

AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KINERJA PENJUALAN PT RIDHO PANELINDO JAYA PERIODE TAHUN 2015 – 2016



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Oleh:

Nama : Stella Wati

NIM : 34140022

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Pemeriksaan Akuntansi



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2018

PENGESAHAN

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KINERJA PENJUALAN PT RIDHO PANELINDO JAYA PERIODE TAHUN 2015 – 2016

Diajukan Oleh

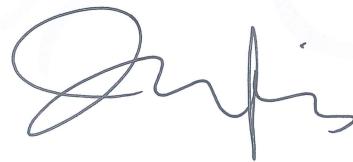
Nama : Stella Wati

NIM : 34140022

Jakarta, 11 April 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Rizka Indri Arfianti S.E., Ak., M.M., M.Ak.)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA 2018**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Stella Wati / 34140022 / 2018 / Audit Operasional terhadap Kinerja Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya periode tahun 2015 – 2016 / Pembimbing : Rizka Indri Arfianti S.E., Ak., M.M., M.Ak.

Audit operasional sebagai bagian dari fungsi pengendalian merupakan suatu alat bagi manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Manajemen harus memperhatikan segala aspek dalam perusahaan terutama unsur-unsur yang dapat mempengaruhi penetapan laba rugi perusahaan. Salah satu elemen penting yang dapat mempengaruhi penetapan laba rugi perusahaan adalah penjualan. PT Ridho Panelindo Jaya (RPJ) adalah perusahaan yang bergerak di bidang listrik, elektrik, khususnya panel. Fungsi penjualan perlu dilaksanakan secara efektif dan efisien agar perusahaan dapat mencapai keuntungan yang optimal. Untuk itu, diadakan audit operasional untuk mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional fungsi penjualan PT RPJ.

Audit operasional adalah pengevaluasian tentang efisiensi, efektivitas dan ekonomis terhadap prosedur operasi standar yang diterapkan dalam organisasi. Audit operasional lebih berkonsentrasi pada efektivitas dan efisiensi. Efektivitas mengukur keberhasilan atau suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran. Efisiensi mengukur seberapa baik suatu entitas dalam menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Tahap-tahap audit operasional adalah audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit terinci dan pelaporan.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah fungsi penjualan PT Ridho Panelindo Jaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif dan variabel yang digunakan adalah prosedur dan kebijakan atas fungsi penjualan dan kegiatan operasional perusahaan atas fungsi penjualan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara pengamatan dan studi komunikasi. Setelah data-data terkumpul maka data-data tersebut dianalisis.

Temuan / kenyataan utama yang terdapat pada perusahaan adalah perusahaan tidak memiliki *Standard Operating Procedure* baik secara tertulis maupun dalam bentuk *flow chart*, kurangnya tanggung jawab karyawan dalam menjalankan prosedur-prosedur penjualan yang telah ditetapkan, beberapa *sales* ada yang masih belum menguasai *product knowledge*, fungsi penjualan tidak terpisah dari fungsi pemberi otorisasi kredit dan fungsi pencatatan piutang, dan kurangnya pengawasan internal operasional perusahaan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil kuesioner efektivitas penjualan PT Ridho Panelindo Jaya sebesar 69,70% yang menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan operasional fungsi penjualan pada PT Ridho Panelindo Jaya tergolong 51-75%, berarti audit operasional fungsi penjualan berperan dalam menunjang penjualan yang efektif. Sedangkan untuk efisiensi, dari hasil perbandingan biaya aktual dengan anggaran menunjukkan bahwa kegiatan operasional penjualan PT Ridho Panelindo Jaya cukup efisien. Pada bagian akhir, penulis memberikan saran dan rekomendasi atas kegiatan operasional penjualan perusahaan.



ABSTRACT

Stella Wati / 34140022 / 2018 / Operational Audit on Sales Performance of PT Ridho Panelindo Jaya period 2015 – 2016 / Advisor : Rizka Indri Arfianti S.E., Ak., M.M., M.Ak.

The operational audit as part of the control function is a tool for management to measure and evaluate activities that have been implemented. Management must pay attention to all aspects of the company especially the elements that may affect the determination of the company's profit and loss. One of the important elements that can influence the determination of the company's profit and loss is sales. PT Ridho Panelindo Jaya (RPJ) is a company engaged in the field of electrical, electrical, especially panel. Sales need to be done effectively and efficiently so the company can gain optimal profit. Therefore, an operational audit to determine the level of effectiveness and efficiency of the operational activities on the sales function of PT RPJ.

Operational audit is the evaluation of the efficiency, effectiveness and economical to standard operating procedures that are applied in the organization. Operational audits concentrate more on effectiveness and efficiency. Effectiveness measure the success of an organization in achieving its goals and objectives. Efficiency measures how well an entity in the use of resources to achieve its objectives. The phases of operational audit are preliminary survey, review and testing of management control system, detailed examination and report development.

The object of this research is the sales function PT Ridho Panelindo Jaya. Research method which was used in this research is descriptive qualitative analysis method and the variables used are the procedures and the policy for the sales function and the company's operational activities on the sales function. Data collection technique that has been conducted is monitoring and communication study. After all the datas has been collected, then all the datas are analyzed.

The main findings / facts contained in the company are the company does not have Standard Operating Procedure either in writing or in the form of a flow chart, sometimes worker have less responsibility to perform sales procedures, some salesman there have not mastered product knowledge, the sales function is not separate from the function of the credit authorization and the function of the receivable recorder, and lack of internal supervision of the company's operations.

From the research that has been done, can be deduced that the results of the sales effectiveness questionnaire PT Ridho Panelindo Jaya of 69,70% indicating that the implementation of sales operations operational activities in PT Ridho Panelindo Jaya classified 51-75%, means that the operational audit for the sales function plays a role in supporting effective sales. While for efficiency, from result of comparison of actual cost with budget indicate that sales operational activity PT Ridho Panelindo Jaya quite efficient. At the end, the writer provides advices and recommendations on operational activities of sales for the company.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

KATA PENGANTAR

©

Hak

Skripsi

Ilmiah

IBIKKG

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Skripsi

Operasional

penjualan

PT Ridho Panelindo Jaya

memberikan

saran-saran

perbaikan

guna membantu

perusahaan

agar menjadi

lebih baik

dan dapat

membantu

penulis

memperluas

wawasan

Pada

kesempatan

ini juga,

penulis

menyadari

masih

banyaknya

kekurangan

dalam

penyusunan

skripsi

ini

disebabkan

keterbatasan

dan kurangnya

pengalaman

yang dimiliki

oleh

penulis.

Oleh

karena

itu,

penulis

ingin

menyampaikan

terima kasih

yang sebesar-

besarnya

kepada

seluruh

pihak

yang

telah

membantu

memberikan

dukungan

berupa

bimbingan

nasihat

data

maupun

dorongan

semangat

yang

sangat

bermanfaat

dalam

penyelesaian

skripsi

ini,

yaitu

kepada:

1.

Ibu Rizka Indri Arfianti S.E., Ak., M.M., M.Ak.,

selaku

dosen

pembimbing

skripsi

yang

telah

dengan

sabar

meluangkan

waktu

dan

mengerahkan

tenaga

untuk

memberikan

petunjuk

motivasi

dan

pengarahan

yang

sangat

berharga

kepada

penulis

sehingga

dapat

menyelesaikan

skripsi

ini.

2.

Seluruh

dosen

Institut

Bisnis

dan

Informatika

Kwik

Kian

Gie

Skripsi

Operasional

penjualan

PT Ridho Panelindo Jaya

memberikan

saran-saran

perbaikan

guna membantu

perusahaan

agar menjadi

lebih baik

dan dapat

membantu

penulis

memperluas

wawasan

Pada

kesempatan

ini juga,

penulis

menyadari

masih

banyaknya

kekurangan

dalam

penyusunan

skripsi

ini

disebabkan

keterbatasan

dan kurangnya

pengalaman

yang dimiliki

oleh

penulis.

Oleh

karena

itu,

penulis

ingin

menyampaikan

terima kasih

yang sebesar-

besarnya

kepada

seluruh

pihak

yang

telah

membantu

memberikan

dukungan

berupa

bimbingan

nasihat

data

maupun

dorongan

semangat

yang

sangat

bermanfaat

dalam

penyelesaian

skripsi

ini,

yaitu

kepada:

1.

Ibu Rizka Indri Arfianti S.E., Ak., M.M., M.Ak.,

selaku

dosen

pembimbing

skripsi

yang

telah

dengan

sabar

meluangkan

waktu

dan

mengerahkan

tenaga

untuk

memberikan

petunjuk

motivasi

dan

pengarahan

yang

sangat

berharga

kepada

penulis

sehingga

dapat

menyelesaikan

skripsi

ini.

2.

Seluruh

dosen

Institut

Bisnis

dan

Informatika

Kwik

Kian

Gie

Skripsi

Operasional

penjualan

PT Ridho Panelindo Jaya

memberikan

saran-saran

perbaikan

guna membantu

perusahaan

agar menjadi

lebih baik

dan dapat

membantu

penulis

memperluas

wawasan

Pada

kesempatan

ini juga,

penulis

menyadari

masih

banyaknya

kekurangan

dalam

penyusunan

skripsi

ini

disebabkan

keterbatasan

dan kurangnya

pengalaman

yang dimiliki

oleh

penulis.

Oleh

karena

itu,

penulis

ingin

menyampaikan

terima kasih

yang sebesar-

besarnya

kepada

seluruh

pihak

yang

telah

membantu

memberikan

dukungan

berupa

bimbingan

nasihat

data

maupun

dorongan

semangat

yang

sangat

bermanfaat

dalam

penyelesaian

skripsi



3. Seluruh pihak manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan perkuliahan yang baik.
4. Pihak BAAK khususnya Ibu Martha (*Student Information Center*) dan perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu peneliti dalam mencari data dan informasi yang diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Wirda Andalia selaku Direktur Utama yang telah mengijinkan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Ridho Panelindo Jaya dalam rangka mendapatkan data-data untuk keperluan skripsi ini.
6. Bapak Julianto Ramadhan, Bapak Ade Januar, Ibu Nur Lolandela, Ibu Intan dan seluruh karyawan-karyawan PT RPJ yang telah membantu penulis untuk dapat meneliti PT Ridho Panelindo Jaya.
7. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
8. Bilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
9. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.
10. Teman-teman kuliah terutama Vania Yunika, Fenny Putrianti, Diana, Kristiana Elline, Renaldo, Ferica Samuel, Febriyan, Melly, Meilinda, Muthia, Vieliana, Juan Ardina, Michael dan lain-lain yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.



11. Saudara-saudara sepupu serta keluarga besar yang berada di Jakarta yang selalu memberikan dorongan semangat kepada penulis.

12. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, baik sebagai bahan penelitian selanjutnya ataupun sebagai bahan referensi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis karena bermanfaat bagi penulis di masa yang akan datang. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Februari 2018

Penulis

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
IBIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

DAFTAR ISI

(C) Hak Cipta dan Sertifikat Kependidikan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGESAHAN	ii
	ABSTRAK	iii
	ABSTRACT	iv
	KATA PENGANTAR	v
	DAFTAR ISI	viii
	DAFTAR TABEL	xi
	DAFTAR GAMBAR.....	xii
	DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1	
A. Latar Belakang Masalah	1	
Identifikasi Masalah.....	3	
Batasan Masalah	4	
C. Batasan Penelitian.....	4	
D. Rumusan Masalah.....	5	
Tujuan Penelitian	5	
Manfaat Penelitian	5	
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	7	
A. Tinjauan Pustaka.....	7	
1. Tinjauan <i>Auditing</i> Secara Umum	7	
a. Definisi Umum <i>Auditing</i>	7	
b. Jenis-jenis <i>Auditing</i>	8	
c. Tujuan Audit	9	
d. Temuan Audit	11	
e. Jenis/Tipe Auditor	14	
2. Tinjauan Audit Operasional	15	

- Halaman ini dibuat berdasarkan standar
Hak Cipta dan Sertifikat Kependidikan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

C. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
1. Dilarang menaotin sebagian atau seluruh karva tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
A. Objek Penelitian.....	48
B. Metode Penelitian	48
C. Variabel Penelitian.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data	51
E. Teknik Analisis Data	52
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Perusahaan	56
1. Sejarah Singkat Perusahaan	56
2. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	57
3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugasnya	58
a. Pengertian Audit Operasional	15
b. Jenis-jenis Audit Operasional	16
c. Ruang Lingkup Audit Operasional	18
d. Tujuan Audit Operasional.....	20
e. Tahapan dalam Pelaksanaan Audit Operasional.....	21
3. Tinjauan Efektivitas dan Efisiensi	23
4. Tinjauan Pengendalian Internal.....	24
a. Definisi Pengendalian Internal	24
b. Tujuan Pengendalian Internal	25
c. Komponen Pengendalian Internal.....	26
d. Cara Pemahaman dan Pengevaluasian Pengendalian Internal	28
e. Keterbatasan Pengendalian Internal.....	29
5. Hubungan antara Pengendalian Internal dengan Audit Operasional	30
6. Tinjauan Penjualan	31
a. Pengertian Penjualan	31
b. Jenis Penjualan.....	32
c. Fungsi yang Terkait	32
d. Prosedur Penjualan	35
e. Dokumen dalam Prosedur Penjualan.....	38
7. Unsur Pengendalian Internal dalam Sistem Akuntansi Penjualan ...	42
B. Kerangka Pemikiran	45



(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

4. Prosedur Operasional Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya.....	68
5. <i>Flowchart</i>	69
Analisis Data dan Pembahasan.....	72
1. Audit Pendahuluan	72
a. Pengamatan Fisik.....	72
b. Pengumpulan Data-Data/Dokumen Tertulis.....	73
c. Memoranda Survei.....	74
2. Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen	75
a. Hasil Kuesioner Efektivitas Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya	75
b. Analisis Anggaran/Target dan Realisasi Penjualan untuk Efektivitas	78
3. Audit Lanjutan/Terinci	79
4. Pelaporan (<i>Report Development</i>)	89
Hasil Penelitian	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
Kesimpulan	99
Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan antara Audit Keuangan dengan Audit Operasional	19
Tabel 4.1	Memoranda Survei.....	74
Tabel 4.2	Perhitungan Efektivitas Penjualan	76
Tabel 4.3	Perbandingan Anggaran/Target dan Realisasi Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya tahun 2015 dan 2016.....	78
Tabel 4.4	Perbandingan Anggaran/Target dan Realisasi Biaya Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya tahun 2015	86
Tabel 4.5	Perbandingan Anggaran/Target dan Realisasi Biaya Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya tahun 2016.....	88

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



(C) Kwik Kian Gie Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBKKG.



DAFTAR GAMBAR

(C)

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	47
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Ridho Panelindo Jaya	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Program Kerja Audit Operasional Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya.....	103
Lampiran 2	Hasil Penyebaran Kuesioner Efektivitas Penjualan	105
Lampiran 3	Kuesioner Efektivitas Penjualan	106
Lampiran 4	Hasil Wawancara PT Ridho Panelindo Jaya	130
Lampiran 5	Contoh Dokumen Penjualan	139
Lampiran 6	Laporan Penjualan tahun 2015	140
	Laporan Biaya Penjualan tahun 2015	141
	Laporan Penjualan tahun 2016	143
	Laporan Biaya Penjualan tahun 2016	144
	Purchase Order	146
	Sales Order	149
	Invoice	150
	Surat Jalan	151
	Foto Proses Pelaksanaan Audit Operasional PT RPJ.....	152
	Surat Keterangan	160
	Kartu Proses Bimbingan Karya Akhir	161
	Surat Pernyataan	162

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.