

**AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA
UD ANUGERAH JAYA SEJAHTERA
TEGAL**



TUGAS AKHIR

OLEH :

ISTI NUR HIDAYATI

NIM 18031083

**PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA UD
ANUGERAH JAYA SEJAHTERA TEGAL

Oleh Mahasiswa :

Nama : Isti Nur Hidayati

NIM : 18031083

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Karena itu pembimbing
menyetujui mahasiswa tersebut untuk menempuh ujian akhir.

Tegal, 15 Juli 2021

Pembimbing I



Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak., CA, ACPA

NIPY 03.013.142

Pembimbing II



Dewi Kartika, S.E., M.Ak.

NIPY 09.013.158

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul :

AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA
UD ANUGERAH JAYA SEJAHTERA TEGAL

Oleh :

Nama : Isti Nur Hidayati

NIM : 18031083

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 26 Juli 2021

1. Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak., CA, ACPA

Ketua Penguji



2. Asrofi Langgeng N., S.Pd, M. Si, CTT

Penguji I



3. Andita Gunawan K, SE, Ak, CA, CTA, CPA

Penguji II



Mengetahui,

Ketua Program Studi



Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak., CA, ACPA

NIPY 03.013.142

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul “AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA UD ANUGERAH JAYA SEJAHTERA TEGAL” beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana semestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 26 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Isti Nur Hidayati

NIM : 18031083

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Isti Nur Hidayati

NIM : 18031083

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal.

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data(database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 26 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



ISTI NUR HIDAYATI

NIM. 18031083

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

1. Yang utama dari segala Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang diberikan akhirnya tugas akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan.
2. Untuk mama Sainah yang senantiasa mendo'akan, memberi semangat dan dukungan, dan untuk abah Alm. Mukhidin yang sangat ingin melihat anaknya wisuda, sekarang semua itu terwujud semoga ayah bisa bahagia disana, tenang disisi Allah. Terimakasih atas segala do'a dan pengorbanannya yang tiada henti.
3. Adik-adikku, Fajri Sani Nur Mubarak dan Hilyah Nur Oktavia yang selalu memberikan kekuatan, motivasi, dan dukungan walaupun terkadang bikin kesel tapi kadang baik juga.
4. Dosen pembimbing ibu Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak., CA, ACPA dan ibu Dewi Kartika, S.E., M.Ak. yang selalu sabar membimbing saya, memberikan motivasi pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Sahabat-sahabatku yang selama ini menghadirkan keceriaan, dukungan, dan semangat dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman seperjuangan Akuntansi J angkatan '19 serta teman-teman Politeknik Harapan Bersama lainnya.
7. Pemilik usaha Bpk. Agung Gunawan dan Ibu. Maria Elvia yang telah menerima saya sebagai salah satu karyawannya dan mengizinkan saya untuk melakukan penelitian Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman admin dan staf-staf UD Anugerah Jaya Sejahtera yang selalu memberikan dukungan dan bantuan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Civitas Akademik D'III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

HALAMAN MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al-Insyirah 6-8)

"Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang diantara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan 'ah' dan janganlah engkau membentak keduanya, dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik."

(QS. Al Isra: 23)

“Bila kau tak tahan lelahnya belajar, maka kau harus tahan menanggung perihnya kebodohan”

(HR. Imam Syafi'i)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul: “Audit Operasional pada Fungsi Penjualan di Distributor UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal”.

Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Nizar Suhendra, SE, M.PP, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak., CA, ACPA selaku Ka.Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama dan sebagai Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan laporan PKL ini.
3. Dewi Kartika, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan hingga terselesaikannya penyusunan laporan PKL ini.
4. Bapak Agung Gunawan selaku pemilik dan pemimpin yang telah memberi izin untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan penelitian pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal.
5. Seluruh karyawan dan karyawan UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal yang telah memberikan bantuan selama melaksanakan penelitian.
6. Teman-teman baik di kampus maupun di kantor, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu selesainya tugas akhir ini.

7. Orang tua yang telah mendukung dan mendo'akan dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Tegal, 26 Juli 2021



Isti Nur Hidayati

NIM 18031083

ABSTRAK

Isti Nur Hidayati. 2021. *Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal*. Program Studi: Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak., CA, ACPA; Pembimbing II: Dewi Kartika, S.E., M.Ak.

UD Anugerah Jaya Sejahtera adalah Distributor alat listrik dan elektronik. Tujuan penelitian ini adalah untuk melaksanakan audit operasional atas fungsi penjualan serta memberikan rekomendasi dengan menilai efektif, efisien, dan ekonomis pada fungsi penjualan di UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *checklist*, wawancara, observasi dan studi pustaka. Teknik analisis data adalah deskriptif kualitatif dengan melaksanakan survei pendahuluan, merencanakan audit operasional, melaksanakan audit operasional, *mereview* hasil audit dan melaporkan temuan dalam bentuk laporan audit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas penjualan yang terjadi dapat dikatakan efektif dengan persentase sebesar 85,71%, sementara pada tingkat efisien dengan persentase sebesar 83,33% dan pada tingkat ekonomis dengan persentase sebesar 93,33%. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban yang diajukan oleh penelitian yang menyatakan jawaban “Ya” memperoleh hasil lebih banyak daripada jawaban “Tidak”. Dari total sebanyak 60 pertanyaan, terdapat 52 dengan jawaban “Ya” dan sebanyak 8 pertanyaan dengan jawaban “Tidak”. Hal ini menunjukkan hampir seluruh aktivitas pada fungsi penjualan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan walaupun masih terdapat hal yang harus diperbaiki oleh perusahaan seperti membentuk tim khusus sebagai pendukung aktivitas penjualan, membuat sekat pembatas untuk membedakan tempat penyimpanan barang digudang, membuat prosedur secara tertulis sehingga mempermudah proses perencanaan penjualan, bagian gudang merapikan rak *display* dengan lebih mengutamakan barang yang *fast moving* daripada barang *slow moving*. Membuat akun *Instagram dan facebook* sebagai sarana pemasaran produk untuk dapat mempermudah *customer* mengenali barang.

Kata Kunci : Audit Operasional, Fungsi Penjualan, Pelayanan konsumen, Efektif, Efisien, Ekonomis.

ABSTRACT

Hidayati, Isti Nur. 2021. *Operational Audit of The Sales Function at UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal. Study Program: Accounting Associate Degree. Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak., CA, ACPA; Co- Advisor: Dewi Kartika, S.E., M.Ak.*

UD Anugerah Jaya Sejahtera is a distributor of electrical and electronic equipment. The purposes of this study are to carry out the operational audits and to provide recommendations on effectiveness, efficiency, and economy on sales functions at the UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal. The data collection techniques were checklist, interview, observation and literature review. The data analysis technique was a descriptive qualitative approach by carrying out preliminary surveys, planning operational audits, carrying out operational audits, reviewing audits results and report findings in the form of audits reports. The results of this study indicated that the sales activity that occurs can be said to be effective with a percentage of 85.71%, while at the efficient level with a percentage of 83.33% and at the economic level with a percentage of 93.33%. This can be seen from the answers submitted by the study which stated that the "Yes" answer obtained more results than the "No" answer. From a total of 60 questions, there are 52 with the answer "Yes" and as many as 8 questions with the answer "No". This shows that almost all activities in the sales function are carried out in accordance with the provisions, although there are still things that must be improved by the company such as forming a special team to support sales activities, making barriers to distinguish between warehouses, making written procedures so as to facilitate the sales planning process. , the warehouse section tidied up the display rack by prioritizing fast-moving items over slow-moving items. Create instagram and facebook accounts as a means of product marketing to make it easier to identify products.

Keywords: *operational audit, sales function, customer services, effectiveness, efficiency, economy.*

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	9
1.6 Kerangka Berpikir	9
1.7 Sistematika Penulisan	11
BABA II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Audit operasional	13
2.1.1 Pengertian Audit Operasional	13
2.1.2 Perbedaan dan Persamaan Audit Operasional dan Audit Keuangan	15
2.1.3 Tujuan dan Manfaat Audit	18
2.1.4 Jenis-jenis Audit	19

2.1.5	Sasaran Audit Operasional (Audit Objectives dalam Management Audit)	21
2.1.6	Ruang Lingkup Audit Operasional	21
2.1.7	Karakteristik Audit Operasional	22
2.1.8	Tahap-Tahap Audit Operasional	23
2.2	Fungsi Penjualan	27
2.2.1	Pengertian penjualan	27
2.2.3	Jenis-Jenis Penjualan	28
2.2.3	Tujuan Penjualan	29
2.2.4	Proses Penjualan	29
2.2.5	Sistem Transaksi Penjualan	30
2.2.6	Audit terkait penjualan	32
2.3	Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.2	Jenis Data	37
3.3	Sumber Data	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Metode analisis data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	46
4.2	Hasil Penelitian	48
4.2.1	Melaksanakan Survei Pendahuluan	48
4.2.2	Merencanakan Audit Operasional	49
4.3	Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN		85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Audit Operasional dan Audit Keuangan	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian	43
Tabel 4.1 Program Audit Fungsi Penjualan.....	52
Tabel 4.2 Program Audit Fungsi Penjualan.....	56
Tabel 4.3 Program Audit Fungsi Penjualan.....	60
Tabel 4.4 Program Audit Fungsi Penjualan.....	66
Tabel 4.5 Program Audit Fungsi Penjualan.....	69
Tabel 4.6 Program Audit Pelayanan Konsumen.....	72
Tabel 4.7 Program Audit Pelayanan Konsumen.....	74
Tabel 4.8 Program Audit Pelayanan Konsumen.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Omset Bulanan Januari 2020 - Februari 2021.....	6
Gambar 1.2 Kerangka Berfikir.....	10
Gambar 2.1 Proses pertukaran dalam penjualan	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Hasil Audit Operasional	85
Lampiran 2 Tabel Checklist Fungsi Penjualan Pengadaan Barang	86
Lampiran 3 Tabel Checklist Fungsi Penjualan Organisasi Fungsi Penjualan	87
Lampiran 4 Tabel Checklist Fungsi Penjualan Perencanaan Penjualan	88
Lampiran 5 Tabel Checklist Fungsi Penjualan Pencatatan Penjualan	89
Lampiran 6 Tabel Checklist Fungsi Penjualan Pengawasan Penjualan.....	90
Lampiran 7 Tabel Checklist Fungsi Penjualan Pre Transaction Service	90
Lampiran 8 Tabel Checklist Fungsi Penjualan Transaction Service	91
Lampiran 9 Tabel Checklist Fungsi Penjualan Past Transaction Service.....	92
Lampiran 10 Faktur dan Surat Jalan	93
Lampiran 11 Stok barang	94
Lampiran 12 Kartu Kas Harian	95
Lampiran 13 Proses Pembuatan Kartu Kas Harian.....	96
Lampiran 14 Proses Pembuatan Faktur dan Surat Jalan	97
Lampiran 15 Rekap Penjualan Sales.....	98
Lampiran 16 Surat Kesiapan Membimbing	99
Lampiran 17 Buku Bimbingan Dosbing 1	100
Lampiran 18 Buku Bimbingan Dosbing 2	101

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menjadi pengusaha merupakan salah satu yang membantu seseorang untuk mendapatkan penghasilan, dengan menjadi pengusaha seseorang bisa terus melakukan inovasi dan dapat menyediakan lapangan pekerjaan kepada masyarakat. Akan tetapi mendirikan suatu usaha yang mana lahir dari usaha skala kecil menjadi usaha besar diperlukan ketekunan, ketelatenan, kerja keras, pantang menyerah karena disamping usaha yang sukses pasti didampingi dengan pengalaman kegagalan, jatuh bangun dalam usaha bukan merupakan rahasia lagi. Perusahaan akan menemukan strategi dalam menghadapi ancaman dan menjadikannya peluang untuk terus mengembangkan perusahaan. Apalagi dalam era digital seperti sekarang ini, perlu adanya inovasi yang mendorong perusahaan lebih dikenal masyarakat luas sehingga masyarakat tidak ragu-ragu menggunakan produk dari perusahaan.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat mengakibatkan persaingan bisnis menjadi sangat ketat. Sehingga dunia usaha mengalami pertumbuhan semakin pesat. Hal ini menuntut perusahaan agar melakukan kompetisi dan berkembang terus menerus untuk bersaing memperebutkan pasar. Setiap perusahaan akan berusaha untuk mempertahankan kelangsungan kegiatan operasionalnya dan harus mampu bersaing. Apabila perusahaan

tidak mampu bertahan dalam persaingan dan tidak mampu mengikuti perkembangan zaman, maka hal tersebut dapat menjadi ancaman bagi perusahaan itu sendiri seperti mengalami kebangkrutan, dengan demikian, perusahaan yang memiliki manajemen yang baik dalam menjalankan kegiatan operasional yang dapat bertahan. Namun ada beberapa perusahaan yang tidak mampu bertahan dikarenakan manajemen kegiatan operasional yang dilakukan masih kurang baik. Pelaksanaan fungsi penjualan harus dikelola dengan manajemen yang baik dan dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis agar perusahaan mengetahui apakah tingkat penjualan perusahaan sudah berjalan sesuai target yang direncanakan.

Proses operasional merupakan suatu proses yang perlu dipantau dan dievaluasi secara teratur, karena sifatnya yang *continue*. Namun sayangnya, perusahaan cenderung kurang memperhatikan kegiatan ini, sehingga penilaian dan evaluasi kinerja operasional hanya dilakukan secara sederhana. Untuk itulah, audit operasional harus dilakukan, karena bersifat sistematis, untuk menilai dan mengevaluasi proses operasional dengan tepat. Hal tersebut mempunyai tujuan agar kualitas kegiatan operasional dapat terus ditingkatkan, mengingat vitalnya peranan kegiatan operasional bagi perusahaan.

Salah satu unsur terpenting dalam suatu pendapatan perusahaan merupakan penjualan. Penjualan merupakan salah satu unsur penting dalam pendapatan perusahaan yang menjadi tolak ukur perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Penerimaan atas penjualan oleh perusahaan tidak terlepas

dari kenyataan bahwa makin pentingnya peranan penjualan di dalam perusahaan. Banyak perusahaan yang gagal dalam mencapai tujuannya hanya karena kegagalan dalam memasarkan produk (Assauri, 2009)^[1].

Apabila pada fungsi penjualan penyimpangan maka akan berdampak negatif terhadap perusahaan seperti penurunan omset, mengalami kerugian besar dan berujung bangkrut karena manajemen yang buruk. Untuk mengatasi hal tersebut maka dibutuhkannya audit operasional yang merupakan alat bantu untuk mengukur kinerja dan manajemen di dalam perusahaan.

Pentingnya meningkatkan nilai penjualan melalui pendekatan berbasis pelanggan, para pelaku bisnis dituntut untuk dapat mempertahankan eksistensinya dengan mengikuti perkembangan zaman dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengelola fungsi penjualan secara efektif, efisien, dan ekonomis sebagai nilai bagi organisasi. Kualitas pelayanan konsumen menjadi salah satu faktor tercapainya penjualan yang efektif, efisien dan ekonomis. Sasarannya adalah bahwa penjualan didukung dengan informasi kebutuhan pemakai secara lengkap, sehingga kelangsungan usaha memang sangat dipengaruhi oleh kemampuan melayani kebutuhan konsumen secara memuaskan.

Audit didefinisikan sebagai suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi (secara obyektif) bukti yang berhubungan dengan asersi tentang tindakan-tindakan dan kejadian ekonomi, dalam rangka menentukan tingkat kepatuhan antara asersi dengan kriteria yang telah

ditetapkan, serta mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan (Hery, 2016)^[2].

Audit operasional dilakukan untuk *mereview* (secara sistematis) sebagian atau seluruh kegiatan organisasi dalam rangka mengevaluasi apakah sumber daya yang tersedia telah digunakan secara efektif dan efisien. Hasil akhir dari audit operasional adalah berupa rekomendasi kepada manajemen terkait perbaikan operasi.

UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal merupakan perusahaan yang beralamat di Jalan Kepodang No. 16 Randugunting Tegal. UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal sebagai salah satu UD yang bertindak sebagai penyedia barang distributor alat-alat listrik dan elektronik listrik. Saat ini produk yang menjadi produk andalan berupa lampu *emergency* dan produk lain yang juga dikembangkan yaitu alat-alat listrik diantaranya kabel-kabel keperluan listrik, saklar-saklar listrik, raket nyamuk, lampu-lampu, antena, teko listrik, *booster* antena, lampu *emergency*, *doorbell*, terminal kabel, lampu-lampu natal, lampu jalan, lampu-lampu hias, dan alat-alat elektroniknya diantaranya kipas, *magicom*, mesin cuci, *blender*, pompa air. UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal terus berkomitmen untuk menjadi perusahaan distributor alat listrik dan elektronik terbaik ditahun 2020-2021. Dan juga harus menyadari bahwa sesungguhnya penghasilan yang diperoleh merupakan timbal balik dari pemberian kepuasan kepada konsumen.

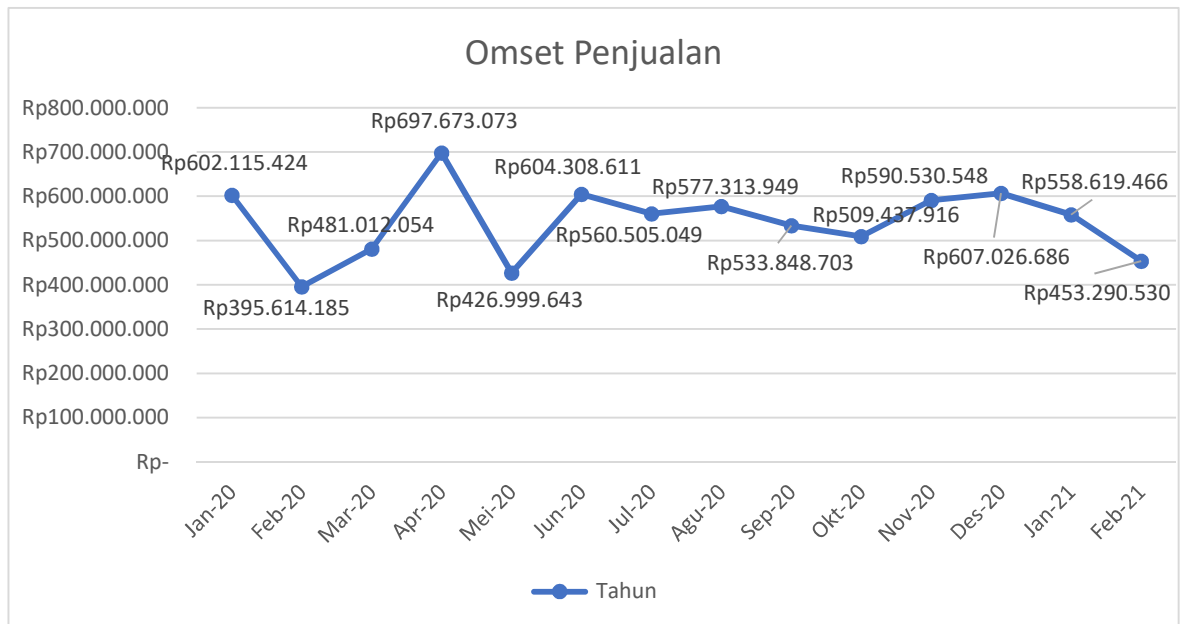
Persaingan dagang yang sangat kuat di masa sekarang, memacu UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal untuk terus dapat *update* merk-merk

yang sedang *booming* dipasaran. Penjualan merupakan pendapatan terbesar dari UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal pada bagian ini sangat memungkinkan untuk terjadinya persaingan ketat antar merek.

Dalam hal prosedur penjualan, UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal masih ditemukan kelemahan pada prosedur dan alur dokumentasi penjualan yang digunakan perusahaan yang dapat menimbulkan risiko kecurangan. Dokumen yang seharusnya disediakan untuk order pesanan *freelance* tidak tersedia. *Freelance* yang memesan barang tidak mengisi surat order pemesanan melainkan pemesanan melalui telfon atau *chatting via whatsapp*. Hal ini dapat menimbulkan risiko kecurangan karena tidak terdapat bukti pemesanan yang akurat. Dalam hal persediaan produk, UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal sulit melakukan pengawasan dan menyamakan ketersediaan setiap produk yang ada.

Organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam mengubah fungsi penjualan yang berorientasi pada konsumen. Proses penjualan bergerak dimulai dengan menciptakan insentif untuk bertindak sehingga dapat membangun visi solusi dan membangun hubungan yang kuat dengan konsumen.

Kinerja fungsi penjualan pada perusahaan ini harus dioptimalkan karena omset penjualan yang terjadi pada tahun 2020-2021 mengalami naik turun, dapat dilihat pada tabel berikut ini :



Gambar 1.1 Omset Bulanan Januari 2020 - Februari 2021

UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal

Dari tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa omset penjualan bulanan UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal di tahun 2020-2021 mengalami perubahan naik turun secara signifikan. Pada bulan April 2020 tingkat penjualan mengalami kenaikan drastis dari bulan-bulan lainnya.

Mengingat pentingnya fungsi penjualan untuk mempertahankan perusahaan, maka peneliti tertarik untuk melakukan audit operasional atas fungsi penjualan pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal. Adapun tujuan dilaksanakan audit operasional atas fungsi penjualan adalah mengevaluasi kerja operasional perusahaan secara keseluruhan untuk mengidentifikasi kemungkinan perbaikan yang harus dilakukan perusahaan dan memberikan

rekomendasi pada manajemen untuk melaksanakan perbaikan atau tindakan yang perlu dilakukan lebih lanjut.

Berdasarkan penjelasan masalah di atas serta mengingat pentingnya audit operasional pada fungsi penjualan, maka penulis memilih judul **“Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal “**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Hasil Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hasil Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Manfaat yang diambil peneliti dari penelitian ini adalah dapat mengetahui dan menambah wawasan yang mendasar mengenai audit operasional atas fungsi penjualan, sehingga dapat membantu dalam menentukan keputusan-keputusan lebih lanjut.

2. Bagi Politeknik Harapan Bersama Tegal
 - a. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara instansi atau koperasi dengan Politeknik Harapan Bersama Tegal, khususnya D-III Akuntansi.
 - b. Sebagai bahan dokumentasi untuk melengkapi dalam penyediaan tambahan bacaan, dan pengetahuan serta dapat dijadikan referensi atau masukan bagi rekan-rekan mahasiswa atau pihak-pihak lain yang mungkin melakukan penelitian dengan tema permasalahan yang sama dalam menganalisis audit operasional atas fungsi penjualan.
3. Bagi UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal
 - a. Sebagai sarana untuk mempererat hubungan yang positif antara Instansi dengan Politeknik Harapan Bersama Tegal khususnya D-III Akuntansi.
 - b. Sebagai sarana promosi untuk memenuhi kebutuhan lulusan D-III Akuntansi.
 - c. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan antara pihak-pihak yang terlibat.
 - d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pembuatan audit operasional atas fungsi penjualan untuk kemajuan UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal di masa yang akan datang.

4. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi kepada pembaca tentang audit operasional atas fungsi penjualan.

1.5 Batasan Masalah

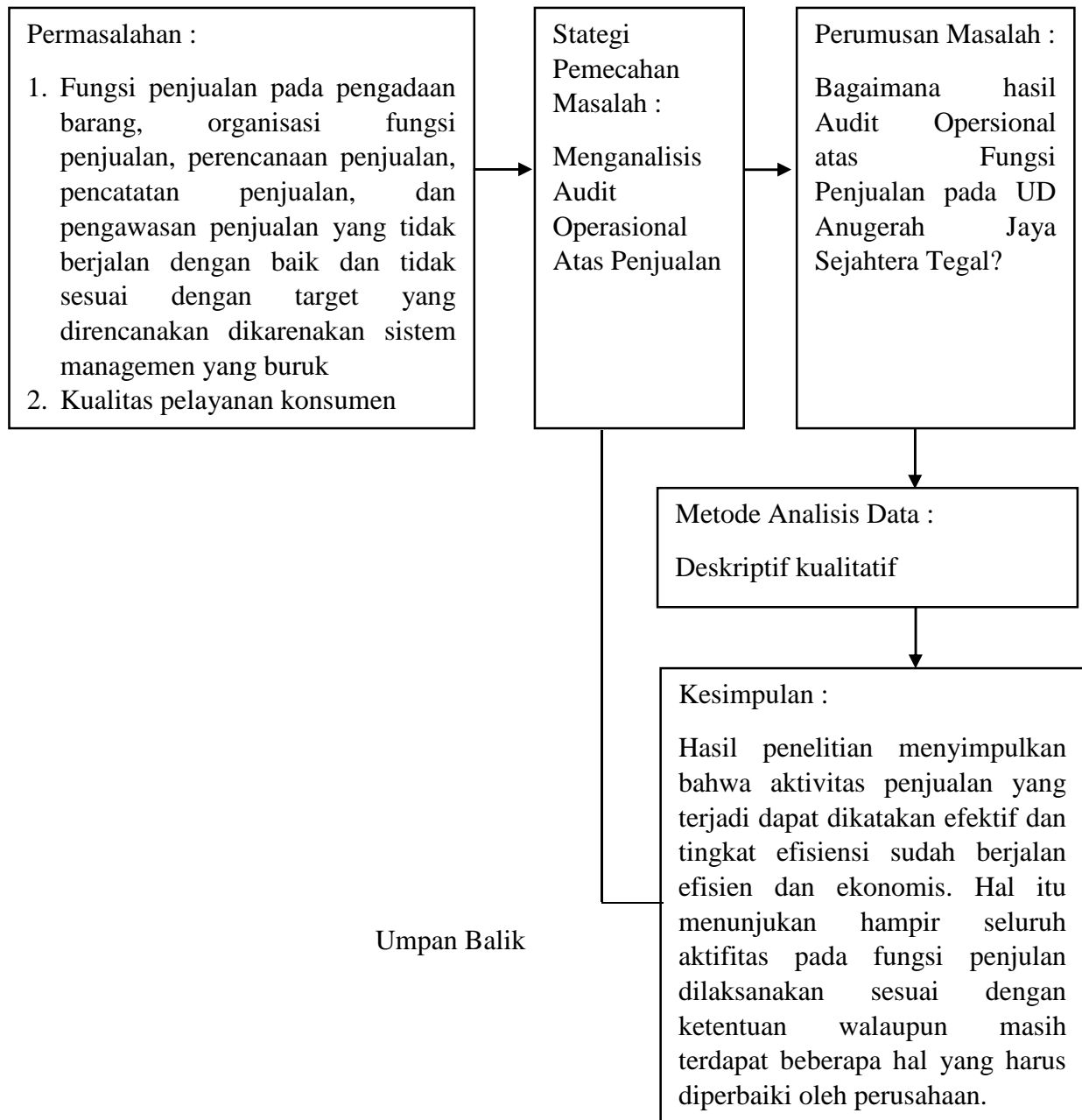
Untuk mengetahui lebih jelas masalah yang akan diteliti dan dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada pada penelitian, maka dibuat suatu batasan yang bertujuan untuk menghindari kekeliruan dalam menafsirkan judul peneliti tersebut, peneliti berfokus pada audit operasional atas fungsi penjualan pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal kemudian dinilai dengan efektivitas, efisiensi, dan ekonomis.

1.6 Kerangka Berpikir

Alasan dilakukannya penelitian ini yaitu adanya fenomena atau hal-hal yang sedang terjadi untuk dikembangkan menjadi tema atau judul penelitian mengenai “Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal.

Audit operasional adalah proses yang sistematis untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, dan keekonomisan operasi organisasi yang berada dalam pengendalian manajemen serta melaporkan kepada orang-orang yang tepat atas hasil-hasil evaluasi tersebut beserta rekomendasi untuk perbaikan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dilakukan penyederhanaan menggunakan kerangka berpikir penelitian pada gambar dibawah ini :



Gambar 1.2 Kerangka Berfikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan agar mudah untuk dipahami dan memberikan gambaran secara umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagian awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman pertanyaan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman motto, kata pengantar, intisari/abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan lampiran.

Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berfikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori yang berhubungan dengan pokok masalah yang diambil dan akan dijadikan tinjauan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tinjauan umum instansi, seperti sejarah singkat instansi, profil instansi, struktur organisasi, tugas dan wewenang/job description, laporan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku, literatur yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

3. Bagian akhir

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Audit operasional

2.1.1 Pengertian Audit Operasional

Audit memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi, dimana audit itu sendiri mempunyai pengertian sebagai suatu ilmu yang digunakan untuk memberikan perlindungan dan pengamanan dari segala tindak penyalahgunaan yang dilakukan oleh perusahaan. Proses audit sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan karena audit bertujuan untuk mengevaluasi dan memberikan pendapat mengenai kewajaran berdasarkan bukti-bukti yang diperoleh oleh seorang yang independen dan kompeten dalam bidangnya.

Audit memiliki beberapa pengertian menurut para ahli. Adapun pengertian audit antara lain :

Audit adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara tanggap dan sistematis, oleh pihak yang *independent*, terhadap laporan keuangan yang telah dibuat oleh manajemen, bersama catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut (Agoes, 2017)^[3].

Audit adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh serta mengevaluasi bukti secara objektif mengenai asersi kegiatan dan peristiwa ekonomi, dengan tujuan menetapkan tingkat kesesuaian

antara asersi tersebut dengan kualifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya serta menyampaikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan (Boynton, 2002)^[4].

Audit adalah suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan menilai bukti-bukti secara objektif, yang berkaitan dengan asersi-asersi tentang tindakan-tindakan dan kejadian-kejadian ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dengan standar yang telah ditetapkan dan memberitahu hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan (Mayangsari, 2013)^[5].

Secara umum pengertian menurut beberapa ahli dibidang akuntansi dapat diartikan bahwa audit adalah proses sistematis yang dilakukan oleh seseorang yang kompeten dan *independent* dengan mengumpulkan dan mengevaluasi bahan bukti dan bertujuan memberikan pendapat.

Auditing umumnya digolongkan menjadi 3 golongan yaitu audit laporan keuangan, audit kepatuhan, dan audit operasional. Audit Operasional (*Operational Audit*) merupakan *review* secara sistematis kegiatan organisasi, atau bagian daripadanya, dalam hubungannya dengan tujuan tertentu (Harsanti, 2018)^[6].

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 dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis (Sukrisno, 1996)^[7].

Audit operasional merupakan audit yang ditujukan pada operasi, atau pengelolaan oleh manajemen, atau hasil kerja manajemen yang tujuan utamanya adalah (Akmal, 2007)^[8] :

1. Untuk menilai kecukupan dan keefektifan pengendalian manajemen
2. Menilai efektifitas, efisiensi dan ekonomisasi operasi (3E)
3. Menilai dapat diandalkannya informasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa audit operasional adalah pemeriksaan terhadap prosedur kegiatan suatu organisasi atau entitas untuk menilai efektivitas dan efisiensi atas kinerja yang telah dilakukan.

Pihak yang memerlukan audit operasional adalah manajemen atau pihak ketiga. Hasil audit operasional diserahkan kepada pihak yang meminta dilaksanakannya audit tersebut.

2.1.2 Perbedaan dan Persamaan Audit Operasional dan Audit

Keuangan

Ada beberapa perbedaan antara audit operasional dan audit keuangan, antara lain sebagai berikut :

Tabel 2.1 Perbedaan Audit Operasional dan Audit Keuangan

Audit Operasional	Audit Keuangan
1. Bisa dilakukan oleh <i>internal auditor</i> atau <i>management</i>	1. Harus dipimpin oleh seseorang <i>registered</i>

-
- | | |
|--|---|
| <p><i>consultant</i>.</p> <p>2. Pada akhir pemeriksaannya auditor memberikan laporan kepada manajemen berupa temuan-temuan audit mengenai efektivitas sistem pengendalian manajemen, apakah kegiatan operasi perusahaan sudah dijalankan secara efektif, ekonomis, dan efektif, beserta saran-saran untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ditemukan selama pelaksanaan <i>management audit</i>.</p> <p>3. Biasanya dilakukan jika manajemen merasakan adanya kebutuhan (misalnya jika laba terus menurun, biaya terus meningkat, terasa banyak terjadi pemborosan dan kecurangan, tujuan perusahaan yang sudah ditentukan tidak tercapai).</p> <p>4. Ikatan Akuntan Indonesia belum menyusun standar pemeriksaan untuk <i>management audit</i>.</p> | <p><i>accountant</i> dari sebuah kantor akuntan publik.</p> <p>2. Pada akhir pemeriksaannya, auditor harus memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan yang telah disusun manajemen. Selain itu, memberikan <i>management letter</i> yang memberitahukan kepada manajemen mengenai kelemahan-kelemahan dalam pengendalian intern dan saran-saran perbaikan.</p> <p>3. Dilakukan secara rutin.</p> <p>4. Pemeriksaan dilakukan dengan berpedoman pada Standar Profesional Akuntan Publik yang disusun oleh Ikatan Akuntan Indonesia.</p> |
|--|---|

- | | |
|---|--|
| <p>5. Kriteria dalam suatu <i>management audit</i> bisa berupa kebijakan yang ditentukan manajemen, peraturan pemerintah, peraturan asosiasi dan lain-lain.</p> | <p>5. Kriteria dalam audit keuangan sudah jelas, yaitu prinsip akuntansi yang berlaku umum (Standar Akuntansi Keuangan).</p> |
|---|--|

Sumber : (Sukrisno, 1996)

Setelah mengetahui perbedaannya, ternyata antara audit operasional dengan audit keuangan memiliki persamaan sebagai berikut :

1. Audit Operasional maupun audit keuangan haruslah independen. Audit keuangan haruslah independen *in fact* maupun *in appearance*. Sedangkan audit operasional (misalnya internal auditor) mungkin *in appearance* kurang independen karena merupakan orang dalam perusahaan, tetapi *in fact* haruslah independen.
2. Auditor operasional dan auditor keuangan harus mengumpulkan bukti-bukti yang cukup kompeten untuk mendukung opininya.
3. Beberapa teknik dan prosedur audit yang biasa digunakan baik oleh auditor operasional maupun auditor keuangan adalah :
 - a. Teknik *inquiry, observation, dan inspection*.
 - b. Menggunakan *internal control questionnaires* dan *flow chart* untuk mempelajari sistem dan prosedur akuntansi dan mengevaluasi internal kontrol yang terdapat di perusahaan.

- c. Penggunaan *statistical sampling* atau *judgement sampling* untuk pemilihan sampel yang ditest.
 - d. Penggunaan jasa *computer specialist* jika perusahaan yang diaudit sudah menerapkan *computerized accounting system*.
4. Pelaksanaan audit harus dipimpin dan disupervisi oleh orang yang mempunyai pengalaman yang cukup dibidang audit serta mempunyai latar belakang pendidikan akuntansi.
 5. Auditor operasional dan auditor keuangan harus mendokumentasikan prosedur audit yang dilakukan, bukti-bukti yang dikumpulkan dan temuan-temuan audit dalam kertas kerja pemeriksaan dengan rapi dan disusun secara sistematis.

2.1.3 Tujuan dan Manfaat Audit

1. Tujuan Audit :

Tujuan utama dari audit operasional, dalam bukunya yang berjudul “Pedoman Pokok Operasional *Auditing*”, sebagai berikut (Widjaja, 2013)^[9]:

- a. Objek dari audit operasional merupakan menunjukkan 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.
- b. Untuk membantu manajemen mencari administrasi operasi yang paling efisien.

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

2. Manfaat Audit

Hasil dari audit yang dilakukan dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, salah satunya manfaat audit yang paling pokok adalah sebagai dasar untuk pengambilan keputusan, dengan melakukan perbaikan dan menciptakan efisiensi dan efektivitas fungsi organisasi.

2.1.4 Jenis-jenis Audit

Jenis-jenis audit pada umumnya dibagi 3 (tiga) golongan, yaitu (Ardianingsih, 2018)^[10] :

1. Audit Laporan Keuangan (*Financial Statement Audit*)

Audit ini dilakukan untuk menilai dan menentukan apakah laporan keuangan telah disajikan oleh manajemen perusahaan,

sesuai dengan prinsip akuntansi berterima umum (terdiri dari laporan laba rugi, kas), serta menentukan tingkat kesesuaian dengan kriteria/ketentuan yang telah ditetapkan dan memastikan bahwa laporan keuangan tidak mengandung salah saji material yang berpengaruh terhadap laporan keuangan secara keseluruhan.

2. Audit Operasional (*Operational Audit*)

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

3. Audit Kepatuhan (*Compliance Audit*)

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

2.1.5 Sasaran Audit Operasional (Audit Objectives dalam Management Audit)

Audit objective dalam audit operasional mencakup tiga elemen :

1. Kriteria

Kriteria merupakan standar yang harus dipatuhi oleh setiap bagian dalam perusahaan. Standar bisa berupa kebijakan yang telah ditetapkan manajemen, kebijakan perusahaan sejenis atau kebijakan industri dan peraturan pemerintah.

2. Penyebab

Penyebab adalah tindakan-tindakan yang dilakukan manajemen atau pegawai perusahaan, termasuk tindakan-tindakan yang seharusnya dilakukan untuk memenuhi kriteria tetapi tidak dilakukan oleh manajemen atau pegawai perusahaan. Dapat disimpulkan penyebab adalah tindakan-tindakan yang menyimpang dari standar yang berlaku.

3. Akibat

Akibat adalah akibat dari tindakan-tindakan yang menyimpang dari standar yang berlaku atau perbandingan antara penyebab dengan kriteria yang berhubungan dengan penyebab tersebut.

2.1.6 Ruang Lingkup Audit Operasional

Didalam suatu pelaksanaan pemeriksaan, tekanan terutama diarahkan pada kegiatan yang diduga akan memerlukan perbaikan, dimana kegiatan-kegiatan yang memerlukan perbaikan tersebut tidak

terbatas pada masalah akuntansi, catatan, dan dokumen saja melainkan meliputi keseluruhan kegiatan, program, administrasi perusahaan baik untuk keseluruhan. Manajemen yang melakukan pemeriksaan harus memahami ruang lingkup dari pemeriksaan secara keseluruhan, baik yang berada di luar lingkup dari pemeriksaan secara keseluruhan, baik yang berada di luar lingkup dari akuntansi dan catatan keuangan, untuk benar-benar dapat memahami segala operasional yang menjadi bahan *review*. Ruang lingkup pemeriksaan operasional yang bersifat umum adalah suatu penilaian yang dilakukan terhadap setiap departemen yang ada di perusahaan sedangkan ruang lingkup pemeriksaan operasional yang bersifat khusus adalah suatu penilaian yang dilakukan terhadap bidang persoalan atau permasalahan yang hanya dibatasi pada suatu departemen tertentu. Dengan demikian, ruang lingkup pemeriksaan operasional mencakup penilaian cara-cara pelaksanaan kegiatan apakah menunjang unsur-unsur kehematan dan efisiensi serta dapat efektif mencapai tujuan atau hasil yang telah ditetapkan.

2.1.7 Karakteristik Audit Operasional

Karakteristik audit operasional adalah sebagai berikut (Widjaja, 2013)^[11]:

1. Audit operasional adalah prosedur yang bersifat *investigative*
2. Mencakup semua aspek perusahaan
3. Yang diaudit adalah seluruh perusahaan

4. Penelitian dipusatkan pada prestasi
5. Penilaian terhadap keefektifan berdasarkan pada bukti atau data yang normal
6. Tujuan yang penting bagi audit operasional yaitu memberikan informasi kepada pimpinan efektif-tidaknya sebuah perusahaan, suatu unit, atau suatu fungsi.

2.1.8 Tahap-Tahap Audit Operasional

Keberhasilan suatu audit operasional sangat ditentukan oleh ketepatan pengambilan langkah pemeriksaan, oleh karena itu auditor harus merencanakan tahap-tahap pemeriksaan yang akan dilaksanakan secara sistematis agar dapat mengkoordinasikan pelaksanaan pemeriksaan sehingga tujuan pemeriksaan tercapai. Audit operasional mempunyai lebih banyak fase atau tahapan jika dibandingkan dengan audit keuangan. Dalam suatu audit manajemen hasil akhir tidak hanya berupa sebuah laporan audit, tetapi juga berupa rekomendasi untuk tindak lanjut.

Tahap-tahap dari audit operasional sebagai berikut (Oktavia, 2016)^[12]:

1. Audit pendahuluan

Dilakukan untuk mendapatkan informasi latar belakang terhadap obyek yang dianut. Tujuan dari audit harus mengacu pada alasan mengapa audit harus dilakukan pada obyek audit dan didasarkan pada penugasan audit. Dalam merumuskan tujuan ini, auditor

melakukan dengan cara yakni dengan mengidentifikasi, mempertimbangkan dan membahas tujuan audit tersebut. Tujuan audit yang kemudian telah ditentukan auditor harus sesuai dengan yang diinginkan oleh pemberian tugas.

2. *Review* dan pengujian pengendalian manajemen

Pada tahap ini auditor melakukan *review* dan pengujian terhadap pengendalian manajemen obyek audit, dengan tujuan menilai efektivitas pengendalian manajemen dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Dengan hasil pemeriksaan ini, auditor dapat lebih mudah dapat diketahui hal-hal terjadinya kelemahan pada berbagai aktivitas yang dilakukan.

3. Audit lanjut

Pada audit lanjutan ini mempunyai suatu tujuan untuk memperoleh bukti yang cukup mendukung tujuan audit yang sebenarnya, yang telah ditetapkan berdasarkan hasil *review* dan pengujian pengendalian manajemen. Karena tidak setiap kekurangan yang ditemukan oleh auditor dapat dilaporkan, maka auditor harus mengembangkan unsur-unsur temuannya agar dapat menyakinkan manajemen bahwa perlu dilakukan tindakan korektif atas temuan kekurangan tersebut.

Pengembangan temuan audit meliputi:

a. Pernyataan Kondisi (*Statement of Condition*)

Kondisi yang ditemukan dilapangan selama melakukan observasi harus tunjang dengan informasi yang memadai dan dinilai dengan bukti yang cukup, kompeten dan relevan.

b. Kriteria (*Criteria*)

Auditor harus menentukan kriteria yang sesuai dengan kondisi yang ditemukan, seperti standar perusahaan, prosedur kebijakan yang diterapkan, serta peraturan menurut hukum yang berlaku.

c. Penyebab (*Causes*)

Auditor harus mengidentifikasi penyebab dari terjadinya penyimpangan atau kekurangan yang ditemukan dari kriteria yang telah ditetapkan.

d. Akibat (*Effect*)

Unsur ini diperlukan untuk menginformasikan dan meyakinkan manajemen bahwa kondisi yang tidak diinginkan akan terjadi, seperti kerugian serius apabila penyimpangan tidak segera dikoreksi atau diperbaiki.

e. Rekomendasi (*Recommendation*)

Setelah tahap-tahap diatas dilakukan, audit akan memberikan rekomendasi yang masuk akal dan dapat diterapkan di dalam manajemen dan akan berdampak baik bagi perusahaan apabila dijalankan.

4. Pelaporan

Bagian akhir dari audit ini adalah pelaporan hasil audit yang bertujuan untuk mengkomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Laporan hasil audit harus dibuat secara tertulis dan disajikan dengan bahasa yang mudah dipahami. Laporan tersebut harus memuat tentang informasi latar belakang, kesimpulan audit, dan disertai dengan temuan-temuan audit sebagai bukti untuk mendukung suatu kesimpulan. Rekomendasi harus disajikan dalam bahasa yang operasional dan mudah dimengerti oleh pembaca laporan serta menarik untuk ditindak lanjuti.

5. Tindak lanjut

Sebagai tahap akhir dari audit manajemen, tindak lanjut bertujuan untuk mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan. Pelaksanaan tindak lanjut atas rekomendasi yang diberikan auditor merupakan suatu bentuk komitmen suatu manajemen.

Auditor juga perlu untuk memonitor dan mengendalikan tindak lanjut serta melakukan sebuah komunikasi dengan manajemen mengenai rekomendasi tersebut.

2.2 Fungsi Penjualan

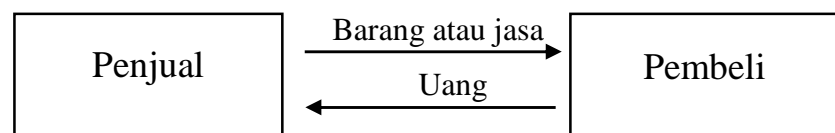
2.2.1 Pengertian penjualan

Penjualan adalah kegiatan yang terdiri dari penjualan barang atau jasa baik secara kredit maupun secara tunai (Mulyadi, 2016)^[13].

Penjualan adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran (Sofjan, 2002)^[14].

Penjualan adalah suatu usaha yang terpadu untuk mengembangkan rencana-rencana strategis yang diarahkan pada usaha dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan pembeli untuk memperoleh laba (Winardi, 1982)^[15].

Secara umum pengertian menurut beberapa ahli dapat diartikan bahwa penjualan adalah aktivitas atau bisnis menjual produk atau jasa. Yang artinya Sejumlah total yang dikenakan kepada pelanggan untuk barang atau jasa yang dijual, baik secara tunai maupun kredit. Dalam suatu proses sebuah penjualan, penjual atau penyedia barang dan jasa memberikan kepemilikan suatu komoditas kepada pembeli untuk satu harga tertentu. Penjualan mampu dilakukan melalui berbagai metode, seperti penjualan langsung dan melalui agen penjualan.



Gambar 2.1 Proses pertukaran dalam penjualan

Tujuan dari penjualan adalah untuk mendapatkan keuntungan atau laba dari barang atau jasa yang dijual/dihasilkan, untuk mencapai target penjualan dan menunjang pertumbuhan/ kelangsungan perusahaan. Penjualan harus menghasilkan pendapatan yang cukup/laba guna untuk menutup biaya operasional perusahaan sehingga dapat memberikan keuntungan bagi investor.

2.2.3 Jenis-Jenis Penjualan

1. Penjualan Tunai

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

2. Penjualan Kredit

Penjualan kredit adalah kegiatan penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara kredit maupun tunai. Dalam transaksi penjualan kredit, jika order dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya. Kegiatan penjualan secara kredit ini ditangani oleh perusahaan melalui sistem penjualan kredit (Mulyadi, 2016)^[16].

2.2.3 Tujuan Penjualan

Tujuan Penjualan adalah mendatangkan suatu keuntungan atau laba dari produk-produk atau jasa yang dihasilkan oleh produsennya dengan cara pengelolaan yang baik dan juga mengharapkan suatu keuntungan yang sebesar-besarnya. Akan tetapi hal ini perlu peningkatan kinerja dari pihak distributor dalam menjamin mutu dan kualitas barang maupun jasa yang akan di jual. Mencapai suatu tujuan yaitu dalam perusahaan setiap penjualan harus memiliki tujuan tujuan penjualan yang dicapai (Mulyadi, 2016)^[17].

2.2.4 Proses Penjualan

Proses bisnis dalam sebuah kegiatan penjualan meliputi :

1. Konsumen memesan barang.
2. Perusahaan mengirim barang yang dipesan ke konsumen.
3. Perusahaan mengirim tagihan ke konsumen.
4. Perusahaan menerima pelunasan kas dari konsumen.

Tidak semua perusahaan memiliki proses bisnis yang sama. Kualitas barang yang dijual serta pilihan kegiatan usaha dapat mempengaruhi proses bisnis perusahaan tersebut. Contohnya seperti, jika perusahaan memutuskan untuk menjual barang secara tunai, maka perusahaan akan langsung menerima uang bersamaan dengan saat menyerahkan barang ke konsumen sehingga keempat proses bisnis tersebut bisa terjadi dalam waktu bersamaan. Apabila perusahaan menjual barang secara kredit, maka perusahaan tidak bisa langsung menerima uang

bersamaan dengan saat menyerahkan barang ke konsumen, sehingga perusahaan akan mengalami keempat proses bisnis tersebut dalam waktu yang berbeda. Alur proses bisnis yang berbeda akan menyebabkan dokumen yang diperlukan juga berbeda. Jika dokumen berbeda, maka catatan yang akan digunakan juga harus disesuaikan dengan rancangan dokumen tersebut.

2.2.5 Sistem Transaksi Penjualan

Transaksi penjualan di dalam perusahaan terbagi menjadi 3 yaitu :

1. Sistem Penjualan Kredit

Dalam sistem penjualan dengan kartu kredit, fungsi penjualan bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan atas barang. Fungsi penjualan mengisi faktur penjualan kartu kredit untuk memungkinkan fungsi gudang dan fungsi pengiriman melaksanakan penyerahan barang kepada pelanggan (Mulyadi, 2016)^[18].

Dokumen yang digunakan dalam sistem penjualan kredit yaitu:

- a. Surat order pengiriman dan tembusannya
- b. Faktur dan tembusannya
- c. Stempel dan tanda tangan toko

2. Sistem Penjualan Tunai

Penjualan tunai dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga barang terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan penjual kepada

pembeli. Setelah uang diterima oleh perusahaan, barang kemudian diserahkan kepada pembeli dan transaksi penjualan tunai kemudian dicatat oleh perusahaan.

Dokumen yang digunakan dalam sistem penjualan tunai adalah :

- a. Faktur penjualan tunai
- b. Bukti setor bank

3. Sistem Retur Penjualan

Transaksi retur penjualan terjadi jika perusahaan menerima pengembalian barang dari pelanggan. Pengembalian barang oleh pelanggan harus diotorisasi oleh fungsi penjualan dan diterima oleh fungsi penerimaan.

Dalam transaksi retur penjualan, fungsi penjualan bertanggung jawab atas penerimaan pemberitahuan mengenai pengembalian barang yang telah dibeli oleh pembeli. Otorisasi penerimaan kembali barang yang telah dijual tersebut dilakukan dengan cara membuat nota retur yang dikirimkan kepada fungsi penerimaan.

Dua dokumen penting yang digunakan dalam transaksi retur penjualan adalah :

- a. Nota retur
- b. Laporan penerimaan barang.

Penjualan memiliki proses hingga mulai pembeli memesan barang dan penjual atau perusahaan menerima pendapatan atas jasa ataupun barang yang dijualnya, diantaranya :

1. Konsumen memesan barang
2. Perusahaan mengirim barang yang dipesan ke konsumen
3. Perusahaan mengirim tagihan ke konsumen
4. Perusahaan menerima pelunasan dari konsumen.

Namun, jika perusahaan melakukan penjualan secara tunai maka perusahaan akan menerima pelunasan bersamaan dengan ketika penyerahan barang atau jasa ke konsumen (Setiawan, 2017)^[19].

Jika penjualan dalam kuantitas maupun dalam nilai rupiah menurun, beberapa penyebabnya adalah :

1. Kurang gencarnya promosi dan advertensi
2. Kurang giatnya bagian penjualan melakukan penetrasi pasar
3. Turunnya mutu produk perusahaan sehingga kurang bisa bersaing dengan produk dari pesaing (Agoes, 2017)^[20].

2.2.6 Audit terkait penjualan

Kegunaan audit operasional untuk penjualan dalam hubungannya untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan ekonomi (3E) perusahaan meliputi seluruh aspek dan kegiatan yang bersangkutan dengan penjualan. Hal ini dapat dilihat dari tujuan audit operasional dari aktivitas penjualan seperti yang di kemukakan oleh yaitu (Widjayanto, 2011)^[21] :

- a. Menilai pelaksanaan kegiatan penjualan.
- b. Menemukan adanya kelemahan dalam kegiatan penjualan serta mencari upaya penanggulangannya.
- c. Mengetahui alternatif lain dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penjualan.
- d. Mengembangkan rekomendasi bagi penanggulangan kelemahan dan peningkatan reputasi.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian dan penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Indah Sindiana 2020	Audit Operasional atas Fungsi Penjualan Pada CV. Rabbani Asysa Binjai	Pendekatan Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas penjualan yang terjadi dapat dikatakan efektif dengan persentase sebesar 83,33%, sementara pada tingkat efisiensi sudah berjalan sangat efisien dengan persentase sebesar 93,75% dan pada tingkat ekonomis sudah berjalan sangat ekonomis dengan persentase sebesar 90,90%
2	Fanny 2020	Audit Operasional atas Fungsi Penjualan dan Piutang pada PT. Porto Indonesia Sejahtera	Metode Deskriptif	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa fungsi Penjualan dan Piutang pada PT. Porto Indonesia Sejahtera telah dilaksanakan sesuai dengan Standart Operational Procedure (SOP) yang berlaku namun masih ditemukan beberapa hal yang belum dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku Dan juga kegiatan Operasional Penjualan dan Piutang pada perusahaan

				dinilai sudah efektif dan efisien, namun masih ditemukan beberapa kelemahan terhadap pengendalian internal perusahaan.
3	Crisna 2020	Analisis Audit Operasional Penjualan dan Retur Penjualan pada PT. Sapta Warna Cemerlang	Metode Analisis Deksriptif Kuantitatif	<p>(1) Proses audit operasional yang telah dilaksanakan sesuai dengan indikator standar operasional prosedur tersebut dan hasil operasional pada penjualan dan retur penjualan yang telah dilaksanakan di PT. Sapta Warna Cemerlang</p> <p>(2) cara menurunkan retur penjualan dengan adanya standar prosedur yang ada di PT. Sapta Warna Cemerlang</p> <p>tersebut dan hasil operasional pada penjualan dan retur penjualan yang telah dilaksanakan di PT. Sapta Warna Cemerlang dengan menerapkan Pengendalian kualitas, hal ini dilakukan dengan melakukan inspeksi atau peninjauan langsung terhadap produk yang dihasilkan setiap harinya</p>

				guna meminimalisasi besarnya jumlah retur, serta melakukan pengujian terhadap produk untuk mengetahui kualitas produk yang dihasilkan
5	Ida Trimulya 2016	Audit Operasional atas Fungsi Penjualan pada PT. Smartfren Cabang WTC Surabaya	Pendekatan Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan audit operasional atas fungsi penjualan pada galeri <i>smartfren wtc</i> surabaya sudah efektif namun belum efisien. Efektivitas terletak pada keberhasilan dalam melakukan penjualan sudah sesuai target yang diinginkan perusahaan Akan tetapi, masih terdapat beberapa kelemahan yang ada pada galeri <i>smartfren wtc</i> surabaya diantaranya perangkapan fungsi, sumber daya manusia yang kurang memadai, dan alur penjualan yang sangat sederhana. Sebagai saran, ditambahkan satu divisi bagian pengawas penjualan, pengawasan dan penilaian kinerja SDM menurut objek, dan perubahan alur penjualan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 4 bulan terhitung dari 1 Maret 2021 sampai dengan 30 Juni 2021. Lokasi penelitian ini bertempat pada UD Anugerah Jaya Sejahtera yang beralamat di JL. Kepodang No.16 Randugunting Tegal No. Telepon 0815 4800 0679. Perusahaan yang didirikan oleh Bpk. Agung Gunawan sebagai *owner* perusahaan. UD Anugerah Jaya Sejahtera merupakan perusahaan dagang sebagai distributor alat listrik dan elektronik.

3.2 Jenis Data

Jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Kualitatif

Data Kualitatif menurut (Suliyanto, 2005)^[22] yaitu data berupa pendapat atau judgement sehingga tidak berupa angka, melainkan berupa kata atau kalimat. Dalam penelitian ini data kualitatif yang digunakan adalah hasil dari tabel *checklist*, hasil wawancara dan sejarah berdirinya perusahaan UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal.

2. Data Kuantitatif

Data Kuantitatif menurut (Suliyanto, 2005)^[23] yaitu data yang berupa angka atau bilangan. Dalam penelitian ini data kuantitatif yang digunakan adalah data omset penjualan bulanan pada bulan Januari 2020 sampai dengan Februari 2021 pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal.

3.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer menurut (Suliyanto, 2005)^[24] yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama.

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari perusahaan atau data terjadi dilapangan yang diperoleh dari teknik wawancara. Pada penelitian ini akan dilakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terkait dalam fungsi penjualan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder (Suliyanto, 2005)^[25] yaitu data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data atau dokumen yang berkaitan dengan audit operasional. Pada penelitian ini data yang diperoleh dapat berupa catatan transaksi, bukti kwitansi/faktur penjualan, formulir

pemesanan, surat order penjualan, surat jalan/terima barang, dan dokumen lain yang berkaitan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

- a. *Checklist*, yaitu pengumpulan data dengan cara membuat daftar, dimana responden membubuhkan tanda *check* (√) pada kolom yang sesuai. Dengan *checklist*, akan membantu auditor untuk mengetahui sebaik apa pengendalian internal perusahaan pada fungsi penjualannya.
- b. Wawancara, yaitu penulis mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada pemilik, sales, admin, Gudang, *sales freelance*, yang terlibat dalam fungsi penjualan tempat penulis melakukan penelitian.
- c. Observasi menurut (Sugiyono, 2017)^[26], yaitu teknik pengumpulan data dengan observasi berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada perusahaan dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir ini.
- d. Studi Pustaka menurut (Sugiyono, 2017)^[27], yaitu kajian teoritis dan referensi lainnya yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan sangat

penting dalam melakukan penelitian, hal ini dapat menunjang dalam penyusunan tugas akhir.

3.5 Metode analisis data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah teknis analisis yang menekankan pada usaha untuk menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentasi (Azwar, 2007)^[28]. Teknis ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersamaan dengan situasi yang terjadi. Penulis mendeskripsikan hasil temuan yang berasal dari data-data yang dikumpulkan melalui pengisian tabel *checklist* dan wawancara.

Adapun teknik analisis data yang dipakai untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah mengenai hasil audit operasional atas fungsi penjualan pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal, penulis perlu melakukan beberapa tahapan pelaksanaan audit operasional meliputi :

a. Melaksanakan Survei Pendahuluan

Dalam pelaksanaan audit operasional diawali dengan studi pendahuluan pada fungsi penjualan untuk mengidentifikasi aktivitas yang memiliki potensi audit operasional. Hal inilah yang diharapkan dapat memperoleh pemahaman tentang perusahaan, struktur perusahaan, dan fungsi penjualan dalam perusahaan untuk memberikan pemahaman awal. Selain itu, penulis juga akan melihat kelemahan-kelemahan apa saja yang dimiliki perusahaan terkhusus pada fungsi penjualan. Dengan mengetahui potensi-potensi kelemahan tersebut, maka dapat membantu

penulisan untuk menyusun perencanaan audit. Analisis data pada tahap ini yaitu mendeskripsikan proses penjualan berdasarkan pengamatan langsung terhadap proses penjualan ataupun hasil wawancara dengan staf pada bagian fungsi penjualan di UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal.

b. Merencanakan Audit Operasional

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

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis berdasarkan pada hasil wawancara atau diskusi dengan pihak pemilik, *sales*, admin, Gudang, *sales freelance*, bagian penjualan yang bertugas untuk melaksanakan aktivitas penjualan perusahaan.

2. Penulisan Program Audit

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

c. Melaksanakan Audit Operasional

Peneliti membuat *checklist* yang disusun berdasarkan program audit. *Checklist* ini berguna untuk membandingkan antara prosedur yang seharusnya terjadi dengan proses penjualan yang terjadi sesuai kenyataan. Jika proses penjualan terjadi sesuai dengan

pernyataan pada *checklist* maka diberikan tanda centang pada kolom “Ya”. Apabila tidak terjadi kesesuaian dengan pernyataan pada *checklist* maka diberikan tanda centang pada kolom “Tidak”. Dan kolom keterangan berguna untuk memberikan penjelasan tambahan jika ada.

Selanjutnya pernyataan yang telah dibuat akan dikelompokkan ke dalam kelompok tabel efektif, efisien, dan ekonomis. Penulis menggunakan indikator penentuan dan menghitung total pernyataan dari masing kelompok efektif, efisien, dan ekonomis. Hasil dari *checklist* selanjutnya akan disesuaikan antara proses penjualan yang terjadi telah terjadi dengan proses penjualan seharusnya.

Presentase jawaban “Ya” pada tabel *checklist* untuk masing-masing indikator akan dihitung dalam bentuk persentase dengan menggunakan acuan perhitungan menurut (Riduwan, 2008)^[29] sebagai berikut :

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

Keterangan :

P = persentase

f = jumlah jawaban untuk masing-masing indikator

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

Dari hasil persentase tersebut akan dikategorikan berdasarkan kriteria pengukuran yang disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Kriteria Penilaian

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

Sumber : (Riduwan, 2008)

Adapun indikator yang digunakan sebagai dasar penentuan hasil pengauditan yaitu (Harsanti, 2018)^[30]:

1. *Economy* (biaya operasi)

Dalam menilai keekonomisan operasi dan alokasi terkait penggunaan sumber daya, *reviewer* dapat mempertimbangkan beberapa hal berikut :

- a. Mengikuti praktik aktivitas operasional yang umum.
- b. Ketepatan jumlah staf yang bertugas dalam menjalankan fungsi fungsi yang penting.
- c. Ketepatan persediaan bahan di perusahaan.
- d. Menggunakan peralatan yang dengan harga yang sesuai.
- e. Mengurangi sumber daya yang tidak terpakai..

2. *Efficiency* (Metode Operasi)

Untuk menilai efisiensi terkait tanggung jawab dalam pengeluaran biaya perusahaan yang minimum, *reviewer* dapat mempertimbangkan beberapa hal :

- a. Kesesuaian prosedur manual dengan komputerisasi.
- b. Keefisienan sistem dan prosedur operasi.
- c. Tidak terdapat duplikasi pekerjaan.
- d. Tidak adanya tahapan kerja yang tidak penting.

3. *Effectiveness* (hasil operasi)

Dalam penilaian ini, dapat dihubungkan pencapaian hasil atau manfaat organisasi yang didasarkan pada sasaran dan tujuan organisasi dapat dilihat dari beberapa hal berikut :

- a. Penilaian atas pencapaian sasaran, tujuan dan rencana organisasi.
- b. Penilaian kecukupan sistem manajemen dalam mengukur efektivitas.
- c. Menentukan keluasan hasil yang ingin dicapai.
- d. Mengidentifikasi faktor-faktor hasil kinerja yang memuaskan.

4. *Review* Hasil Audit

Pada tahap evaluasi hasil audit, peneliti menggunakan analisis deskriptif atas temuan yang ditemukan pada saat pelaksanaan audit. Adapun tujuan dari tahap ini yaitu untuk menggali lebih dalam dan mengidentifikasi terkait temuan atau hal-hal yang tidak dikehendaki sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut atas temuan tersebut serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan perusahaan.

5. Melaporkan Temuan Audit dalam Bentuk Laporan Audit

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

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Berawal dari berkeinginan berwirausaha, pemilik memberanikan diri untuk membuka sebuah usaha dagang. Tempat usaha ini yang awalnya adalah distributor lampu cosmos yang berfokus pada jual beli produk cosmos terutama lampu-lampu cosmos. Usaha yang dijalankan masih skala kecil, usaha tersebut mulai jalan bulan juni 2012.

Dalam kurun waktu yang tidak lama, pemilik memperbesar usahanya dengan menambah produk jualnya dan menjadi UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal pada tahun 2014. Sampai sekarang dengan mulai menambah produk alat listrik dan elektronik dari berbagai macam merek. Target penjualan produk adalah toko-toko elektronik maupun toko-toko bangunan area toko dari tegal, slawi, pemalang dan pekalongan.

Adapun Brand merek yang tersedia di UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal adalah sebagai berikut :

1. Luby
2. Matsui
3. Bright G
4. Hannoeh
5. Kitani
6. Broco

7. Philip
8. Arashi
9. Kawachi
10. Loyal
11. Cosmic
12. Enter
13. Pulung
14. Lotus
15. Winn
16. Quantum
17. Starcam
18. Atn
19. Toyosaki
20. Dexta
21. Longway
22. Surya
23. Cosmos
24. Miyako
25. Sogo
26. Shimizu
27. Panasonic
28. Okachi

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Melaksanakan Survei Pendahuluan

Pada tahap pelaksanaan survei pendahuluan ini, akan dijabarkan beberapa informasi yang didapatkan oleh penulis. Penjabaran yang dilakukan berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan owner mengenai cakupan penelitian dan sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian.

Pengamatan yang dilakukan penulis terhadap lingkungan kerja dalam perusahaan yaitu struktur organisasi penjualan perusahaan apakah telah terdapat pembagian tugas dan wewenang secara jelas sehingga setiap bagian dapat bekerja secara optimal.

Proses penjualan untuk toko diawali order melalui media *whatsapp* atau saat kunjungan *sales*, kemudian Admin 2 menjawab semua kebutuhan pelanggan tersebut mengenai produk yang diinginkan dari segi kualitas, harga. Setelah pelanggan mengorder orderan yang dibutuhkan selanjutnya admin membuatkan faktur dengan menggunakan pembayaran tunai maupun kredit tergantung pada kesepakatan awal perjanjian kemudian faktur diserahkan ke gudang untuk disiapkan dan *dipacking* agar dapat dikirim sesuai jalur area kiriman. Faktur terdiri dari 3 rangkap untuk penjualan kredit dan 2 rangkap untuk penjualan tunai. 3 rangkap berwarna putih, merah muda, kuning. Pada penjualan kredit faktur yang diberikan kepada toko faktur tembusan berwarna kuning, faktur tembusan berwarna

merah muda akan masuk arsip untuk diinput sebagai dokumentasi/ arsip kantor. dan faktur asli berwarna putih digunakan bagian penagihan/ *sales* untuk melakukan penagihan ketoko yang bersangkutan, dan nota asli yang berwarna putih akan diberikan kepada toko apabila toko sudah melunasi hutangnya. Sedangkan untuk penjualan tunai dengan faktur 2 rangkap, untuk faktur asli berwarna putih akan diberikan saat proses pembayaran telah selesai, dan faktur tembusan berwarna merah muda digunakan sebagai arsip untuk diinput sebagai dokumentasi/ arsip kantor. Proses penjualan untuk *sales freelance* dengan datang langsung ke kantor, kemudian admin 3 melayani *sales freelance* mengenai produk yang diinginkan dari segi kualitas dan harga, setelah proses orderan barang tercatat maka admin membuat faktur agar dapat disiapkan dan *dipacking* oleh bagian gudang, untuk metode pembayarannya selalu menggunakan pembayaran tunai.

4.2.2 Merencanakan Audit Operasional

1. Penulisan program audit

Bagian pertama dalam program audit operasional atas fungsi penjualan adalah pengadaan barang. Program audit ini bertujuan untuk memberikan penilaian atas aktivitas pengadaan barang dalam mendukung proses penjualan. Bagian kedua adalah organisasi fungsi penjualan. Bagian ketiga adalah perencanaan penjualan. Bagian keempat adalah pencatatan penjualan. Program

audit ini bertujuan untuk memberikan penilaian terkait dengan proses organisasi penjualan hingga pencatatan atas transaksi penjualan, apakah sesuai dengan prosedur atas standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Bagian kelima adalah pengawasan penjualan. Program audit ini bertujuan untuk memberikan penilaian atas pengendalian manajemen dalam melakukan pengawasan penjualan.

Selain itu bagian keenam adalah *pre transaction service*, program audit ini bertujuan untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sebelum konsumen melakukan transaksi pembelian. Bagian ketujuh adalah *transaction service*, program audit ini bertujuan untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh toko selama konsumen melakukan transaksi pembelian. Bagian kedelapan adalah *past transaction service*, program audit ini bertujuan untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh toko setelah konsumen melakukan transaksi pembelian.

2. Melakukan Audit Operasional

Pada tahap pelaksanaan audit operasional, penulis sebagai auditor membuat *checklist* yang berisi susunan program audit. *Checklist* ini digunakan untuk membandingkan antara prosedur yang telah ditentukan melalui tabel *checklist* dengan proses

penjualan yang terjadi secara riil. Pada tahap ini penulis tidak menggunakan SOP. Setiap butir pernyataan yang terdapat dalam tabel *checklist* disusun berdasarkan indikator kinerja yang telah dibuat oleh penulis sebagai auditor untuk membantu melakukan penilaian atas efektivitas, efisiensi dan ekonomis pada fungsi penjualan sesuai dengan standar yang dibuat.

Analisis data didasarkan pada pelaksanaan kriteria yang telah ditetapkan oleh penuliis sebagai standar yang digunakan untuk menentukan seberapa baik hasil temuan yang didapat oleh penulis. Apabila pelaksanaan kegiatan penjualan dan pelayanan konsumen sesuai dengan pernyataan pada *checklist* maka diberikan tanda centang pada kolom “Ya”, sebaliknya jika pelaksanaan kegiatan penjualan dan pelayanan konsumen tidak sesuai dengan pernyataan pada *checklist* maka diberikan tanda centang pada kolom “Tidak”.

Presentasi jawaban “Ya” pada tabel *checklist* untuk masing-masing indikator akan dihitung dalam bentuk persentase dengan menggunakan acuan dari buku Riduwan (2008: 28), $p = f / n \times 100\%$. P merupakan persentase, f merupakan jumlah jawaban untuk masing-masing indikator, dan n merupakan total pernyataan secara keseluruhan untuk masing-masing indikator. Kemudian dari hasil persentase tersebut akan dikategorikan berdasarkan

kriteria pengukuran menurut Riduwan (2008: 62), yang akan dijabarkan sebagai berikut :

90% - 100% = Sangat Baik

80% - 90% = Baik

70% - 79% = Cukup Baik

< 59,99% = Tidak Baik

4.3 Pembahasan

Tabel 4.1 Program Audit Fungsi Penjualan

Program yang di audit : Pengadaan Barang UD Anugerah Jaya Sejahtera		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021		
Program yang di audit : Pengadaan Barang				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
Efektif				
1.	Barang pesanan dari <i>supplier</i> diterima gudang secara tepat Waktu	√		
2.	Terjalin Komunikasi yang baik antara bagian gudang dan penjualan terkait masa berlaku barang yang dijual perusahaan untuk ditarik kembali ke gudang <i>supplier</i>	√		
Efisien				
3.	Terdapat otorisasi dari bagian gudang atas barang yang keluar dari gudang sebelum di <i>packing</i> untuk dikirim ketoko	√		Koordinasi secara lisan dan dilihat terlebih dahulu barangnya
4.	Setiap barang yang rusak mendapatkan garansi dari pihak <i>Supplier</i>	√		Retur barang
5.	Penyimpanan di gudang atas barang <i>fast moving</i> dan <i>slow moving</i> dipisahkan		√	Setiap barang yang masuk Gudang sudah terinput secara terkomputerisasi
Ekonomis				
6.	Barang yang akan dijual dikirim	√		Negoisasi antara toko

	langsung oleh bagian pengiriman sehingga pihak toko hanya tinggal menerima tanpa harus mengambil sendiri		dengan Perusahaan
7.	Karyawan gudang melakukan pengecekan atas barang yang diterima dari <i>supplier</i> terkait mutunya	√	Melalui tahap <i>checking</i> digudang pengerjaan barang
8.	Karyawan gudang melakukan pengecekan atas barang yang diterima dari <i>supplier</i> terkait spesifikasinya	√	Melalui tahap <i>checking</i> digudang pengerjaan barang
9.	Karyawan gudang melakukan pengecekan atas barang yang diterima dari <i>supplier</i> terkait kuantitasnya	√	Melalui tahap <i>checking</i> digudang pengerjaan barang
Diaudit oleh : Isti Nur Hidayati		Jumlah Jawaban	
Tanggal : 11 Maret 2021		Ya Tidak	
		8 1	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil *checklist* dan konfirmasi dengan salah satu petugas Gudang terkait program audit fungsi pengadaan barang, terdapat 2 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 2 pernyataan untuk kelompok efektif dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=2/2 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, 2 jawaban “Ya” dan 1 jawaban “Tidak” dari total 3 pernyataan untuk kelompok efisien dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 67% ($P=2/3 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “cukup baik”, serta 4 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 4 pernyataan untuk kelompok ekonomis dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=4/4 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”. Secara keseluruhan dari total 9 pernyataan yang terdapat pada tabel *checklist*, dinilai bahwa presentasi jawaban “Ya” pada program audit pengadaan barang apabila dilihat dari tingkat efektif dapat dikatakan “sangat baik”, penilaian

pada tingkat efisien dapat dikatakan “cukup baik” dan penilaian pada tingkat ekonomis dapat dikatakan “sangat baik” dalam mendukung pelaksanaan fungsi penjualan.

Penilaian efektivitas pada program audit fungsi pengadaan barang dapat dikatakan sangat baik karena barang pesanan diterima Gudang secara tepat waktu sesuai dengan tanggal yang tercantum dalam kontrak perjanjian antara *supplier* dengan pihak perusahaan. Dalam hal ini, bagian *purchasing* yang berperan untuk memastikan apakah barang yang diterima *supplier* sudah tepat waktu sesuai dengan tanggal yang tercantum dalam kontrak serta sekaligus melakukan pengecekan atas kualitas barang yang diterima. Setelah barang sudah melalui tahap pengecekan selanjutnya barang diproses kedalam tahap input data sehingga menghasilkan dokumen berupa Nota barang masuk menandai bahwa barang yang diterima dari *supplier* sudah siap dijual dan dipindahkan ke gudang stok. Pada pernyataan lain yaitu terjalin komunikasi yang baik antara gudang dan penjualan terkait masa berlaku barang yang dijual ditoko untuk ditarik Kembali ke gudang *supplier*.

Penilaian efisien pada program audit fungsi pengadaan barang dapat dikatakan cukup baik karena berdasarkan hasil jawaban “Ya” dapat diamati bahwa terdapat otorisasi dari bagian gudang atas barang yang keluar dari gudang sebelum ditata oleh karyawan dirak *display*. Apabila ditemukan barang yang rusak pada rak *display* maka barang akan diretur. Nantinya setiap barang yang rusak tersebut akan mendapatkan garansi dari pihak *supplier* sesuai dengan kontrak perjanjian yang telah dibuat. Pada jawaban “Tidak” ditemukan pernyataan

bahwa tidak ada pemisahan tempat penyimpanan antara barang *fast moving* dan barang *slow moving*. Hal ini disebabkan karena keterbatasan tempat penyimpanan, banyaknya jumlah *supplier* dan variasi barang yang dijual oleh perusahaan.

Penilaian ekonomis pada fungsi pengadaan barang juga dapat dikatakan sangat baik karena mayoritas barang yang akan dijual dikirim langsung ke konsumen, sehingga konsumen hanya tinggal menerima barang saja tanpa mengambil langsung ke perusahaan. Selain itu petugas gudang juga melakukan pengecekan terkait mutu, spesifikasi dan kuantitas barang yang diterima dari *supplier* dicocokkan sesuai dengan yang tercantum di nota. Tujuannya adalah untuk meminimalisir terjadinya kesalahan atas barang yang diterima di gudang dengan data yang tercantum dalam sistem.

Berdasarkan pelaksanaan audit operasional pada program audit pengadaan barang, penulis telah memperoleh bukti audit yang mendukung adanya rekomendasi untuk perbaikan/ koreksi bagi perusahaan. Temuan-temuan audit yang akan dijabarkan berikut ini adalah menjadi bahan pertimbangan penulis melalui tahapan *review* hasil audit.

a. Kriteria

Penyimpanan di gudang atas barang *fast moving* dan barang *slow moving* seharusnya dipisahkan sehingga mempermudah dalam *stock opname*.

b. Temuan

Barang dikelompokkan berdasarkan kategori dan berada di satu tempat yang sama, dan diinput dalam nota barang masuk secara tersistem. Sebagian besar

barang yang berada digudang merupakan barang *fast moving*, yang *slow moving* hanya sekitar 30%-40%.

c. Sebab

Keterbatasan ruang yang dapat digunakan sebagai tempat penyimpanan barang.

d. Akibat

1. Sulit dilakukan *stock opname* sehingga dapat terjadi risiko kehilangan persediaan barang digudang.
2. Terbatasnya ruang penyimpanan dan banyaknya jumlah barang yang disimpan digudang dapat mengakibatkan *over capacity* sehingga membatasi ruang gerak.

e. Alternatif temuan

Petugas gudang membantu memberikan sekat sebagai pembatas untuk membedakan tempat penyimpanan antara kategori barang yang disimpan digudang.

f. Rekomendasi

Petugas gudang membantu memberikan sekat sebagai pembatas untuk membedakan tempat penyimpanan antara kategori barang yang disimpan digudang.

Tabel 4.2 Program Audit Fungsi Penjualan

Nama Perusahaan :		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021		
UD Anugerah Jaya Sejahtera				
Program yang di audit : Organisasi Fungsi Penjualan				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
	Efektif			
1.	Perusahaan	memiliki	√	

standar/prosedur secara tertulis dalam melakukan aktivitas pada fungsi penjualan			
2. Penjualan barang tidak hanya dilakukan secara <i>offline</i>	√	Pemesanan barang dilayani melalui whatsapp	
3. Struktur Organisasi telah diterapkan dengan baik dalam Perusahaan	√	Struktur organisasi telah tertulis tetapi belum berjalan dengan baik	
4. Terjalin hubungan baik antara karyawan bagian penjualan	√	Semua karyawan saling bekerja sama	
Efisien			
5. Pembagian tugas setiap struktur yang sudah tertera berjalan dengan semestinya	√	Terdapat perangkapan tugas	
6. Terdapat pembatasan akses terhadap data penjualan	√	Hanya dapat diakses oleh beberapa pihak	
7. Pelayanan penjualan merupakan kegiatan dari bagian Penjualan	√		
8. Perusahaan melayani transaksi pembayaran secara tunai (<i>cash, transfer, bilyet giro</i>) dan pembayaran kredit(cicilan)	√	Negosiasi antara toko dengan perusahaan	
Ekonomis			
9. Perusahaan mengadakan rapat evaluasi terkait penjualan secara berkala/ rutin	√		
10. Upaya penjualan perusahaan didukung oleh SDM dengan jumlah yang memadai	√	Sangat memadai	
Diaudit oleh :		Jumlah	
Isti Nur Hidayati		Jawaban	
Tanggal : 25 Maret 2021		Ya	Tidak
		9	1

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil *checklist* dan konfirmasi dengan *leader* dan *owner* terkait program audit organisasi fungsi penjualan, terdapat 4 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 4 pernyataan untuk kelompok efektif dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=4/4 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan

“sangat baik”, 3 jawaban “Ya” dan 1 jawaban “Tidak” dari total 4 pernyataan untuk kelompok efisien dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 75% ($P=3/4 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “cukup baik”, serta 2 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 2 pernyataan untuk kelompok ekonomis dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=2/2 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”. Secara keseluruhan dari total 10 pernyataan yang terdapat pada tabel *checklist*, dinilai bahwa presentasi jawaban “Ya” pada program organisasi fungsi penjualan apabila dilihat dari tingkat dan efisien dapat dikatakan “cukup baik” dan penilaian pada tingkat efektif dan ekonomis dapat dikatakan “sangat baik” dalam mendukung pelaksanaan fungsi penjualan.

Penilaian efektivitas pada program audit organisasi fungsi penjualan dapat dikatakan “sangat baik” karena penjualan barang tidak hanya dilakukan secara *offline* tetapi juga menerima pesanan secara *online* melalui *whatsapp* yang dikelola oleh bagian admin 2. Perusahaan selalu mengetahui hal-hal apa yang menyebabkan timbulnya kenaikan dalam penjualan tidak hanya *supplier* yang datang langsung menawarkan barang, tetapi pihak perusahaan juga mencari referensi barang yang akan dijual dengan bantuan bagian *purchasing*. Seluruh kemampuan penjualan ditunjukkan kepada upaya untuk memberikam kepuasan kepada konsumen dengan meningkatkan pelayanan melalui slogan 5S(senyum, salam, sapa, sopan, santun).

Penelitian efisiensi pada program audit organisasi fungsi penjualan dapat dikatakan cukup baik karena berdasarkan hasil jawaban “Ya” dapat diamati bahwa perusahaan juga melayani transaksi pembayaran secara *cash*, *transfer*,

maupun bilyet giro, sehingga memberikan alternatif metode pembayaran yang dapat digunakan oleh konsumen. Terdapat pembatasan akses pada data penjualan sangat bagus karena dapat tidak dipergunakan dalam sisi negatif. Pelayan penjualan merupakan unsur kegiatan dari bagian penjualan. Namun pada pernyataan “Tidak” dapat ditemukan informasi bahwa pada pembagian tugas setiap struktur tidak berjalan dengan semestinya dikarenakan terdapat perangkapan tugas yang semestinya bukan tugas dan tanggung jawabnya tetapi terkadang harus dikerjakannya.

Penilaian ekonomisasi pada program audit organisasi fungsi penjualan juga dapat dikatakan sangat baik karena aktivitas penjualan selalu di evaluasi secara rutin sebagai upaya meminimalisasi pemborosan atas biaya penjualan yang muncul. Masing-masing bagian memiliki kepala tiap divisi yang bertanggungjawab atas kinerja timnya dan menyampaikan informasi sebagai bahan evaluasi. Selain itu juga penjualan perusahaan yang didukung oleh SDM dengan jumlah yang sangat memadai.

Berdasarkan pelaksanaan audit operasional pada program audit organisasi fungsi penjualan, penulis telah memperoleh temuan/bukti yang mendukung adanya rekomendasi untuk perbaikan/ koreksi bagi perusahaan. Temuan-temuan audit yang akan dijabarkan berikut ini dapat menjadi bahan pertimbangan penulis dalam memberikan *judgement* melalui tahapan *review* hasil audit.

a. Kriteria

Pada pembagian tugas tiap struktur dapat berjalan dengan semestinya tanpa adanya perangkapan tugasnya.

b. Temuan

Masih terjadinya perangkapan tugas.

c. Sebab

Adanya perangkapan tugas sehingga menyebabkan penghambatan atas jalannya operasional perusahaan.

d. Akibat

Membuat keterlambatan terselesainya pekerjaan yang semestinya dapat selesai karena perangkapan tugas yang semestinya bukan tanggung jawabnya.

e. Alternatif Solusi

Membentuk perwakilan tiap divisi dan menata ulang untuk tugas dan tanggung jawab supaya tidak terjadinya perangkapan tugas.

f. Rekomendasi

Membentuk perwakilan tiap divisi dan menata ulang untuk tugas dan tanggung jawab supaya tidak terjadinya perangkapan tugas.

Tabel 4.3 Program Audit Fungsi Penjualan

Nama Perusahaan :		Periode Audit : Maret 2021 -	
UD Anugerah Jaya Sejahtera		Juni 2021	
Program yang di audit : Perencanaan Penjualan			
No.	Pernyataan	Ya	Tidak
Efektif			
1.	Terdapat anggaran penjualan untuk menentukan target penjualan yang ingin dicapai	√	Perencanaan penjualan sudah dilakukan tetapi tidak menetapkan target penjualan yang harus dicapai melalui Anggaran
2.	Anggaran yang ada sudah tersusun secara terperinci	√	Perencanaan penjualan sudah dilakukan tetapi tidak menetapkan target

			penjualan yang harus dicapai melalui Anggaran
3.	Perusahaan membuat target penjualan untuk setiap sales	√	Setiap sales memiliki target penjualan
4.	Target penjualan perusahaan selalu tercapai	√	Target penjualan tidak selalu tercapai, Namun ketika mendekati lebaran dan setelah lebaran target selalu melebihi
Efisien			
5.	Perusahaan memiliki prosedur perencanaan pasar secara Tertulis	√	Melalui diskusi bersama Owner
6.	Perusahaan menggunakan prediksi pasar yang komprehensif dalam menyusun rencana penjualannya	√	
7.	Perusahaan melakukan studi terhadap keinginan pelanggan sebelum memutuskan upaya penjualan yang dilakukan	√	Tanggung jawab bagian <i>marketing</i>
8.	Perusahaan memiliki akun <i>Instagram, facebook</i> sebagai sarana pemasaran Produk	√	Perusahaan hanya menggunakan media <i>whatsapp</i> melalui status dan <i>broadcast</i>
Ekonomis			
9.	Perusahaan telah menyusun anggaran promosi secara Berkelanjutan	√	Kondisional, tergantung <i>event</i> yang akan diadakan
10.	Biaya <i>advertising</i> (promosi) yang diperlakukan memang benar-benar dikeluarkan sesuai dengan tujuannya	√	

Diaudit oleh :	Jumlah		Catatan
	Jawaban		
Isti Nur Hidayati	Ya	Tidak	
Tanggal : 08 April 2021	4	6	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil *checklist* dan konfirmasi dengan *leader* dan *owner* terkait program audit perencanaan penjualan, terdapat 1 jawaban “Ya” dan 3

jawaban “Tidak” dari total 4 pernyataan untuk kelompok efektif dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 25% ($P=1/4 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “tidak baik”, 2 jawaban “Ya” dan 2 jawaban “Tidak” dari total 4 pernyataan untuk kelompok efisien dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 50% ($P=2/4 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “tidak baik”, serta 1 jawaban “Ya” dan 1 jawaban “Tidak” dari total 2 pernyataan untuk kelompok ekonomis dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 50% ($P=1/2 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “tidak baik”. Secara keseluruhan dari total 10 pernyataan yang terdapat pada tabel *checklist*, dinilai bahwa presentasi jawaban “Ya” pada program perencanaan penjualan apabila dilihat dari tingkat efektif, efisien dan ekonomis dapat dikatakan “tidak baik” dalam mendukung pelaksanaan fungsi penjualan.

Penilaian efektivitas pada program audit fungsi perencanaan penjualan dianggap tidak baik karena pihak *leader* dan *owner* belum menyusun anggaran penjualan untuk menentukan target penjualan yang ingin dicapai. Anggaran yang sudah disusun secara terperinci tidak berjalan dengan target penjualan yang selalu tidak tercapai karena beberapa kendala. Padahal penyusunan anggaran dapat berfungsi sebagai alat pengendalian sebagai evaluasi kinerja perusahaan.

Penilaian efisiensi pada program audit fungsi perencanaan penjualan dianggap tidak baik karena perusahaan tidak memiliki prosedur perencanaan pasar secara tertulis, perencanaan pasar dibahas melalui forum diskusi saja. Perusahaan juga tidak memiliki akun *Instagram*, *facebook* sebagai sarana promosi atau pelengkap untuk mempermudah konsumen dalam memilih barang atau mengetahui barang apa yang kita jual lebih mudah. Namun disisi lain perusahaan

telah menggunakan prediksi pasar secara komprehensif dalam penyusunan rencana penjualan dan perusahaan telah melakukan studi terhadap keinginan pelanggan sebelum memutuskan upaya penjualan yang dilakukan melalui bagian *marketing*.

Penilaian ekonomisasi pada program audit perencanaan penjualan dapat dikatakan tidak baik juga karena perusahaan tidak Menyusun anggaran promosi secara berkelanjutan hanya saja bersifat kondisional yang seharusnya perusahaan melakukan penyusunan anggaran secara berkelanjutan untuk memperkirakan dimasa kemudian hari. Tetapi dalam biaya promosi yang diperlukan sudah sesuai dengan napa yang dikeluarkan sesuai dengan tujuannya.

Berdasarkan pelaksanaan audit operasional perencanaan penjualan, penulis sebagai auditor memperoleh temuan/bukti audit yang mendukung adanya rekomendasi untuk perbaikan/koreksi bagi perusahaan. Temuan-temuan audit yang akan dijabarkan berikut ini dapat menjadi bahan pertimbangan penulis dalam memberikan *judgement* melalui tahap *review* hasil audit.

a. Kriteria

1. Terdapat anggaran penjualan untuk menentukan target penjualan yang ingin dicapai.
2. Terdapat anggaran penjualan yang disusun secara rinci dan lengkap untuk menentukan target penjualan yang ingin dicapai.
3. Target penjualan perusahaan yang selalu tercapai.
4. Perusahaan memiliki prosedur perencanaan pasar secara tertulis.

5. Perusahaan memiliki akun *Instagram*, *facebook* sebagai sarana pemasaran produk.

b. Temuan

1. Perusahaan telah melakukan perencanaan penjualan tanpa membuat anggaran penjualan secara tertulis dan tidak tercapainya target penjualannya.
2. Pihak perusahaan tidak menyusun anggaran penjualan secara rinci dan lengkap karena merasa belum membutuhkannya.
3. Target penjualan yang tidak selalu tercapai karena banyak beberapa faktor penghambatnya seperti dari segi harga, merk dan lainnya.
4. Perencanaan pasar dibuat secara lisan melalui diskusi langsung dengan *owner*.
5. Perusahaan tidak memiliki akun *Instagram*, *facebook* melainkan hanya menggunakan media sosial *whatsapp* dan kunjungan langsung ketoko melalui bagian *marketing*.

c. Sebab

1. Jumlah barang yang akan dijual tidak dapat diprediksi secara konsisten, pihak manajemen tidak menetapkan target penjualan yang harus dicapai.
2. Koordinasi secara lisan Bersama *owner* dianggap sudah memadai.
3. Banyaknya persaingan brand merk dan persaingan harga yang sangat kuat.

4. Penyampaian prosedur secara lisan dianggap sudah cukup baik karena pada dasarnya prosedur penjualan merupakan prosedur yang umum bagi toko.
5. Keterbatasan waktu sehingga jalur media sosial dibatasi karena masih ada tugas dan tanggung jawab lain yang harus dipenuhi.

d. Akibat

1. Omzet penjualan sulit untuk diprediksi
2. Perencanaan penjualan tidak terdokumentasi dengan baik karena tidak ada pedoman yang dapat digunakan secara fisik.
3. Apabila omset selalu menurun/ tidak tercapainya omset secara terus menerus maka perusahaan akan dapat kemungkinan mengalami kebangkrutan.
4. Tidak semua karyawan dapat langsung memahami prosedur/kebijakan yang disampaikan secara lisan sehingga kesalahan persepsi dapat terjadi.
5. Informasi barang/ produk yang kita jual tidak tersebar luas, hanya orang-orang yang mengetahui kontak perusahaan yang mengetahui, peluang untuk mendapat lebih banyak omset lebih sedikit.

e. Alternatif Solusi

1. *Owner* dengan bagian penjualan bekerjasama dalam menyusun anggaran penjualan secara tertulis, terperinci dan lengkap sehingga tolak ukur dalam menilai realisasi penjualan ke konsumen dengan apa yang tertuang pada anggaran yang telah dibuat.

2. *Owner* membuat prosedur perencanaan pasar secara tertulis sehingga dapat mempermudah proses perencanaan penjualan.
3. *Owner* diharapkan dapat menjaga kelangsungan perencanaan promosi secara berkelanjutan sehingga dapat memberikan target yang harus dicapai oleh aktivitas penjualan diwaktu yang akan datang.

f. Rekomendasi

1. *Owner* dengan bagian penjualan bekerjasama dalam menyusun anggaran penjualan secara tertulis, terperinci dan lengkap sehingga tolak ukur dalam menilai realisasi penjualan ke konsumen dengan apa yang tertuang pada anggaran yang telah dibuat.
2. *Owner* membuat prosedur perencanaan pasar secara tertulis sehingga dapat mempermudah proses perencanaan penjualan.
3. *Owner* diharapkan dapat menjaga kelangsungan perencanaan promosi secara berkelanjutan sehingga dapat memberikan target yang harus dicapai oleh aktivitas penjualan diwaktu yang akan datang.

Tabel 4.4 Program Audit Fungsi Penjualan

Nama Perusahaan : UD Anugerah Jaya Sejahtera		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021		
Program yang di audit : Pencatatan Penjualan				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
Efektif				
1.	Pencatatan transaksi penjualan dilakukan secara tepat waktu (sesuai dengan tanggal terjadi transaksi)	√		Menyesuaikan tanggal yang tercantum
2.	Prosedur pencatatan mengharuskan pencatatan kas setiap Hari	√		Untuk bisa mencatat, menunggu data dari admin-admin yang

		lain
3.	Catatan atas transaksi penjualan direkap dengan benar Efisien	√
4.	Pencatatan atas penjualan sudah terkomputerisasi keluar dari gudang sebelum di <i>packing</i> untuk dikirim ketoko	√
5.	Faktur penjualan diotorisasi oleh Leader	√
6.	Jumlah yang diterima sudah sesuai dengan catatan Penjualan Ekonomis	√
7.	Setiap transaksi penjualan selalu dibuatkan faktur penjualan	√
8.	Faktur penjualan menggunakan nomor urut tercetak	√
9.	Uang kas disetorkan siang hari untuk disetorkan ke bank dan sore hari saat <i>closing</i> harian	√
		Pencatatan menggunakan aplikasi <i>bee accounting</i> dan menggunakan <i>excel</i>
		Menghindari terjadinya selisih stok
		Jika Owner tidak sempat untuk ke bank maka admin yang menyetorkan uang Tersebut

Diaudit oleh : Isti Nur Hidayati	Jumlah Catatan	
	Ya	Tidak
Tanggal : 20 April 2021	9	0

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil *checklist* dan konfirmasi dengan admin dan *leader* terkait program audit pencatatan penjualan, terdapat 3 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 3 pernyataan untuk kelompok efektif dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=3/3 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, 3 jawaban “Ya” dan 3 jawaban “Tidak” dari total 3 pernyataan untuk kelompok efisien dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=3/3 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, serta 3 jawaban “Ya” dan 0

jawaban “Tidak” dari total 3 pernyataan untuk kelompok ekonomis dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=3/3 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”. Secara keseluruhan dari total 9 pernyataan yang terdapat pada tabel *checklist*, dinilai bahwa presentasi jawaban “Ya” pada program pencatatan penjualan apabila dilihat dari tingkat efektif, efisien dan ekonomis dapat dikatakan “sangat baik” dalam mendukung pelaksanaan fungsi penjualan.

Penilaian aktivitas pada pencatatan penjualan dapat dikatakan sangat baik karena berdasarkan analisis, telah melakukan pencatatan atas transaksi secara tepat waktu (sesuai dengan tanggal transaksi). Pencatatan transaksi penjualan dilakukan dengan menyesuaikan tanggal pembayaran atas barang yang terjual kepada *supplier* sesuai dengan tanggal berakhirnya penjualan barang yang tercantum dalam kontrak dengan *supplier*. Prosedur pencatatan mengharuskan pencatatan kas setiap hari sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan. Selain untuk meminimalisir terjadinya kesalahan, catatan atas transaksi penjualan direkap secara benar.

Penilaian efisiensi pada proses pencatatan penjualan dapat dikatakan sangat baik karena telah melakukan pencatatan penjualan secara terkomputerisasi. Sementara waktu, pencatatan dilakukan dengan menggunakan *bee accounting* dan *Ms. Excel*. Ketika menerima uang yang disetorkan admin, juga harus memperhatikan kesesuaian jumlah yang diterima dengan jumlah yang tercatat dalam sistem berdasarkan nomor urut untuk mencegah terjadinya kesalahan pencatatan dan melihat adanya kesesuaian antara prosedur manual dan komputerisasi.

Penilaian ekonomisasi pada proses pencatatan penjualan dapat dikatakan sangat baik karena admin telah melakukan proses pencatatan penjualan sesuai dengan praktik penjualan secara umum dan mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut terkait dengan faktur penjualan yang dibuat atas setiap transaksi penjualan. Dokumen ini dipakai sebagai dasar untuk mencatat timbulnya pendapatan atau piutang. Dokumen faktur penjualan yang dikirimkan kepada konsumen telah diberi nomor urut tercetak sehingga mempermudah proses pengecekan apabila ditemukan kesalahan pencatatan atas transaksi penjualan. Admin akan menyerahkan hasil *closing* harian kepada *owner* dan kemudian akan dihitung oleh *owner* sebelum disetorkan ke *bank*. Setelah melalui pengecekan oleh *owner* apabila *owner* tidak bisa menyetorkan uangnya ke *bank* maka admin yang akan menggantikannya.

Berdasarkan pelaksanaan audit operasional pada program audit pencatatan penjualan penulis tidak memperoleh temuan/ bukti audit yang mendukung adanya rekomendasi untuk perbaikan/ koreksi bagi toko karena pengendalian internal atas aktivitas pencatatan penjualan dirasa sudah sangat baik dan sesuai dengan prosedur perusahaan.

Tabel 4.5 Program Audit Fungsi Penjualan

Nama Perusahaan : UD Anugerah Jaya Sejahtera		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021		
Program yang di audit : Pengawasan Penjualan				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
	Efektif			
1.	Owner memiliki prosedur pengendalian untuk memastikan bahwa rencana tahunan tercapai	√		
2.	Owner berperan dalam mengawasi	√		Terjun langsung

aktivitas penjualan			keperusahaan
3. Bagian penjualan telah melaksanakan rekomendasi - rekomendasi yang dihasilkan oleh audit penjualan sebelumnya	√		<i>stock opname</i> dilakukan secara Rutin
Efisien			
4. Perusahaan mengendalikan aktivitas penjualannya melalui analisis pasar	√		Melalui survei kepuasan konsumen
5. Perusahaan memberikan pelatihan kepada para staf Penjualan	√		Memotivasi karyawan
6. Perusahaan memberikan evaluasi kepada para staf penjualan	√		Dilakukan sore hari sebelum jam pulang
Ekonomis			
7. Produktivitas penjualan dianalisis secara periodic	√		Salah satu penyebab penurunan penjualan : SDM
Diaudit oleh :		Jumlah	
Isti Nur Hidayati		Jawaban	
Tanggal : 13 Mei 2021		Ya	Tidak
		7	0

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil *checklist* dan konfirmasi dengan admin dan *leader* terkait program audit pengawasan penjualan, terdapat 3 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 3 pernyataan untuk kelompok efektif dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=3/3 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, 3 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 3 pernyataan untuk kelompok efisien dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=3/3 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, serta 1 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 1 pernyataan untuk kelompok ekonomis dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=1/1 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”. Secara keseluruhan dari total 7 pernyataan yang terdapat pada tabel

checklist, dinilai bahwa presentasi jawaban “Ya” pada program pengawasan penjualan apabila dilihat dari tingkat efektif, efisien dan ekonomis dapat dikatakan “sangat baik” dalam mendukung pelaksanaan fungsi penjualan.

Penilaian afektivitas pada program audit pengawasan penjualan dapat dikatakan sangat baik karena hasil wawancara, pihak *owner* sudah memiliki prosedur pengendalian untuk memastikan bahwa rencana tahunna tercapai. UD Anugerah jaya Sejahtera selalu melakukan pemeriksaan atas hasil penjualan yang diterima secara harian, untuk memastikan bahwa hasil yang diterima sesuai dengan catatan yang terinput secara otomatis. Selain melakukan pemeriksaan omzet harian, UD Anugerah jaya Sejahtera juga menerapkan audit keuangan secara rutin yaitu setahun sekali dan mendapatkan inspeksi langsung dari *owner*. Bagian penjualan telah melaksanakan rekomendasi-rekomendasi yang dihasilkan oleh audit penjualan sebelumnya adalah *stock opname* yang mulai dilakukan secara rutin. Sebagai penunjang kegiatan operasional toko, *owner* juga berperan untuk mengawasi penjualan dengan terjun langsung ke perusahaan.

Penilaian efisiensi pada program audit pengawasan penjualan dapat dikatakan sangat baik karena pihak perusahaan telah mengendalikan aktivitas penjualannya melalui analisis pasar. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan, pihak perusahaan juga memberikan pelatihan kepada para karyawan dengan memberikan motivasi-motivasi serta pengadaan *briefing* yang dilakukan setiap sore hari sebelum jam pulang kerja.

Penilaian ekonomisasi pada program audit pengawasan penjualan dapat dikatakan sangat baik karena produktivitas penjualan selalu dianalisis secara

periodic dengan dibantu oleh admin dari masing-masing bagian dalam operasional perusahaan.

Berdasarkan pelaksanaan audit operasional pada program audit pengawasan penjualan, penulis sebagai auditor tidak memperoleh temuan/bukti audit yang mendukung adanya rekomendasi untuk perbaikan/koreksi bagi toko karena pengendalian internal atas aktivitas pengawasan penjualan dirasa sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.6 Program Audit Pelayanan Konsumen

Nama Perusahaan :		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021		
UD Anugerah Jaya Sejahtera				
Program yang di audit : Pre Transaction Service				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
Efektif				
1.	Perusahaan memastikan bahwa konsumen mendapatkan pelayanan secara layak	√		Mendapatkan komentar positif dari Konsumen
Efisien				
2.	Karyawan menyambut konsumen secara sopan	√		
3.	Karyawan menyambut konsumen secara ramah	√		
4.	Karyawan berpenampilan rapi sesuai dengan prosedur yang Berlaku	√		seragam bebas, rapi dan sopan
Ekonomis				
5.	Karyawan memberikan kemudahan pemahaman bagi konsumen terkait produk	√		
Diaudit oleh :		Jumlah Jawaban		Catatan
Isti Nur Hidayati		Ya	Tidak	
Tanggal : 24 mei 2021		5	0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil *checklist* dan konfirmasi dengan admin terkait program audit *pre transaction service*, terdapat 1 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak”

dari total 1 pernyataan untuk kelompok efektif dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=1/1 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, 3 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 3 pernyataan untuk kelompok efisien dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=3/3 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, serta 1 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 1 pernyataan untuk kelompok ekonomis dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=1/1 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”. Secara keseluruhan dari total 5 pernyataan yang terdapat pada tabel *checklist*, dinilai bahwa presentasi jawaban “Ya” pada program *pre transaction service* apabila dilihat dari tingkat efektif, efisien dan ekonomis dapat dikatakan “sangat baik”.

Penilaian efektivitas pada program audit pelayanan sebelum transaksi dapat dikatakan sangat baik karena dilihat dari antusias konsumen yang datang dan komentar positif yang diberikan dari segi pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan konsumen yang datang, mayoritas dari mereka mengeluh karena terkadang barang yang mereka tidak ready digudang kantor melainkan ada digudang satunya. Sementara itu setelah dikonfirmasi dengan karyawan lainnya, pihak perusahaan menambahkan barang yang *fast moving* lebih tersedia digudang kantor agar konsumen yang akan membeli tidak menunggu terlalu lama.

Penilaian efisiensi pada program audit pelayanan sebelum transaksi dapat dikatakan sangat baik, berdasarkan hasil pengamatan langsung oleh penulis karyawan yang bertugas sudah menyambut konsumen secara sopan, ramah dan berpenampilan rapi.

Penilaian ekonomisasi pada program audit pelayanan sebelum transaksi dapat dikatakan sangat baik, karena karyawan memberikan kemudahan pemahaman bagi konsumen terkait produk yang dibutuhkan konsumen karena mengingat begitu banyaknya *brand* merk yang ada diperusahaan kami.

Berdasarkan pelaksanaan audit operasional pada program audit pelayanan sebelum transaksi, penulis sebagai auditor tidak memperoleh temuan/bukti audit yang mendukung adanya rekomendasi untuk perbaikan/koreksi bagi toko karena pengendalian internal atas aktivitas pelayanan sebelum transaksi dirasa sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.7 Program Audit Pelayanan Konsumen

Nama Perusahaan :		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021		
UD Anugerah Jaya Sejahtera				
Program yang di audit : <i>Transaction Service</i>				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
Efektif				
1.	Barang yang berada di <i>display</i> selalu dalam kondisi rapi dan teratur	√		Bagian gudang untuk selalu mengecek dan merapikan barang di rak <i>display</i>
2.	Kualitas barang yang berada di <i>display</i> selalu diawasi secara Berkala	√		Jika menemukan barang yang rusak langsung dikembalikan ke bagian retur
Efisien				
3.	Karyawan melayani konsumen secara tanggap	√		
4.	Karyawan memiliki pengetahuan terkait produk yang dijual (nama, produk, harga, jenis, manfaat)	√		
Ekonomis				
5.	Karyawan memberikan kemudahan bagi konsumen dengan memberikan arahan terkait kesediaan barang yang Ditawarkan	√		

Diaudit oleh : Isti Nur Hidayati	Jumlah Jawaban		Catatan
	Ya	Tidak	
Tanggal : 1 Juni 2021	5	0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil *checklist* dan konfirmasi dengan admin terkait program audit *transaction service*, terdapat 2 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 2 pernyataan untuk kelompok efektif dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=2/2 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, 2 jawaban “Ya” dan 2 jawaban “Tidak” dari total 2 pernyataan untuk kelompok efisien dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=2/2 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, serta 1 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 1 pernyataan untuk kelompok ekonomis dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=1/1 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”. Secara keseluruhan dari total 5 pernyataan yang terdapat pada tabel *checklist*, dinilai bahwa presentasi jawaban “Ya” pada program *transaction service* apabila dilihat dari tingkat efektif, efisien dan ekonomis dapat dikatakan “sangat baik”.

Penilaian efektivitas pada program audit pelayanan selama transaksi dapat dikatakan sangat baik karena admin dan gudang bekerja sama untuk selalu memastikan barang yang berapa di *display* selalu dalam kondisi rapi dan teratur. Admin selalu melakukan control dengan cara berkeliling untuk memantau kondisi barang yang ada di rak *display*, apabila ada yang dalam kondisi tidak rapi makan bagian gudang akan merapikannya. Selain itu kualitas barang yang berapa dirak *display* selalu diawasi secara berkala, jika ditemukan barang dalam kondisi rusak atau catat maka akan segera diretur.

Penilaian efisiensi pada program audit pelayanan selama transaksi dapat dikatakan sangat baik karena admin melayani konsumen dengan tanggap. Hal ini didukung oleh pengetahuan admin terkait informasi produk yang dijual seperti nama produk, harga, jenis dan manfaat barang yang ditawarkan.

Penilaian ekonomisasi pada program audit pelayanan selama transaksi dapat dikatakan sangat baik karena admin yang bertugas telah memberikan kemudahan bagi konsumen dengan memberikan arahan terkait kesediaan barang yang ditawarkan. Namun berdasarkan pengamatan penulis dari hasil survey kepuasan konsumen, tidak ditemukan adanya papan petunjuk yang memuat informasi terkait kategori produk dan kisaran harga yang ditawarkan. Admin berkoordinasi langsung dengan bagian gudang terkait stok barang yang ditanyakan konsumen.

Berdasarkan pelaksanaan audit operasional pada program audit selama transaksi penulis tidak menemukan temuan/ bukti audit yang mendukung adanya perbaikan/ koreksi bagi toko karena pengendalian internal atas aktivitas selama transaksi sudah baik dan sesuai dengan prosedur/ kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 4.8 Program Audit Pelayanan Konsumen

Nama Perusahaan :		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021		
UD Anugerah Jaya Sejahtera				
Program yang di audit : Past Transaction Service				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
	Efektif			
1.	Perusahaan mampu mengelola kritik dan saran konsumen melalui berbagai alternatif pendukung	√		
2.	Terdapat suatu pola yang konsisten	√	Setahun	sekali

mengenai cara penanganan (tindak lanjut) atas permintaan pelanggan		berbarengan dengan event, tanggung jawab tim <i>visual</i>
Efisien		
3. Terdapat program evaluasi atas tuntutan (kritik dan saran) Pelanggan	√	
4. Perusahaan menetapkan jaminan atau garansi apabila barang yang dibeli konsumen catat/rusak	√	Dilihat dulu permasalahannya, barang barang dapat diganti atau potong nota
Ekonomis		
5. Perusahaan memperlakukan kebijakan tenggang waktu berlakunya retur pada barang yang catat/ rusak	√	
Diaudit oleh :		Jumlah
Isti Nur Hidayati		Jawaban
Tanggal : 15 Juni 2021		Ya Tidak
		5 0

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil *checklist* dan konfirmasi dengan admin terkait program audit *past transaction service*, terdapat 2 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 2 pernyataan untuk kelompok efektif dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=2/2 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, 2 jawaban “Ya” dan 2 jawaban “Tidak” dari total 2 pernyataan untuk kelompok efisien dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=2/2 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”, serta 1 jawaban “Ya” dan 0 jawaban “Tidak” dari total 1 pernyataan untuk kelompok ekonomis dengan persentase jawaban “Ya” sebesar 100% ($P=1/1 \times 100\%$) sehingga dapat dikatakan “sangat baik”. Secara keseluruhan dari total 5 pernyataan yang terdapat pada tabel *checklist*, dinilai

bahwa presentasi jawaban “Ya” pada program *past transaction service* apabila dilihat dari tingkat efektif, efisien dan ekonomis dapat dikatakan “sangat baik”.

Penilaian efektivitas pada program audit pelayanan setelah transaksi dapat dikatakan sangat baik karena perusahaan mampu mengelola kritik dan saran dari konsumen melalui berbagai alternatif pendukung seperti melalui sosial media *by phone via whatsapp*. Perwakilan admin difokuskan dalam bidang ini untuk menampung kritik dan saran dari konsumen. Terdapat suatu pola yang konsisten mengenai cara penanganan atas permintaan pelanggan melalui survey kepuasan konsumen yang diadakan setahun sekali.

Penilaian efisiensi pada program audit pelayanan setelah transaksi dapat dikatakan sangat baik karena perusahaan terdapat program evaluasi atas kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen. Apabila barang yang dibeli konsumen cacat atau rusak karena kesalahan dari pihak perusahaan, perusahaan akan memberikan garansi untuk mengganti barang yang cacat atau rusak tersebut dengan barang yang baru sehingga konsumen tidak akan merasa kecewa. Dan ada toleransi bagi konsumen apabila barang yang dijual konsumen rusak atau cacat dalam keadaan masih ditoko makan dapat diretur keperusahaan untuk dapat ditukar barang dengan barang baru atau dengan dipotongkan kenota tagihan.

Penilaian ekonomisasi pada program audit pelayanan setelah transaksi dapat dikatakan sangat baik karena perusahaan telah memperlakukan kebijakan tenggang waktu berlakunya retur pada barang yang rusak atau cacat. Kebijakan jangka waktu retur yang ditetapkan oleh perusahaan kepada toko ada yang garansi 1 tahun ada juga yang beberapa bulan tergantung item barang yang dibeli. Maka

untuk memastikan bahwa kualitas barang yang dibeli konsumen dalam kondisi baik, pada saat proses *packing* admin dan gudang memastikan bahwa barang yang akan dijual telah diperiksa sebelumnya baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

3. *Review* Hasil Audit

Penulis telah selesai melaksanakan audit operasional pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal. Penulis menemukan beberapa temuan audit yang menjadi perhatian dan harus ditindaklanjuti oleh perusahaan. Berikut rinciannya :

- a. Penyimpanan digudang atas barang *fast moving* dan *slow moving* belum dipisahkan.
- b. Pembagian tugas setiap struktur yang sudah tertera belum berjalan dengan semestinya.
- c. Tidak terdapat anggaran penjualan untuk menentukan target penjualan yang ingin dicapai.
- d. Anggaran yang ada tidak tersusun secara terperinci.
- e. Belum tercapainya target penjualan perusahaan.
- f. Perusahaan tidak memiliki prosedur perencanaan pasar secara tertulis.
- g. Perusahaan tidak memiliki website sebagai sarana pemasaran produk.
- h. Perusahaan tidak Menyusun anggaran promosi secara berkelanjutan.

Berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, dan ekonomis penulis merincikan sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Akhir Persentase dan Kriteria Indikator

Indikator	Total	Jawaban		Persentase	Kriteria
	Pertanyaan	Ya	Tidak	$P = \frac{f}{n} \times 100\%$	
Efektif	21	18	3	85,71%	Baik
Efisien	24	20	4	83,33%	Baik
Ekonomis	15	14	1	93,33%	Sangat Baik

Sumber : Data yang diolah, 2021

4. Melaporkan Temuan dalam Bentuk Laporan Audit

Audit Operasional atas Fungsi Penjualan pada UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal telah selesai dilaksanakan yang bertujuan untuk membantu perusahaan menemukan kekurangan atau kelemahan yang terjadi pada aktivitas penjualan yang dimiliki perusahaan. Selanjutnya, peneliti akan menyajikan hasil temuan audit selama meneliti dalam laporan audit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil audit operasional yang dilaksanakan pada fungsi penjualan di UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal, penulis sebagai auditor menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan aktivitas pada fungsi penjualan apabila dinilai dari tingkat efektif dengan persentase sebesar 85,71% dan efisien dengan persentase sebesar 83,33% dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, sementara pada tingkat ekonomis dengan persentase 93,33% maka dapat dikatakan sudah berjalan dengan sangat baik. Secara keseluruhan aktivitas penjualan dan pelayanan konsumen telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan melalui tabel *checklist*, walaupun masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki oleh toko.

Kelemahan itu terletak pada kebijakan/ prosedur meliputi pembagian tugas yang masih sering terjadi perangkapan tugas , keterbatasan gudang yang dapat digunakan untuk menyimpan persediaan. Selain itu kelemahan juga terletak pada anggaran penjualan untuk menentukan target penjualan yang ingin dicapai dan belum tersusunnya anggaran penjualan secara terperinci, target penjualan yang tidak selalu tercapai, tidak adanya prosedur perencanaan pasar secara tertulis, perusahaan juga tidak memiliki akun *Instagram, facebook* sebagai sarana untuk memperluas pemasaran produk dan tidak menyusun anggaran promosi secara berkelanjutan, kelemahan-

kelemahan tersebut dikhawatirkan dapat menghambat operasional perusahaan.

5.2 Saran

Berikut ini merupakan saran untuk perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis sebagai auditor :

1. Bagian operasional UD Anugerah Jaya Sejahtera Tegal :

Fungsi penjualan

- a. Membentuk perwakilan tiap divisi dan menata ulang untuk tugas dan tanggung jawab supaya tidak terjadinya perangkapan tugas.
- b. Petugas gudang membantu memberikan sekat sebagai pembatas untuk membedakan tempat penyimpanan antara kategori barang yang disimpan digudang.
- c. *Owner* dan *leader* membuat prosedur secara tertulis sehingga mempermudah proses perencanaan penjualan.
- d. Melakukan promosi agar dapat mencapai target penjualan.

Fungsi pelayanan konsumen

- a. Bagian gudang merapikan rak *display* dengan lebih mengutamakan barang yang *fast moving* daripada barang *slow moving*.
- b. Membuat akun *Instagram dan Facebook* atau membuat akun sosial media sebagai sarana pemasaran produk agar dapat dipahami oleh konsumen secara mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agoes, S. (2017). *Auditing, Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik, Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- [2] Akmal. (2007). *Pemeriksaan Intern (Internal Audit)*. Yogyakarta: Indeks.
- [3] Ardianingsih, A. (2018). *Audit Laporan Keuangan. Jilid 1*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- [4] Assauri, S. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- [5] Azwar, S. (2007). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [6] Boynton, W. C. (2002). *Modern Auditing*. Jakarta: Erlangga.
- [7] Harsanti, A. R. (2018). *Audit Operasional Pada Fungsi Penjualan*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- [8] Hery. (2016). *Auditing dan Asuransi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- [9] Kurniasari, E. (2019). Audit Operasional atas Fungsi Penjualan dan Pelayanan Konsumen pada Toko Hamzah Batik Malioboro. *Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma* .
- [10] Mayangsari, S. (2013). *Audit Pendekatan Sektor Public dan Private*. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/17264/auditing-pendekatan-sektor-publik-dan-privat.html>
- [11] Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi. Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat. https://www.google.co.id/books/edition/Sistem_Informasi_Akuntansi_dan_Bisnis/KmkbEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=sistem+akuntansi+mulyadi+2016&pg=PA183&printsec=frontcover
- [12] Oktavia, R. &. (2016). Penerapan Audit Operasional Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Fungsi Pemasaran. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 5, 12.
- [13] Riduwan. (2008). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [14] Setiawan, A. P. (2017). *Audit Operasional Pada Fungsi Penjualan*.
- [15] Sindiana, I. (2020). *Audit Operasional atas Fungsi Penjualan Pada CV. Rabbani Arsyah Binjai. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*.

- [16] Sofjan, A. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [17] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [18] Sukrisno, A. (1996). *Pemeriksaan Akuntan (auditing) oleh Kantor Akuntan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- [19] Suliyanto. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- [20] Widjaja, A. (2013). *Dasar-Dasar Audit Operasional*. Jakarta: Harvarindo.
- [21] Widjaja, A. (2013). *Pedoman Pokok Operasional*. Jakarta: Harvarindo.
- [22] Widjayanto, N. (2011). *Pemeriksaan Operasional Perusahaan*. Jakarta: Harvarindo.
- [23] Winardi. (1982). *Kamus Ekonomi*. Bandung: Alumni Bandung.
https://www.google.co.id/books/edition/Kamus_ekonomi_Inggris_Indonesia/MNixAQAACAAJ?hl=en

LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Hasil Audit Operasional

Laporan Audit Operasional atas Fungsi Penjualan Pada UD Anugerah Jaya Sejahtera

Tegal, Juni 2021

Perihal : Laporan Hasil Audit Operasional

Kepada

Yth. Pimpinan UD Anugerah Jaya Sejahtera

Tegal

Saya telah melakukan audit atas fungsi penjualan dan pelayanan konsumen pada UD Anugerah Jaya Sejahtera untuk periode Maret 2021-Juni 2021. Audit Operasional ini bertujuan untuk menilai tingkat efektivitas, efisiensi dan ekonomis pada fungsi penjualan yang terjadi dibagian operasional UD Anugerah Jaya Sejahtera dan memberikan rekomendasi berupa saran perbaikan atas kelemahan yang ditemukan pada saat pelaksanaan audit. Melalui audit ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan untuk meningkatkan nilai tambah bagi operasional UD Anugerah Jaya Sejahtera.

Sesuai dengan hasil audit operasional, aktivitas pada fungsi penjualan dan pelayanan konsumen apabila dinilai dari tingkat efektif sudah berjalan baik dengan persentase 80,95% dan dari tingkat efisien sudah berjalan baik dengan persentase 83,33%, sementara pada tingkat ekonomis sudah berjalan sangat baik dengan persentase 93,33%. Secara keseluruhan aktivitas penjualan dan pelayanan konsumen telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan melalui tabel *checklist*, walaupun masih terdapat kelemahan yang terjadi dan berpotensi menimbulkan kerugian dan penurunan kualitas pelayanan dalam penjualan.

Selama melaksanakan audit ini saya mendapatkan dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak baik pimpinan, *leader*, dan staf yang berkaitan dengan pelaksanaan audit ini. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih atas kerjasamanya yang telah terjalin dengan baik.

Hormat Saya,

Isti Nur Hidayati

Lampiran 2 Tabel *Checklist* Fungsi Penjualan Pengadaan Barang

Program yang di audit : Pengadaan Barang		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021	
UD Anugerah Jaya Sejahtera			
Program yang di audit : Pengadaan Barang			
No.	Pernyataan	Ya	Tidak
Efektif			
1.	Barang pesanan dari <i>supplier</i> diterima gudang secara tepat Waktu		
2.	Terjalin Komunikasi yang baik antara bagian gudang dan penjualan terkait masa berlaku barang yang dijual perusahaan untuk ditarik kembali ke gudang <i>supplier</i>		
Efisien			
3.	Terdapat otorisasi dari bagian gudang atas barang yang keluar dari gudang sebelum di <i>packing</i> untuk dikirim ketoko		
4.	Setiap barang yang rusak mendapatkan garansi dari pihak <i>Supplier</i>		
5.	Penyimpanan di gudang atas barang <i>fast moving</i> dan <i>slow moving</i> dipisahkan		
Ekonomis			
6.	Barang yang akan dijual dikirim langsung oleh bagian pengiriman sehingga pihak toko hanya tinggal menerima tanpa harus mengambil sendiri		
7.	Karyawan gudang melakukan pengecekan atas barang yang diterima dari <i>supplier</i> terkait mutunya		
8.	Karyawan gudang melakukan pengecekan atas barang yang diterima dari <i>supplier</i> terkait spesifikasinya		
9.	Karyawan gudang melakukan pengecekan atas barang yang diterima dari <i>supplier</i> terkait kuantitasnya		

**Diaudit oleh :
Isti Nur Hidayati**

**Jumlah Catatan
Jawaban
Ya Tidak**

Tanggal :

Lampiran 3 Tabel *Checklist* Fungsi Penjualan Organisasi Fungsi Penjualan

Nama Perusahaan :		Periode Audit : Maret 2021 -	
UD Anugerah Jaya Sejahtera		Juni 2021	
Program yang di audit : Organisasi Fungsi Penjualan			
No.	Pernyataan	Ya	Tidak
			Keterangan
	Efektif		
1.	Perusahaan memiliki standar/prosedur secara tertulis dalam melakukan aktivitas pada fungsi penjualan		
2.	Penjualan barang tidak hanya dilakukan secara <i>offline</i>		
3.	Struktur Organisasi telah diterapkan dengan baik dalam Perusahaan		
4.	Terjalin hubungan baik antara karyawan bagian penjualan		
	Efisien		
5.	Pembagian tugas setiap struktur yang sudah tertera berjalan dengan semestinya		
6.	Terdapat pembatasan akses terhadap data penjualan		
7.	Pelayanan penjualan merupakan kegiatan dari bagian Penjualan		
8.	Perusahaan melayani transaksi pembayaran secara tunai (<i>cash, transfer, bilyet giro</i>) dan pembayaran kredit(cicilan)		
	Ekonomis		
9.	Perusahaan mengadakan rapat evaluasi terkait penjualan secara berkala/ rutin		
10.	Upaya penjualan perusahaan didukung oleh SDM dengan jumlah yang memadai		

Diaudit oleh : Isti Nur Hidayati	Jumlah Jawaban <u>Ya Tidak</u>	Catatan
Tanggal :		

Lampiran 4 Tabel *Checklist* Fungsi Penjualan Perencanaan Penjualan

Nama Perusahaan : UD Anugerah Jaya Sejahtera	Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021
---	---

Program yang di audit : Perencanaan Penjualan

No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
Efektif				
1.	Terdapat anggaran penjualan untuk menentukan target penjualan yang ingin dicapai			
2.	Anggaran yang ada sudah tersusun secara terperinci			
3.	Perusahaan membuat target penjualan untuk setiap sales			
4.	Target penjualan perusahaan selalu tercapai			
Efisien				
5.	Perusahaan memiliki prosedur perencanaan pasar secara Tertulis			
6.	Perusahaan menggunakan prediksi pasar yang komprehensif dalam menyusun rencana penjualannya			
7.	Perusahaan melakukan studi terhadap keinginan pelanggan sebelum memutuskan upaya penjualan yang dilakukan			
8.	Perusahaan memiliki akun <i>Instagram, facebook</i> sebagai sarana pemasaran Produk			
Ekonomis				
9.	Perusahaan telah menyusun anggaran promosi secara Berkelanjutan			
10.	Biaya <i>advertising</i> (promosi) yang diperlakukan memang			

benar-benar dikeluarkan sesuai dengan tujuannya

Diaudit oleh : Isti Nur Hidayati	Jumlah Jawaban <u>Ya Tidak</u>	Catatan
Tanggal :		

Lampiran 5 Tabel *Checklist* Fungsi Penjualan Pencatatan Penjualan

Nama Perusahaan : UD Anugerah Jaya Sejahtera		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021		
Program yang di audit : Pencatatan Penjualan				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
Efektif				
1.	Pencatatan transaksi penjualan dilakukan secara tepat waktu (sesuai dengan tanggal terjadi transaksi)			
2.	Prosedur pencatatan mengharuskan pencatatan kas setiap Hari			
3.	Catatan atas transaksi penjualan direkap dengan benar			
Efisien				
4.	Pencatatan atas penjualan sudah terkomputerisasi keluar dari gudang sebelum di <i>packing</i> untuk dikirim ketoko			
5.	Faktur penjualan diotorisasi oleh Leader			
6.	Jumlah yang diterima sudah sesuai dengan catatan Penjualan			
Ekonomis				
7.	Setiap transaksi penjualan selalu dibuatkan faktur penjualan			
8.	Faktur penjualan menggunakan nomor urut tercetak			
9.	Uang kas disetorkan siang hari untuk disetorkan ke bank dan sore hari saat <i>closing</i> harian			

Diaudit oleh : Isti Nur Hidayati	Jumlah Jawaban <u>Ya Tidak</u>	Catatan
Tanggal :		

Lampiran 6 Tabel *Checklist* Fungsi Penjualan Pengawasan Penjualan

Nama Perusahaan : UD Anugerah Jaya Sejahtera		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021		
Program yang di audit : Pengawasan Penjualan				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
Efektif				
1.	Owner memiliki prosedur pengendalian untuk memastikan bahwa rencana tahunan tercapai	√		
2.	Owner berperan dalam mengawasi aktivitas penjualan	√		Terjun langsung keperusahaan
3.	Bagian penjualan telah melaksanakan rekomendasi - rekomendasi yang dihasilkan oleh audit penjualan sebelumnya	√		<i>stock opname</i> dilakukan secara Rutin
Efisien				
4.	Perusahaan mengendalikan aktivitas penjualannya melalui analisis pasar	√		Melalui survei kepuasan konsumen
5.	Perusahaan memberikan pelatihan kepada para staf Penjualan	√		Memotivasi karyawan
6.	Perusahaan memberikan evaluasi kepada para staf penjualan	√		Dilakukan sore hari sebelum jam pulang
Ekonomis				
7.	Produktivitas penjualan dianalisis secara periodic	√		
Diaudit oleh : Isti Nur Hidayati		Jumlah Jawaban <u>Ya Tidak</u>		Catatan
Tanggal :				

Lampiran 7 Tabel *Checklist* Fungsi Penjualan *Pre Transaction Service*

Nama Perusahaan : UD Anugerah Jaya Sejahtera	Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021
---	---

Program yang di audit : Pre Transaction Service				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
Efektif				
1.	Perusahaan memastikan bahwa konsumen mendapatkan pelayanan secara layak			
Efisien				
2.	Karyawan menyambut konsumen secara sopan			
3.	Karyawan menyambut konsumen secara ramah			
4.	Karyawan berpenampilan rapi sesuai dengan prosedur yang Berlaku			
Ekonomis				
5.	Karyawan memberikan kemudahan pemahaman bagi konsumen terkait produk			
Diaudit oleh :		Jumlah		Catatan
Isti Nur Hidayati		Jawaban		
		Ya Tidak		
Tanggal :				

Lampiran 8 Tabel *Checklist* Fungsi Penjualan *Transaction Service*

Nama Perusahaan :		Periode Audit : Maret 2021 -		
UD Anugerah Jaya Sejahtera		Juni 2021		
Program yang di audit : Transaction Service				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
Efektif				
1.	Barang yang berada di <i>display</i> selalu dalam kondisi rapi dan teratur			
2.	Kualitas barang yang berada di <i>display</i> selalu diawasi secara Berkala			
Efisien				
3.	Karyawan melayani konsumen secara tanggap			
4.	Karyawan memiliki pengetahuan terkait produk yang dijual (nama, produk, harga, jenis, manfaat)			
Ekonomis				

5. Karyawan memberikan kemudahan bagi konsumen dengan memberikan arahan terkait kesediaan barang yang Ditawarkan

Diaudit oleh : Isti Nur Hidayati	Jumlah Jawaban	Catatan
Tanggal :	<u>Ya</u> <u>Tidak</u>	

Lampiran 9 Tabel *Checklist* Fungsi Penjualan *Past Transaction Service*

Nama Perusahaan : UD Anugerah Jaya Sejahtera		Periode Audit : Maret 2021 - Juni 2021		
Program yang di audit : Past Transaction Service				
No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
Efektif				
1.	Perusahaan mampu mengelola kritik dan saran konsumen melalui berbagai alternatif pendukung			
2.	Terdapat suatu pola yang konsisten mengenai cara penanganan (tindak lanjut) atas permintaan pelanggan			
Efisien				
3.	Terdapat program evaluasi atas tuntutan (kritik dan saran) Pelanggan			
4.	Perusahaan menetapkan jaminan atau garansi apabila barang yang dibeli konsumen cacat/rusak			
Ekonomis				
5.	Perusahaan memperlakukan kebijakan tenggang waktu berlakunya retur pada barang yang cacat/ rusak			
Diaudit oleh : Isti Nur Hidayati		Jumlah Jawaban		Catatan
Tanggal :		<u>Ya</u> <u>Tidak</u>		

Lampiran 10 Faktur dan Surat Jalan

AJS **INVOICE**

Telp : 0
 NOTA : JL00041780
 TANGGAL : 11/06/2021
 TERMI : 30 Hari, J. Tap s11/07/2021 Operator : sa HAL.: 1 / 1

Kepada Yth. :
 SINAR BARU 2
 MEJASEM 5

KODE	NAMA BARANG	BANYAKNYA	HARGA	DISCZ	SUBTOTAL
005330	LED SELANG 2835 8M 6WR KE	10 PCS ✓	68,700		687,000
001389	TESPEN BB ATH S 179	16 PCS ✓	3,800		60,800
003037	OVER STEKER MB 271 MITSUI	24 PCS ✓	4,800		115,200

SubTotal:Rp 863,000
 Disc:Rp 0
 Lain-lain:Rp 0
 PPN:Rp 0
TOTAL:Rp 863,000

PETERANGAN:
 Perhatian:

. Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan/ditukar
 . Pembayaran dengan Cek/BB dianggap lunas setelah dicairkan
 Tanda * menunjukkan bonus

cek T f

SURAT JALAN

Telp : 0
 NOTA : JL00041780
 TANGGAL : 11/06/2021

Kepada Yth. :
 SINAR BARU 2
 MEJASEM

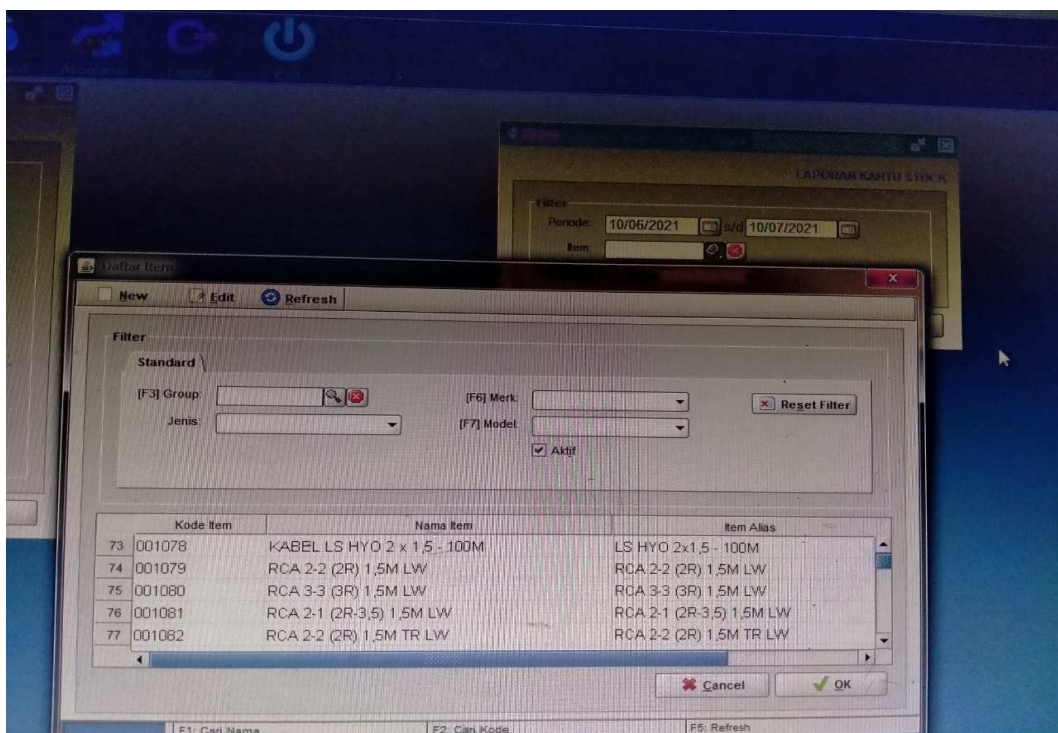
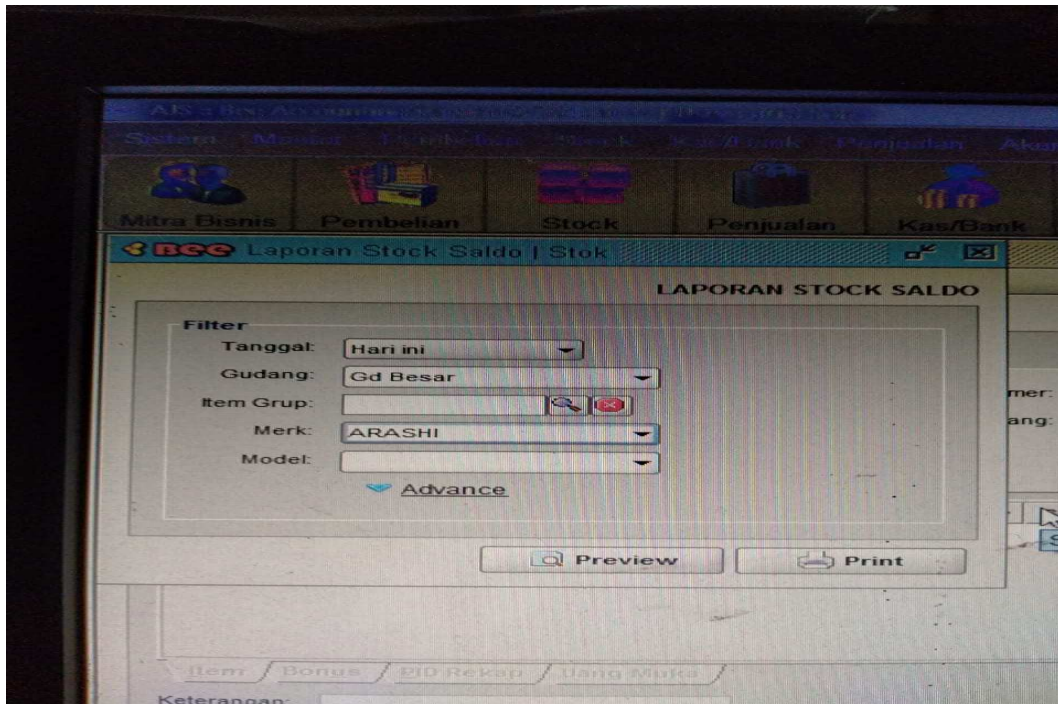
Sales : sa HW : 1 / 1

KODE	NAMA BARANG	BANYAKNYA
005330	LED SELANG 2835 8M 6WR KE	10 PCS
001389	TESPEN BB ATH S 179	16 PCS
003037	OVER STEKER MB 271 MITSUI	24 PCS

PETERANGAN:
 DI Check Oleh, Gudang,

[Signature]

Lampiran 11 Stok barang

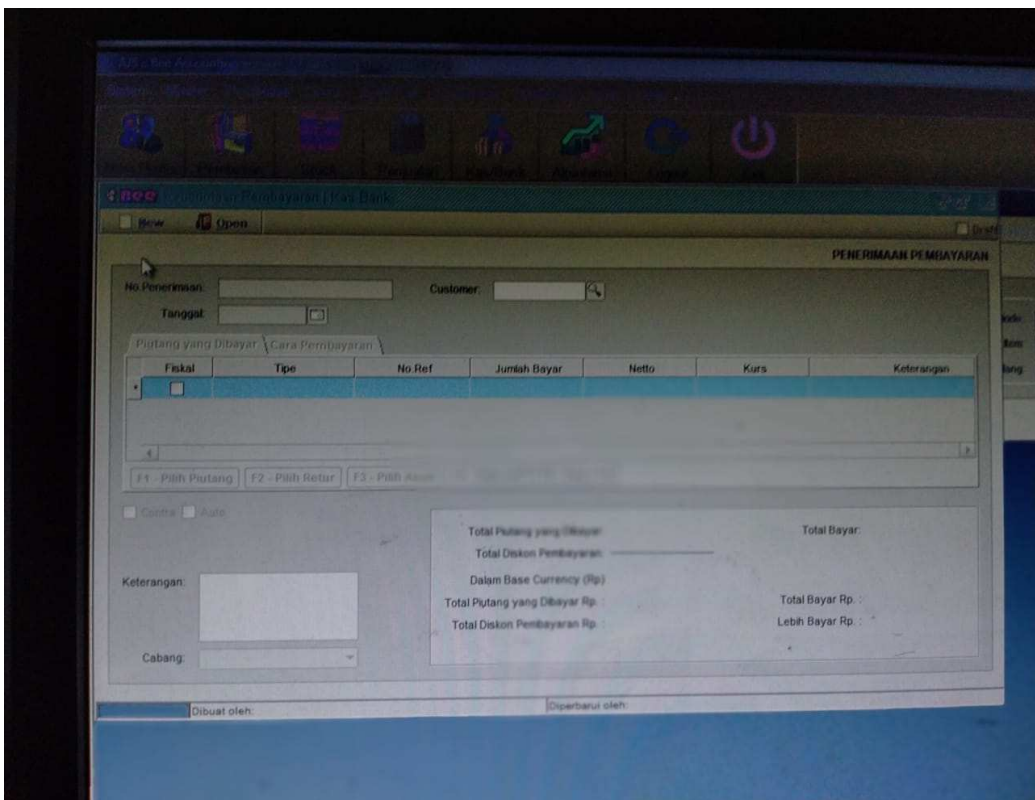
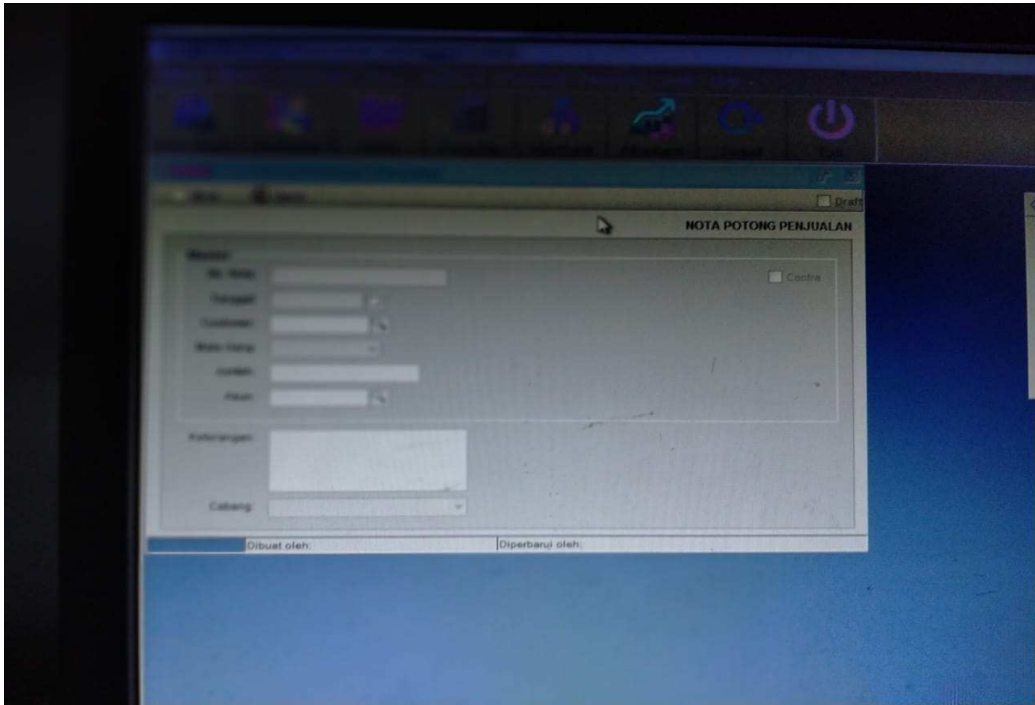


Lampiran 12 Kartu Kas Harian

AJS Kartu Kas						Kas Utama
Masa Uang	Rupiah (Rp)	RefNo	Mitra Bisnis	Debet	Kredit	Saldo
14/04/2021	Saldo Awal					50.004.501,89
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, Untuk Bayar: Jual JL00040036	RC00070991	TKO MAULANAPA WAHYU	350.000		50.005.851,89
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, Untuk Bayar: Jual JL00040039	RC00070992	ROHI / YAI	859.500		50.005.000,39
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, Untuk Bayar: Jual JL00040028	RC00070993	BPK EDI	189.000		50.005.810,39
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, Untuk Bayar: Jual JL00040029	RC00070994	BPK PAJAR	788.775		50.005.021,64
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071000	SEGAMAS TEKNIK	8.463.970		50.015.153,11
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071001	UD FADIL JAYA	180.000		50.015.333,11
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071003	UD FADIL JAYA	325.888		50.015.658,99
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071004	TB BARU (BU PUJ)	500.000		50.016.158,99
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071006	TB. HAFIZ	1.110.620		50.017.269,61
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071007	DUA DELAPAN	1.000.000		50.018.269,61
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071008	UD. SAHABAT	585.000		50.018.834,61
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071009	PRAYOGI TAN	200.000		50.019.034,61
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071010	BPK FAUZI	1.113.000		50.020.147,61
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071011	SINAR MATAHARI	600.000		50.020.747,61
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071012	TERANG JAYA	813.705		50.021.561,32
14/04/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00071013	TERANG JAYA	1.907.605		50.023.468,92
14/04/2021						

AJS Kartu Kas						Kas Utama
Masa Uang	Rupiah (Rp)	RefNo	Mitra Bisnis	Debet	Kredit	Saldo
01/06/2021	Saldo Awal					52.630.396,20
01/06/2021	Cara Bayar Tunai, Untuk Bayar: Jual JL00041490	RC00073074	MIKA FREELANCE	570.744		52.630.966,95
01/06/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00073076	PUTRA SAHABAT	2.649.900		52.633.616,85
01/06/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00073080	JAYA BAKTI	531.500		52.634.148,35
01/06/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00073081	TB. PUTRA MANDIRI JAYA (BPK SURDISO)	9.750		52.634.158,10
01/06/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00073084	AGUS SERVICE	449.000		52.634.607,10
01/06/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00073085	AGUS SERVICE	692.900		52.635.300,00
01/06/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00073086	JOMBANG JAYA UTARA (BPK ALI)	250.000		52.635.550,00
01/06/2021	Cara Bayar Tunai, PELUNASAN PIUTANG	RC00073087	PUTRA SINAR MAS	501.998		52.636.051,99
01/06/2021						

Lampiran 13 Proses Pembuatan Kartu Kas Harian



Lampiran 14 Proses Pembuatan Faktur dan Surat Jalan

The screenshot shows the 'MUTASI STOCK' window in a software application. At the top, there is a toolbar with icons for 'New', 'Open', and 'Import'. Below the toolbar, the window title is 'MUTASI STOCK'. The main form contains several input fields: 'No. Transfer', 'Tanggal', 'Tipe', 'Gudang Asat', and 'Gudang Tujuan'. Below these fields is a table with the following columns: 'No', 'Kode Item', 'Nama Item', 'Qty', 'Satuan', and 'Keterangan'. The table is currently empty. Below the table, there is a section for 'Item' with a dropdown menu showing 'PIU Bekap'. There is also a 'Keterangan' text area and a 'Cabang' dropdown menu. At the bottom of the window, there are fields for 'Dibuat oleh' and 'Diperbarui oleh'.

The screenshot shows the 'PENJUALAN' window in a software application. At the top, there is a toolbar with icons for 'New', 'Open', and 'Import Data'. Below the toolbar, the window title is 'PENJUALAN'. The main form contains several input fields: 'No. Penjualan', 'Tanggal', 'Termin', 'Customer', 'Mata Uang', 'Salesman', 'Referensi', and 'Ref'. Below these fields is a table with the following columns: 'No', 'Gudang', 'Kode Item', 'Nama Item', 'Qty', 'Satuan', 'Harga', 'Disc %', 'Discount', 'Pajak', 'Subtotal', 'No SO', 'No Pengiriman', and 'Keterangan'. The table is currently empty. Below the table, there is a section for 'Item' with a dropdown menu showing 'Bonua', 'PIU Bekap', and 'Dang Moka'. There is also a 'Keterangan' text area and a 'Cabang' dropdown menu. At the bottom right of the window, there are fields for 'Sub Total', 'Diskon', 'Pajak', and 'Total'. At the bottom of the window, there are fields for 'Dibuat oleh' and 'Diperbarui oleh'.

Lampiran 15 Rekap Penjualan Sales

✓ KP, NBL, PS

No	Nama Sales Tanggal	Nama Toko	No. Faktur	Jumlah	Ket	Paraf Toko
1	Teguh 21/04/2021	TB. Berkah Mulia - Nyampung	39194	350.000	(htip)	✓
2		TB. Sumber Rezi Putra - Tegalmak	39181	428.250	(lunas)	✓
3		TB. Sumber Barokah - A. Doyan	39183	555.000	(lunas)	✓
4		TK Orion Listrik - Petanahan	39199	1.368.600	(lunas)	✓
5		TK Sahaja - Jatrego	38362	300.000	(htip)	✓
6		TK Masbah E - Comal	39148	2.760.000	(lunas)	✓
7		TB. Sejahtera Putra - Mojo	39367	1.000.000	(htip)	✓
8		TK Zan Jaya E - Mojo	39149 38994	1.158.150 254.000	(lunas)	✓
9		"	39241	2.087.800	(htip)	✓
10		TB. Hyangmulya - Mojo	39375	1.000.000	(htip)	✓
11		TB. Sukur Jaya - Kertasari	39147	1.221.000	(lunas)	✓
12				12.482.850	76	
13						
14						

AJS
Rekap Penjualan per Faktur

Mata Uang : Rupiah Periode : 01/01/2021 Peri 31/01/2021
Cabang : <kosong>
Grup Customer : <kosong>

Tanggal	No. Faktur	#Ref	Customer	Qty *	Total	Paid	Due
04/01/2021	JL00036830		BPK ROSO	35	354.500	354.500	0
05/01/2021	JL00036844		MUDA TOKO	75	1.212.000	1.212.000	0
05/01/2021	JL00036845		MUDA TOKO	1.095	12.758.460	12.758.460	0
05/01/2021	JL00036876		SINAR BAROKAH TK	85	815.180	815.180	0
06/01/2021	JL00036543		ZULFAN PUTRA	60	1.749.792	1.749.792	0
06/01/2021	JL00036559		ZULFAN PUTRA	10	550.000	550.000	0
06/01/2021	JL00036854		TK MZ MULIA	12	535.500	535.500	0
06/01/2021	JL00036855		TK BASIS ELECTRONIC	50	3.881.110	3.881.110	0
06/01/2021	JL00036857		TK MAZDA (BPK FIRDIAUS)	214	4.143.550	4.143.550	0
06/01/2021	JL00036877		TK MAZDA (BPK FIRDIAUS)	38	415.900	415.900	0
06/01/2021	JL00036878		ANEKA USAHA	105	3.500.040	3.500.040	0
06/01/2021	JL00036879		ANEKA USAHA	24	447.000	447.000	0
06/01/2021	JL00036883		SAHABAT LISTRIK	109	1.331.800	1.331.800	0
06/01/2021	JL00036884		SAHABAT LISTRIK	12	412.332	412.332	0
06/01/2021	JL00036885		NAVIL	80	789.000	789.000	0
06/01/2021	JL00036886		NAVIL	32	583.800	583.800	0
06/01/2021	JL00036887		ANUGRAH LISTRIK	42	1.024.000	1.024.000	0
06/01/2021	JL00036888		BILQIS E	72	607.800	607.800	0
06/01/2021	JL00036889		BILQIS E	20	2.070.000	2.070.000	0
06/01/2021	JL00036898		TK MZ MULIA	200	1.498.500	1.498.500	0

Page 1 of 6

Lampiran 16 Surat Kesiapan Membimbing

IK P2M PBB 07.4.11

SURAT KESEJAJAN MEMBIMBING TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI

Yang bersanda tangan di bawah ini :

Nama : DEWI KARTIKA SE, M.Ak, CAAT
NIPY : 099.013.158
Jabatan : PEMBIMBING 2

Dengan ini menyatakan bersedia untuk membimbing Tugas Akhir Mahasiswa berikut :

Nama : ISTINUR HIDAYATI
NIM : 18021083
Kelas : 6J
Judul TA : AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA UD ANUGERAH JAYA SEHAHTERA TEGAL

Kesiapan membimbing tersebut termasuk di dalamnya adalah kesiapan untuk menyediakan waktu minimal dua kali pertemuan untuk membimbing yaitu :

1. Hari	: MENYESUAIKAN
Waktu	: MENYESUAIKAN
Tempat	: MENYESUAIKAN
2. Hari	: MENYESUAIKAN
Waktu	: MENYESUAIKAN
Tempat	: MENYESUAIKAN

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar maahkur.

Tegal, 14 Maret 2021
Pembimbing

DEWI KARTIKA SE, M.Ak, CAAT
NIPY 099.013.158

CAITANY:

1. Dasi dengan menggunakan kerutan komputer dan menggunakan huruf kapital
2. *) Pilih salah satu

IK P2M PBB 07.4.11

SURAT KESEJAJAN MEMBIMBING TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI

Yang bersanda tangan di bawah ini :

Nama : YENI PRIATNA SARI, SE, M.Si, Ak, CA
NIPY : 09.011.062
Jabatan : PEMBIMBING 1

Dengan ini menyatakan bersedia untuk membimbing Tugas Akhir Mahasiswa berikut :

Nama : ISTINUR HIDAYATI
NIM : 18031083
Kelas : 6J
Judul TA : AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN PADA UD ANUGERAH JAYA SEHAHTERA TEGAL

Kesiapan membimbing tersebut termasuk di dalamnya adalah kesiapan untuk menyediakan waktu minimal dua kali pertemuan untuk membimbing yaitu :

1. Hari	: MENYESUAIKAN
Waktu	: MENYESUAIKAN
Tempat	: MENYESUAIKAN
2. Hari	: MENYESUAIKAN
Waktu	: MENYESUAIKAN
Tempat	: MENYESUAIKAN

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar maahkur.

Tegal, 14 Maret 2021
Pembimbing

YENI PRIATNA SARI, SE, M.Si, Ak
CA.NIPY: 09.011.062

CAITANY:

1. Dasi dengan menggunakan kerutan komputer dan menggunakan huruf kapital
2. *) Pilih salah satu

Lampiran 17 Buku Bimbingan Dosbing 1

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing I
1.	22/2 2021	Pengajuan judul 1	
2.	23/2 2021	Konsultasi judul.	
3.	24/2 2021	Pengajuan judul 2	
4.	26/2 2021	Acc judul	
5.	5/4 2021	Pengajuan proposal.	
6.	11/4 2021	Revisi proposal. 1	
7.	13/6 2021	Acc proposal TA.	
8.	2/7 2021	Pengajuan Laporan TA.	
9.	8/7 2021	Revisi Laporan TA.	
10.	9/7 2021	Acc Laporan TA.	

Lampiran 18 Buku Bimbingan Dosbing 2

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing II
1.	22/2 2021	Pengajuan judul	Bhimaf
2.	23/2 2021	Acc judul	Bhimaf
3.	24/2 2021	Pengajuan proposal	Bhimaf
4.	6/4 2021	Revisi proposal I	Bhimaf
5.	26/5 2021	Revisi proposal II / Tambahkan permasalahan	Bhimaf
6.	Kamis 3 Juni 2021	Revisi proposal III / perbaiki perusakan	Bhimaf
7.	Selasa 8 Juni 2021	Perbaikan perusakan	Bhimaf
8.	Kamis 10 Juni 2021	Acc proposal selanjutnya tugas Akhir	Bhimaf
9.	Jumat 2 Juli 2021	Pengajuan Laporan	
10.	Kamis 8 Juli 2021	Revisi Laporan I	
11.	Jumat 9 Juli 2021	Revisi Laporan II	
12.	Rabu 14 Juli 2021	Revisi Laporan III	

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing II
13.	Kamis 15 Juli 2021	Perbaikan pengatutan Daftar pustaka	
14.	Kamis 15 Juli 2021	Acc Laporan Tugas Akhir	