

SKRIPSI

**PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL UNTUK MENUNJANG
EFEKTIFITAS PENJUALAN JASA PADA PT TIKI MAKASSAR**

ANDRY ALFIAN MUHLIASMAR

105730490014



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2019

**PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL UNTUK MENUNJANG
EFEKTIFITAS PENJUALAN JASA PADA PT TIKI MAKASSAR**

ANDRY ALFIAN MUHLIASMAR

NIM 105730490014

**Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Strata
Satu (S1) pada Jurusan Akuntansi**

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2019

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah Subhana Wa Ta'ala
Karya ilmiah ini kupersembahkan untuk orang tua tercinta Bapak Abd Azis
dan Ibu Mardha
yang selalu memberikan doa dan motivasi sepenuhnya



Jadikan akhirat di hatimu, dunia di tanganmu, dan kematian
di pelupuk matamu.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl.Sultan Alauddin No.259 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411) 866972 Makassar



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Pelaksanaan Audit Operasional Untuk Menunjang Efektivitas Penjualan Jasa Pada PT. TIKI Makassar".

Nama Mahasiswa : Andry Alfian Muhliasmir

No. Stambuk/ NIM : 105730490014

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 02 Juli 2019

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Nurniah, SE., M.SA.Ak, CA

NIDN : 001706604


Mukminatun Ridwan, SE, M.Si

NBM : 1286841

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi


Dr. Ismail Badollahi, SE, M.Si.Ak.CA.CSP

NBM: 1073428



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No.259 gedung igra Lt.7 Tel.(0411) 866972 Makassar



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Pelaksanaan Audit Operasional Untuk Menunjang Efektivitas Penjualan Jasa Pada PT. TIKI Makassar".

Nama Mahasiswa : Andry Alfian Muhliasmir

No. Stambuk/ NIM : 105730490014

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan di depan panitia penguji Skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Selasa tanggal 02 Juli 2019

Makassar, 02 Juli 2019

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Nurniah, SE, M.SA.Ak, CA

NIDN : 001706604


Mukminati Ridwan, SE, M.Si

NBM : 1286841

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi


Dr. Ismail Badollahi, SE, M.Si. Ak. CA. CSP

NBM: 1073428



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas nama **ANDRY ALFIAN MUHLIASMAR**, NIM : **105730490014**, diterima dan disahkan oleh panitia ujian skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor :M, Tanggal 28 Syawal 1440 H/02 Juli 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 28 Syawal 1440 H
02 Juli 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof Dr H. Abdul Rahman Rahim, SE.,MM
(Rektor Unismuh Makassar)

2. Ketua : Ismail Rasulong, SE.,MM
(Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis)

3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE.,MM
(WD I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis)

4. Penguji : 1. Dr. Muryani Aرسال, SE.,MM.Ak.CA

2. Dr. Ismail Badollahi, SE,M.Si,Ak.,CA.CSP

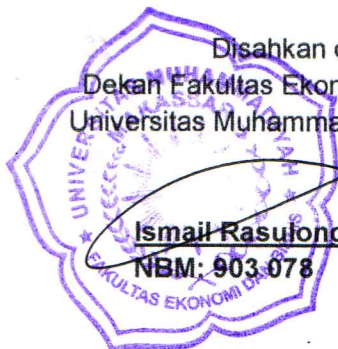
3. Abd.Salam HB, SE.M.Si.Ak.CA.CSP

4.. Ismail Rasulong, SE.,MM

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, SE.,MM

NBM: 903.078





**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANDRY ALFIAN MUHLIASMAR
Stambuk : 105730490014
Program Studi : Akuntansi
Dengan Judul : "Pelaksanaan Audit Operasional Untuk Menunjang Efektifitas Penjualan Jasa Pada PT TIKI Makassar"

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan tim penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 2 Juli 2019



Andry Alfian Muhliasmara

ANDRY ALFIAN

Diketahui Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Ismail Rasulong, S.E., M.M
NBM: 903 078

Ketua Program Studi Akuntansi

Ismail Badollahi, S.E., M.Si, Ak., CA
NBM: 107 3428

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhana wa ta'ala atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hambanya. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan pada Rasulullah Muhammad Shallahu 'alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Audit Operasional Atas Aktivitas Penjualan Jasa Ekspedisi Pada PT TIKI Makassar"

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Abd. Azis dan Ibu Marda yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Serta seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis diberikan keberkahan oleh Allah dan memperoleh kebaikan kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula

penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat:

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasullong. SE.,MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Ismail Badollahi, SE.,M.Si. Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Nurniah SE.,M.SA.Ak,CA, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi dapat diselesaikan.
5. Ibu Mukminati Ridwan, SE., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu banyak hal selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/ibu Dosen dan Para Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah menuangkan banyak ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Pegawai PT TIKI Makassar yang telah banyak membantu penulis selama tahap pengumpulan data penelitian.
8. Teman-teman Kelas Ak.7 2014 Unismuh Makassar, yang telah banyak memberikan ilmu, Semangat dan pengalaman hidup.
9. Teman-teman yang sudah kuanggap saudara "SAHABAT", terima kasih untuk semua waktu yang telah kita lewatkan bersama..
10. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penuli sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

BillahifisabililHaqfastabiqulkhairat, WassalamualaikumWr.Wb

Makassar, Juni 2019

Penulis



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*

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Pengertian Audit Operasional	4
B. Tujuan Audit Operasional.....	5
C. Manfaat Audit.....	6
D. Jenis-jenis Audit Operasional.....	7
E. Tahap-tahap Audit Operasional	8
F. Hal-hal yang membatasi Audit Operasional	12
G. Penjualan Jasa	12
H. Penjualan Jasa	15
I. Jasa Pengiriman.....	16
J. Tinjauan Empiris.....	20
K. Kerangka Konsep.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25

	A. Jenis Penelitian	25
	B. Fokus Penelitian	25
	C. Tempat Penelitian.....	26
	D. Sumber Data.....	26
	E. Pengumpulan Data.....	26
	F. Instrumen Penelitian.....	27
	G. Teknik Analisis.....	27
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
	A. Sejarah dan Perkembangan PT TIKI.....	33
	B. VISI & MISI.....	36
	C. Struktur Organisasi	37
	D. Uraian Tugas & Tanggung Jawab	38
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
	A. Melakukan Survei Pendahuluan	42
	B. Evaluasi Pengendalian Internal	52
	C. Audit Lanjutan	56
	D. Hasil Pemeriksaan Audit Operasional.....	57
	E. PEMBAHASAN	60
BAB VI	PENUTUP.....	65
	A. Kesimpulan	65
	B. Saran.....	65
	DAFTAR PUSTAKA.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	21
Tabel 4.1	51
Tabel 4.2	56
Tabel 4.3	61



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, kehadiran perusahaan jasa ekspedisi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Kebutuhan akan jasa pengiriman barang saat ini menjadi sangat tinggi, karena dengan adanya perusahaan jasa tersebut proses pengiriman barang menjadi lebih mudah. Bahkan untuk para penjual besar atau perusahaan, keberadaan jasa pengiriman menjadi salah satu mata rantai industri yang hampir tidak bisa dipisahkan dari usaha yang mereka kelola. Selain itu, ditambah lagi dengan makin trendnya jual beli online saat ini, menjadikan lebih banyak orang yang membutuhkan jasa pengiriman untuk mengantar berbagai macam barang. Sederet alasan tersebut menjadikan bisnis jasa pengiriman barang bisa sangat potensial saat ini. Mulai dari masyarakat kota hingga yang ada di pelosok pedesaan membutuhkan jasa angkutan barang tersebut.

PT. Tiki Cabang Makassar merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang penjualan jasa ekspesi. Perusahaan perlu memahami dengan baik kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini dikarenakan ketatnya tingkat persaingan dengan perusahaan jasa titipan lainnya. Demi mempertahankan loyalitas serta meningkatkan jumlah konsumen, PT. TIKI harus terus memberikan pelayanan terbaik serta terus berupaya melakukan peningkatan seiring dengan berkembangnya zaman. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang

menyenangkan. Menurut peneliti sebagai pengguna jasa pengiriman PT TIKI Makassar, masih terdapat kelemahan pada pelayanan penerimaan order jasa yaitu terjadinya antrian yang lama. Maka dari itu, hal yang perlu diperhatikan pada PT. Tiki adalah bagaimana aktifitas penjualan jasa pada perusahaan tersebut. Beberapa faktor yang menentukan kualitas penjualan jasa pada PT. Tiki adalah seperti ketepatan waktu, tarif pengiriman, jangkauan pengiriman, dan kenyamanan pelayanan kepada konsumen. Pimpinan perusahaan memerlukan informasi mengenai aktifitas operasional perusahaan agar dapat mengetahui apakah perusahaan telah menjalankan operasionalnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan serta dapat melakukan perbaikan atas kelemahan yang terdapat pada PT. Tiki tersebut . Oleh karena itu diperlukan suatu sarana yang dapat menilai aktifitas penjualan jasa pada PT. Tiki yaitu berupa audit operasional.

Audit operasional adalah audit yang sistematis terhadap program, kegiatan/ aktivitas organisasi dan seluruh atau sebagian dari aktivitas dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana telah digunakan secara ekonomis dan efisien, serta dapat digunakan untuk menilai kinerja perusahaan apakah suatu perusahaan telah menjalankan operasionalnya sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan atau tidak, Apabila suatu perusahaan menjalankan kegiatan operasional yang tidak sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku maka akan berimbas pada menurunnya kinerja perusahaan. Audit operasional sangat penting dilaksanakan karena hasil audit tersebut bisa berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan dan menilai kebijakan-kebijakan dan kegiatan organisasi apakah sudah tepat atau

memerlukan adanya perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan organisasi tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis mencoba mengangkat judul “Audit Operasional Atas Aktivitas Penjualan Jasa Ekspedisi Pada PT Tiki Makassar “.

B. Perumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis menemukan pokok masalah adalah :
Apakah aktivitas Penjualan Jasa Ekspedisi pada PT. TIKI Makassar telah berjalan dengan efektif?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :
Memberikan analisis dan rekomendasi atas hasil temuan yang di dapat dari pelaksanaan audit operasional di PT TIKI makassar terkait efektifitas penjualan jasa.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan untuk masa mendatang
2. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi ataupun masukan yang membangun bagi perkembangan perusahaan .
3. Bagi pihak lain, sebagai bahan referensi dan acuan untuk penelitian yang sama.

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Pengertian Audit Operasional

Salah satu kegiatan untuk mengevaluasi kinerja suatu divisi pada perusahaan adalah dengan melakukan audit terhadap kinerja divisi tersebut. Audit dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu divisi menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan dari perusahaan. Audit ditinjau dari jenis pemeriksaan, salah satunya yaitu audit operasional..

Audit operasional adalah pengevaluasian terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan (Bayangkara, 2008:2). Audit operasional adalah audit yang dimaksudkan terutama untuk mengidentifikasi kegiatan, program, aktivitas yang memerlukan perbaikan atau penyempurnaan dengan bertujuan untuk menghasilkan perbaikan atas pengelolaan struktur dan pencapaian hasil dari objek yang efisien, efektif dan ekonomis (Amin Widjaja Tunggal 2012:52). Audit operasional adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah berjalan efektif, efisien, dan ekonomis (Agoes, 2012:11).

Dari pengertian menurut beberapa ahli diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa audit operasional adalah audit yang dilakukan untuk menilai efisiensi, efektivitas dan keekonomisan dari fungsi dan kegiatan operasi yang terdapat dalam perusahaan dimana hasil dari audit operasional diberikan kepada manajemen untuk memperbaiki kesalahan yang ditemukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

B. Tujuan Audit Operasional

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, begitupun dengan audit operasional yang dilakukan di suatu entitas. Audit operasional (audit manajemen) bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang diberikan nantinya akan dapat dicapai perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktivitas pada perusahaan tersebut (Bayangkara, 2008:3).

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:40) tujuan umum dari audit operasional 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. Alat bantu manajemen mencapai administrasi operasi yang paling efisien
3. Mengusulkan kepada manajemen cara-cara dan alat-alat untuk mencapai tujuan apabila manajemen organisasi sendiri kurang pengetahuan tentang pengelolaan yang efisien.
4. Audit operasional bertujuan untuk mencapai efisiensi dari pengelolaan, untuk membantu manajemen.
5. Auditor operasional berhubungan dengan setiap fase dari aktivitas usaha yang dapat merupakan dasar pelayanan kepada manajemen.
6. Membantu manajemen pada setiap tingkat dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari Audit Operasional adalah memberikan informasi kepada manajemen mengenai kegiatan operasional perusahaan, apakah sudah dilakukan secara efektif dan efisien, serta memberikan masukan mengenai bagian mana yang memerlukan perbaikan, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kepada bagian yang bersangkutan. Apabila Auditor juga dapat mengambil tindakan lebih lanjut jika hal itu diperlukan.

C. Manfaat Audit Operasional

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:96) audit operasional dapat memberikan manfaat melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya alternatif solusi perbaikannya.
2. Menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya.
3. Menemukan peluang untuk peningkatan pendapatan.
4. Mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan dan prosedur organisasi yang belum ditentukan.
5. Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi
6. Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi.
7. Melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan unit organisasi.
8. Menelaah ketaatan/kepatuhan terhadap ketentuan hukum, tujuan organisasi, sasaran, kebijakan dan prosedur.
9. Menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan, atau ketidaksesuaian lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat audit operasional adalah untuk menilai dan mengevaluasi setiap kebijakan dan prosedur mengenai kegiatan yang telah ditetapkan oleh suatu entitas serta mengidentifikasi berbagai bidang yang bermasalah untuk dicari solusi untuk memperbaiki. Hal-hal tersebut membuat kegiatan di suatu entitas menjadi lebih efektif dan efisien.

D. Jenis-jenis Audit Operasional

Menurut Arens, et al (2010: 740), ada tiga kategori audit operasional yaitu:

1. Audit Fungsional (Functional Audit)

Audit fungsional menyangkut penggolongan kegiatan suatu fungsi atau lebih di dalam organisasi. Audit fungsional memungkinkan auditor melakukan spesialisasi dan dapat mengembangkan keahliannya pada satu bidang tertentu. Auditor yang merupakan staf dari internal audit dapat lebih efisien memakai seluruh waktu mereka untuk memeriksa dalam bidang tersebut.

2. Audit Organisasional (Organizational Audit)

Audit organisasional menyangkut keseluruhan unit organisasi, seperti departemen, cabang atau anak perusahaan. Penekanan dalam audit ini adalah seberapa efisien dan efektif fungsi-fungsi saling berinteraksi.

3. Penugasan Khusus (Special Assignment)

Penugasan audit operasional khusus timbul atas permintaan manajemen. Jenis audit ini mencakup penentuan penyebab tidak efektifnya sistem PDE, penyelidikan kemungkinan kecurangan dalam

suatu divisi, dan membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya produksi suatu barang.

E. Tahap-Tahap Audit Operasional

Tahap-tahap audit operasional menurut Bayangkara (2008:178-180) sebagai berikut:

1. Audit Pendahuluan

Audit pendahuluan diawali dengan perkenalan antara pihak auditor dengan organisasi auditee. Pertemuan ini juga bertujuan untuk mengkonfirmasi scope audit, mendiskusikan rencana audit dan penggalan informasi umum tentang organisasi auditee, objek yang akan diaudit, mengenal lebih lanjut kondisi perusahaan dan prosedur yang diterapkan pada proses produksi dan operasi.

★ Pada tahap ini auditor melakukan overview terhadap perusahaan secara umum, produk yang dihasilkan, proses produksi dan operasi yang dijalankan, melakukan peninjauan terhadap pabrik (fasilitas produk), layout pabrik, sistem komputer yang digunakan dan berbagai sumber daya penunjang keberhasilan fungsi ini dalam mencapai tujuannya.

Setelah melakukan tahapan audit ini, auditor dapat memperkirakan (menduga) kelemahan-kelemahan yang mungkin terjadi pada fungsi produksi dan operasi perusahaan auditee. Hasil pengamatan pada tahapan audit ini dirumuskan ke dalam bentuk tujuan audit sementara yang akan dibahas lebih lanjut pada proses audit berikutnya.

2. Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen

Pada tahapan ini auditor melakukan review dan pengujian terhadap beberapa perubahan yang terjadi pada struktur perusahaan, sistem

manajemen kualitas, fasilitas yang digunakan dan/atau personalia kunci dalam perusahaan, sejak hasil audit terakhir. Berdasarkan data yang diperoleh pada audit pendahuluan, auditor melakukan penilaian terhadap tujuan utama fungsi produksi dan operasi serta variabel-variabel yang mempengaruhinya. Variabel-variabel ini meliputi berbagai kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan untuk setiap program/aktivitas, praktik yang sehat, dokumentasi yang memadai dan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dalam menunjang usaha pencapaian tujuan tersebut.

Di samping itu, pada tahap ini auditor juga mengidentifikasi dan mengklasifikasikan penyimpangan dan gangguan-gangguan yang mungkin terjadi yang mengakibatkan terhambatnya pencapaian tujuan produksi dan operasi. Review terhadap hasil audit terdahulu juga dilakukan untuk menentukan berbagai tindakan korektif yang harus diambil.

Berdasarkan review dan hasil pengujian yang dilakukan pada tahap ini, auditor mendapat keyakinan tentang dapat diperolehnya data yang cukup dan kompeten serta tidak terhambatnya akses untuk melakukan pengamatan yang lebih dalam terhadap tujuan audit sementara yang telah ditetapkan pada tahapan audit sebelumnya. Dengan menghubungkan permasalahan yang dirumuskan dalam bentuk tujuan audit sementara yang dan ketersediaan dana serta akses untuk mendapatkannya. Auditor dapat menetapkan tujuan audit yang sesungguhnya yang akan dialami pada audit lanjutan.

3. Audit Lanjutan (Terinci)

Pada tahap ini auditor melakukan audit yang lebih dalam dan pengembangan temuan terhadap fasilitas, prosedur, catatan-catatan yang berkaitan dengan produksi dan operasi. Konfirmasi kepada pihak perusahaan selama audit dilakukan untuk mendapatkan penjelasan dari pejabat yang berwenang tentang adanya hal-hal yang merupakan kelemahan yang ditemukan auditor. Di samping itu, analisis terhadap hubungan kapabilitas potensial yang dimiliki dan utilitas kapabilitas tersebut di dalam perusahaan sangat penting dalam proses audit.

Untuk mendapatkan informasi yang lengkap, relevan dan dapat dipercaya, auditor menggunakan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada berbagai pihak yang berwenang dan berkompeten berkaitan dengan masalah yang diaudit. Dalam wawancara yang dilakukan, auditor harus menyoroti keseluruhan dan ketidaksesuaian yang ditemukan dan menilai tindakan-tindakan korektif yang telah dilakukan.

4. Pelaporan

Hasil dari keseluruhan tahapan audit sebelumnya yang telah diringkaskan dalam kertas kerja audit (KKA), merupakan dasar dalam membuat kesimpulan dan rumusan rekomendasi yang akan diberikan auditor sebagai alternatif solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih ditemukan. Pelaporan menyangkut penyajian hasil audit kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil audit tersebut. Laporan audit disajikan dengan format sebagai berikut:

a) Informasi Latar Belakang

Menyajikan gambaran umum fungsi produksi dan operasi dari perusahaan yang diaudit, tujuan dan strategi pencapaiannya serta

ketersediaan sumber daya yang mendukung keberhasilan implementasi strategi tersebut.

b) Kesimpulan Audit dan Ringkasan Temuan Audit

Menyajikan kesimpulan atas hasil audit yang telah dilakukan auditor dan ringkasan temuan audit sebagai pendukung kesimpulan yang dibuat.

c) Rumusan Rekomendasi

Menyajikan rekomendasi yang diajukan auditor sebagai alternatif solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih terjadi. Rekomendasi harus didukung hasil analisis dan menjelaskan manfaat yang diperoleh jika rekomendasi ini diterapkan serta dampak negatif yang mungkin terjadi masa depan jika rekomendasi ini tidak diterapkan.

d) Ruang Lingkup Audit

Ruang lingkup audit menjelaskan tentang cakupan (luas) audit yang dilakukan, sesuai dengan penugasan yang diterima (disepakati) dengan pemberi tugas audit.

e) Tindak Lanjut

Rekomendasi yang disajikan auditor dalam laporannya merupakan alternatif perbaikan yang ditawarkan untuk meningkatkan berbagai kelemahan (kekurangan) yang masih terjadi pada perusahaan. Tindak lanjut (perbaikan) yang dilakukan merupakan bentuk komitmen manajemen untuk menjadikan organisasinya menjadi lebih baik dari yang sebelumnya. Dalam rangka perbaikan ini auditor mendampingi manajemen dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan

program-program perbaikan yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

F. Hal-hal yang Membatasi Audit Operasional

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:43) hal-hal yang membatasi audit operasional yaitu:

1. Waktu, berkaitan dengan kekomprehensifan audit tersebut.
2. Pengetahuan, karena orang tidak bisa ahli dalam setiap aspek perusahaan maka auditor hanya akan sensitif terhadap masalah-masalah yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki saja, dan kurang memberi perhatian pada masalah lain diluarnya.
3. Biaya
4. Data
5. Standar-standar, bidang-bidang yang berada di luar standar atau kriteria keefektifan adalah di luar ruang lingkup audit operasional.
6. Orang, tidak boleh menyinggung tentang ketidakmampuan seseorang dalam melakukan fungsinya, tetapi hanya menunjukkan bahwa suatu pekerjaan atau tugas dilaksanakan dengan tidak efektif.
7. Entitas audit (audit entity), Pembatasan audit operasional pada suatu fungsi tertentu atau unit dalam beberapa hal yang menyampingkan aspek-aspek yang mempengaruhi audit entity tetapi aspek-aspek tersebut berada dalam cakupan atau lingkup suatu fungsi atau unit lain.

G. Penjualan

Penjualan merupakan aktivitas memperjualbelikan barang dan jasa kepada konsumen (Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini, 2010:165). Penjualan adalah pendapatan yang berasal dari penjualan produk

perusahaan, disajikan setelah dikurangi potongan penjualan dan retur penjualan (Leny Sulistiyowati, 2010:270). Penjualan adalah kegiatan yang bertujuan agar produk yang kita tawarkan kepada konsumen bisa terbeli (Kholis Mahyudin 2008:23).

Dari pengertian menurut beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa penjualan adalah sebuah usaha atau langkah konkrit yang dilakukan untuk memindahkan suatu produk, baik itu berupa barang atau jasa, dari produsen kepada konsumen sebagai sasarannya. Tujuan utama penjualan yaitu mendatangkan keuntungan atau laba dari produk atau barang yang dihasilkan produsennya dengan pengelolaan yang baik.

Menurut Basu Swastha DH (2009:129) faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan penjualan yaitu:

1. Kondisi dan kemampuan penjual

Transaksi jual-beli atau pemindahan hak milik secara komersial atas barang dan jasa itu pada prinsipnya melibatkan dua pihak, yaitu penjual sebagai pihak pertama dan pembeli sebagai pihak kedua. Penjual harus dapat meyakinkan kepada pembeli agar dapat berhasil mencapai sasaran penjualan yang diharapkan oleh konsumen.

Penjual harus memahami beberapa masalah penting yang sangat berkaitan yakni:

- a. Jenis dan karakteristik barang yang ditawarkan
- b. Harga Produk
- c. Syarat penjualan, seperti pembayaran, penghantaran barang, pelayanan purna jual, garansi dan sebagainya.

2. Kondisi pasar

Pasar sebagai kelompok pembeli atau pihak yang menjadi sasaran dalam penjualan, dapat pula mempengaruhi kegiatan penjualannya. Adapun faktor-faktor kondisi pasar yang perlu diperhatikan adalah:

- a. Jenis pasarnya, apakah pasar konsumen, pasar industri, pasar penjual, pasar pemerintahan ataukah pasar internasional
- b. Kelompok pembeli atau segmen pasarnya
- c. Daya belinya
- d. Frekuensi pembeliannya
- e. Keinginan kebutuhan

3. Modal

Apabila barang yang dijual belum diketahui oleh pembeli maka penjual harus memperkenalkan dulu atau membawa barangnya ke tempat pembeli. Untuk melaksanakan maksud tersebut diperlukan adanya sarana serta usaha, seperti: alat transport, tempat peragaan baik di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan, usaha promosi, dan sebagainya. Semua ini hanya dapat dilakukan apabila penjual memiliki sejumlah modal untuk itu.

4. Kondisi Organisasi Perusahaan

Pada perusahaan besar bagian penjualan ditangani oleh orang yang telah ahli dibidang penjualan. Lain halnya dengan usaha kecil yang dimana bagian penjualannya ditangani oleh orang yang juga melakukan fungsi-fungsi lain hal ini disebabkan karena jumlah tenaga kerjanya lebih sedikit, sistem organisasinya lebih sederhana, masalah yang dihadapi

serta sarana yang dimilikinya juga ditangani sendiri oleh pemimpin dan tidak diberikan kepada orang lain.

5. Faktor lain yang mempengaruhi penjualan seperti periklanan, peragaan, kampanye, dan pemberian hadiah.

Untuk memperoleh hasil yang terbaik dalam upaya pencapaian tujuan yang diterapkan oleh perusahaan, maka aktifitas penjualan perlu direncanakan dengan baik terlebih dahulu dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut.

H. Penjualan Jasa

Penjualan Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan berupa produk fisik, biasanya dikonsumsi secara bersamaan seiring dengan produksinya, dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai atau kesehatan) yang pada intinya bersifat tidak berwujud bagi pembelinya (Alma, 2010:204). Penjualan Jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh salah satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (intangible) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Kotler, 2012:486). Jasa merupakan kegiatan, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dibeli (Fajar Laksana, 2008:68).

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa merupakan keseluruhan aktivitas ekonomi yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik), tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan bagi konsumen.

I. Jasa Pengiriman

1. Pengertian Jasa Pengiriman

Perusahaan jasa pengiriman barang adalah perusahaan yang bergerak dibidang layanan pengiriman barang. Seperti yang kita ketahui bersama, pengiriman barang terjadi karena adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Biasanya pengiriman barang terjadi karena beberapa hal berikut ini:

- Adanya transaksi jual beli barang.
- Untuk mengisi kebutuhan barang di lokasi lain.

Untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya dibutuhkan suatu metode. Beberapa metode yang dipakai untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya antara lain:

- Pindahan barang dengan bantuan tenaga manusia
- Pindahan barang dengan bantuan alat atau teknologi yang diciptakan oleh manusia, misalnya gerobak, mobil, truk.

Alat untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain tersebut disebut sebagai alat transportasi. Sedangkan media pindahan barang bisa melalui darat, laut maupun udara, baik yang bersifat satu kota, antar kota maupun sampai ke antar negara. Alat transportasi tersebut sifatnya sangat terbatas. Oleh sebab itu dibutuhkan pihak ketiga untuk membantu melakukan pindahan barang tersebut, dan muncullah jasa pengiriman barang.

2. Legalitas Jasa Pengiriman Barang

Dalam kaitannya untuk legalitas, maka untuk menjalankan bisnis jasa pengiriman barang di Indonesia, diperlukan ijin mendirikan usaha dan

membentuk perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, baik itu dalam bentuk UD, CV maupun PT, meski ada juga yang masih menjalankan jasa pengiriman barang dalam bentuk perorangan dengan tanpa memiliki bentuk usaha.

Bentuk perusahaan jasa pengiriman barang juga berbeda-beda. di Indonesia disesuaikan dengan bentuk usaha jasa yang dijalankan, ada perusahaan logistik, ekspedisi ataupun perusahaan trucking. Meski semua juga menjalankan usaha yang hampir sama, yaitu jasa pengiriman barang.

3. Bentuk Jasa Pengiriman Barang

Bentuk-bentuk jasa pengiriman barang yang umum ditawarkan di Indonesia ada beberapa macam. Berikut dijelaskan berdasarkan kriteria barang yang dikirimkan dan kebutuhan praktis yang saat ini ada di Indonesia.

a) *Full truck Load (FTL)*

Menyewa satu truk sesuai dengan kebutuhan. Jenis truk bergantung pada kapasitas berat dan volume. Biasanya kebutuhan akan sangat bergantung pada berat atau volume dari barang yang akan dikirimkan.

b) *Less Than Truck Load (LTL)*

Terkadang barang yang akan kita kirimkan ternyata mempunyai kapasitas yang sangat tanggung jika kita gunakan untuk menyewa satu truk. Misalnya kapasitas barang kita hanya 2 ton, sementara truk bisa memuat sampai 4 ton. Oleh sebab itu ada perusahaan jasa pengiriman barang yang memanfaatkan peluang ini dengan cara

mengumpulkan muatan barang dari banyak pengguna jasa sampai bisa memenuhi kapasitas truk yang dipakai. Dengan cara ini, pengguna jasa bisa mendapatkan harga yang efisien, sedangkan penyedia jasa bisa mendapatkan keuntungan yang optimal.

c) Pengiriman barang via laut.

Untuk proses pengiriman via laut, ada beberapa cara yang dapat dilakukan. yang pertama adalah pengiriman dengan memasukkan barang ke dalam container. Seperti halnya truk, penyedia jasa juga menyediakan pemilihan jasa berdasarkan penggunaan kapasitas yang dikenal dengan Full Charter Load (FCL) untuk penggunaan container secara penuh dan Less Than Container Load (LCL) untuk penggunaan kapasitas container secara partial. Pengiriman container dilakukan perusahaan pelayaran yang memiliki kapal kargo yang dapat memuat container-container. Selain itu ada juga penyedia jasa pengiriman barang yang menyediakan jasa pengiriman barang melalui kapal cepat maupun kapal feri dengan kapasitas yang lebih kecil.

d) Pengiriman barang via udara

Karakteristik dari pengiriman barang via udara adalah kecepatan dalam pengiriman barang. Oleh sebab itu, tarif yang diberlakukan juga lebih tinggi daripada pengiriman melalui darat ataupun laut

e) Kurir/ekspres

Adalah pengiriman barang untuk pengguna jasa yang menginginkan barang terkirim dengan cepat. Karena sifatnya yang cepat, maka harga yang diberikan juga jauh lebih tinggi. Biasanya

dipakai oleh pengguna jasa yang mengirimkan barang dengan volume barang dan atau berat yang lebih ringan.

4. Kriteria Pemilihan jasa pengiriman

Dalam memilih perusahaan jasa pengiriman barang, biasanya pengguna jasa akan memilih perusahaan pengiriman barang dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Kredibilitas perusahaan, apakah perusahaan tersebut mempunyai legalitas sebagai badan usaha. Apakah perusahaan jasa pengiriman barang yang akan dipilih mempunyai alamat yang jelas.
- b) Apakah perusahaan tersebut bisa mengirimkan barang ke kota tujuan yang kita inginkan.
- c) Mempunyai tarif yang kompetitif.
- d) Waktu pengiriman yang sesuai dengan harapan.
- e) Bisa mendapatkan informasi status pengiriman barang dengan mudah.

5. Layanan dalam jasa pengiriman

Selain itu dari sisi pengguna jasa harus memastikan layanan apa yang dibutuhkan untuk mengirimkan barang kita. Beberapa kebutuhan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa antara lain:

- a) Layanan apa yang dibutuhkan:
 - *Port to Port*, pengiriman barang dari terminal (bandara udara, pelabuhan, stasiun) ke terminal lainnya.
 - *Port to Door*, pengiriman barang dari terminal (bandara udara, pelabuhan, stasiun) ke tempat pengguna jasa, bisa dari gudang, pabrik.

- *Door to Door*, pengiriman barang dari tempat pengguna jasa, bisa dari gudang, pabrik ke tujuan yang diinginkan
 - *Door to Port*, pengiriman barang dari tempat pengguna jasa, bisa dari gudang, pabrik ke terminal (bandara udara, stasiun, pelabuhan)
- b) Apakah barang yang dimuat memerlukan handling khusus, semisal membutuhkan alat khusus untuk melakukan proses loading/unloading atau juga dibutuhkan ijin khusus untuk membawa barang tersebut.
- c) Apakah barang yang akan dikirimkan mempunyai nilai yang tinggi. jika ya, sebaiknya anda mempunyai asuransi untuk barang yang anda kirim tersebut. Sebaiknya anda membaca premi asuransi tersebut secara detail, supaya anda bisa mengetahui apa saja yang dicover oleh asuransi tersebut.

J. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris berupa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang diangkat sebagai referensi terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

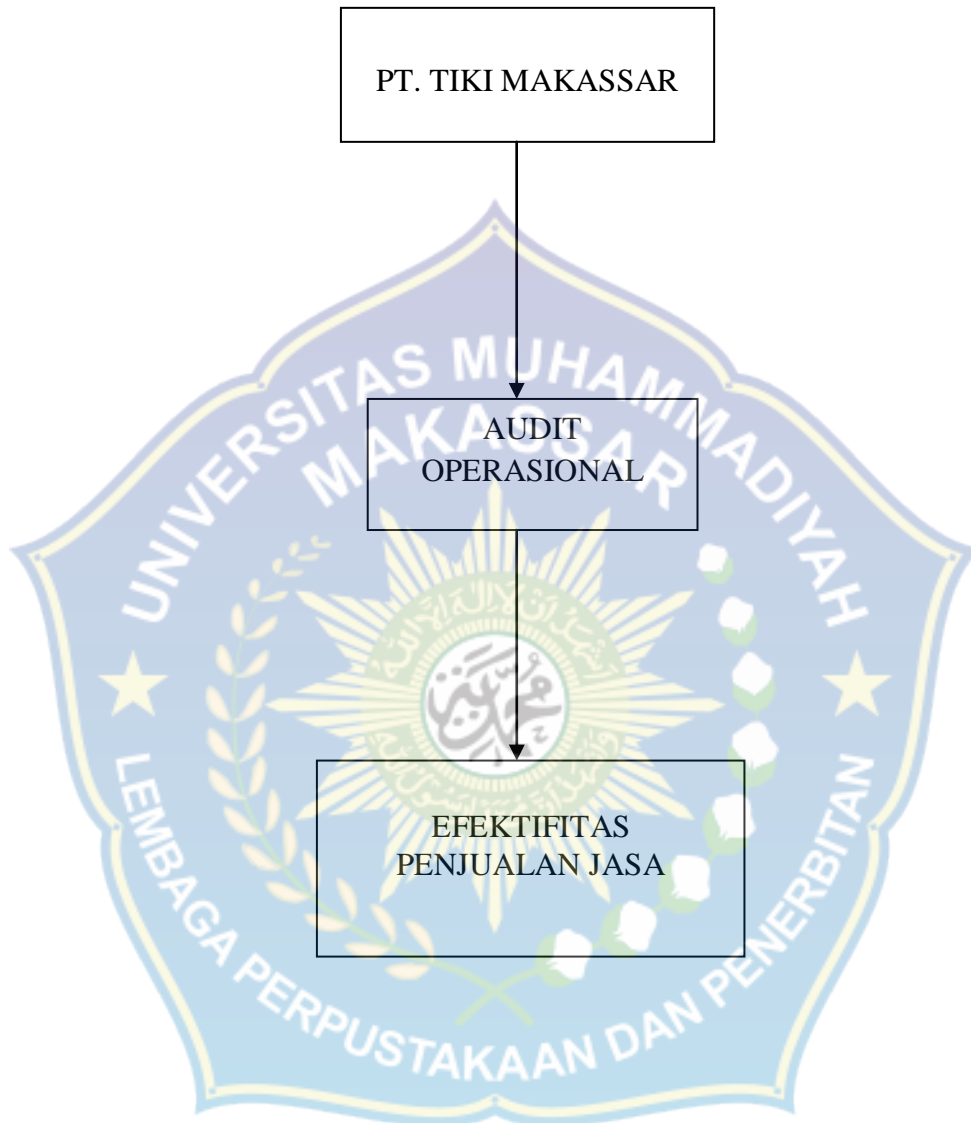
Tabel 2.1

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rezki Retno Arvianita (2015)	Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit umum Queen Latifa,	Terdapat pengaruh positif dan signifikan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.
2.	Frentinidia Herawati (2011)	Evaluasi Pelaksanaan Audit Operasional fungsi Produksi dan Operasi pada PT. Telkom	Penerapan audit operasional telah diterapkan sesuai dengan teori yang ada, meskipun tidak secara keseluruhan krn disesuaikan dengan kondisi dan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.
3.	Marieta Rosalia Ayu (2009)	Evaluasi Audit Operasional	Evaluasi pelaksanaan kegiatan pemeriksaan telah dilaksanakan secara efektif namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki demi pelaksanaan audit operasional yang lebih baik

4.	Nova Wahyuningsih (2014)	Evaluasi Pelaksanaan Audit Operasional fungsi Produksi dan Operasi pada PT. Telkom	Audit operasional berperan dalam menunjang efektivitas penjualan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang dilihat dari pelaksanaan aktivitas penjualan selalu berpedoman pada kebijakan, sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.
5.	Risma Triyana (2014)	Pengaruh Audit Operasional Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM kota Bandung.	Pelaksanaan audit operasional memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan jasa di PDAM kota Bandung
6.	Tanan Nataniel (2015)	Evaluasi Audit Manajemen Atas Fungsi Penjualan Jasa Pada PT Telkom Witel Sulsel	Pelaksanaan fungsi penjualan jasa pada perusahaan belum efektif oleh karena itu perlu dilakukan upaya dengan memperbaiki sistem manajemen perusahaan.

7.	Rahmadhiani Zelitha (2015)	Pertanggungjawaban PT. Citra Van Titipan Kilat Terhadap Pelayanan Konsumen	Perusahaan masih memiliki kekurangan dan tidak mampu menjamin hak-hak konsumen.
8.	Andriani Sheila (2013)	Penerapan Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas Pengendalian Internal Penjualan.	Masih terdapat kelemahan pada sistem keamanan penyimpanan barang yang dapat mengakibatkan kehilangan barang sehingga memerlukan perbaikan.
9.	Nur Aini (2016)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Titipan PT. TIKI Jakarta	Berdasarkan hasil penelitian pelanggan secara keseluruhan telah puas terhadap kinerja PT. TIKI
10.	Syaiful Herman (2017)	Audit Manajemen Atas Fungsi Penjualan pada PT. Makassar Raya	Pada umumnya sistem dan prosedur fungsi penjualan pada perusahaan sudah berjalan cukup efektif

K. Kerangka Konsep



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiono, 2012: 9).

Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Nana Syaodih Sukmadinata, 2011: 73).

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada pelaksanaan audit operasional atas aktifitas penjualan jasa ekspedisi pada PT Tiki Makassar.

C. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Tiki Makassar yang ber alamat Jl. Boulevard No. 14-15, Panakukang, Makassar. Website: //tiki.id

D. Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini terdiri dari:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner. Dalam tahap wawancara yang menjadi responden adalah manajer pada PT TIKI makassar, sedangkan tahap kuesioner yang menjadi responden adalah karyawan pada PT TIKI makassar
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berasal dari perusahaan PT. TIKI Makassar.

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang penulis gunakan antara lain:

1. Observasi, dilakukan sebagai tindakan untuk mempelajari perusahaan dengan melihat secara langsung bagaimana aktivitas penjualan yang dijalankan perusahaan serta menentukan tindakan awal untuk mempertimbangkan perencanaan kegiatan audit.
2. Wawancara, dilakukan untuk memperoleh tambahan data mengenai gambaran perusahaan dan kegiatan operasi perusahaan. Pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diangkat oleh penulis akan diberikan kepada pihak perusahaan yang memiliki wewenang di bagiannya.
3. Kuesioner, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner akan membantu auditor untuk

mengetahui sebaik apa pengendalian internal yang dimiliki perusahaan pada fungsi penjualan.

4. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan atas dokumen-dokumen yang diperlukan. Dokumen-dokumen tersebut dikumpulkan dan dipelajari sebagai dasar dalam analisa. Dokumen yang akan ditelusuri adalah laporan dan catatan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu audit operasional dan fungsi penjualan.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai human instrument berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih responden sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya (Sugiyono, 2012: 399).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa dalam penelitian kualitatif pada awalnya dimana permasalahan belum jelas dan pasti, maka yang menjadi instrumen adalah adalah peneliti sendiri. Tetapi setelah masalah yang akan dipelajari jelas, maka dapat dikembangkan menjadi suatu instrumen. Agar hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada responden atau sumber data, maka peneliti memerlukan alat-alat seperti buku catatan, tape recorder, alat fotografi, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian dan alat bantu lainnya.

G. Teknik analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Adapun penjelasannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Kegiatan yang dilakukan pada tahap reduksi data adalah memilih dan merangkum data dari hasil wawancara, kuesioner dan dokumentasi yang diperoleh pada perusahaan. Data yang direduksi adalah jawaban informan yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu kreativitas, inovasi dan responsivitas dalam pelayanan public.

2. Penyajian Data (Display Data)

Data yang diperoleh pada tahap sebelumnya kemudian disajikan dengan membuat dalam bentuk naratif, yaitu menceritakan hasil penelitian ke dalam bentuk kalimat yang akan disajikan pada penelitian ini.

3. Verifikasi

Setelah data direduksi dan disajikan, langkah ketiga yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Adapun tahapan yang dilakukan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian yaitu audit operasional pada perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan dibuat untuk menentukan tahap-tahap yang akan dilakukan dalam pelaksanaan audit operasional atas aktivitas penjualan jasa ekspedisi pada PT TIKI Makassar.

Perencanaan pelaksanaan audit yang telah disusun terdiri dari:

a. *Preliminary Survey* (Survei Pendahuluan)

Melakukan pengamatan langsung dan wawancara singkat untuk mendapatkan informasi umum tentang auditan, terutama mengenai kegiatan operasional perusahaan, sebagai langkah awal untuk memulai pemeriksaan yang lebih mendalam pada PT TIKI Makassar

b. *Review and Testing of Management Control System* (Penelaahan dan Pengujian atas Sistem Pengendalian Manajemen)

Mengevaluasi dan menguji sistem pengendalian internal yang dimiliki perusahaan dengan cara mengajukan *Internal Control Questionnaires (ICQ)* dan menelusuri dokumen penjualan yang bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan SPM dan dampaknya.

c. Audit Lanjutan

Pada tahap ini peneliti melakukan audit yang lebih dalam dan pengembangan temuan terhadap fasilitas, prosedur, catatan-catatan yang berkaitan dengan produksi dan operasi. Konfirmasi kepada pihak perusahaan selama audit dilakukan untuk mendapatkan penjelasan dari pejabat yang berwenang tentang adanya hal-hal yang merupakan kelemahan yang ditemukan peneliti. Di samping itu, analisis terhadap hubungan kapabilitas potensial yang dimiliki dan utilitasi kapabilitas tersebut di dalam perusahaan sangat penting dalam proses audit.

Untuk mendapatkan informasi yang lengkap, relevan dan dapat dipercaya, auditor menggunakan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada berbagai pihak yang berwenang dan berkompeten berkaitan dengan masalah yang diaudit. Dalam wawancara yang dilakukan, auditor harus menyoroti keseluruhan dan ketidaksesuaian yang ditemukan dan menilai tindakan-tindakan korektif yang telah dilakukan.

2. Pelaksanaan Audit

a. Survey Pendahuluan

Survey pendahuluan merupakan tahap pertama yang dilakukan dalam audit operasional untuk mendapatkan gambaran secara umum serta memperoleh pemahaman mengenai kegiatan usaha yang dijalankan perusahaan. Tahap ini dilakukan untuk mempersiapkan pemeriksaan yang lebih dalam pada PT. TIKI Makassar. Audit ini lebih ditekankan pada usaha untuk memperoleh informasi latar belakang tentang perusahaan yang akan diaudit. Dalam tahap ini, kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan terdiri dari :

1. *Observing* (Pengamatan)

Penulis melakukan pengamatan fisik terhadap proses terjadinya transaksi penjualan jasa ekspedisi dalam perusahaan yang mencakup penerimaan order jasa penjualan, pengiriman barang, dan pencatatan penjualan, hingga penerimaan kas.

2. *Inquiries of the client*

Melakukan wawancara dengan pimpinan perusahaan untuk memperoleh data mengenai gambaran umum perusahaan.

3. *Documentation* (dokumentasi)

Mengumpulkan serta meneliti dokumen-dokumen di dalam perusahaan yang terkait dengan aktivitas penjualan jasa ekspedisi

4. *Evaluation* (evaluasi)

Melakukan evaluasi terhadap semua informasi dan data yang diperoleh pada tahap-tahap sebelumnya dan membuat daftar atas temuan-temuan yang penting atas kegiatan operasional penjualan jasa ekspedisi

b. Evaluasi Sistem Pengendalian Internal atas Fungsi Penjualan Jasa Ekspedisi

Tahap selanjutnya adalah evaluasi sistem pengendalian internal. Dengan adanya evaluasi sistem pengendalian internal, penulis dapat menunjukkan kelebihan dan kelemahan dalam pelaksanaan pengendalian internal atas fungsi penjualan jasa ekspedisi pada PT TIKI Makassar, maka penulis dapat melakukan analisis melalui media kuesioner (*Internal Control Questionnaire*) dengan tujuan agar dapat membantu memperjelas pemahaman mengenai data-data dan aktivitas terkait.

Audit Lanjutan atas Aktivitas Penjualan Jasa

Pada tahap ini peneliti melakukan audit yang lebih dalam dan pengembangan temuan terhadap fasilitas, prosedur, catatan-catatan yang berkaitan dengan produksi dan operasi. Konfirmasi kepada pihak perusahaan selama audit dilakukan untuk mendapatkan penjelasan dari pejabat yang berwenang tentang adanya hal-hal yang merupakan kelemahan yang ditemukan auditor. Di samping itu, analisis terhadap

hubungan kapabilitas potensial yang dimiliki dan utilitas kapabilitas tersebut di dalam perusahaan sangat penting dalam proses audit.

Untuk mendapatkan informasi yang lengkap, relevan dan dapat dipercaya, auditor menggunakan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada berbagai pihak yang berwenang dan berkompeten berkaitan dengan masalah yang diaudit. Dalam wawancara yang dilakukan, auditor harus menyoroti keseluruhan dan ketidaksesuaian yang ditemukan dan menilai tindakan-tindakan korektif yang telah dilakukan

3. Pelaporan

Setelah melakukan analisa dan evaluasi dari hasil wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner pada PT TIKI Makassar, penulis menemukan beberapa permasalahan pada aktivitas penjualan jasa perusahaan dalam bentuk “Kondisi” yang sebenarnya terjadi di perusahaan yang akan dibandingkan dengan “Kriteria” yang seharusnya dilaksanakan, lalu “Sebab” yang menjadi permasalahan yang terjadi, “Akibat” yang ditimbulkan oleh permasalahan tersebut serta “Rekomendasi” perbaikan yang seharusnya dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang akan membantu pihak manajemen perusahaan dalam melakukan perbaikan atas aktivitas penjualan PT TIKI Makassar.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

TIKI didirikan pada tanggal 1 September 1970 oleh H. Soeprpto Soeparno dan Ibu Hj. Nuraini dengan nama CV. TITIPAN KILAT yang beralamat di Jalan Raden Saleh Raya No. 2, Jakarta Pusat. Awal berdirinya perusahaan ini terinspirasi oleh adanya aktivitas dan mobilitas tinggi di bandara yang menangani banyaknya kiriman paket dan dokumen. Pada tahun 1972, bergabunglah 3 (tiga) orang lainnya, yaitu Bp. Irawan Saputra (almarhum), Bp. Gideon Wiraseputra, dan Bp. Raphael Rusmadi untuk bekerjasama membangun TIKI. Dengan bergabungnya pendiri yang lain, TIKI menjadi lebih besar sehingga mampu menguasai jasa pengiriman di Indonesia. Kegiatan usaha TIKI pada waktu itu baru mempunyai 2 (dua) cabang yaitu kota Pangkal Pinang dan Semarang dengan sejumlah armada dan personil. Seiring berjalannya waktu, TIKI sudah ada di seluruh Indonesia. Selain kiriman domestik, TIKI juga dapat melayani kiriman ke mancanegara. Pada tahun 1990, TIKI membuka divisi pengiriman Luar Negeri yang kemudian menjadi anak perusahaan TIKI yang bernama TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) . Namun kemudian TIKI JNE memisahkan diri secara manajemen dengan TIKI dan tidak hanya melayani pengiriman Luar Negeri saja tetapi juga melayani kiriman domestik. Sehingga TIKI dan JNE sudah menjadi kompetitor resmi dalam bisnis jasa kiriman. Selain mendirikan JNE, pendiri TIKI juga mendirikan usaha lainnya seperti PT. TKS (Titipan Kilat Soeprpto), yang menangani masalah kargo darat, laut, forwarding barang, agen penjualan SMU (Surat Muatan Udara), PT. TIKINDO (Titipan

Kilat Indonesia) , yang menangani warehousing, trucking dan kargo serta SMU, dan TIKITA (Tiki Wisata), yang menangani kegiatan ticketing, tour and travel, serta perjalanan haji dan umroh. Dengan semakin meningkatnya volume pengiriman, kemudian terpikir untuk membedakan pelayanan TIKI, maka dibuat servis ONS (Over Night Service) pada tahun 1993, dengan langsung memberikan garansi uang kembali atau Money Back Guarantee (MBG) bagi pelanggan yang kirimannya tidak sampai dalam waktu 1 (satu) hari. TIKI juga membuka servis Kiriman Uang (KU), karena pada saat itu teknologi perbankan belum canggih seperti saat ini, sehingga sangat membantu kebutuhan pelanggan. Pada tanggal 31 Desember 1993, CV. TITIPAN KILAT berubah menjadi sebuah perseroan terbatas dan mengganti namanya menjadi PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT. Saat ini TIKI telah mempunyai lebih dari 500 kantor perwakilan yang mampu menjangkau daerah tujuan di seluruh wilayah Indonesia dan mancanegara. Dengan dukungan ratusan armada dan ribuan personil yang handal menjadikan TIKI yang terbaik. Jaringan TIKI yang luas memudahkan konsumen dalam mengatasi masalah pengiriman paket/ dokumen. Kini TIKI termasuk yang terbesar dalam industri jasa kurir via udara di Indonesia.

1. Logo dan Filosofi PT. Citra Van Titipan Kilat



- a. Merah adalah warna yang dinamis, dramatis dan memiliki kesan yang sangat kuat sehingga dapat diartikan keberanian dan kekuatan,

sebagaimana halnya TIKI yang berani untuk terus berinovasi dalam rangka memenuhi segala kebutuhan pelanggan guna memberikan pelayanan yang terbaik.

- b. Biru termaksud salah satu warna yang paling populer dalam dunia desain logo dan hampir semua perusahaan menggunakan warna biru sebagai warna utamanya sehingga warna biru sering disebut sebagai warna corporate. Hal ini dikarenakan biru merupakan warna yang termasuk tenang dan bersifat professional. Efek lain warna biru adalah sering dianggap sebagai warna yang melambangkan kepercayaan. Pada TIKI, biru juga melambangkan langit dan lautan yang memiliki makna luas tanpa batas sebagaimana TIKI yang terus meluas ke berbagi wilayah di Indonesia.
- c. Tanda panah merah pada Huruf K sebagai simbolik yang menggambarkan bahwa TIKI bergerak cepat dan tepat sebagaimana layaknya anak panah yang ditembakkan ke arah menuju sasaran.
- d. Bola Dunia sebagai lambang bahwa TIKI siap melakukan pengantaran tidak hanya domestik namun juga keseluruh negara.
- e. Pesawat melambangkan bahwa sejak awal berdiri TIKI berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik dan tercepat dengan menggunakan armada armada airline.
- f. Pesawat menghadap ke kiri sesuai dengan arah perputaran bumi yaitu dari arah barat ke arah timur yang bila dilihat dari arah kutub utara memiliki arah perputaran berlawanan arah jarum jam.

B. VISI & MISI

1. VISI

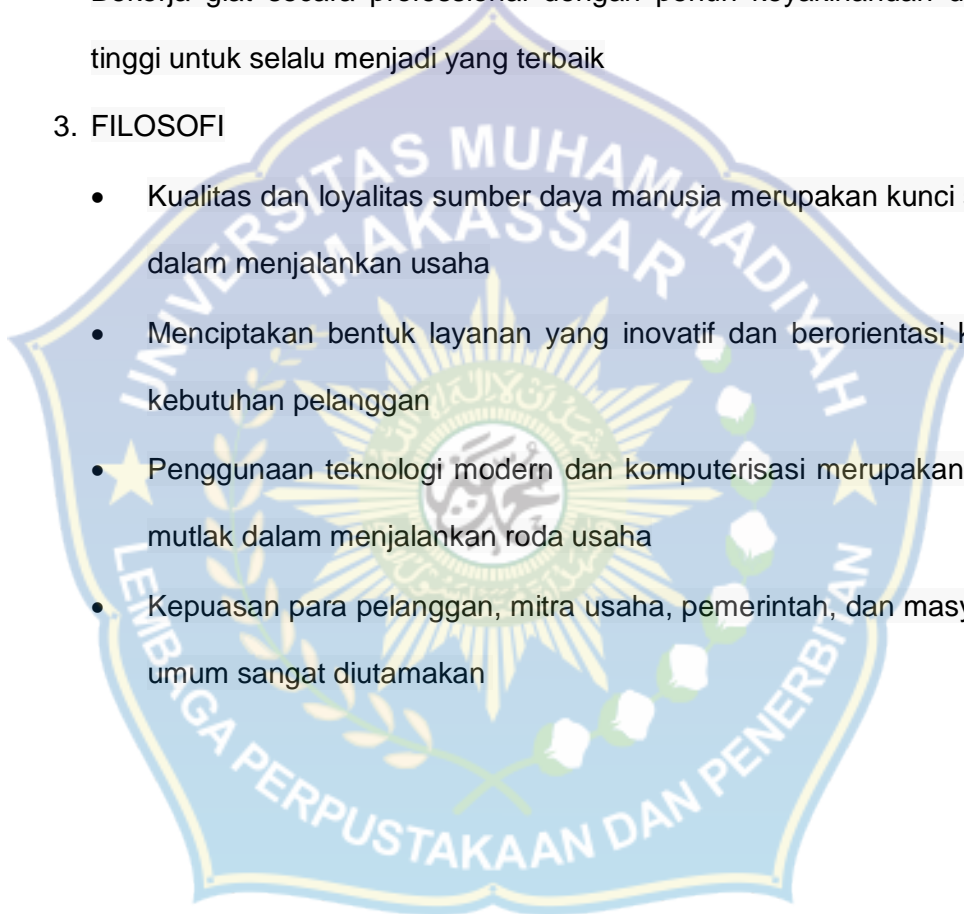
Menjadi yang terbaik dalam Jasa Pengiriman yang melayani masyarakat dan mengutamakan kepentingan pelanggan dan masyarakat umum

2. MISI

Bekerja giat secara professional dengan penuh keyakinan dan dedikasi tinggi untuk selalu menjadi yang terbaik

3. FILOSOFI

- Kualitas dan loyalitas sumber daya manusia merupakan kunci sukses dalam menjalankan usaha
- Menciptakan bentuk layanan yang inovatif dan berorientasi kepada kebutuhan pelanggan
- Penggunaan teknologi modern dan komputerisasi merupakan syarat mutlak dalam menjalankan roda usaha
- Kepuasan para pelanggan, mitra usaha, pemerintah, dan masyarakat umum sangat diutamakan



C. Struktur Organisasi Perusahaan



D. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

1. Branch Manager

Bertanggung jawab perusahaan, yang mempunyai wewenang atas perusahaan, serta yang mengeluarkan kebijakan-kebijakan perusahaan.

2. Operator SPV (Supervisor)

Tugas dan tanggung jawab Operator SPV :

- a. Melakukan perencanaan, pengawasan, pengorganisasian, dan evaluasi terhadap pelaksanaan yang di jajarannya.
- b. Paham, mengetahui dan mengerti produk.
- c. Memastikan sistem operasi dan instruksi kerja dijalankan dengan baik, benar disiplin.
- d. Melakukan pengawasan terhadap proses kiriman outbound/inbound.
- e. Memastikan keamanan penyimpanan terhadap kiriman bermasalah/pending.

3. Koordinator Outbound

Tugas dan tanggung jawab kord.Outbound :

- a. Melakukan penerimaan (receiving) hasil pick up dari petugas pick up.
- b. Data dan barang yang akan dikirim telah sesuai
- c. Melakukan pemeriksaan dan penyegelan atas kiriman Hvs dan packing
- d. Memastikan kembali kiriman tidak bermasalah dan layak kirim
- e. Menandatangani pick up order sebagai bukti serah terima barang dari petugas pick up kepada petugas outbound.

4. Koordinator Inbound

Tugas dan tanggung jawab Kord.Inbound :

- a. Memeriksa dan memastikan kiriman yang diterima dari petugas bandara.
- b. Melakukan pengecekan data atau barang yang akan dikirim dengan memastikan bagian atau kemasan dalam keadaan utuh dan baik.
- c. Bertanggung jawab terhadap kiriman selama dalam perjalanan.
- d. Melakukan langkah-langkah antisipasi bila terjadi masalah dalam perjalanan.

5. Koordinator Pick UP

Tugas dan tanggung jawab Kord.Pick Up :

- a. Menyiapkan sarana untuk proses pengambilan kiriman pengiriman dengan baik dan benar.
- b. Memastikan pengisian dan penulisan bukti pengiriman dengan baik dan benar.
- c. Memastikan jenis layanan dan pembayaran yang diminta oleh customer.
- d. Menanyakan dan memeriksa isi kiriman dihadapan pengirim.
- e. Memastikan kiriman tidak bermasalah dan layak kirim.

6. Customer Service

Tugas dan tanggung jawab customer service :

- a. Bertugas menerima telepon masuk atau keluar.
- b. Melakukan tracing / tracking.
- c. Sebagai customer consultan.
- d. Menerima order pick up customer.

7. Finance & administrasi spv

Tugas dan tanggung jawab Finance & Adm Jr Spv :

- a. Bertanggung jawab dalam aktivitas kerja staffnya di departemen keuangan, Accounting dan bertanggung jawab langsung kepada kepala cabang.
 - b. Bertanggungjawab dan membuat seluruh laporan Adm keuangan cabang. ke kepala cabang dan kantor pusat, sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
 - c. Membantu kepala cabang dalam mengatur anggaran biaya serta efisiensi.
 - d. Memaksimalkan efisiensi biaya.
8. Accounting

Tugas dan tanggung jawab Accounting :

- a. Bertanggungjawab dalam semua laporan keuangan cabang.
 - b. Melaksanakan verifikasi atas keabsahan bukti-bukti pendukung dalam proses pengesahan jurnal, penerimaan/pengeluaran barang.
 - c. Bertanggungjawab dalam pencapaian target penjualan yang ditetapkan oleh Jr Spv sales dan kepala cabang.
 - d. Membuat laporan atas penerimaan dan pengeluaran kas.
9. Administrasi Personnel

Tugas dan tanggungjawab Adm Personnel:

- a. Bertanggungjawab dalam pengontrolan pembayaran invoice kredit sesuai dengan batas waktu pembayaran yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan pengecekan invoice sebelum ditagihkan serta membuat laporan outstanding invoice/bulan ke accounting dan kepala cabang.
- c. Menerima setoran pembayaran invoice credit, cash operational dari kolektor beserta data pendukungnya.

- d. Melakukan penyetoran hasil penagihan ke kasir beserta data pendukungnya.
- e. Berwenang untuk berkoordinasi dengan department terkait di kantor pusat.
- f. Bertanggungjawab langsung kepada accounting dan Jr Spv finance.

10. Kurir

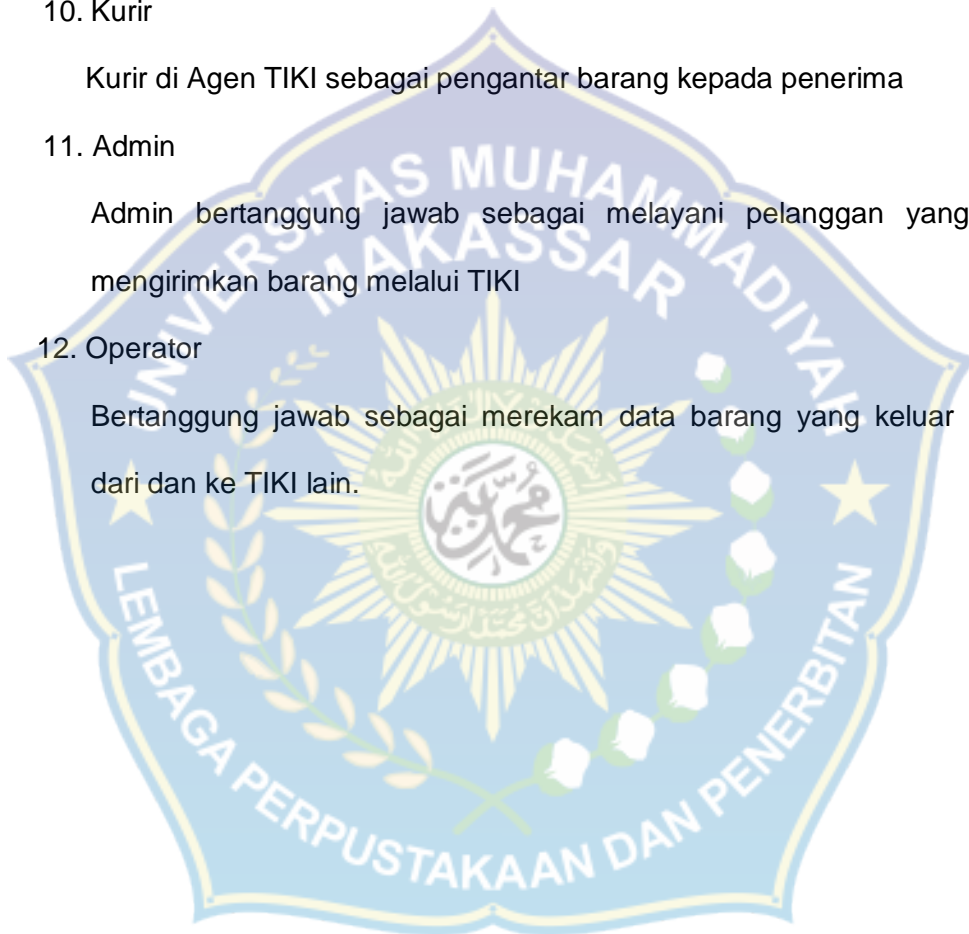
Kurir di Agen TIKI sebagai pengantar barang kepada penerima

11. Admin

Admin bertanggung jawab sebagai melayani pelanggan yang akan mengirimkan barang melalui TIKI

12. Operator

Bertanggung jawab sebagai merekam data barang yang keluar masuk dari dan ke TIKI lain.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

A. Melakukan Survei Pendahuluan

Berikut ini merupakan penjelasan proses penjualan jasa pada PT TIKI Makassar yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai studi pendahuluan dari audit operasional:

PT TIKI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman. Beberapa keunggulan yang dimiliki adalah eksistensi cukup lama di Indonesia, memiliki cakupan wilayah yang luas, transportasi lebih banyak, sudah mendapatkan sertifikat ISO dari pemerintah, memiliki SDM yang cukup banyak, dan harga jasa pengiriman yang lebih terjangkau di masyarakat. PT TIKI memiliki berbagai jenis produk jasa yang ditawarkan kepada konsumen dengan jangka waktu pengiriman yang bervariasi dan memberikan layanan Money back Guaranteed atau uang kembali 100% jika pengiriman tidak sesuai dengan layanan yang dipilih konsumen. Berbagai layanan jasa juga dimiliki perusahaan guna membantu konsumen memberikan solusi dalam pengiriman barang yaitu:

1. INS (Insurances), memberikan layanan asuransi untuk menjamin resiko kehilangan.
2. ROD (Reimbursement On Delivery) / Tagih Tujuan, memberikan kesempatan untuk menagih biaya pengiriman kepada penerima, dengan sistem pembayaran dapat dilakukan secara tunai pada saat penyerahan kiriman.
3. HDS (Holiday Delivery Service), memberikan pelayanan pengiriman barang di hari libur. Dengan layanan HDS dari TIKI pelanggan tetap

dapat mengirim paket tepat waktu. Khusus untuk komitmen pengiriman di hari libur nasional, hanya dengan tambahan biaya pengiriman tertentu.

4. PAC (Packing), disediakan untuk melayani kebutuhan customer sebagai jaminan kondisi dan keamanan barang / paket dengan kemasan yang memadai. Layanan ini berupa tambahan kemasan kayu pada sisi luar tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

SOP yang digunakan PT TIKI dalam proses penjualan adalah sebagai berikut:

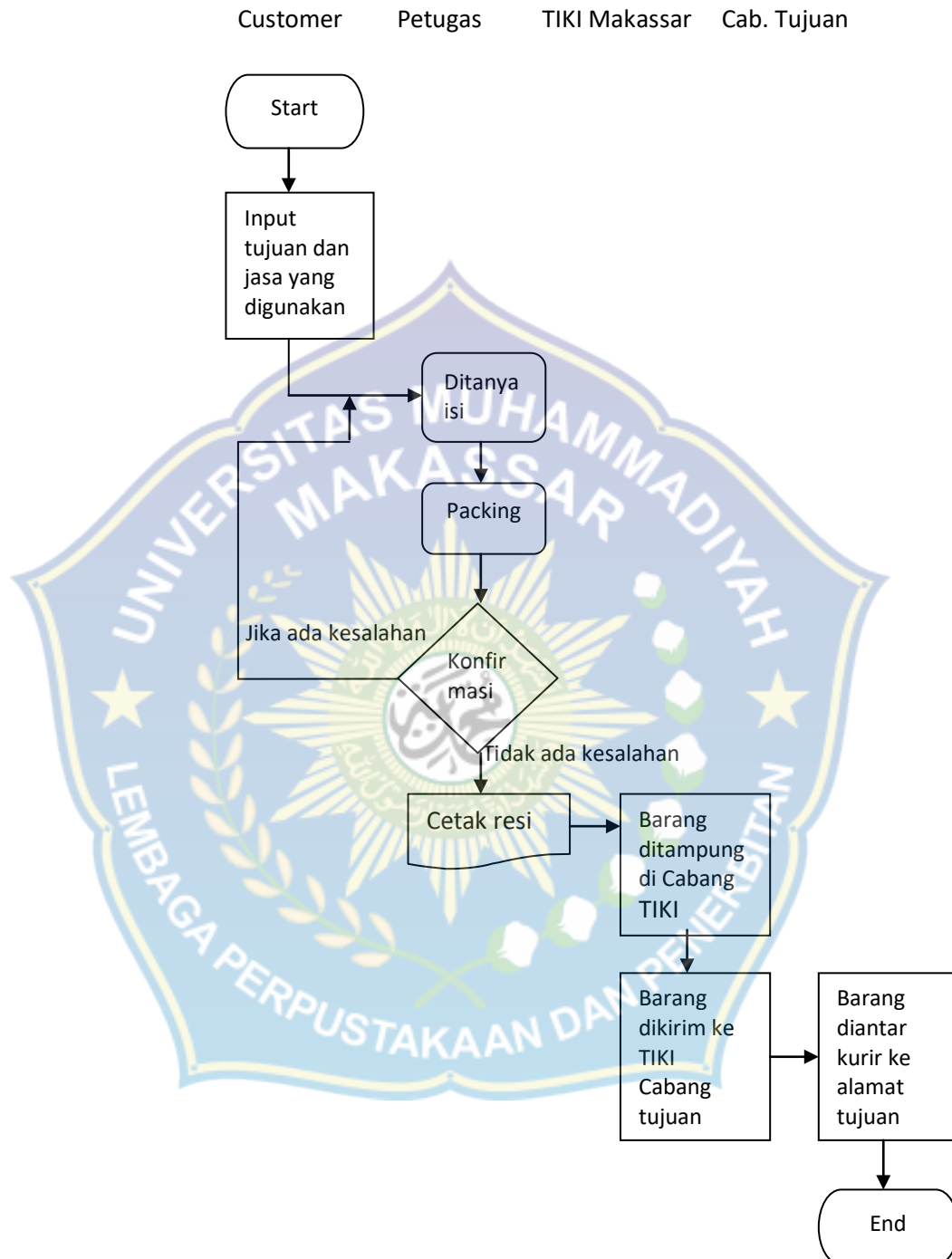
1. Standar Operasional Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT TIKI

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Adapun langkah-langkah pelayanan yang dilakukan perusahaan jasa TIKI dalam melayani konsumen sebagai berikut :

- a. Meminta identitas pengirim.
- b. Identitas tempat atau tujuan barang yang akan dikirim dengan maksud agar barang yang akan dikirim konsumen, tiba ditempat tujuan yang diharapkan.
- c. Menayakan isi atau jumlah barang yang akan dikirim.
- d. Memberikan Pedoman dan Syarat Pengiriman kepada konsumen, yang dimana isi dari pedoman pengiriman tersebut sebagai berikut :

1. TIKI berarti seluruh agen TIKI yang telah ditentukan berdasarkan perjanjian keagenan antara PT. Citra Van Titipan Kilat dengan pihak lain yang kemudian memakai merek dagang TIKI.
2. Kiriman adalah semua bentuk barang/paket, dokumen atau surat yang dikirim melalui TIKI.
3. Pengirim adalah orang perorangan atau badan hukum yang tertulis/tercetak dalam Bukti Tanda Terima Kiriman Barang, selanjutnya disebut (BTTKB) kolom pengirim pada saat melakukan pengiriman dengan memanfaatkan jasa pengirim yang disediakan oleh TIKI dengan membayar biaya yang telah ditetapkan oleh TIKI.
4. Penerima adalah siapapun yang menerima kiriman pada alamat dimaksud yang dituju oleh pengirim.
5. Kiriman berharga (special items) adalah jenis kiriman yang memiliki kriteria sebagai berikut :
 - Menurut pengakuan pengirim memiliki harga atau nilai yang tinggi.
 - Memiliki bentuk dan penanganan yang khusus
 - Merupakan barang yang memiliki arti khusus bagi pengirim dan atau penerima.

2. Prosedur penjualan Jasa



a. Penerimaan jasa penjualan

1. Dimulai dari datangnya pelanggan kemudian mengambil nomor antrian pada mesin antrian yang disediakan PT TIKI dan menunggu hingga giliran tiba.
2. karyawan melihat kondisi barang dan menanyakan jenis barang yang dikirim oleh customer.
3. Karyawan melakukan penimbangan barang dan menanyakan tujuan pengiriman serta layanan yang diinginkan oleh konsumen, kemudian memberitahu total harga yang harus dibayar
4. Setelah harga disepakati, karyawan lalu membuat resi kiriman sebanyak 3 lembar, lembar pertama untuk pengirim, lembar kedua untuk kurir dan lembar ketiga untuk disimpan sebagai arsip dan di data apabila barang sudah tiba atau ada kendala yang lainnya.
5. Pelanggan kemudian membayar biaya pengiriman dan menandatangani resinya lalu mengambil resi pengiriman tersebut sebagai bukti pengiriman barang.
6. Nomor connote/resi dituliskan dengan rapih (kecil) di kemasan kiriman untuk menghindari terpisahnya dokumen connote dll dengan kiriman.
7. Barang diserahkan ke bagian gudang

b. Pemeriksaan Barang Kiriman

Pihak TIKI melakukan pemeriksaan terhadap barang atau dokumen yang dikirim oleh pengirim untuk memastikan bahwa suatu kiriman dokumen atau barang adalah layak untuk di angkut ke kota tujuan sesuai syarat prosedur operasional. Dalam melaksanakan haknya

tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kiriman adalah layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum di semua kota asal, tujuan atau yang di lalui kiriman tersebut.

c. Pengiriman Barang

Barang yang telah terkumpul di TIKI Makassar, dikelompokan berdasarkan jenis layanan waktu pengiriman, lalu dilakukan pengiriman ke alamat tujuan yang tertera di barang yang akan di kirim tersebut melalui jalur darat dan jalur laut apabila pengiriman di luar pulau.

d. Penerimaan Barang

Pada saat barang sudah tiba di lokasi maka dilakukan pengecekan dari jumlah barang yang diterima, pengecekan terhadap kondisi barang dan pengecekan apakah barang sudah sesuai dengan informasi yang ada di resi kiriman. Apabila customer berbuat curang maka pihak agen akan menanyakan secara detail, kemudian pihak agen akan melapor ke cabang agar di tindak lanjuti. Setelah itu dilakukan pengantaran barang oleh kurir TIKI ke alamat tujuan masing-masing.

3. Kebijakan Arus Kas Perusahaan

Kebijakan yang ditetapkan oleh PT. Tiki Makassar yang berkaitan dengan Laporan Keuangan Arus Kas adalah sebagai berikut:

1. Pendapatan perusahaan diperoleh dari transaksi pengiriman barang atau dokumen secara tunai atau kredit.
2. Pembayaran pengiriman barang dilakukan secara tunai dan kredit:

- a. Cargo: transaksi bisa dilakukan secara tunai dan kredit dengan ketentuan, apabila melakukan transaksi secara kredit maka harus perusahaan- perusahaan besar yang sudah dibuat surat perjanjian kerjasama tidak bisa dilakukan oleh perseorangan.
- b. Dokumen: transaksi hanya bisa dilakukan secara tunai.
3. Diberikan penggantian kerusakan sebesar 0,2% dari harga barang apabila ada kerusakan pada saat pengiriman barang.
4. Pengeluaran kas untuk keperluan kantor dan lainnya dikeluarkan oleh seksi Adm Personal dan dicatat oleh seksi akuntansi :
 - a. Beban operasional (Uang jalan, BBM, Biaya Transit)
 - b. Perlengkapan
 - c. Peralatan
5. Dana kas keluar untuk pembayaran gaji dan tunjangan, pembelian peralatan kantor, perlengkapan, pembayaran listrik, air dan telepon, kolektor.
6. Pembuatan laporan arus kas dilakukan oleh bagian akuntansi.
7. Laporan arus kas dilaporkan setiap bulan kepada kepala cabang.
8. Pengiriman barang atau data dilakukan dengan cara inbound (pengiriman dalam kota) atau outbound (pengiriman luar kota).
9. Pengiriman barang langsung melalui kantor cabang tertentu tanpa harus melalui agen atau kantor pusat.
10. Pembayaran secara kredit ditagihkan setiap 1 bulan oleh kolektor.
11. Bukti transaksi diberikan langsung kepada customer yang melakukan pembayaran secara tunai.

12. Bukti transaksi dan invoice ditagihkan kepada customer yang melakukan pembayaran secara kredit.
13. Memantau keluar masuknya dana kas baik untuk kegiatan operasi maupun untuk pembelian peralatan.
14. Arus kas masuk harus lebih besar dari pada arus kas keluar.
15. Pendapatan antar cabang diserahkan ke pusat dan pusat yang mengatur semua keuntungan untuk semua cabang

4. Prosedur Transaksi Keuangan

1. Dimulai dari Customer sebagai member atau non member membawa barang yang akan dikirim melalui kasir.
2. Kasir melakukan negosiasi sesuai prosedur pengiriman barang kepada customer untuk menentukan member dan non member. Dari kedua dokumen tersebut (Invoice dan Resi), maka kasir membuat dokumen pengiriman barang dan diserahkan ke ADM Personal.
3. ADM Personal menerima dokumen Invoice dan dokumen pengiriman barang. Dokumen Invoice yang telah di terima diserahkan ke kolektor untuk melakukan penagihan ke Customer.
4. Kolektor menerima dokumen Invoice dari Adm Personal dan melakukan penagihan kepada customer. Setelah melakukan penagihan, invoice yang sudah di otorisasi bersama uang diserahkan kembali ke Adm Personal.
5. Customer menerima dokumen invoice dari kolektor dan langsung di otorisasi. Kemudian customer menyerahkan dokumen invoice otorisasi bersama uang ke kolektor.

6. Kolektor menerima invoice yang sudah di otorisasi bersama uang diserahkan kembali ke Adm Personal.
7. Adm Personal menerima dokumen invoice otorisasi dan uang dari kolektor, di cek kembali dan dibuatkan dokumen Invoice Otorisasi 3 rangkap dokumen yang diserahkan kepada Akuntansi, Kasir dan Finance & Adm Jr Spv.
8. Finance Adm Personal menerima dokumen Resi dari Kasir serta menerima dokumen Invoice otorisasi dari Adm personal. Dari kedua dokumen tersebut dibuatkan laporan pendapatan bersih lalu membuat laba bersih. Laba tersebut di input dan diserahkan kepada Akuntansi.
9. Akuntansi menerima dokumen Invoice otorisasi, resi, biaya operasional, bukti kas/bank dan laba. Kelima dokumen tersebut di input dan dibuatkan Bukti Kas Keluar, Bukti Kas Masuk, Jurnal Umum, Buku Besar dan Laba. Laba dibuatkan dokumen 2 rangkap yang diserahkan ke Kepala Cabang.
10. Bank menerima cek dari Akuntansi dan dibuatkan bukti pencairan cek yang diserahkan kembali ke Akuntansi. Bank kembali menerima dokumen data transfer dari Akuntansi untuk karyawan dan dibuatkan bukti transfer yang diserahkan kembali ke Akuntansi.
11. Karyawan menerima slip gaji dari Finance & ADM Jr Spv. Slip gaji tersebut di Acc dan diserahkan kembali ke Finance & Adm Jr Spv. Slip gaji diterima kembali beserta uang dari bagian Akuntansi.
12. Kepala cabang menerima dokumen laba bersih bersama uang dari Akuntansi, lalu dianalisa dan dibuatkan 2 rangkap dokumen beserta

uang yang di transfer dan diserahkan ke Pusat. Kepala cabang juga menerima laporan keuangan arus kas dari Akuntansi.

5. Perkembangan Penjualan Jasa Ekspedisi Pada PT TIKI Makassar

Tabel 5.1
Rekapitulasi Barang Terkirim yang ditangani PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Makassar sejak 2013-2017

Tahun	Jumlah Barang
2013	8.878
2014	8.995
2015	10.478
2016	14.587
2017	15.893

Sumber Data : Perusahaan Jasa TIKI Makassar

Berdasarkan data rekapitulasi barang terkirim pada TIKI Makassar yang dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya Perusahaan Jasa TIKI Makassar memperoleh kiriman barang dari konsumen dengan jumlah yang cukup banyak dan terus mengalami peningkatan, ini membuktikan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan jasa TIKI sangat baik sehingga konsumen merasa puas dan tertolong dengan adanya perusahaan pengiriman barang yang memudahkan konsumen mengirim barang.

6. Lingkungan kerja

Salah satu pendukung kenyamanan dalam bekerja adalah lingkungan kerja yang nyaman sehingga karyawan betah di kantor dan dapat memberikan hasil yang optimal dalam melakukan tugasnya. Dari hasil observasi yang dilakukan, penulis mendapatkan kesan yang lumayan baik dari suasana kerja di perusahaan. Hubungan antara karyawan satu sama

lain dan antara bawahan dan atasan terjalin dengan baik sebagai rekan kerja. Ruangan kerja tertata dengan baik, penampilan karyawan yang menarik dengan berpakaian seragam dan terlihat rapi. Fasilitas ruangan kerja dilengkapi dengan AC, tempat duduk untuk pelanggan yang menunggu antrian, mesin antrian untuk memudahkan agar pelayanan konsumen menjadi teratur.

7. Penyimpanan Barang

Bagian gudang perusahaan memiliki karyawan khusus yang bertugas mengawasi dan mencatat proses keluar masuknya barang. Penyimpanan barang sudah tertata dengan baik, dimana setiap barang diberi kode sesuai dengan layanan pengiriman yang diinginkan konsumen dan dikelompokkan sesuai dengan jenisnya.

B. Evaluasi Sistem Pengendalian Internal atas Fungsi Penjualan Jasa Ekspedisi

Setelah melakukan survey pendahuluan, tahap selanjutnya adalah evaluasi terhadap sistem pengendalian internal. Evaluasi terhadap pengendalian internal digunakan untuk menilai efektivitas pengendalian manajemen dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Melalui tahap ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah aktivitas penjualan jasa pada perusahaan telah dijalankan sesuai dengan SOP serta memahami pengendalian apa saja yang sudah dilakukan ataupun belum dilakukan. Untuk menjalankan program audit operasional pada fungsi penjualan, penulis mengkombinasikan ICQ dari Agoes (2012) dan juga disesuaikan berdasar hasil dari studi pendahuluan yang telah dilaksanakan penulis. Adapun daftar pertanyaan dan hasil questioner dapat dilihat pada halaman

lampiran. Berdasarkan hasil questioner, menunjukkan perusahaan telah memiliki pengendalian internal yang cukup baik. Beberapa kelebihan yang ditemukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagian penjualan

- a. Bagian penjualan telah memiliki prosedur mengenai syarat atau tata cara penjualan.
- b. Setiap karyawan bagian penjualan telah mengetahui tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.
- c. Telah terjalin komunikasi yang baik antar karyawan bagian penjualan.
- d. Mempunyai daftar harga secara tertulis dan dapat diakses melalui website resmi PT TIKI, www.tiki.id sehingga memudahkan konsumen melakukan pengecekan terhadap harga yang ditawarkan oleh perusahaan.
- e. Mempunyai daftar pelanggan secara tertulis serta pembuatan surat operasional telah terotorisasi oleh pihak berwenang, mencantumkan deskripsi barang yang telah dititipkan oleh pelanggan secara lengkap dan diberikan kepada semua pihak yang berkaitan dengan penjualan.
- f. Melakukan pengepakan pada barang yang ingin dikirim agar kondisi barang lebih aman
- g. Bagian penjualan terpisah dari fungsi keuangan dan fungsi akuntansi serta memiliki daftar harga secara tertulis yang diperbaharui secara berkala
- h. Dokumen-dokumen terkait penjualan dan penerimaan kas selalu diarsip

- i. Bagian penjualan selalu membuat laporan penjualan untuk diberikan kepada manajemen setiap bulannya.

2. Bagian Gudang

- a. Bagian gudang telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan perusahaan
- b. Bagian gudang melakukan pengeluaran barang yang didasarkan pada Surat Jalan, serta melakukan pengecekan spesifikasi terhadap kondisi barang yg akan dikirim kepada alamat yang dituju.
- c. Bagian gudang memiliki kartu persediaan yang berguna apabila akan dilakukan stock opname barang.
- d. Dilakukan peninjauan terhadap aktivitas dalam gudang oleh manajer operasional secara berkala.
- e. Selalu membuat laporan pengeluaran barang secara lengkap yang telah terotorisasi oleh pihak berwenang serta diberikan kepada pihak yang berkepentingan setelah melakukan pengiriman barang.

3. Bagian *Accounting*

- a. Hanya bagian accounting yang dapat mengakses pencatatan akuntansi di dalam sistem yang di-update per transaksi tiap harinya
- b. Pembukuan perusahaan hanya dapat diakses oleh bagian yang berwenang.
- c. Bagian accounting memiliki fungsi yang terpisah dari fungsi penjualan dan fungsi finance.
- d. Bagian accounting memiliki prosedur & kebijakan yang mengatur pencatatan transaksi (penjualan) serta memiliki daftar uraian tugas secara tertulis untuk para karyawannya.

- e. Adanya pengecekan ulang secara periodik terhadap buku besar dan neraca saldo atas semua transaksi, serta menyusun laporan keuangan secara rutin.
- f. Bagian accounting selalu membuat laporan keuangan untuk dilaporkan kepada management setiap bulanan dan tahun.

4. Bagian Finance

- a. Bagian finance memiliki prosedur & kebijakan pembayaran piutang serta mempunyai daftar uraian tugas secara tertulis untuk para karyawan.
- b. Melakukan rekonsiliasi secara berkala antara penerimaan dan pengeluaran kas secara periodik dan diadakan pemisahan piutang yang sudah dibayar dengan yang belum dibayar.
- c. Dalam penerimaan pembayaran, bagian finance selalu mengacu kepada dokumen-dokumen yang terkait.
- d. Pada saat penyerahan giro, selalu dimintai tanda tangan bukti penerimaan bank dari konsumen sebagai bukti pembayaran.
- e. Dokumen pendukung transaksi terkait di cap "LUNAS" dan dikirimkan kebagian yang berkepentingan setelah transaksi selesai dibayar.
- f. perusahaan belum membuat kebijakan terkait keterlambatan pembayaran piutang
- g. Bagian finance selalu membuat pencatatan check register dan voucher register.
- h. Bagian finance selalu mendapat konfirmasi dari bagian penerimaan apabila terjadi retur dan Laporan Penerimaan Kas diberikan secara berkala ke bagian accounting & management.

- i. Membuat laporan pengeluaran dan penerimaan kas untuk dilaporkan kepada manajemen secara berkala.

Adapun kelemahan yang ditemukan dari hasil kuesioner sistem pengendalian internal PT TIKI Makassar adalah pada bagian penjualan perusahaan tidak memiliki karyawan khusus bagian packing/pengepakan barang.

C. Audit Lanjutan atas Aktivitas Penjualan Jasa

Pada tahap ini peneliti melakukan audit yang lebih dalam dan pengembangan temuan terhadap fasilitas, prosedur, catatan-catatan yang berkaitan dengan aktivitas penjualan jasa pada PT TIKI Makassar. Berdasarkan tahap sebelumnya, ditemukan kelemahan bahwa tidak terdapat karyawan khusus bagian pengepakan barang. Setelah dilakukan konfirmasi dan audit lebih lanjut pada perusahaan, penulis dapat mengetahui bahwa tidak terdapatnya karyawan khusus bagian pengepakan barang mengakibatkan masih terjadinya antrian yang lama pada perusahaan. Hal tersebut terjadi karena karyawan yang bertugas melayani transaksi penjualan jasa terhadap konsumen, memiliki tugas merangkap untuk melakukan pengepakan barang konsumen, sehingga setiap karyawan yang bertugas menerima order jasa, harus melakukan pengepakan atas barang konsumen yang cukup memakan waktu pada saat pelayanan hingga transaksi selesai.

Adapun pada SOP mengatakan bahwa perusahaan tidak berkewajiban untuk menghubungi para pelanggannya bahwa barang yang telah dikirimnya telah sampai ke penerima.

D. Hasil Pemeriksaan Audit Operasional atas Aktivitas Penjualan Jasa Ekspedisi Pada PT TIKI Makassar

Setelah melakukan analisa dan evaluasi dari hasil wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner pada PT TIKI Makassar, penulis menemukan beberapa permasalahan pada aktivitas penjualan jasa perusahaan dalam bentuk “Kondisi” yang terjadi di perusahaan yang akan dibandingkan dengan “Kriteria” yang seharusnya dilaksanakan, lalu “Sebab” yang menjadi permasalahan yang terjadi, “Akibat” yang ditimbulkan oleh permasalahan tersebut serta “Rekomendasi” perbaikan yang sebaiknya dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang akan membantu pihak manajemen perusahaan dalam melakukan perbaikan atas aktivitas penjualan PT TIKI Makassar. Hasil Pemeriksaan atas Aktivitas Penjualan Jasa pada PT TIKI Makassar yang dilakukan oleh penulis disajikan dalam bentuk tabel

Berikut adalah daftar temuan hasil audit dan rekomendasi penulis

Tabel 4.3
Daftar Temuan Hasil Audit dan Rekomendasi

No	Kondisi	Kriteria	Sebab	Akibat	Rekomendasi
1.	Masih terjadi antrian yang lama dalam pelayanan penerimaan barang konsumen	Pelayanan yang cepat membutuhkan waktu 5-10 menit. Dalam usaha penjualan jasa pelayanan cepat adalah hal yang perlu diperhatikan	Pelayanan dinilai lambat, disebabkan karena perusahaan tidak mempunyai karyawan khusus bagian packing/pengepakan barang.	Terjadinya antrian yang lama dapat membuat konsumen merasa bosan dan hal ini dapat berpengaruh terhadap minat konsumen untuk	Perusahaan sebaiknya melakukan perekrutan karyawan baru pada bagian packing/pengepakan barang dan karyawan yang bertugas pada bagian penerimaan jasa harus berusaha

		, karena ini menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap minat konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan.	Tidak adanya pemisahan tugas bagian pelayanan dan pengepakan, mengharuskan setiap karyawan yang bertugas menerima order jasa, harus melakukan pengepakan atas barang konsumen yang cukup memakan waktu pada saat pelayanan hingga transaksi selesai	menggunakan jasa PT TIKI.	semaksimal mungkin agar bisa meminimalisir jika terjadi antrian yang lama..
--	--	--	---	---------------------------	---

2.	Perusahaan tidak berinisiatif menghubungi pelanggan apabila barang yang dikirim telah sampai dan diterima oleh penerima	Pemberitahuan kepada konsumen apabila barang telah sampai merupakan hal yang harus diterapkan oleh perusahaan jasa. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan menunjukkan kemungkinan untuk	Berdasarkan SOP, perusahaan tidak berkewajiban untuk memberitahukan kepada pengirim tentang diterimanya kiriman oleh penerima.	Konsumen yang tidak memiliki akses data internet tidak dapat melakukan pengecekan posisi barang kecuali jika perusahaan memberi kabar melalui sms atau telpon. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	Perusahaan sebaiknya menghubungi pelanggannya atau memberi kabar jika barang telah sampai ketempat tujuan dan telah diterima oleh orang yang dituju. Dengan demikian pelanggan menjadi lebih nyaman menggunakan layanan jasa PT TIKI sehingga membuat kelangsungan hidup perusahaan menjadi lebih baik.
----	---	---	--	---	---

		kembali menggunakan jasa perusahaan dan cenderung memberi persepsi terhadap produk atau jasa perusahaan.			
--	--	--	--	--	--

E. PEMBAHASAN

Audit operasional yang dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui apakah aktivitas penjualan jasa pada perusahaan telah dilakukan sesuai dengan SOP dan kebijakan yang berlaku pada perusahaan serta mendeteksi apakah terdapat kelemahan dari aktivitas operasi perusahaan. Prosedur yang diambil pada program ini meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Adapun hasil dari audit operasional pada perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan atas Bidang Penjualan

Berdasarkan pemeriksaan penjualan, dapat disimpulkan bahwa aktivitas penjualan jasa yang dijalankan telah sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang dibuat secara tertulis, setiap karyawan pada bagian

penjualan telah mengetahui tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Bagian penerimaan jasa/cash counter telah menjalankan fungsinya dengan baik, mulai dari proses penerimaan barang dari konsumen, pengecekan terhadap kondisi barang yang diberikan pelanggan, penentuan harga pengiriman yang didasarkan pada alamat tujuan pengiriman, jenis layanan yang dipilih, dan berat barang konsumen telah sesuai dengan yang ditetapkan perusahaan. Pembuatan BTTKB (Bukti Tanda Terima Kiriman Barang) dilengkapi dengan :

1. Nama, alamat, tujuan pengiriman barang & nama karyawan yang menerima pesanan
2. No. urut & tanggal penerimaan pesanan,
3. Jenis barang, jumlah barang, dan kondisi barang,
4. Kode barang dan total harga,
5. Paraf/cap dari konsumen dan bagian yang berwenang sebagai bukti transaksi untuk pengiriman barang.

Sebelum barang dikirim karyawan telah melakukan pengecekan kondisi atas setiap barang yang akan dikirimkan. Penampilan yang menarik, pelayanan yang ramah, dan terjalinnya komunikasi yang baik antarkaryawan bagian penjualan telah diterapkan. Lingkungan kerja yang nyaman, dilengkapi dengan fasilitas AC, tempat duduk untuk pelanggan yang menunggu antrian, dan mesin nomor antrian untuk memudahkan agar pelayanan konsumen menjadi teratur. Letak perusahaan yang berlokasi di jalan Boulevard cukup strategis dan mudah dijangkau. Dengan mudahnya dijangkau oleh konsumen akan lokasi perusahaan TIKI Makassar ini, menjadi salah satu faktor yang akan membuat para

langganan akan tetap mengirim barang yang akan dikirimnya melalui perusahaan. Hal ini disebabkan langganan tidak merasa kesulitan untuk mencari letak perusahaan dan aksesnya mudah dijangkau dengan menggunakan transportasi kendaraan roda dua dan roda empat. Hal yang menjadi kendala yang dihadapi pada bagian ini adalah masih terjadi antrian yang lama dalam pelayanan penerimaan barang konsumen, disebabkan tidak terdapat karyawan khusus bagian packing/ pengepakan barang sehingga setiap karyawan yang bertugas menerima order jasa, harus melakukan pengepakan atas barang konsumen yang cukup memakan waktu pada saat pelayanan hingga transaksi selesai. Selain itu perusahaan atau karyawan tidak berinisiatif untuk menghubungi para pelanggannya bahwa barang yang telah dikirimnya telah sampai ketempat tujuan dan telah diterima oleh orang yang bersangkutan. Hal ini tidak terdapat dalam SOP pelayanan PT TIKI Makassar. Namun PT TIKI memberi kemudahan kepada konsumen dengan cara sistem tracking, dimana konsumen dapat melakukan pengecekan mengenai status barang yang sedang dalam proses pengiriman melalui aplikasi tiki atau melalui website tiki. id. Untuk itu jika konsumen ingin mengetahui posisi barang yang sedang dalam pengiriman, konsumen harus melakukan pengecekan sendiri melalui aplikasi atau website tiki tersebut. Berdasarkan kelemahan yang ditemukan peneliti, maka peneliti memberi saran bahwa diperlukan perekrutan karyawan baru pada bagian pengepakan barang agar kinerja perusahaan menjadi lebih maksimal. Dan langkah lebih baik jika perusahaan menghubungi pelanggannya atau memberi kabar jika barang telah sampai ketempat tujuan dan telah diterima oleh orang yang

dituju. Dengan demikian pelanggan menjadi lebih nyaman menggunakan layanan jasa PT TIKI sehingga membuat kinerja perusahaan menjadi lebih baik.

2. Pemeriksaan atas Bagian Gudang

Berdasarkan pemeriksaan bagian gudang, dapat disimpulkan bahwa bagian gudang telah menjalankan fungsinya dengan baik. Proses keluar masuk barang dicatat dan diotorisasi oleh pihak yang berwenang serta pengecekan kemasan dan jumlah barang telah dilakukan. Penyimpanan barang di gudang sudah tertata dengan baik, dimana setiap barang diberi kode sesuai dengan layanan pengiriman yang diinginkan konsumen dan dikelompokkan sesuai dengan jenisnya.

3. Pemeriksaan atas Bagian Finance

Berdasarkan pemeriksaan di bagian finance, dapat disimpulkan bahwa bagian finance telah menjalankan fungsinya sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan perusahaan. Bagian finance adm personal selalu membuat Laporan Penerimaan Kas dan Laporan Piutang secara berkala untuk diserahkan dan dipertanggungjawabkan kepada manajemen, serta tagihan secara rutin dikirimkan kepada pelanggan yang berhutang.

4. Pemeriksaan atas Bagian Akuntansi

Berdasarkan pemeriksaan di bagian accounting, dapat disimpulkan bahwa bagian accounting perusahaan telah menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan. Bagian accounting memiliki tugas secara terpisah dengan bagian penjualan dan bagian finance. Pencatatan akuntansi telah dijalankan

sesuai prosedur, setiap dokumen yang diterima oleh bagian akuntansi seperti resi, biaya operasional, bukti kas/bank dan laba diinput dan dibuatkan bukti kas keluar, bukti kas masuk, jurnal umum, buku besar, dan laba.

Dari keseluruhan hasil penelitian audit operasional pada perusahaan, dapat disimpulkan bahwa penjualan jasa yang dilakukan pada PT TIKI telah dilaksanakan dengan efektif. Aktivitas penjualan jasa yang dijalankan pada perusahaan telah sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Nova Wahyuningsih (2014) yang memperoleh hasil bahwa Audit operasional berperan dalam menunjang efektivitas penjualan pada perusahaan dilihat dari pelaksanaan aktivitas penjualan selalu berpedoman pada kebijakan, sistem dan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun dengan kelemahan yang ditemukan, dimana hal tersebut tidak tercantum dalam SOP perusahaan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Marieta Rosalia Ayu (2009) yang memperoleh hasil kegiatan pemeriksaan telah dilaksanakan secara efektif namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian audit operasional atas aktivitas penjualan jasa ekspedisi pada PT TIKI Makassar dapat disimpulkan bahwa :

1. Penjualan jasa yang dilakukan pada PT TIKI telah dilaksanakan dengan efektif. Aktivitas penjualan jasa yang dijalankan pada perusahaan telah sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan
2. Masih terdapat adanya sedikit kelemahan yang memerlukan perbaikan. Hal ini tidak tercantum dalam SOP PT TIKI, yaitu perusahaan tidak memiliki karyawan khusus bagian pengepakan barang dan perusahaan tidak berinisiatif untuk menghubungi konsumen apabila barang yang dikirim telah sampai di tujuan.
3. Hingga saat ini PT TIKI Makassar terus mengalami perkembangan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari semakin meningkatnya jumlah pengiriman barang oleh konsumen pada PT TIKI setiap tahunnya menunjukkan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Untuk mempertahankan loyalitas konsumen serta meningkatkan jumlah konsumen pada perusahaan maka PT TIKI Makassar harus terus berupaya memberikan yang terbaik kepada konsumen dengan melakukan peningkatan dan perbaikan atas apa yang menjadi kelemahan pada PT TIKI seiring dengan berkembangnya zaman.

Adapun saran yang penulis berikan berdasarkan hasil penelitian, yaitu :

1. Diperlukan penambahan dalam SOP perusahaan terkait bagian pengepakan dan sebaiknya dilakukan perekrutan karyawan baru, khusus bagian pengepakan barang agar dapat mengatasi antrian panjang yang terjadi pada PT TIKI Makassar
2. Diperlukan penambahan dalam SOP perusahaan terkait informasi barang kiriman, dimana perusahaan sebaiknya menghubungi pelanggannya atau memberi kabar jika barang telah sampai ketempat tujuan dan telah diterima oleh orang yang dituju. Dengan demikian pelanggan menjadi lebih nyaman menggunakan layanan jasa PT TIKI sehingga membuat kelangsungan hidup perusahaan menjadi lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. 2012. *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh. Akuntan Publik. Jilid 1. Edisi Keempat*. Salemba Empat: Jakarta
- Alma, Buchari. 2010. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga: Jakarta
- Anggadini, S. D., dan Puspitawati, Lilis. 2010. *Sistem Informasi Akuntansi*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Arens., Alvin, A., Elder dan Beasley. 2010. *Auditing And Assurance*. Salemba Empat: Jakarta
- Arvianita, Rezky Retno. 2015. *Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit umum Queen Latifa*. Tesis tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Ayu, M. R. 2008. *Evaluasi Audit Operasional*. Bandung: Universitas Widyatama
- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Salemba Empat: Jakarta.
- Hanifati, Fathin. 2015. *Penerapan Audit Operasional Dalam Menunjang Efisiensi Dan Efektivitas Produksi*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya
- Herawati, Frentinidia. 2011. *Evaluasi Pelaksanaan Audit Operasional fungsi Produksi dan Operasi pada PT. Telkom*. Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya
- Laksana, Fajar. 2008, *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Mahyudin, Kholis. 2008. *Panduan Lengkap Agribisnis*. Penebar Swadaya: Jakarta

- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung
- Sukmadinata, N.S. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remana Rosdakarya: Bandung
- Sulistiyowati, Leny. 2010. *Panduan Praktis Memahami Laporan Keuangan*. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Swastha, Basu. 2009. *Manajemen Penjualan*. BPFE: Yogyakarta
- Triyana, Risma. 2014. *Pengaruh Audit Operasional Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa (Penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung)*. Tesis tidak diterbitkan. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Tunggal, A.W. 2012. *Intisari Internal Audit*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tunggal, A.W. 2012. *Pedoman Pokok Operational Auditing*. Harvarindo: Jakarta.
- Wahyuningsih, Nova. 2014. *Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang)*. Malang: Universitas Kanjuruhan Malang.



LAMPIRAN

KUESIONER AUDIT OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN JASA PADA PT

TIKI MAKASSAR

No.	Uraian	Setuju	Tidak Setuju	Keterangan
Umum				
1	Sasaran pemasaran dan strategi produk dibuat secara tertulis	X		
2	Strategi pemasaran produk secara periodik diperbaharui	X		
3	Deskripsi pekerjaan tersedia untuk setiap posisi dalam bagian pemasaran/penjualan	X		
4	Fungsi penjualan terpisah dari fungsi keuangan, akuntansi, dan gudang	X		
5	Fasilitas/layanan yang memadai akan sangat mempengaruhi pelanggan untuk memutuskan akan menggunakan jasa atau tidak	X		
6	Terdapat control yang ketat untuk memastikan pesanan pelanggan telah disetujui sesuai dengan ketentuan kredit	X		
7	Pesanan yang diterima dari pelanggan harus disetujui oleh staff yang berwenang mengenai harga, syarat pembayaran, dan jenis jasa pengiriman	X		
8	Perusahaan menetapkan target penjualan setiap tahun	X		
9	Target penjualan selalu dapat tercapai dengan baik	X		
10	Perusahaan dapat mempertahankan mutu layanan jasa sesuai dengan perjanjian yang ada	X		
11	Diadakan penelitian dahulu untuk menentukan : a. harga jual b. waktu pengiriman c. cara pembayaran yang sesuai	X X X X		

12	Bagian penjualan selalu melakukan evaluasi atas klaim dari pelanggan yang tidak puas atas pelayanan jasa perusahaan	X		
13	Pelanggan pada saat ini mendapatkan pelayanan yang memadai	X		
14	Kekuatan penjualan dimanfaatkan untuk membantu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan	X		
15	Perusahaan memiliki internal auditor untuk melakukan pemeriksaan terhadap penjualan	X		
16	Jika terdapat auditor maka:			
	a. Dibuat laporan pemeriksaan secara tertulis	X		
	b. Tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang ada cukup jelas diikuti	X		
	c. Memiliki staf yang cukup memadai	X		
17	Perusahaan memiliki kebijakan atas penjualan jasa	X		
18	Perusahaan memiliki standar operasional prosedur penjualan jasa secara tertulis	X		

Staf				
19	Seluruh personil memiliki mutu	X		
20	Catatan dan laporan cukup mengontrol pekerjaan yang dilaksanakan	X		
21	Hubungan antar atasan dan karyawan terjalin dengan baik	X		
22	Setiap tugas dapat dimengerti dengan jelas	X		
23	Diadakan pertemuan yang teratur yang membahas mengenai perkembangan penjualan jasa	X		
24	Karyawan diberikan hak cuti serta dijalankan secara rutin	X		
25	Terdapat supervisi yang cukup dalam bagian penjualan	X		
26	Ada perputaran karyawan pada bagian penjualan	X		
27	Pelayanan yang ramah ditunjukkan karyawan	X		
Penetapan Harga				
28	Perusahaan mempunyai kebijaksanaan untuk memberikan potongan harga yang jelas dan tertulis	X		
29	Pernah terjadi penyimpangan dalam penetapan harga		X	
30	Harga yang ditetapkan mampu bersaing dengan perusahaan jasa sejenis	X		
31	Penetapan harga tertulis berdasarkan jenis layanan jasa selau tersedia	X		
32	Pemberian potongan harga diketahui dan diotorisasi oleh pihak yang berwenang	X		
33	Terdapat kontrol yang memuaskan untuk memastikan harga yang telah disetujui ditetapkan secara konsisiten	X		
34	Kebijakan harga cukup fleksibel untuk mengejar kesempatan dalam pasar	X		

Pengepakan				
35	Pengepakan yang dilakukan telah memenuhi syarat yang berlaku	X		
36	Bungkusan tersebut cukup melindungi isinya	X		
37	Perusahaan melakukan penelitian terhadap tipe-tipe pengepakan	X		
38	Terdapat karyawan khusus bagian pengepakan barang		X	
39	Bagian pengepakan terpisah dengan bagian penerimaan jasa		X	
40	Adanya karyawan khusus bagian pengepakan mempengaruhi kualitas jasa perusahaan	X		
41	Pengepakan yang dilakukan cukup memakan waktu	X		
42	Pengepakan yang dilakukan tidak mengganggu terjadinya transaksi penjualan jasa dengan pelanggan		X	
43	Adanya pemisahan tugas bagian pengepakan mempengaruhi kecepatan pelayanan konsumen	X		
Akuntansi				
44	Dilakukan rekonsiliasi setiap bulan dibandingkan dengan saldo piutang	X		
45	Ada kontrol yang memadai untuk memastikan posting pada buku besar telah dilakukan dengan benar	X		
46	Pernah dijumpai kesalahan pada pencatatan akuntansi perusahaan		X	
47	Pencatatan kedalam catatan akuntansi didasarkan atas sumber yang dilampiri dokumen pendukung yang lengkap	X		
48	Pencatatan akuntansi dilakukan oleh karyawan yang berwenang dalam bagian ini	X		

49	Perusahaan memiliki sistem otorisasi dan prosedur yang memadai guna menciptakan terselenggaranya pengendalian yang layak	X		
50	Aging schedule dibuat secara teratur	X		
51	Rekening yang salah secara periodik ditinjau oleh pejabat yang berwenang	X		
Penagihan				
52	Prosedur penagihan yang ada telah diterapkan dengan baik oleh bagian penagihan	X		
53	Terdapat aturan ketat untuk segera menyetorkan dana setelah diterima	X		
54	Terdapat kontrol yang mencakup penagihan, time deposit, dan pencatatan penagihan oleh fungsi akuntansi pada setiap penagihan	X		
55	Pembertahuan berkala atas penerimaan uang tunai ke bagian akuntansi	X		
56	Jika pembelian dilakukan secara tunai, fungsi akuntansi mencatat transaksi tersebut	X		
57	Surat pernyataan piutang dikirim kepada pelanggan secara periodik	X		
58	Pencadangan piutang ragu-ragu tersedia dengan cukup	X		
59	Penghapusan rekening piutang tak tertagih disetujui dengan baik	X		
60	Dilakukan penagihan piutang kepada pelanggan yang tidak membayar tepat waktu	X		
Aktivitas Distribusi				
61	Pengiriman yang dilakukan selalu tepat waktu	X		

62	Bagian penjualan jasa telah mengantisipasi setiap penundaan dalam jadwal pengiriman	X		
63	Pernah terjadi keterlambatan pengiriman produk kepada pelanggan	X		
64	Barang yang dikirim selalu sesuai dengan lokasi yang tujuan pengirim	X		
65	Pelatihan karyawan dilakukan pada karyawan baru	X		
66	Setiap karyawan cukup mengenal produk sehingga dapat mengerjakan tugas secara efektif	X		
Dokumen				
67	Ada kontrol yang memadai untuk memastikan faktur penjualan yang diterbitkan berasal dari penjualan aktual	X		
68	Terdapat dokumen tertulis yang berisi penjanjian transaksi penjualan dengan pelanggan yang ditanda tangani	X		
69	Dibuatkan resi pengiriman untuk diserahkan kepada pelanggan sebagai bukti pengiriman barang	X		
70	Resi pengiriman diarsip oleh perusahaan	X		
71	Dokumen penjualan berisi data dan kelengkapan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nama, alamat, tujuan pengiriman barang & nama karyawan yang menerima pesanan • No. urut & tanggal penerimaan pesanan • Jenis barang, jumlah barang, dan kondisi barang • Kode barang dan total harga • Paraf/cap dari konsumen dan bagian yang berwenang sebagai bukti transaksi 	X X X X X		
Penerimaan Kas				
72	Penjualan dicatat secara akurat	X		
73	Perusahaan memperoleh dan menyimpan	X		

74	bukti dana yang disahkan oleh bank Hasil pendapatan atau penerimaan kas dicatat dengan segera dan ketat	X		
75	Diadakan perhitungan fisik atas saldo yang ada ditangan secara periodik dan mendadak	X		



Kepada Yth,
Rektor Unismuh Makassar
Jl. Sultan alauddin No. 259 Makassar

No : 01/ADM/X/2018
Lamp : -
Hal : Balasan Surat penelitian

Dengan hormat,


Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Andry Alfian
Stambuk : 105730490014
Jurusan : Akuntansi
Judul Penelitian : Audit Operasional Atas Aktifitas Penjualan Jasa Ekspedisi pada PT
TIKI

Telah memasukkan kuesioner di TIKI Makassar dalam rangka penulisan skripsi. Demikian penyampaian dari kami. kami ucapkan terima kasih.

Makassar, 02 Oktober 2018



 PT ANGGADA PRIMA
AGENZIA MAKASSAR
Hadianti Eka Pratiwi
Administration Head

cc. - File