

## ABSTRAK

**ANDRY ALFIAN** , Tahun 2019 Audit Operasional Atas Aktivitas Penjualan Jasa Ekspresi Pada PT TIKI Makassar, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Ibu Nurniah dan Pembimbing II Ibu Mukminati Ridwan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis dan rekomendasi atas hasil temuan yang didapat dari pelaksanaan audit operasional di perusahaan jasa pengiriman PT TIKI Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan melakukan observasi, pengisian kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas penjualan jasa pada PT TIKI Makassar telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Jadi dapat disimpulkan bahwa aktivitas penjualan perusahaan sudah berjalan dengan cukup efektif. Namun ada sedikit kekurangan dengan rincian sebagai berikut: (1) Masih terjadi antrian yang lama dalam pelayanan penerimaan barang konsumen. (2) Perusahaan belum berinisiatif menghubungi pelanggan apabila barang yang dikirim telah sampai dan diterima oleh penerima

**Kata Kunci** : Audit Operasional, Penjualan Jasa

## ABSTRACT

**ANDRY ALFIAN**, 2019 Operational Audit of Execution Services Sales Activities at PT TIKI Makassar, Thesis Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Advisor I Mrs Nurniah and Advisor II Mrs Mukminatid Ridwan.

This study aims to provide analysis and recommendations on the findings obtained from the implementation of operational audits in the shipping service company PT TIKI Makassar. The type of research used is descriptive qualitative research. Data is obtained by conducting observation, questionnaire filling, interviews, and documentation. The results of the study show that the service sales activities at PT TIKI Makassar have been carried out well and in accordance with the applicable SOPs. So it can be concluded that the company's sales activities have been running quite effectively. But there are a few shortcomings with the following details: (1) Long queues still occur in the service of receiving consumer goods. (2) The company has not taken the initiative to contact the customer if the goods sent have arrived and are received by the recipient

**Keywords:** *Operational Audit, Service Sales*