketentuan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa audit operasional adalah prosedur yang sistematis untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, dan keekonomisan operasi organisasi yang berada dalam pengendalian manajemen serta melaporkan kepada orang-orang yang tepat atas hasil-hasil evaluasi tersebut beserta rekomendasi untuk perbaikan.

### **2.2.3.2 Tujuan Audit Operasional**

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

1. Objek dari audit operasional adalah mengungkapkan kekurangan dan ketidakberesan dalam setiap unsur yang diuji oleh auditor operasional dan untuk menunjukkan perbaikan apa yang dimungkinkan untuk memperoleh hasil yang terbaik dari operasi yang bersangkutan.
2. Untuk membantu manajemen mencapai administrasi operasi yang paling efisien.

3. Untuk menyusulkan kepada manajemen cara-cara dan alat-alat untuk mencapai tujuan apabila manajemen organisasi sendiri kurang pengetahuan tentang pengelolaan yang efisien.
4. Audit operasional bertujuan untuk mencapai efisiensi dari pengelolaan.
5. Untuk membantu manajemen, auditor operasional berhubungan dengan setiap fase dari aktivitas usaha yang dapat merupakan dasar pelayanan kepada manajemen.
6. Untuk membantu manajemen pada setiap tingkat dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka.

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

### 2.2.3.3 Jenis-jenis Audit Operasional

Jenis audit operasional terbagi menjadi tiga kategori menurut Gondodiyoto dan Hendarti (2015:20) yaitu :

1. *Functional Audit* (Audit Fungsional)  
Audit operasional lazim dilakukan berdasarkan unit atau fungsi organisasi, misalnya audit departemen produksi, pemasaran, atau personalia. Seperti yang tersirat dalam namanya, audit fungsional berkaitan dengan sebuah fungsi atau lebih dalam suatu organisasi. Keunggulan audit fungsional adalah menungkinkan adanya spesialisasi oleh auditor. Auditor dapat lebih efisien memakai seluruh waktu mereka untuk memeriksa dalam bidang itu. Kekurangan audit fungsional adalah tidak dapat dievaluasinya fungsi yang saling berkaitan didalam organisasi.
2. *Organizational Audit* (Audit Organisasional)  
Audit dilakukan berdasarkan struktur organisasi, pusat, divisi, cabang, maupun *subsidiary company*. Tekanannya pada baik atau tidaknya koordinasi.
3. *Special Assignment* (Penugasan Khusus)  
Audit dapat dilaksanakan secara khusus, misalnya evaluasi mengenai baik atau tidaknya suatu divisi, bagaimana mengurangi biaya produksi, atau khusus mengenai komputerisasi suatu organisasi, pengadaan barang (procurement), dan sebagainya.

Dari pemaparan jenis audit operasional di atas, dapat penulis simpulkan bahwa audit operasional dapat dibagi menjadi tiga kelompok berdasarkan aktivitasnya, yaitu berdasarkan unit fungsi organisasi, berdasarkan struktur organisasi, dan dilaksanakan secara khusus.

#### **2.2.3.4 Teknik Audit Operasional**

Teknik audit adalah metode yang digunakan oleh auditor untuk mengumpulkan bukti audit.

Menurut Arens *et al.* (2015:55), teknik audit ada tujuh, yaitu:

1. *Physical examination*  
*Physical examination* adalah suatu proses pemeriksaan atau inspeksi yang dilakukan oleh auditor atas aset-aset yang tangible. Teknik ini digunakan untuk melakukan verifikasi apakah aset perusahaan benar-benar ada.
2. *Confirmation*  
*Confirmation* adalah suatu aktivitas meminta respon atau pendapat dari pihak ketiga, baik secara tertulis maupun lisan, untuk melakukan verifikasi atas keakuratan informasi yang diminta oleh auditor.
3. *Documentation*  
*Documentation* adalah suatu proses pemeriksaan atas dokumen-dokumen dan catatan yang dimiliki oleh klien, untuk meyakinkan apakah informasi yang diperoleh harus dicantumkan dalam laporan keuangan atau tidak.
4. *Analytical procedures*  
*Analytical procedures* adalah suatu teknik untuk menilai apakah saldo akun atau data lain dalam laporan keuangan telah disajikan secara wajar.
5. *Inquiries of the client*  
*Inquiries of the client* adalah suatu teknik untuk memperoleh informasi dari klien, baik secara lisan maupun tulisan, atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh auditor.
6. *Reperformance*  
*Reperformance* diterapkan dalam pelaksanaan audit dengan melakukan pengecekan ulang atas informasi dan metode-metode yang digunakan oleh klien selama periode audit.
7. *Observation*  
*Observation* diterapkan dalam pelaksanaan audit dengan melakukan pemeriksaan langsung ke perusahaan untuk memperoleh informasi umum mengenai aktivitas klien.

Dari pemaparan teknik audit operasional di atas, dapat penulis simpulkan bahwa teknik audit dapat dibagi menjadi tujuh berdasarkan proses yang dilakukan oleh auditor, yaitu:

- a. *physical examination*
- b. *confirmation*
- c. *documentation*
- d. *analytical procedures*
- e. *inquiries of the client*
- f. *reperformance*
- g. *observation*

#### **2.2.3.5 Manfaat Audit Operasional**

Adapun manfaat audit operasional yang dikemukakan oleh Muljono (1999) adalah sebagai berikut :

1. Sebagai alat untuk mengukur kinerja manajemen pada semua tingkat.
2. Sebagai alat untuk menentukan titik-titik yang ada yang menyebabkan rendahnya kinerja.
3. Sebagai alat untuk melakukan perbaikan-perbaikan yang menyangkut standar operasional, sistem prosedur kerja dan lain-lain.
4. Untuk mendapatkan kejelasan dan pengertian yang lebih baik mengenai tujuan pokok dan tanggung jawab atas bidang-bidang kegiatan yang ditelaah dalam manajemen audit.
5. Memberikan motivasi kepada setiap tingkatan manajemen yang diaudit untuk dapat meningkatkan *performance*-nya.
6. Mengurangi terjadinya pemborosan (*inefficiency*) yang tidak perlu dengan menggunakan standar operasional yang realistis.
7. Mengefektifkan metode-metode operasional manajemen yang baik dalam rangka meningkatkan *performance*.
8. Mengefektifkan organisasi baik melalui kejelasan dan perbaikan mengenai pengaturan tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing individu.
9. Sebagai dinamisator dari mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh manajemen.

### 2.2.3.6 Tahap-tahap Audit Operasional

Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam audit manajemen. Secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi lima, menurut Bayangkara I.B.K (2008:10) yaitu:

1. **Audit Pendahuluan**  
Audit pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan informasi latarbelakang terhadap objek yang diaudit. Pada tahap audit ini juga dilakukan penelaahan terhadap berbagai peraturan, ketentuan dan kebijakan berkaitandengan aktivitas yang diaudit serta menganalisis berbagai informasi yang telah diperoleh untuk mengidentifikasi hal-hal yang potensial mengandung kelemahan pada perusahaan yang diaudit.
2. **Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen**  
Pada tahap ini auditor melakukan review dan pengujian terhadap pengendalian manajemen objek audit dengan tujuan untuk menilai efektivitas pengendalian manajemen dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.
3. **Audit Rinci / Lanjutan**  
Pada tahap ini auditor melakukan pengumpulan bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan audit yang telah ditentukan. Pada tahap ini juga dilakukan pengembangan temuan untuk mencari keterkaitan antara satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang berkaitan dengan tujuan audit.
4. **Pelaporan**  
Tahapan ini bertujuan untuk mengkomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Hal ini penting untuk meyakinkan pihak manajemen (objek audit) tentang keabsahan hasil audit dan mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melakukan perbaikan terhadap berbagai kelemahan yang ditemukan.
5. **Tindak Lanjut**  
Sebagai tahap akhir dari audit manajemen, tindak lanjut bertujuan untuk mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.

Mengacu pada Tunggal, A.W. (2012:38), terdapat tiga tahap dalam audit operasional yaitu:

1. **Perencanaan**  
Perencanaan untuk audit operasional sama dengan perencanaan untuk audit atas laporan keuangan historis. Seperti auditor laporan keuangan, auditor

operasional harus menentukan ruang lingkup penugasan dan mengkomunikasikannya ke unit organisasi. Hal – hal yang juga perlu diperhatikan adalah: melakukan penugasan dengan benar, mendapatkan informasi latar belakang mengenai unit organisasi, memahami pengendalian internal, dan memutuskan bukti yang memadai untuk diakumulasi.

2. Akumulasi dan Evaluasi Bukti.

Terdapat delapan jenis bukti dalam melakukan audit operasional yaitu: *physical examination, confirmation, documentation, analytical procedure, inquiries of the client, reperformance, observation, dan recalculation*. Oleh karena pengendalian internal dan prosedur operasi merupakan bagian penting dari audit operasional, maka biasanya dilakukan dokumentasi, penyelidikan, atas klien, prosedur analitis, dan observasi secara ekstensif. Konfirmasi pelaksanaan ulang, dan perhitungan kembali tidak digunakan secara luas dalam audit operasional dibandingkan pada audit keuangan karena tujuan keberadaan dan akurasi tidak relevan dengan kebanyakan audit operasional.

3. Pelaporan dan Tindak Lanjut.

Auditor operasional sering menghabiskan waktu untuk mengkomunikasikan temuan dan rekomendasi audit secara jelas. Pada audit kinerja, saat laporan disusun sesuai persyaratan manual audit, maka komponen tertentu harus disertakan, tetapi bentuk laporan harus dibebaskan. Tindak lanjut merupakan hal umum dalam audit operasional ketika auditor membuat rekomendasi kepada manajemen untuk menentukan apakah terdapat perubahan yang direkomendasikan, dan jika tidak, harus dijelaskan mengapa.

### 2.2.3.7 Temuan Audit Operasional

Dalam menganggapi atas audit operasional, Tunggal (2014:186) menulis: sesuatu yang penting dalam audit adalah pengembangan temuan-temuan untuk dikomunikasikan kepada pihak-pihak lain. Kata temuan atau finding diartikan sebagai himpunan informasi-informasi mengenai kegiatan, organisasi, kondisi atau hal-hal lain yang telah dianalisa atau dinilai serta diperkirakan akan menarik.

Penyusunan temuan yang baik harus mencakup:

a) Kondisi

Harus memuat uraian tentang hal-hal yang ditemukan oleh auditor di lapangan dan mengungkapkan hal-hal yang sesungguhnya terjadi.

b) Kriteria

Harus menguraikan kriteria atau ketentuan yang dianggap dilanggar atau tidak dipenuhi oleh kondisi yang diuraikan pada butir a.

c) Sebab

Harus dapat menjelaskan unsur yang menjadi penyebab perbedaan antara kondisi dan kriteria.

d) Akibat atau Dampak

Harus dapat menjelaskan adanya akibat atau dampak yang ditimbulkan akibat perbedaan antara kondisi dan kriteria.

e) Rekomendasi

Harus memuat suatu saran yang dapat dilakukan (dan dapat diterapkan) oleh pihak auditan untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi.

Dari penjabaran temuan audit operasional di atas, dapat penulis simpulkan bahwa hal yang terpenting dalam melaksanakan audit operasional adalah pengembangan temuan kepada pihak yang berkepentingan dan di dalamnya harus tercantum kondisi, kriteria, sebab, akibat, dan rekomendasi.

### **2.2.3.8 Kriteria Audit Operasional**

Menurut Arens *et al.* (2015:781) ada beberapa sumber kriteria yang dapat digunakan :

1. Kinerja Historis

Kinerja Historis merupakan kriteria yang didasarkan pada hasil aktual dari periode sebelumnya. Hal ini dilaksanakan untuk membandingkan apakah prestasi kerja sekarang lebih baik atau lebih buruk. Keuntungan penggunaan kriteria ini adalah tidak dapat memberikan gambaran apakah perusahaan tersebut benar benar berjalan dengan baik atau sebaliknya.

2. Kinerja yang dapat diperbandingkan (*benchmarking*)  
*Benchmarking* merupakan criteria yang ditetapkan berdasarkan hasil yang dicapai oleh entitas yang sama dalam organisasi secara keseluruhan. Data prestasi dari entitas dibandingkan merupakan sumber yang baik untuk criteria dalam *benchmarking*.
3. Standar Rekayasa  
 Standar Rekayasa merupakan criteria yang ditetapkan berdasarkan teknik seperti *time and motion study* untuk menentukan banyaknya output yang harus diproduksi. Penggunaan criteria ini efektif untuk menyelesaikan berbagai masalah operasional yang penting tetapi pembuatan criteria ini membutuhkan keahlian yang khusus sehingga memakan banyak waktu dan biaya.
4. Diskusi dan Kesepakatan  
 Diskusi dan Kesepakatan merupakan criteria yang ditetapkan berdasarkan hasil diskusi dan kesepakatan bersama antara pihak manajemen dan entitas yang akan diaudit, auditor operasional, dan pihak yang akan menerima hasil audit operasional. Kriteria ini umum digunakan karena pembuatan criteria ini seringkali sulit dan membutuhkan biaya yang cukup tinggi.  
 Perbedaan audit operasional dan audit keuangan dapat dipandang dari

beberapa karakteristik sebagai berikut :

Tabel 2 Perbedaan audit keuangan dan audit operasional

<b>Karakteristik</b>	<b>Audit keuangan</b>	<b>Audit operasioanl</b>
Tujuan	Menyatakan pendapat atas kewajaran laporan keuangan	Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasi perusahaan
Ruang lingkup	Catatan keuangan	Fungsi atau operasi
Orientasi	Berorientasi kemasa lalu	Berorientasi ke masa lau yang akan datang
Pelaksanaan audit	Audit eksternal	Auditor eksternal ataupun internal yang independen dan kompeten
Standard penilaian	Prinsip-prinsip akuntansi yang diterima secara umum	Prinsip-prinsip dan praktek yang sehat dalam pengelolaan operasi
Standar perusahaan	Prinsip-prinsip akuntansi yang diterima secara umum	Prinsip-prinsip dan praktek yang sehat dalam pengelolaan operasi
Pemakai	Manajemen dan pihak eksternal (pemegang saham)	Manajemen perusahaan

Sumber : Tugiman (2007:12)

### 2.2.3.9 Keterbatasan audit operasional

Menurut Widjajanto (2006;23)

#### 1. Waktu

Waktu menjadi faktor yang membatasi ,karena auditor harus memberikan informasi kepada manajemen setidaknya tepat waktu untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Sebaiknya audit operasional dilakukan secara teratur untuk menjamin bahwa permasalahan yang penting untuk perusahaan.

#### 2. Keahlian auditor

Kurangnya pengetahuan banyak dikeluhkan oleh pada auditor operasional karena tidak mungkin bagi seorang auditor mengetahui berbagai disiplin bisnis. Auditor operasional hanya lebih ahli dalam bidang audit dari pada bisnis.

#### 3. Biaya

Biaya juga merupakan salah satu faktor pembatas, karena itu tentu saja biaya audit harus lebih kecil dari biaya yang di hemat. Oleh karena itu auditor harus mengabaikan masalah kecil yang mungkin dapat memakan biaya jika diselidiki lebih lanjut.

Isi laporan audit operasional berbeda antar yang satu dengan yang lainnya, tergantung atas sifat perusahaan yang diperiksa dan tipe masalah yang ditelaah.

Namun secara umum, laporannn hasil audit akan memuat hal-hal sebagai berikut:

1. Tujuan dan lingkup audit.
2. Prosedur audit yang digunakan auditor.
3. Temuan khusus hasil audit.

4. Rekomendasi tindakan perbaikan penjualan.

#### **2.2.4 Penjualan**

Penjualan merupakan proses tindak lanjut pemasaran yang sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Melalui aktivitas penjualan ini perusahaan menjalin hubungan dengan pihak lain. Dimana terjadi penyerahan barang dan perolehan kas yang senilai dengan barang tersebut.

##### **2.2.4.1 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.

Menurut Suwardjono (2010:381) Penjualan adalah transaksi pertukaran barang atau jasa hasil produksi perusahaan dengan kas atau klaim

Pengertian penjualan menurut IAI dalam Standar Akuntansi Keuangan (2009:23) yaitu: Barang yang diproduksi perusahaan untuk dijual dan barang yang dibeli untuk dijual kembali, seperti barang dagang yang dibeli pengecer atau tanah dan properti lain yang dibeli untuk dijual kembali.

Berdasarkan kutipan di atas, 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.

#### **2.2.4.2 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 piutan 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.

### **2.2.4.3 Prosedur Penjualan**

Prosedur penjualan merupakan tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan dalam proses penjualan. Dengan adanya prosedur yang jelas maka pelaksanaan aktivitas penjualan dapat terlaksana dengan baik dan kemungkinan terjadinya kesalahan-kesalahan dalam pencatatan dapat diminimalisasi. Dalam penjualan tentunya berbeda prosedur penjualan untuk penjualan tunai dan kredit.

### **2.2.4.4 Prosedur Penjualan Kredit**

Menurut Mulyadi (2014:210) jaringan-jaringan prosedur yang membentuk sistem penjualan kredit adalah sebagai berikut:

#### **1. Prosedur Order Penjualan**

Dalam prosedur ini, fungsi penjualan menerima order dari pembeli dan menambahkan informasi penting pada surat order dari pembeli. Fungsi penjualan kemudian membuat surat order pengiriman dan mengirimkannya kepada berbagai fungsi yang lain untuk memungkinkan fungsi tersebut memberikan kontribusi dalam melayani order dari pembeli.

#### **2. Prosedur Persetujuan Kredit**

Dalam prosedur ini, fungsi penjualan meminta persetujuan penjualan kredit kepada pembeli tertentu dari fungsi kredit.

#### **3. Prosedur Pengiriman**

Dalam prosedur ini, fungsi pengiriman mengirimkan barang kepada pembeli sesuai dengan informasi yang tercantum dalam surat order pengiriman yang diterima dari fungsi pengiriman.

#### 4. Prosedur Penagihan

Dalam prosedur ini, fungsi penagihan membuat faktur penjualan dan mengirimkannya kepada pembeli. Dalam metode tertentu faktur penjualan dibuat oleh fungsi penjualan sebagai tembusan pada waktu bagian ini membuat surat order pengiriman.

#### 5. Prosedur Pencatatan Piutang

Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mencatat tembusan-tembusan faktur penjualan kedalam kartu piutang atau dalam metode pencatatan tertentu mengarsipkan dokumen tembusan menurut abjad yang berfungsi sebagai catatan piutang.

#### 6. Prosedur Pencatatan Harga Pokok Penjualan

Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mencatat secara periodik total harga pokok produk yang dijual dalam periode akuntansi tertentu.

### **2.2.4.5 Prosedur Penjualan Tunai**

Menurut Mulyadi (2014:468) bahwa jaringan prosedur yang membentuk sistem penjualan tunai adalah sebagai berikut

#### 1. Prosedur Order Penjualan

Dalam prosedur ini fungsi penjualan menerima order dari pembeli dan membuat faktur penjualan tunai untuk memungkinkan pembeli melakukan pembayaran harga barang ke fungsi kas dan untuk memungkinkan fungsi gudang dan fungsi pengiriman menyiapkan barang yang akan diserahkan kepada pembeli.

2. Prosedur Penerimaan Kas

Dalam prosedur ini fungsi kas menerima pembayaran harga barang dari pembeli dan memberikan tanda pembayaran (berupa pita register kas dan cap pelunasan pada penjualan faktur tunai) kepada pembeli untuk memungkinkan pembeli tersebut melakukan pengambilan barang yang dibelinya dari fungsi pengiriman.

3. Prosedur Penyerahan Barang

Dalam prosedur ini fungsi pengiriman menyerahkan barang kepada pembeli.

4. Prosedur Pencatatan Penjualan Tunai

Dalam prosedur ini fungsi akuntansi melakukan pencatatan transaksi penjualan tunai dalam jurnal penjualan dan jurnal penerimaan kas. Di samping itu fungsi akuntansi juga mencatat berkurangnya persediaan barang yang dijual dalam kartu persediaan.

5. Prosedur Pencatatan Penerimaan Kas

Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mencatat penerimaan kas berdasarkan bukti setor bank yang diterima dari bank melalui fungsi kas.

6. Prosedur Pencatatan Harga Pokok Penjualan

Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi membuat rekapitulasi harga pokok penjualan berdasarkan data yang dicatat dalam kartu persediaan. Berdasarkan rekapitulasi harga pokok penjualan ini, fungsi akuntansi mencatat bukti memoral sebagai dokumen sumber untuk pencatatan harga pokok penjualan ke dalam jurnal umum.

#### **2.2.4.6 Fungsi Penjualan Tunai**

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 terdapatdi 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.

#### **2.2.4.7 Fungsi Penjualan Kredit**

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.

#### 5. Fungsi Akuntansi

fungsi ini bertanggung jawab untuk mencatat transaksi bertambahnya piutang kepada pelanggan ke dalam kartu piutang berdasarkan faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi pengiriman.

#### 6. Fungsi Penagihan

fungsi ini bertanggung jawab untuk membuat surat tagihan secara periodik kepada pemegang kartu kredit.

### **2.2.5 Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan**

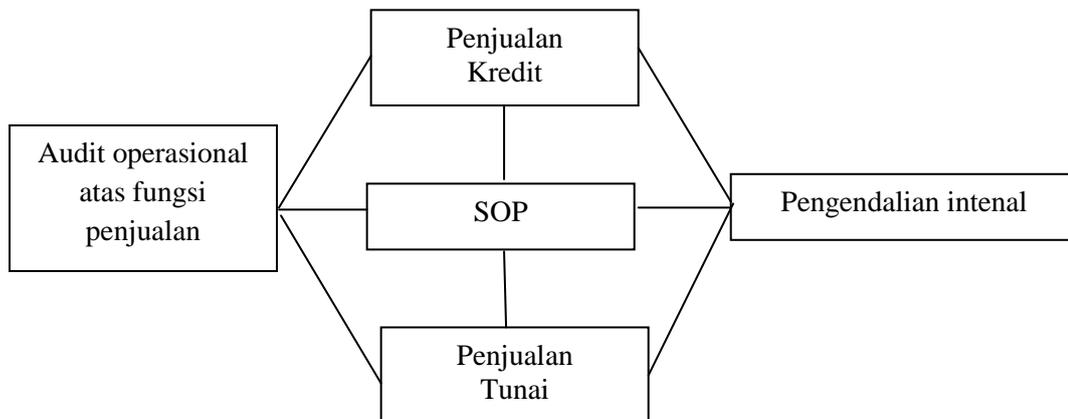
Dengan berkembangnya suatu perusahaan diikuti dengan semakin kompleksnya aktivitas yang dijalankannya, hal ini menuntut pelaksanaan aktivitas yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui perbandingan sampai sejauh mana tujuan yang ditetapkan tersebut berbanding dengan kondisi yang ada perlu dilakukan audit.

Berdasarkan yang dikemukakan oleh Sukrisno (2017:1) pendekatan audit yang biasa dilakukan dalam suatu management audit adalah menilai efisiensi, efektivitas, dan keekonomisan dari setiap fungsi yang 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.

Maka peranan audit operasional ini dalam efektivitas penjualan memang cukup penting. Oleh karena itu berdasarkan kutipan di atas, audit operasional

berperan dalam efektivitas penjualan, karena hasil dari laporan audit itu dapat menjadi evaluasi untuk manajemen.

### 2.3 Kerangka Konseptual



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

### 2.4 *Research Question* dan Model Analisis

#### 2.4.1 *Research Question*

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

1. Main Research Question

Bagaimana proses pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya telah memadai?

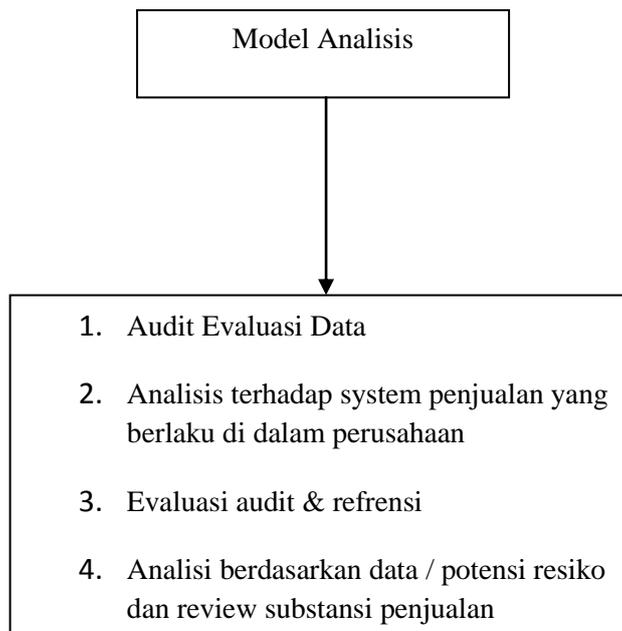
2. Mini Research Question

- a. Apakah pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan di PT. Bestari Solusi Terpadu telah memadai?

- b. Apakah pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan berperan dalam meningkatkan pengendalian internal pada PT. Bestari Solusi Terpadu?

## 2.4.2 Model Analisis

### 2.4.2.1 Bagan Model Analisis



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

### 2.4.2.2 Desain Studi Untuk Penelitian Kualitatif

Tabel 2.2

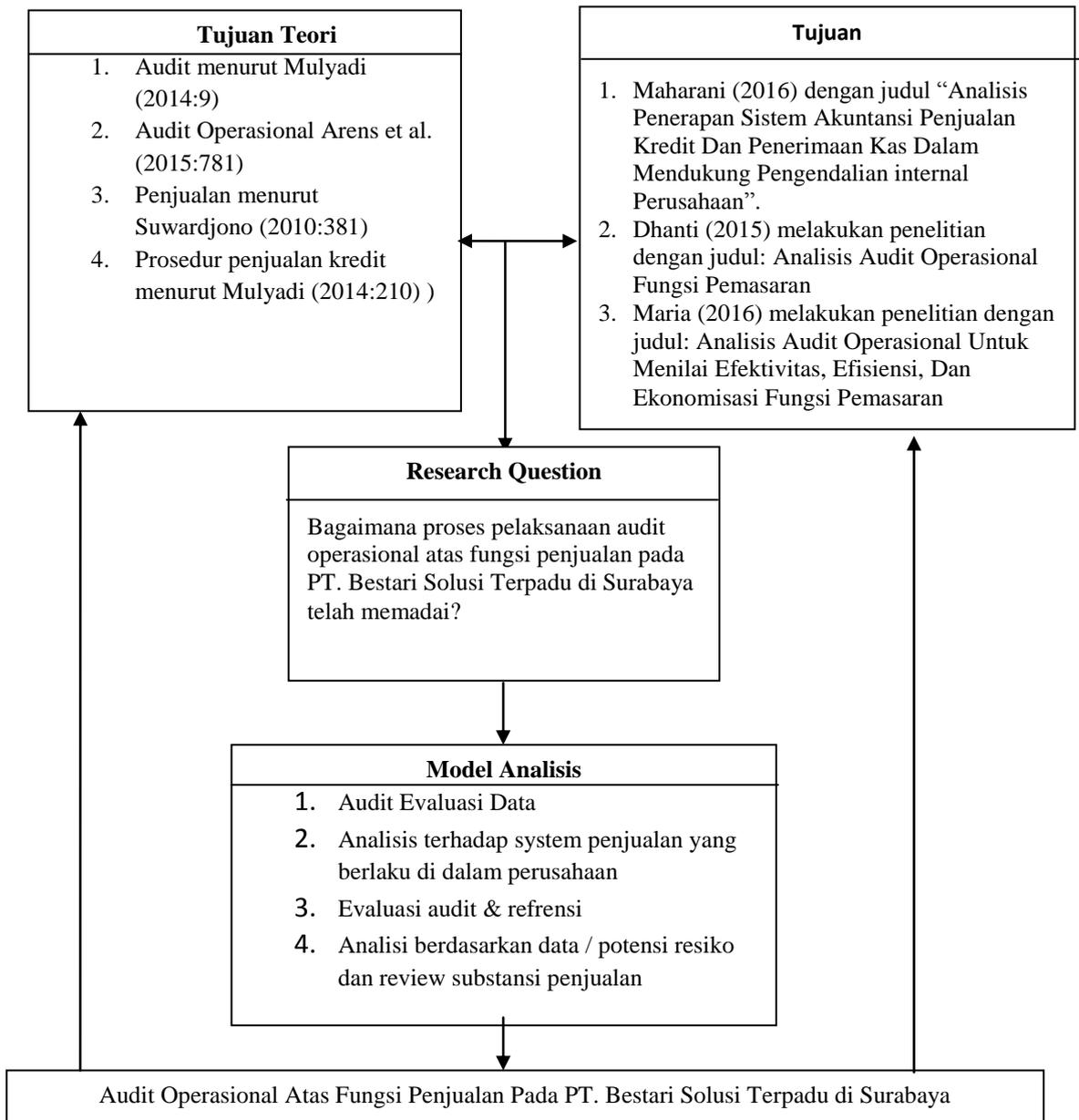
#### Desain Studi untuk Penelitian Kualitatif

Research Question	Sumber data, metode pengumpulan dan analisis data	Aspek-aspek Praktis (dilaksanakan di lapangan)	Justifikasi
<p><i>Main Research Question :</i></p> <p>Bagaimana proses pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya telah memadai?</p> <p><i>Mini Research Question :</i></p> <p>a. Apakah pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan di PT. Bestari Solusi Terpadu telah memadai?</p> <p>b. Apakah pelaksanaan audit operasional atas fungsi penjualan berperan dalam meningkatkan pengendalian internal pada PT. Bestari Solusi Terpadu?</p>	Data yang diperoleh adalah data sekunder yang diperoleh dari perusahaan berupa audit operasional atas fungsi penjualan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memeriksa audit operasional atas fungsi penjualan yang dilakukan oleh PT. Bestari Solusi Terpadu Surabaya?</li> <li>2. Melakukan pengumpulan data-data tugas dan wewenang tiap bagian yang terkait pada fungsi penjualan.</li> <li>3. Mempelajari mengenai SOP dan tugas dan wewenang karyawan di perusahaan tersebut.</li> <li>4. Mengolah data yang diperoleh sebagai bahan untuk menganalisis permasalahan.</li> <li>5. Menarik kesimpulan dan memberikan saran dari hasil analisis.</li> </ol>	Hasil proses pelaksanaan audit operasional pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya telah memadai atau tidak dalam menunjang kegiatan perusahaan

Sumber : Data Diolah Peneliti

**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**3.1 Kerangka Proses Berpikir**



Sumber : Data Diolah Peneliti

**Gambar 3.1**  
**Kerangka Konsep Berfikir**

### **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. 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.

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, laporan keuangan perusahaan. Serta data yang diperoleh dari sumber internet.

### **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 Pada PT. Bestari Solusi Terpadu di Surabaya.

#### **3.4.2 Asumsi Penelitian**

Untuk lebih menyederhanakan dan mengurangi kompleksitas masalah, maka diambil asumsi-asumsi penelitian: asumsi tersebut adalah bahwa PT. Bestari Solusi Terpadu 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 :

#### 1. 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.

#### 2. 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

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. Langkah-langkah teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 4.2.1 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. Bestari Solusi Terpadu.

#### 4.2.2 Pengujian Pengendalian Internal Atas Fungsi Penjualan

Melalui pengujian pengendalian internal ini dapat diketahui apakah sistem pengendalian internal perusahaan sudah baik atau belum. Pengendalian internal dapat diterapkan dengan baik apabila terdapat struktur organisasi dan prosedur yang efektif dan efisien.

#### 4.2.3 Audit Terinci (*Detail Examination*)

Audit terinci ini perlu dilakukan untuk menguji pelaksanaan sistem pengendalian internal yang telah diterapkan perusahaan apakah benar-benar telah dijalankan oleh perusahaan dan bertujuan untuk mengadakan pengujian untuk menilai efektivitas dan efisiensi dari fungsi yang diperiksa.

#### 4.2.4 Temuan audit Operasional Atas Fungsi Penjualan

Akan diperoleh permasalahan yang berkenaan dengan fungsi penjualan, mengakibatkan apa dan apa sebetulnya.

#### 4.2.5 Laporan Audit

Hasil audit disusun dalam laporan lengkap.

#### 4.3.1 Pembahasan

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 Bestari Solusi Terpadu dibuka pada tanggal 7 Juni 2012. Awal mula dibukanya PT Bestari Solusi Terpadu karena pada saat itu banyaknya permintaan akan service center printer terbaik dan terlengkap maka dari situlah PT Bestari Solusi Terpadu didirikan yang dikelola oleh Bapak Herry sebagai direktur hingga saat ini.

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

###### **VISI**

Menjadi service center Brother printer terbaik dan terlengkap

###### **MISI**

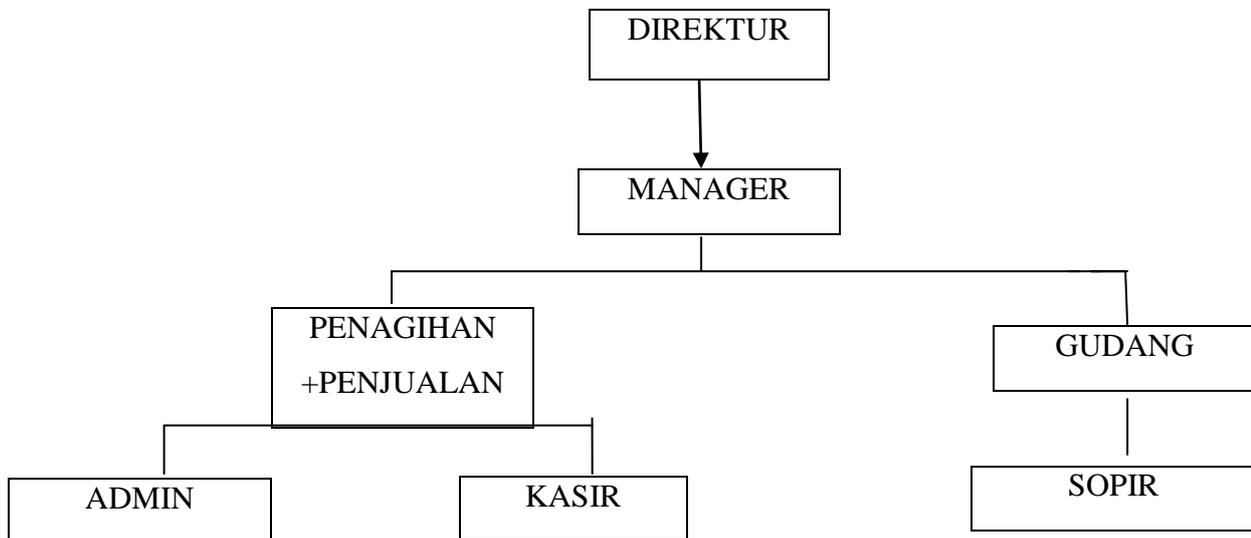
1. Menjadi service center Brother printer terbaik dan terlengkap
2. Meningkatkan mutu dan kualitas kerja didalam team baik pimpinan dan karyawan
3. Menjunjung tinggi rasa kekeluargaan dan rasa tanggung jawab disetiap masalah yang dihadapi.

###### **MOTO**

Sukses adalah kewajiban bagi kami

### 4.1.3 Struktur Organisasi dalam PT Bestari Solusi Terpadu

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi pada PT Bestari Solusi Terpadu**



### 4.1.4 Tugas Masing-Masing dari Struktur Organisasi

Tugas dari struktur organisasi adalah hasil pengembangan dari struktur organisasi yang bertujuan untuk menunjukkan pembenahan wewenang dan tanggung jawab. Berikut adalah tugas masing masing dari PT Bestari Solusi Terpadu :

1. Tugas dari direktur adalah sebagai berikut :
  - b. Menentukan kebijakan dan tujuan yang ingin dicapai
  - c. Mengambil keputusan atas masalah yang terjadi di perusahaan
  - d. Menentukan besar gaji karyawan dan pemberhentian karyawan
  - e. Melakukan pengawasan atas pelaksanaan kegiatan perusahaan

2. Tugas dari manager adalah sebagai berikut :
  - a. Melaporkan jika ada barang yang dibeli kepada direktur
  - b. Mencatat jumlah barang yang ada di gudang
3. Tugas dari penagihan & penjualan adalah sebagai berikut :
  - a. Melayani pembeli yang akan membeli barang
  - b. Mencatat pesanan pelanggan
  - c. Melakukan penagihan terhadap pelanggan yang belum membayar
4. Tugas dari karyawan adalah sebagai berikut :
  - a. Memberikan pelayanan pada pelanggan
  - b. Melaksanakan kebersihan
  - c. Melakukan pengecekan barang
  - d. Stock Opname
  - e. Menjalin hubungan baik antar karyawan
5. Tugas dari admin adalah sebagai berikut :
  - a. Mencatat keluar masuknya uang
  - b. Membuat surat serta catatan yang berhubungan dengan kegiatan yang ada
6. Tugas dari kasir adalah sebagai berikut :
  - a. Menerima uang dari hasil pembayaran pelanggan
  - b. Melayani pertanyaan tentang harga kepada pelanggan

## **4.2 Data dan Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Hasil Survey Pendahuluan**

Setiap perusahaan pasti mempunyai kebijakan dalam menjalankan kegiatan operasional nya yang digunakan supaya kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan. Dalam menjalankan aktivitas penjualannya PT Bestari Solusi Terpadu menetapkan beberapa kebijakan yang harus di patuhi seperti SOP. Dimana SOP ini dibuat hanya secara lisan. Kebijakan dalam hal ini adalah seperangkat aturan yang menuntun dan mengarah pada tindakan dalam aktivitas penjualan yang dilakukan oleh perusahaan. Berikut adalah kebijakan penjualan yang terjadi dalam PT Bestari Solusi Terpadu adalah :

1. Penjualan yang terjadi pada PT Bestari Solusi Terpadu yaitu penjualan menurut pesanan pelanggan.
2. Pelanggan yaitu agen 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 direktur / manajer
7. Proses pencatatan berdasarkan transaksi yang ada

#### **4.2.2 Proses Penjualan pada PT Bestari Solusi Terpadu**

Proses penjualan pada PT Bestari Solusi Terpadu ada 2 yaitu proses penjualan tunai dan proses penjualan kredit.

Proses penjualan tunai: Manajer menawarkan barang kepada pelanggan dan daftar harga kemudian melapor kepada admin untuk mencatat dan membuat nota kemudian diberikan kepada karyawan untuk mempersiapkan barang. Kasir akan menerima uang dari pelanggan.

Proses penjualan kredit : Manajer mencatat pesanan barang yang dilakukan pelanggan via telepon kemudian diserahkan kepada admin untuk mempersiapkan barang yang dibeli oleh pelanggan dan salah satu karyawan akan mengirim kepada pelanggan, setelah itu karyawan juga akan memberikan surat pesanan dan surat penyerahan barang kepada pelanggan untuk ditandatangani, lalu pelanggan membayar sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Pelaksanaan audit operasional atas penjualan ini harus dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam melaksanakan audit operasional ini antara lain survey pendahuluan dan evaluasi (penelaahan dan pengujian) atas sistem pengendalian manajemen perusahaan. Penulis juga akan menyusun audit program untuk tahap audit rinci yang merupakan kumpulan dari prosedur audit yang akan dijalankan untuk mencapai tujuan audit.

#### **4.2.3 Laporan Hasil Pemeriksaan PT Bestari Solusi Terpadu**

Dalam tahap ini penulis menggunakan suatu daftar pertanyaan mengenai pengendalian internal yaitu *Internal Control Questionnaires* (ICQ).

Daftar pertanyaan untuk pengendalian internal atas fungsi penjualan pada PT Bestari Solusi Terpadu adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Internal Control Questionnaires**

NO	KLIEN	Y=YA	T= TIDAK	Keterangan
	A.Penjualan			
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 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
6	Apakah digunakan formulir order penjualan yang prenumbered ?	✓		Perusahaan sudah menggunakan formulir order penjualan yang prenumbered
7	Apakah setiap pengiriman barang didasarkan pada Delivery Order ?	✓		Setiap pengiriman barang sudah didasarkan pada Delivery Order
8	Apakah Delivery Order :			
	a. Terkontrol dengan pemberian nomor urut?		✓	Pengiriman masih didasarkan pada pesanan, tidak ada nomer urut
	b. Hanya orang tertentu yang berhak mengotorisasi ?	✓		Pengiriman sudah diotorisasi oleh atasan
	c. Barang yang dikirim terlebih dahulu dicocokkan dengan Delivery Order ?	✓		Barang yang dikirim sudah dicocokkan dengan Delivery Order
9	Apakah faktur penjualan :			
	a. Terkontrol dengan nomor urut cetak ?	✓		Faktur penjualan sudah memiliki nomer urut
	b. Bag akuntansi cukup mengawasi urutan faktur ?		✓	Bagian akuntansi sudah cukup mengawasi dan

	c. Bag akuntansi memeriksa ketepatan : ✓ Jumlah kuantitas yang dikirim ? ✓ Harga ? ✓ Perhitungan ? ✓ Syarat Kredit ?			memeriksa mengenai urutan faktur, jumlah barang yang dikirim, tetapi terkadang tidak memeriksa ketepatan syarat kredit
10	Apakah faktur yang batal tersimpan di pemeriksaan ?	✓		Faktur yang batal tersimpan dipemeriksaan
11	Apakah fungsi penjualan terpisah dari :			Fungsi penjualan sudah terpisah dari bagian keuangan, akuntansi dan penyimpanan
	a. Bag keuangan ? b. Bag akuntansi? c. Bag penyimpanan ?	✓		
12	Apakah nota kredit :			
	a. Terkontrol dengan nomor pemberian nomor urut cetak ?	✓		
	b. Ditorisasi oleh orang tertentu ?	✓		
	c. Blanko yang belum digunakan terkontrol dnegan baik ?	✓		
13	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 berta acara penerimaan barang
14	Apakah prosedur penjualan tampak cukup efisien ?	✓		Prosedur penjualan sudah cukup efisien
15	Apakah laporan penerimaan dan pengeluaran kas disusun secara periodik?	✓		Penerimaan dan pengeluaran kas sudah disusun secara periodik
16	Apakah laporan penerimaan kas harian diperiksa oleh manajer keuangan?	✓		Manajer keuangan selalu memeriksa laporan penerimaan kas harian
17	Apakah laporan pengeluaran kas harian diperiksa oleh manajer keuangan?	✓		Manajer keuangan selalu memeriksa laporan pengeluaran kas harian
18	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
19	Apakah fungsi penyimpanan kas terpisah dari fungsi akuntansi?	✓		Fungsi penyimpanan kas terpisah dan fungsi akuntansi
20	Apakah pencatatan dalam jurnal penerimaan dan pengeluaran kas	✓		Pencatatan dalam jurnal penerimaan dan pengeluaran

	didasarkan bukti-bukti yang telah diotorisasi oleh yang berwenang?			kas sudah didasarkan bukti-bukti yang telah diotorisasi oleh yang berwenang
21	Apakah jurnal penerimaan dan pengeluaran kas dilampiri dokumen pendukung yang lengkap?	✓		Jurnal penerimaan dan pengeluaran kas dilampiri dokumen pendukung yang lengkap seperti nota, kuitansi dan faktur
22	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
23	Apakah selalu dilaksanakan pencatatan dengan segera atas dokumen yang sudah diterima?	✓		Selalu dilaksanakan pencatatan dengan segera atas dokumen yang sudah diterima
24	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
25	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
26	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
27	Apakah telah dilakukan cross check terhadap bukti kas yang masuk?	✓		Telah dilakukan cross check terhadap bukti kas yang masuk
28	Apakah telah dilakukan cross check terhadap bukti kas yang keluar?	✓		Telah dilakukan cross check terhadap bukti kas yang keluar
29	Apakah laporan pemakaian kas telah disertai bukti-bukti pendukung yang sah?	✓		Laporan pemakaian kas telah disertai bukti-bukti pendukung yang sah
30	Apakah setiap laporan yang diberikan oleh kasir diperiksa kebenarannya oleh bagian keuangan?	✓		Setiap laporan yang diberikan oleh kasir diperiksa kebenarannya oleh bagian keuangan

Direview oleh : Nur Aini	Diisi oleh :
--------------------------	--------------

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas ( tabel 4.1 ), hasil dari *internal control questionnaires* (ICQ) ditemukan beberapa hal berikut:

1. Penjualan dilakukan berdasarkan atas *order* penjualan yang telah diotorisasi oleh manajer.
2. Telah digunakan formulir-formulir yang cukup memadai, misalnya :
  - a. Nama formulir sudah tercantum dengan jelas. Hal ini mempermudah untuk mengidentifikasinya.
  - b. Tembusan dari setiap formulir sudah memiliki warna yang berbeda sehingga mempermudah pendistribusian antara bagian di perusahaan.
3. Setiap pengiriman barang selalu berdasarkan pada *delivery order* sehingga menjamin tidak ada barang yang keluar dari perusahaan tanpa ada otorisasi dari manajer.
4. Setiap mendapat pesanan dari pelanggan, dilakukan pengecekan baik terhadap status kredit maupun ketersediaan barang di gudang.
5. Manager melakukan rekonsiliasi bank setiap bulannya sehingga perusahaan dapat melakukan koreksi dengan segera jika terjadi kesalahan serta dibuatnya laporan keuangan dan laporan penjualan secara periodik kepada pimpinan perusahaan.
6. Dilakukan pengecekan fisik terhadap laporan tertulis (*stock opname*)

secara berkala, baik di kantor maupun di gudang mendapat perhatian dan penyempurnaan dari pihak manajemen perusahaan.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Analisis Dari Hasil Pemeriksaan pada Aktivitas Penjualan**

Berdasarkan jawaban dari pertanyaan yang diajukan pada bab 4 (tabel 4.1) maka penulis melakukan analisis dari hasil observasi dari aktivitas penjualan yang terjadi pada PT Bestari Solusi Terpadu didapat hal-hal sebagai berikut :

1. *Sales confirmation* (SC) tidak ditanda tangani oleh pelanggan ketika dealing hanya dilakukan lewat telepon.

Ketika dilakukan observasi, penulis menemukan bahwa seringkali bagian penjualan melakukan *dealing* dengan pelanggan melalui telepon dan *sales confirmation* yang sudah disetujui oleh manajer pemasaran tidak ditanda tangani oleh pelanggan. Setelah dilakukan wawancara kepada bagian penjualan tersebut untuk memastikan kondisi tersebut, ternyata hal ini sudah sering dilakukan dalam menerima pesanan pelanggan.

Kondisi ini dapat terjadi karena karyawan di bagian penjualan merasa prosedur terlalu rumit dan bertele-tele. Mereka sama sekali tidak memahami apa yang ingin dicapai *control*. Bagi mereka tanpa ada tanda tangan dari pelanggan, penjualan tetap akan terjadi dan akan jauh lebih efektif. Tentunya, pengendalian yang baik akan gagal diterapkan karena aspek perilaku karyawan di bagian penjualan.

Hal ini menyebabkan terjadinya salah penanganan pesanan atau pesanan pelanggan bersangkutan tidak diproses. Dari 10 *Sales Confirmation* yang

diperiksa, terdapat 2 transaksi yang terjadi salah penanganan (kesalahan bagian penjualan dalam meng-*input* spesifikasi barang) dan tidak diproses, yang membuat krisis kepercayaan dari pelanggan. Dampak negatif lainnya adalah dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan seperti piutang tak tertagih karena adanya penyimpangan yang dilakukan oleh bagian penjualan. Penyimpangan tersebut dapat berupa adanya penjualan fiktif.

2. Pimpinan perusahaan seringkali melakukan transaksi penjualan.

Dalam melakukan pemesanan barang, biasanya pelanggan lama yang akan langsung melakukan transaksi penjualan dengan pimpinan perusahaan. Transaksi tersebut tidak dibuatkan faktur penjualan dan hanya disertai dengan pembuatan SPK (Surat Pesanan Barang). Hal ini tentu saja mengakibatkan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan tidak berjalan dengan efektif, sehingga tidak ada pengawasan dalam transaksi tersebut.

Berdasarkan prosedur yang ada di dalam perusahaan, transaksi penjualan harus dilakukan oleh bagian penjualan dengan persetujuan dari manager. Sedangkan salah satu tugas dari pimpinan perusahaan adalah menjaga kelancaran kegiatan operasional perusahaan dalam mengawasi proses terjadinya penjualan dan kelengkapan dokumen dari transaksi tersebut.

Hal ini disebabkan karena pimpinan perusahaan tidak ingin mengecewakan pelanggan yang sudah melakukan pembicaraan langsung mengenai barang yang akan dipesan, sehingga pimpinan langsung memberikan harga dan besarnya potongan penjualan yang akan diberikan.

Akibatnya, pengawasan dalam melakukan penjualan menjadi berkurang

dan hal ini juga menyulitkan bagian penjualan dalam membuat rekapitulasi penjualan di akhir periode, karena bagian penjualan tidak mempunyai dokumen mengenai transaksi penjualan tersebut.

3. Perusahaan tidak mengirimkan surat pernyataan piutang (*statement of account*) secara periodic ke pelanggan

Berdasarkan dari hasil wawancara, diketahui bahwa perusahaan tidak mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik kepada setiap debiturnya.

Praktik yang sehat dapat diciptakan dengan cara memeriksa secara periodik ketelitian dan kebenaran catatan akuntansi yang diselenggarakan oleh perusahaan dengan catatan akuntansi yang diselenggarakan oleh pihak di luar perusahaan. Untuk dapat mengecek ketelitian catatan piutang perusahaan secara periodik perusahaan harus membuat dan mengirimkan surat pernyataan piutang kepada setiap debiturnya 2 (dua) bulan sekali sehingga debitur dapat mengetahui besar hutangnya kepada perusahaan.

Kondisi ini disebabkan karena perusahaan menganggap bahwa data yang dimiliki telah mencerminkan saldo piutang yang sebenarnya tanpa harus melakukan pencocokkan catatan akuntansi piutang dengan setiap debiturnya.

Hal ini mengakibatkan pada saat dilakukan penagihan piutang, terjadi perbedaan saldo piutang antara perusahaan dengan pelanggan. Dan juga hal tersebut menimbulkan keterlambatan pembayaran piutang perusahaan. Dari sampling 15 transaksi, 9 transaksi ditemukan bahwa pelanggan selalu terlambat membayar piutang sampai 3 bulan dari tanggal jatuh tempo,

sehingga berakibat terdapat penumpukkan penagihan kepada pelanggan dan tidak dibayarnya piutang perusahaan yang akan sangat merugikan perusahaan dan kelangsungan hidup perusahaan di masa yang akan datang dapat terganggu.

4. Proses penagihan piutang seringkali dilakukan oleh bagian penjualan.

Dalam pelaksanaan kegiatan, penagihan piutang yang seharusnya dilakukan oleh bagian penagihan dilakukan oleh bagian penjualan. Hal ini diperbolehkan oleh perusahaan, karena dianggap lebih efektif dan efisien apabila dilakukan oleh tenaga penjualan, karena tenaga penjualan dianggap lebih mengetahui kondisi para pelanggan.

Untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik di dalam perusahaan, seharusnya terdapat pemisahan fungsi antara bagian penagihan dan bagian penjualan agar dapat meminimalisasi kerugian-kerugian yang mungkin akan terjadi, seperti penggelapan uang kas di perusahaan serta penumpukan beban kerja pada karyawan di masing-masing bagian.

Perusahaan membiarkan hal ini dikarenakan perusahaan menganggap bahwa bagian penjualan bertanggung jawab terhadap pelanggan. Tetapi, bagian penjualan dan tenaga penjualan dianggap sebagai “ujung tombak” perusahaan yang dapat memajukan maupun merugikan perusahaan. Semua itu dengan pertimbangan sejauh tidak ada campur tangan dari karyawan di bagian lain.

Akibat dari seringnya bagian penjualan merangkap jadi bagian penagihan adalah terjadi kecurangan yang material terhadap perusahaan, dimana setelah ditagih oleh bagian penjualan, piutang tersebut tidak dilaporkan dan tidak dicatat dan uangnya diambil untuk kepentingan pribadi tanpa disetor ke kasir. Jadi piutang yang bersangkutan tidak terdapat pelunasannya sehingga menyebabkan perusahaan mengalami kerugian dan krisis kepercayaan dari pelanggan.

#### 5. Tidak adanya internal auditor di perusahaan.

Perusahaan tidak memiliki bagian internal audit yang independen untuk melaksanakan pemeriksaan terhadap laporan keuangan dan pelaksanaan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

Dalam setiap pengendalian intern yang baik, harus ditunjuk sebuah tim internal audit yang independen yang memiliki otoritas untuk melakukan penilaian atas kebijakan manajemen dan untuk menilai apakah prosedur yang telah ditetapkan perusahaan telah dilakukan sebagaimana mestinya.

Hal ini disebabkan karena 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 atasannya.

Bila setiap pemeriksaan tidak dilakukan oleh pihak yang independen, dapat menyebabkan diragukannya kebenaran dari laporan yang dibuat karena data-data yang ada bisa saja dimanipulasi dan akhirnya merugikan perusahaan. Dengan tidak adanya internal audit di perusahaan, manajemen akan mengalami kesulitan dalam mengetahui apakah kegiatan operasional

perusahaan telah sesuai dengan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan.

6. Bagian administrasi tidak memeriksa ketepatan syarat kredit

Bagian administrasi tidak memeriksa ketepatan syarat kredit untuk pelanggan sehingga ia tidak tahu lebih jelas persyaratan kepada pelanggan. Bagian administrasi menganggap bahwa memeriksa ketepatan syarat kredit tidak perlu dilakukan karena setiap syarat yang diberikan pasti sama dengan pelanggan yang lain. Akibatnya, adanya kekeliruan dalam menetapkan masa kredit dalam pelanggan karena tidak adanya pemeriksaan kembali sebab masa kredit dapat berbeda tergantung dari kesepakatan awal.

#### **4.3.2 Rekomendasi kepada Perusahaan Atas Temuan-Temuan Audit**

6. Temuan terhadap bagian penjualan melakukan dealing melalui telepon

Bagian penjualan sering melakukan dealing melalui telepon dan *sales confirmation* yang sudah disetujui oleh manajer tidak ditanda tangani oleh pelanggan. Hal ini menyebabkan terjadinya pesanan pelanggan tidak diproses.

Rekomendasi :

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.

7. Temuan terhadap pimpinan melakukan transaksi penjualan tanpa adanya faktur penjualan

Pimpinan melakukan transaksi penjualan hanya disertai dengan pembuatan

SPK ( Surat Pesanan Barang ). Hal ini tentu saja mengakibatkan prosedur yang ditetapkan perusahaan tidak berjalan efektif sehingga tidak ada pengawasan dalam transaksi tersebut.

Rekomendasi :

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.

8. Temuan terhadap perusahaan tidak mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik kepada setiap debiturnya. Hal ini mengakibatkan pada saat dilakukan penagihan piutang, terjadi perbedaan saldo piutang antara perusahaan dengan pelanggan.

Rekomendasi :

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

9. Temuan terhadap tidak adanya internal auditor di perusahaan

Perusahaan tidak memiliki bagian internal audit yang independen untuk melaksanakan pemeriksaan terhadap laporan keuangan dan pelaksanaan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

Rekomendasi

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 kebijakan yang benar-benar ada dapat terkendali.

10. Temuan terhadap proses penagihan seringkali dilakukan oleh penjualan

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan, penagihan piutang yang seharusnya dilakukan oleh bagian penagihan dilakukan oleh bagian penjualan. Hal ini diperbolehkan oleh perusahaan, karena dianggap lebih efektif dan efisien apabila dilakukan oleh tenaga penjualan, karena tenaga penjualan dianggap lebih mengetahui kondisi para pelanggan.

Rekomendasi :

Sebaiknya bagian penagihan lebih memfokuskan terhadap fungsinya di perusahaan, tanpa melibatkan bagian lain agar dapat mencegah terjadinya kecurangan dan agar dapat menjalankan fungsinya secara maksimal.

11. Temuan terhadap bagian administrasi tidak memeriksa ketepatan syarat kredit

Bagian administrasi tidak memeriksa ketepatan syarat kredit untuk

pelanggan sehingga ia tidak tahu lebih jelas persyaratan kepada pelanggan. Bagian administrasi menganggap bahwa memeriksa ketepatan syarat kredit tidak perlu dilakukan karena setiap syarat yang diberikan pasti sama dengan pelanggan yang lain. Akibatnya, adanya kekeliruan dalam menetapkan masa kredit dalam pelanggan karena tidak adanya pemeriksaan kembali sebab masa kredit dapat berbeda tergantung dari kesepakatan awal.

Rekomendasi :

Seharusnya bagian administrasi juga memeriksa ketepatan syarat kredit masing masing pelanggan sehingga dapat terkontrol dan sesuai serta menghindari hal hal yang tidak diinginkan seperti molornya transaksi karena tidak mengecek.

### **4.3.3 Executive Summary Audit Operasional Penjualan pada PT Bestari Solusi Terpadu**

#### **EXECUTIVE SUMMARY**

Secara umum, peneliti berpendapat bahwa pengendalian intern perusahaan atas fungsi penjualan PT Bestari Solusi Terpadu sudah cukup baik. Semua prosedur yang telah diterapkan dalam SOP yang hanya disampaikan secara lisan ditaati oleh semua unit yang terkait dalam gudang. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar kegiatan operasional perusahaan dapat ditingkatkan dan tujuan perusahaan tercapai

Namun demikian, saya melihat masih adanya banyak kesempatan yang memungkinkan untuk dilakukannya perbaikan secara terus-menerus melalui system pengendalian internal yang lebih baik agar pengelolaan penjualan menjadi efektif.

Berikut ini peneliti sampaikan temuan audit operasional terhadap fungsi penjualan di PT Bestari Solusi Terpadu beserta rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan selanjutnya oleh manajemen perusahaan.

#### **Temuan audit :**

1. Bagian penjualan melakukan dealing dengan pelanggan melalui telepon dan sales confirmation yang sudah disetujui oleh manajer tidak ditanda tangani oleh pelanggan, hal ini bisa menyebabkan terjadinya salah penanganan pesanan atau pesanan pelanggan bersangkutan tidak diproses. Dampak negatif lainnya adalah dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan seperti piutang tak tertagih

- karena adanya penyimpangan yang dilakukan oleh bagian penjualan. Penyimpangan tersebut dapat berupa adanya penjualan fiktif.
2. Pimpinan melakukan transaksi penjualan dengan pelanggan tanpa adanya faktur penjualan dan hanya disertai dengan pembuatan SPK (Surat Pesanan barang). Hal ini tentu saja mengakibatkan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan tidak berjalan dengan efektif, sehingga tidak ada pengawasan dalam transaksi tersebut.
  3. Perusahaan tidak mengirimkan surat pernyataan piutang secara periodik kepada setiap debiturnya. Hal ini mengakibatkan pada saat dilakukan penagihan piutang, terjadi perbedaan saldo piutang antara perusahaan dengan pelanggan.
  4. Proses penagihan piutang seringkali dilakukan oleh bagian penjualan. Akibat dari seringnya bagian penjualan merangkap jadi bagian penagihan adalah terjadi kecurangan yang material terhadap perusahaan, dimana setelah ditagih oleh bagian penjualan tanpa sepengetahuan bagian penagihan, piutang tersebut tidak dilaporkan dan tidak dicatat dan uangnya diambil untuk kepentingan pribadi tanpa disetor ke kasir. Jadi piutang yang bersangkutan tidak terdapat pelunasannya sehingga menyebabkan perusahaan mengalami kerugian dan krisis kepercayaan dari pelanggan.
  5. Tidak adanya internal auditor di perusahaan. Perusahaan beranggapan bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan karyawan sudah sangat baik dan apabila ada kesalahan hanya perlu dikoreksi

oleh atasan. Dengan tidak adanya internal audit di perusahaan, manajemen akan mengalami kesulitan dalam mengetahui apakah kegiatan operasional perusahaan telah sesuai dengan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan.

6. Bagian administrasi tidak memeriksa ketepatan syarat kredit untuk pelanggan sehingga ia tidak tahu lebih jelas persyaratan kepada pelanggan. Bagian administrasi menganggap bahwa memeriksa ketepatan syarat kredit tidak perlu dilakukan karena setiap syarat yang diberikan pasti sama dengan pelanggan yang lain. Akibatnya, adanya kekeliruan dalam menetapkan masa kredit dalam pelanggan karena tidak adanya pemeriksaan kembali sebab masa kredit dapat berbeda tergantung dari kesepakatan awal.

**Rekomendasi :**

Adapun rekomendasi yang diberikan kepada pihak manajemen PT Bestari Solusi Terpadu adalah

1. 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. 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.

3. 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.
4. Sebaiknya bagian penagihan lebih memfokuskan terhadap fungsinya di perusahaan, tanpa melibatkan bagian lain agar dapat mencegah terjadinya kecurangan dan agar dapat menjalankan fungsinya secara maksimal.
5. 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 kebijakan yang benar-benar ada dapat terkendali.
6. Seharusnya bagian administrasi juga memeriksa ketepatan syarat kredit masing masing pelanggan sehingga dapat terkontrol dan sesuai serta menghindari hal hal yang tidak diinginkan seperti molornya transaksi karena tidak mengecek.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada PT Bestari Solusi Terpadu didukung oleh data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan fungsi penjualan pada PT Bestari Solusi Terpadu sudah cukup baik, dan efektif. Hal ini dapat terlihat dari penjualan dilakukan berdasarkan atas *order* penjualan yang telah diotorisasi oleh manajer. Setiap pengiriman barang selalu berdasarkan pada *delivery order* sehingga menjamin tidak ada barang yang keluar dari perusahaan tanpa ada otorisasi dari manajer.
2. Sistem pengendalian intern yang ada pada perusahaan juga berjalan cukup baik, yaitu dengan adanya sistem otorisasi dan prosedur pencatatan serta pelaksanaan kegiatan yang sistematis untuk menghindari berbagai kecurangan dan resiko yang mungkin terjadi. Pengendalian internal yang dilakukan antara lain otorisasi oleh bagian yang berwenang dan terkait disertai nama terang pada setiap surat dan dokumen pendukung setiap transaksi.
3. Bagian penjualan sering melakukan dealing melalui telepon dan *sales confirmation* yang sudah disetujui oleh manajer tidak ditanda tangani oleh pelanggan. Hal ini menyebabkan terjadinya pesanan pelanggan tidak diproses.

4. Struktur organisasi perusahaan belum berjalan secara efektif, pada PT Bestari Solusi Terpadu bahwa belum adanya struktur organisasi secara tertulis dikarenakan perusahaan tidak memiliki banyak karyawan maka dari itu karyawan bagian penjualan merangkap bagian penagihan juga. Hal ini dikarenakan di PT Bestari Solusi Terpadu belum memiliki SOP yang tertulis tetapi SOP tersebut hanya disampaikan secara lisan. Namun SOP yang mengatur tentang kegiatan menjaga toko sudah tertulis pada PT Bestari Solusi Terpadu dengan baik dan benar.

## 5.2 Saran

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

1. 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. Perusahaan harus membuat Struktur Organisasi tertulis yang memisahkan bagian yang satu dengan yang lainnya.
3. Sebaiknya hal-hal penting seperti SOP tidak hanya disampaikan secara lisan tetapi juga tertulis secara tertulis dan lengkap sehingga karyawan mengerti alasan dan tujuan perusahaan.
4. PT Bestari Solusi Terpadu sebaiknya membuat kebijakan-kebijakan yang memadai untuk setiap kegiatan operasionalnya agar perusahaan terhindar dari kerugian yang material. Penulis juga menyarankan agar perusahaan

melakukan pemeriksaan khusus yang difokuskan kepada penanganan piutang perusahaan. Tujuannya untuk mengetahui apakah ada kecurangan dalam penanganan piutang perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. 2017. Auditing : Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik , Buku 1, Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Ahmad, K. 2015. Akuntansi Manajemen. Dasar-Dasar Konsep Biaya dan Pengambilan Keputusan. Rajagrafindo. Jakarta
- Arens, *et al.* 2015. Auditing and Assurance Services, Fifteenth Edition. Pearson Education Inc: New Jersey.
- Bayangkara, IBK. 2008. Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi. Jakarta. Salemba Empat, Jakarta.
- Bayangkara, IBK. 2013. Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Boynton, C William, Raymond N. Johnson, Walter G. Kell. 2008. Modern Auditing. Jakarta: Salemba Empat.
- Dhanti, Y.S., Dwi A., Jaswadi. Analisis Audit Operasional Fungsi Pemasaran (Studi Kasus pada PT. Pardic Jaya Chemicals). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 23 No. 1 Juni 2015 p. 1-10
- Gondodiyoto dan Hendarti. 2015. Audit Sistem Informasi Lanjutan. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). 2009. Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas publik ( SAK ETAP). Jakarta : Dewan Standar Akuntansi Keuangan Ikatan Akuntan Indonesia
- Maharani, E., Kertahadi, Muhammad S. Analisis Penerapan Sistem Akuntansi Penjualan Kredit Dan Penerimaan Kas Dalam Mendukung Pengendalian Intern Perusahaan (Studi Kasus PT Smart Tbk Refinery Surabaya). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol.31 No. 1 Februari 2016 p. 16-25
- Maria, H.A., Dzulkirom AR, M. Dwiatmanto. Analisis Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas, Efisiensi, Dan Ekonomisasi Fungsi Pemasaran (Studi pada PT Padmatirta Wisesa Depo Karangploso-Kabupaten Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 33 No. 1 April 2016 p. 187-196
- Muljono, T.P. 1999. Aplikasi Management Audit dalam Industri Perbankan, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: BPFE

- Mulyadi. 2014. Auditing. Edisi keenam. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurharyanto 2009. Dasar-Dasar Audit, Badan Pengawasan Keuangan DanPembangunan, Edisi ke-6. BPK Jakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia dan Ely Suhayati. 2010. Auditing; Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Stup, Richard. 2011. Standard Operating Procedure : Writing Guide. Pennsylvania
- Suwardjono. 2010. Teori Akuntansi: Pengungkapan dan Sarana Interpretatif. Edisi Ketiga. BPFE, Yogyakarta.
- Swastha, B. D. 2014. Manajemen Pemasaran. BPFE: Yogyakarta
- Tugiman, H. 2007. Pengendalian Audit Internal. Bandung: Fakultas Ekonomi Unpad.
- Tunggal, A.W 2012, Pedoman pokok operational auditing, Harvindo, Jakarta.
- Tunggal, Amin Widjaja 2014. Internal Audit, Enterprise Risk Management & Corporate Governance. Jakarta: Harvarindo
- Tunggal, Amin Widjaja. 2016. Teknik-teknik Audit Internal. Jakarta: Harvarindo.
- Wahyuningsih, N. 2016. Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang). Journal Riset Mahasiswa Akuntansi Vol. 4 No. 1 April 2016 p. 1-10
- Widjajanto. N. 2006. "Sistem Informasi Akuntansi". Erlangga, Jakarta.

## **LAMPIRAN**

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Anisa Widarani  
 N.P.M :  
 Program Studi : Akuntansi  
 Spesialisasi : Audit  
 Mulai Memprogram : Bulan..... Tahun.....  
 Judul Skripsi : Audit Operational atas fungsi penilaian pada  
 PT. Bestari Solusi Terpadu  
 Pembimbing Utama : Drs. Masyhad, M. Si., Ak. CA.  
 Pembimbing Pendamping : Mahsina, SE., M.Si.

No.	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1	10-09-19	Pub. I Rev	SP	
2	10-10-2019	jabat, Rumus Masalah Padat, Perhitungan, Kon		SP
3	11-11-2019	Pub. I Rev Acc	SP	SP
4	18-11-2019	- metode & teknik - prosedur		SP
5	6-12-2019	- Metode Analisis - Perhitungan - Perhitungan		SP
6	9-1-2020	Pub. I, II, III Acc		SP
7	11-1-2020	- Struktur - Perhitungan secara Perhitungan & Teknik Analisis		SP
8	15-7-2020	Pub. III Pub. IV - V Rev	SP	SP
	17-7-2020	Pub. I - V Acc		SP

Surabaya, 07 Agustus 2019  
 Mengetahui  
 Ketua Program Studi .....

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

## Internal Control Questionnaires

NO	KLIEN	Y=YA	T= TIDAK	KETERANGAN
	A.Penjualan			
1	Apakah perusahaan menggunakan daftar harga ?			
2	Apakah penyimpangan dari daftar harga harus disetujui oleh pejabat perusahaan yang berwenang ?			
3	Apakah perusahaan mempunyai pedoman pemberian potongan yang tertulis ?			
4	Apakah untuk setiap penjualan diminta surat pesanan ?			
5	Apakah order pembelian dari langganan harus disetujui oleh pejabat perusahaan yang berwenang mengenai harga , syarat kredit , dan syarat lainnya ?			
6	Apakah digunakan formulir order penjualan yang prenumbered ?			

7	Apakah setiap pengiriman barang didasarkan pada Delivery Order ?			
8	Apakah Delivery Order :			
	d. Terkontrol dengan pemberian nomor urut?			
	e. Hanya orang tertentu yang berhak mengotorisasi ?			
	f. Barang yang dikirim terlebih dahulu dicocokkan dengan Delivery Order ?			
9	Apakah faktur penjualan :			
	d. Terkontrol dengan nomor urut cetak ?			
	e. Bag akuntansi cukup mengawasi urutan faktur ?			
	f. Bag akuntansi memeriksa ketepatan : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jumlah kuantitas yang dikirim ?</li> <li>✓ Harga ?</li> <li>✓ Perhitungan ?</li> </ul>			

	✓ Syarat Kredit ?			
10	Apakah faktur yang batal tersimpan di pemeriksaan ?			
11	Apakah fungsi penjualan terpisah dari :			
	d. Bag keuangan ? e. Bag akuntansi? f. Bag penyimpanan ?			
12	Apakah nota kredit :			
	d. Terkontrol dengan nomor pemberian nomor urut cetak ?			
	e. Ditorisasi oleh orang tertentu ?			
	f. Blanko yang belum digunakan terkontrol dnegan baik ?			
13	Retur Penjualan :			
	e. Apakah harus mendapat persetujuan pejabat perusahaan yang berwenang ?			
	f. Apakah dibuat berita acara penerimaan kembali barang ?			
	g. Apakah barang			

	<p>yang dikembalikan dibukukan dalam :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kartu Gudang ?</li> <li>✓ Buku persediaan ?</li> </ul>			
	<p>h. Apakah bag akuntansi mencocokkan nota kredit dengan berita acara penerimaan kembali barang ?</p>			
14	<p>Apakah prosedur penjualan tampak cukup efisien ?</p>			
15	<p>Apakah laporan penerimaan dan pengeluaran kas disusun secara periodik?</p>			
16	<p>Apakah laporan penerimaan kas harian diperiksa oleh manajer keuangan?</p>			
17	<p>Apakah laporan pengeluaran kas harian diperiksa oleh manajer keuangan?</p>			
18	<p>Apakah ada tempat yang layak untuk menyimpan kas di dalam perusahaan untuk penjagaan secara fisik?</p>			

19	Apakah fungsi penyimpanan kas terpisah dan fungsi akuntansi?			
20	Apakah pencatatan dalam jurnal penerimaan dan pengeluaran kas didasarkan bukti-bukti yang telah diotorisasi oleh yang berwenang?			
21	Apakah jurnal penerimaan dan pengeluaran kas dilampiri dokumen pendukung yang lengkap?			
22	Apakah sebelum dilakukan pencatatan, bagian pencatatan melakukan terlebih dahulu untuk memastikan bahwa transaksi yang dicatat benar-benar terjadi?			
23	Apakah selalu dilaksanakan pencatatan dengan segera atas dokumen yang sudah diterima?			
24	Apakah dilakukan pencatatan sesuai dengan periode terjadinya, sehingga memudahkan dalam pengelompokan			

	transaksi?			
25	Apakah setiap kas telah dimasukkan ke dalam buku pembantu dan diikhtisarkan dengan benar?			
26	Apakah perusahaan menganggap bukan penerimaan kas jika diterima pembayaran dan langganan berupa cek atau giro mundur?			
27	Apakah telah dilakukan cross check terhadap bukti kas yang masuk?			
28	Apakah telah dilakukan cross check terhadap bukti kas yang keluar?			
29	Apakah laporan pemakaian kas telah disertai bukti-bukti pendukung yang sah?			
30	Apakah setiap laporan yang diberikan oleh kasir diperiksa kebenarannya oleh bagian keuangan?			

Sumber : Agoes (2012: 203-204)

<b>PT Bestari Solusi Terpadu</b> <b>PROSEDUR OPERASI STANDAR (POS)</b>
No. Dokumen : SOP/LCA/01/2017 Tgl Berlaku : 11 Januari 2017

## **PROSEDUR AKTIVITAS PENJUALAN KREDIT**

### **1. TUJUAN**

Tujuan dari Prosedur Operasi Standar (POS) aktivitas penjualan ini adalah untuk memberikan pedoman agar prosedur penjualan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. *Sales counter*, bagian gudang, bagian pengiriman, bagian penagihan dan bagian akuntansi diharapkan dapat melaksanakan tugasnya lebih optimal dan sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga kegiatan operasional akan lebih teratur dan pengendalian internal perusahaan dapat lebih baik.

### **2. DEFINISI**

Prosedur Aktivitas Penjualan adalah kegiatan yang dilakukan oleh Sales counter dan bagian yang bersangkutan. Yang dimana adanya proses order penjualan yang dilakukan oleh pelanggan. Dan adanya juga proses pengiriman barang ke pada pelanggan.

### **3. RUANG LINGKUP**

Prosedur Operasi Standar (POS) aktivitas penjualan ini meliputi flowchart, penjelasan prosedur, dan dokumen terkait.

### **4. FLOWCHART**

Usulan *flowchart* penjualan

### **5. PENJELASAN PROSEDUR**

Penjelasan prosedur aktivitas penjualan adalah sebagai berikut:

1. Pertama *Sales counter* menerima order penjualan dari pembeli. Menyetujui penjualan kredit. Kemudian membuat DPB rangkap 2, lembar 1 diarsip secara permanen sesuai dengan nomor urut.
2. Bagian gudang menyiapkan barang sesuai DPB dan mencatat ke dalam kartu gudang, tersu menyerahkan barang kebagian pengiriman. Bagian pengiriman kemudian membuat surat pengantar barang rangkap 4. Surat pengantar barang lembar 1, 2, 3 dan DPB lembar 2 dikirim ke bagian penagihan.
3. Bagian Penagihan menerima daftar pesanan barang dari bagian sales counter dan Surat Pengantar barang dari bagian pengiriman, kemudian membuat faktur rangkap 3 serta surat penagihan rangkap 3 dan membuat kuitansi.
4. Bagian Akuntansi mencatat ke dalam jurnal penjualan dan rekening buku besar, kartu piutang serta kartu persediaan

## **6. DOKUMEN TERKAIT**

Dokumen-dokumen yang digunakan pada prosedur ini adalah sebagai berikut:

- 6. Order Pembelian Pelanggan (Order Pejualan):** sebagai bukti tagihan dari pesanan

Bentuk: Tabel Halaman: 1 lembar

Fungsi: Untuk mengetahui jumlah tagihan yang harus di bayar

- 7. Surat Jalan** Bentuk: Tabel

Halaman: 1 lembar (4 rangkap)

Fungsi: sebagai alat bukti bahwa barang telah dikirim ke pelanggan

- 8. Faktur Penjualan** Bentuk: surat

Halaman: 1 lembar (3 rangkap)

Fungsi: Sebagai informasi nilai tagihan dan termin pembayaran yang harus dibayar oleh pelanggan.

- 9. Kuitansi**

Bentuk: Tabel Halaman: 1 Lembar

Fungsi: bukti telah terjadinya transaksi pembayaran sejumlah uang



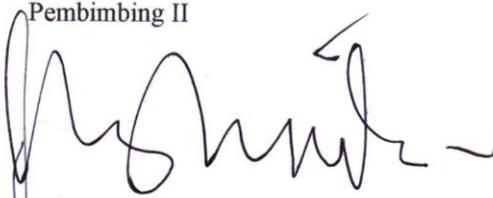
**PROPOSAL****PERANAN AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI  
PENJUALAN PADA PT. BESTARI SOLUSI TERPADU DI  
SURABAYA**

Yang diajukan :

**NUR AINA WIDASARI  
13023021/FE/AK**

Telah diuji proposal dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh :

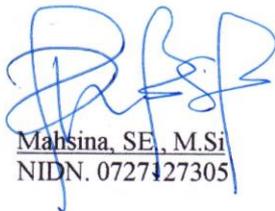
Pembimbing II

Drs. Masyahd M.Si., Ak. CA  
NIDN. 0026105502

Tanggal

: 17-05-2020

Pembimbing II

Mahsina, SE, M.Si  
NIDN. 0727427305

Tanggal

: 17-5-2020

Mengetahui,  
Wakil Dekan 1Drs. Ec. Nurul Qomari., M.Si.  
NIDN. 0710096101