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

Stella Wati
stellaxiangmei@gmail.com

Rizka Indri Arfianti
rizka.indri@kwikkiangie.ac.id
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Jl. Yos Sudarso Kav. 87, Sunter Jakarta 14350

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

ABSTRAK

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 Ridho Panelindo Jaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. 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 pencatat 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.

Kata Kunci: Audit Operasional, Penjualan, Efektivitas, Efisiensi.

ABSTRACT

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 Ridho Panelindo Jaya. Research method which was used in this research is descriptive qualitative analysis method. 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.

Key Words: Operational Audit, Sales, Effectiveness, Efficiency.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
©Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun, termasuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau 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.

PENDAHULUAN

Memasuki era perdagangan bebas, persaingan dunia usaha demikian ketat. Hal tersebut merupakan tantangan bagi Indonesia yang sedang mengalami keterpurukan di segala bidang khususnya di bidang ekonomi, saat ini Indonesia terus berjuang untuk terus memperbaiki keadaan ekonomi tersebut. Masalah yang timbul adalah bertambahnya jumlah pengangguran karena lapangan pekerjaan yang semakin terbatas. Terbatasnya lapangan perkerjaan ini disebabkan karena perusahaan-perusahaan yang ada kurang dapat bertahan menghadapi kenaikan harga faktor-faktor produksi dan persaingan bisnis yang semakin ketat. Pembangunan ekonomi harus terus dilakukan dan mendapat perhatian utama karena mempunyai pengaruh yang besar dalam usaha mempertahankan stabilitas perekonomian di Indonesia.

Salah satu sektor yang diharapkan oleh pemerintah untuk menopang kemajuan ekonomi adalah sektor perdagangan. Hal ini diperlukan dalam rangka mempersiapkan diri menuju era perdagangan bebas dunia usaha. Saat ini semakin banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan disebabkan bidang perdagangan cukup memberikan prospek yang baik walaupun banyak dari mereka yang gagal dalam melaksanakan kegiatan operasinya. Banyak yang berpendapat bahwa kegagalan tersebut disebabkan oleh keadaan ekonomi yang belum stabil, persaingan yang semakin ketat dan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Terkadang, sebagian besar kegagalan tersebut disebabkan karena perusahaan tidak mengetahui bagaimana cara untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain dan perusahaan tersebut tidak mengikuti perkembangan dunia perdagangan yang terjadi.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mendapatkan keuntungan yang maksimal tidak terlepas dari adanya pengendalian yang efektif atas semua kegiatan yang ada dalam perusahaan, sebab itu perusahaan harus berusaha untuk menghindari adanya pemborosan dalam hal-hal yang dapat membawa kerugian bagi perusahaan. Salah satu cara yaitu 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, karena dengan adanya kegiatan penjualan memungkinkan terciptanya pendapatan yang selanjutnya setelah dikurangi dengan berbagai biaya operasi akan menciptakan laba yang dalam jangka panjang berguna untuk menjamin kontinuitas perusahaan atau rugi yang dalam jangka waktu tertentu dapat membuat perusahaan tidak dapat lagi melanjutkan usahanya.

Oleh karena itu, agar perusahaan dapat bertahan atau bahkan bisa tumbuh dan berkembang perusahaan harus mencermati kondisi dan kinerja perusahaan. Informasi tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, baik pihak manajemen perusahaan atau pihak eksternal. Keputusan yang dibuat berdasarkan laporan penjualan dalam pengelolaan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasinya. Keputusan yang diambil tersebut haruslah tepat karena berpengaruh pada perusahaan sendiri dan lingkungan ekonominya, serta agar tidak terjadi kesenjangan atau gap antara keduanya.

Penulis melakukan penelitian pada PT Ridho Panelindo Jaya yaitu perusahaan yang bergerak di bidang listrik, elektrik, khususnya panel. Perusahaan ini juga mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk dapat melihat apakah sistem operasional bagian penjualan PT Ridho Panelindo Jaya sudah cukup efektif, atau apakah ada yang perlu diperbaiki dari sistem operasional bagian penjualan dari perusahaan tersebut serta dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan. Selain itu, terdapat temuan-temuan di perusahaan antara lain 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*, terkadang menggunakan nota kosong sebagai Faktur Penjualan, fungsi penjualan tidak terpisah dari fungsi pemberi otorisasi kredit dan fungsi pencatat piutang, dan kurangnya pengawasan internal operasional perusahaan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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 dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Audit Operasional

Semakin berkembangnya suatu badan usaha semakin besar pula kebutuhan pelaksanaan fungsi-fungsi manajerial yang efektif dan efisien agar tujuan perusahaan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Karena itu dibutuhkan alat yang dapat membantu untuk mencapai tujuan perusahaan, salah satu alat tersebut adalah audit operasional.

Alvin A. Arens, *et al*. (2017:36) mendefinisikan audit operasional lebih ringkas,

"An operational audit evaluates the efficiency and effectiveness of any part of an organization's operating procedures and methods".

Artinya, audit operasional mengevaluasi efisiensi dan efektivitas bagian prosedur operasi organisasi dan metode.

Menurut Sukrisno Agoes (2016:11) adalah:

"*Management Audit* (audit manajemen), yang disebut juga sebagai *operational audit* 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."

Sedangkan menurut Bayangkara, IBK (2015: 2), audit operasional adalah rancangan secara sistematis untuk mengaudit aktivitas-aktivitas, program-program yang diselenggarakan, atau sebagian dari entitas yang bisa diaudit untuk menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana telah digunakan secara efisien, serta apakah tujuan dari program dan aktivitas yang telah direncanakan dapat tercapai dan tidak melanggar ketentuan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.

Dari berbagai pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa audit operasional merupakan suatu langkah atau proses pemeriksaan secara sistematis atas seluruh bagian dari kegiatan yang dijalankan oleh organisasi untuk mengetahui kinerja yang telah dicapai dari segi efektivitas serta efisiensi dan ekonomisnya, dan apakah telah berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Tahapan dalam Pelaksanaan Audit Operasional

Tahapan dalam pelaksanaan audit operasional terbagi 5 tahap berdasarkan Bayangkara, IBK (2015: 11-13), yaitu: *Pertama*, audit pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan informasi latar belakang terhadap objek yang diaudit. Di samping itu, pada audit ini juga dilakukan penelaahan terhadap berbagai peraturan, ketentuan dan kebijakan berkaitan dengan aktivitas yang diaudit, serta menganalisis berbagai informasi yang telah diperoleh untuk mengidentifikasi hal-hal yang potensial mengandung kelemahan pada perusahaan yang diaudit.

Kedua, auditor melakukan *review* dan pengujian terhadap pengendalian manajemen objek audit, dengan tujuan untuk menilai efektivitas pengendalian manajemen dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Biasanya digunakan *Management/Internal Control Questionnaires* (ICQ), *flowchart*, dan penjelasan *narrative* serta dilakukan pengetesan untuk beberapa transaksi (*walkthrough the documents*).

Ketiga, audit terinci tahap ini auditor melakukan pengumpulan bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan audit yang telah ditentukan. Pada tahap ini juga dilakukan pengembangan temuan untuk mencari keterkaitan antara satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang berkaitan dengan tujuan audit.

Keempat, pelaporan yang bertujuan untuk mengomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Hal ini penting untuk meyakinkan pihak manajemen (objek audit) tentang keabsahan hasil audit dan mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melakukan perbaikan terhadap berbagai kelemahan yang ditemukan. Laporan disajikan dalam bentuk komprehensif (menyajikan temuan-temuan penting hasil audit untuk mendukung kesimpulan audit dan rekomendasi). Rekomendasi harus disajikan dalam bahasa yang operasional dan mudah dimengerti serta menarik untuk ditindaklanjuti.

Kelima, sebagai tahap akhir dari audit operasional, tindak lanjut bertujuan untuk mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan. Auditor tidak memiliki wewenang untuk mengharuskan manajemen melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan rekomendasi yang diberikan. Oleh karena itu, rekomendasi yang disajikan dalam laporan audit seharusnya sudah merupakan hasil diskusi dengan berbagai pihak yang berkepentingan dengan tindakan perbaikan tersebut. Suatu rekomendasi yang tidak disepakati oleh objek audit akan sangat berpengaruh pada pelaksanaan tindak lanjutnya. Hasil audit menjadi kurang bermakna apabila rekomendasi yang diberikan tidak ditindaklanjuti oleh pihak yang diaudit.

Pengertian dan Jenis Penjualan

Menurut Standar Akuntansi Keuangan (IAI, 2017: 23.1), definisi penjualan adalah sebagai berikut:

"Penjualan barang meliputi barang yang diproduksi oleh entitas untuk dijual dan barang yang dibeli untuk dijual kembali, seperti barang dagang yang dibeli pengecer atau tanah dan properti lain yang dimiliki untuk dijual kembali."

"Penjualan jasa biasanya menyangkut pelaksanaan tugas entitas yang telah disepakati secara kontraktual untuk dilaksanakan selama suatu periode waktu. Jasa tersebut dapat diserahkan dalam satu periode atau lebih dari satu periode. Beberapa kontrak untuk penjualan jasa secara langsung terkait dengan kontrak konstruksi, sebagai contoh kontrak penjualan jasa dari manajer proyek dan arsitek. Pendapatan yang timbul dari kontrak tersebut tidak diatur dalam Pernyataan ini tetapi diatur sesuai dengan persyaratan kontrak konstruksi yang diatur dalam PSAK 34: *Kontrak Konstruksi.*"

Penjualan merupakan salah satu faktor dalam pendapatan bagi perusahaan setelah dikurangi biaya-biaya produksi/menyediakan barang. Dengan demikian, pada dasarnya perusahaan tidak terlepas dari aktivitas penjualan, baik penjualan barang maupun penjualan jasa.

Berdasarkan Mulyadi (2016: 160 dan 379), terdapat 2 jenis penjualan menurut cara pembayarannya, yaitu: *Pertama*, penjualan tunai adalah penjualan yang dilakukan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga barang terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli. *Kedua*, penjualan kredit adalah penjualan yang terjadi jika order dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang dan untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya (pembayarannya dilakukan beberapa waktu kemudian setelah diterimanya barang).

Pengertian dan Tujuan Efektivitas dan Efisiensi

Audit operasional lebih berkonsentrasi pada efektivitas dan efisiensi. Definisi efektivitas menurut Bayangkara, IBK (2015:17) adalah:

"Efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat untuk mengukur keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Efektivitas juga merupakan ukuran dari output."

Sedangkan pengertian efisiensi menurut Bayangkara, IBK (2015: 16) adalah:

"Efisiensi berhubungan dengan bagaimana perusahaan melakukan operasi, sehingga tercapai optimalisasi penggunaan sumber daya yang dimiliki. Efisiensi berhubungan dengan metode kerja (operasi). Efisiensi juga merupakan ukuran proses yang menghubungkan antara input dan output dalam operasional perusahaan."

Menurut Alvin A. Arens, *et al*. (2017: 873) sebelum audit operasional dapat dilakukan, auditor harus menentukan kriteria khusus untuk mengukur efektivitas dan efisiensi. Secara umum, efektivitas mengacu pada menemukan tujuan seperti memproduksi komponen tanpa cacat. Efisiensi mengacu pada menentukan sumber daya yang digunakan dalam mencapai tujuan tersebut, seperti menentukan apakah diproduksi dengan biaya minimum.

Intinya, efektivitas adalah sejauh mana tujuan organisasi dapat tercapai. Sedangkan efisiensi adalah sejauh mana biaya dikurangi tanpa mengurangi efektivitas.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Efektivitas dan efisiensi dari operasi berhubungan langsung dengan audit operasional. Untuk itu dalam audit operasional, dilakukan evaluasi atas pengendalian internal untuk menentukan efisiensi dan efektivitas dari suatu struktur pengendalian internal, serta memberikan rekomendasi kepada perusahaan atas kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam pengendalian internal perusahaan tersebut.

Biasanya digunakan *management control questionnaires* atau *flow chart* atau penjelasan naratif dan pengetesan atas beberapa transaksi perusahaan untuk menguji efektivitas dan penerapan peraturan dan kebijakan dari suatu pengendalian internal perusahaan.

METODE PENELITIAN

Objek dan Metode Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis melakukan di PT Ridho Panelindo Jaya, sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang listrik, elektrik, khususnya panel yang berlokasi di Harapan Indah Bekasi. Penelitian ini terfokus pada fungsi penjualan periode tahun 2015-2016, dengan tujuan untuk mengetahui apakah fungsi penjualan sudah dijalankan dengan efektif dan kinerja sudah berjalan dengan baik. Penulis melakukan penelitian pada periode Oktober – Desember 2017.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Metode ini menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu, lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif lebih mementingkan pada proses dibandingkan dengan hasil akhir, oleh karena itu urutan kegiatan dapat berubah-rubah tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan. Pada pendekatan kualitatif data berupa deskriptif. Maksudnya data berupa gejala-gejala yang dikategorikan ataupun bentuk lainnya, seperti foto, dokumen dan catatan lapangan pada saat penelitian dilakukan.

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif, yaitu dengan cara mengidentifikasi dan menganalisis berbagai data bukan dalam bentuk angka yang diperoleh melalui penelitian, tetapi menganalisis data yang diperoleh melalui penelitian atas fungsi penjualan yang dijalankan perusahaan. Berikut tahapan audit operasional yang digunakan menurut Bayangkara, IBK (2015: 11-13), tahapan dalam pelaksanaan audit operasional adalah: *Pertama*, pada audit pendahuluan, penulis akan melakukan pengamatan fisik sekilas untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan fungsi penjualan perusahaan serta indikasi permasalahan-permasalahan yang ada. Dokumen atau data-data tertulis yang dikumpulkan, seperti: sejarah dan profil perusahaan, struktur organisasi, uraian tugas dan tanggung jawab, dan data lain mengenai kegiatan perusahaan.

Kedua, penulis melakukan penelaahan dan pengujian atas bukti yang telah didapatkan dengan cara membagikan kuesioner kepada beberapa karyawan yang terkait, untuk menguji unsur-unsur dari pengendalian intern yang dijalankan perusahaan. Budget penjualan juga menjadi data penting untuk melihat keefektifitas perusahaan. Untuk menilai efektivitas digunakan kuesioner, kuesioner tersebut diisi jawaban yang dapat dipilih responden, yaitu jawaban "ya" dan "tidak". Kemudian jawaban yang diisi "ya" dijumlahkan. Jumlah yang diisi jawaban "ya" dibagi dengan jumlah pertanyaan, kemudian dikali dengan seratus persen.

Jika dijabarkan, maka rumusnya adalah:

$$\frac{\sum "ya"}{n} \; x \; 100\%$$

Keterangan: (1) Untuk jumlah pengendalian yang dilaksanakan didapat dari jumlah pertanyaan dari kuesioner yang dijawab "ya". (2) Jumlah pengendalian intern didapat dari keseluruhan jumlah pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. (3) Kategori penilaian tingkat efektivitas menurut Dean J. Champion (dalam Rachma Kurnianti 2015) sebagai berikut: (a) 0 – 25%, berarti audit operasional fungsi penjualan tidak berperan dalam menunjang penjualan yang efektif. (b) 26 – 50%, berarti audit operasional fungsi penjualan sedikit berperan dalam menunjang penjualan yang efektif. (c) 51 – 75%, berarti audit operasional fungsi penjualan berperan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
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.

dalam menunjang penjualan yang efektif. (d) 76 – 100%, berarti audit operasional fungsi penjualan sangat berperan dalam menunjang penjualan yang efektif.

Ketiga, audit terinci/lanjutan. Peneliti akan melakukan analisis lebih lanjut pada temuan audit sesungguhnya dengan mencari apakah perusahaan telah berjalan efektif dan efisien, serta mencari penyebab dari masalah-masalah yang ada dan dampak dari masalah-masalah tersebut. Selanjutnya, penulis melakukan wawancara dan observasi lebih lanjut untuk diperbandingkan dengan kuesioner yang telah diisi pihak terkait.

Untuk menilai efisiensi, penulis akan meminta data-data yang berhubungan dengan biaya-biaya pada aktivitas penjualan perusahaan, yaitu data anggaran tahun 2015 – 2016 pada bagian penjualan. Untuk menguji apakah biaya-biaya penjualan yang dikeluarkan perusahaan telah efisien atau belum dilakukan dengan cara: membandingkan budget dengan biaya aktual dan juga dengan melihat besarnya persentase efisiensi per bulan. Jika biaya aktual yang terjadi lebih kecil daripada anggaran yang telah ditetapkan dan persentasi efisiensi lebih besar dari 0% maka dapat dikatakan efisien. Sebaliknya, bila biaya aktual lebih besar dari anggaran dan persentasi efisiensi di bawah 0% maka tidak efisien.

Aktivitas penjualan pada perusahaan dikatakan sudah efektif apabila perusahaan telah melakukan kegiatan penjualan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang ada. Dengan demikian, aktivitas penjualan pada perusahaan dikatakan sudah efisien apabila biaya aktual penjualan yang dikeluarkan lebih kecil dari anggaran biaya dan persentasi efisiensi lebih besar dari 0%.

Keempat, penulis membuat laporan hasil pemeriksaan untuk disampaikan kepada pihak manajemen. Isi dari laporan ini mencakup temuan penyimpangan yang terjadi, dampak dari penyimpangan, rekomendasi perbaikannya.

Setelah tahapan selesai dilakukan, penulis akan menilai temuan yang berhasil didapatkan untuk menyimpulkan apakah prosedur penjualan dalam perusahaan telah berjalan secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis akan menganalisis faktor yang mungkin menyebabkan bagian penjualan tidak efektif dan tidak efisien.

Pelaporan menyangkut penyajian hasil audit kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil audit tersebut. Laporan audit disajikan dengan format sebagai berikut: (i) Informasi latar belakang menyajikan gambaran umum perusahaan serta tujuan dilakukannya audit terhadap penjualan. (ii) Ruang lingkup audit menjelaskan cakupan audit yang dilakukan, sesuai dengan penugasan yang diterima dengan pemberian tugas audit. (iii) Penemuan audit menyajikan hasil temuan dari pelaksanaan audit terhadap operasional penjualan. (iv) Temuan, dampak dan rekomendasi menjelaskan dampak serta menyajikan rekomendasi terhadap penemuan audit yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Memoranda Survei

Penulis memperoleh temuan-temuan yang bersifat sementara. Temuan-temuan inilah yang akan disusun ke dalam memoranda survei. Memoranda survei ini bukan merupakan laporan akhir, tetapi hanya kumpulan dari temuan-temuan audit sementara (*tentative audit findings*) yang diperoleh selama tahap survei pendahuluan. Memoranda survei ini yang kemudian akan digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan tahap pemeriksaan mendalam. Seperti tertera pada tabel 1.

Tabel 1

Memoranda Survei

No	Temuan Audit	Kriteria	Dampak
1	Perusahaan tidak memiliki *Standard Operating Procedure*/SOP baik secara tertulis maupun dalam bentuk *flow chart*	SOP secara tertulis maupun dalam bentuk *flow chart* sebaiknya dibuat untuk memudahkan para karyawan lama dan karyawan baru untuk memahami prosedur yang ada dalam perusahaan	Kegiatan operasional penjualan perusahaan tidak dijalankan secara selaras oleh seluruh karyawan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
1. Dilarang mengutipsebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun, baik cetak, fotografi, rekaman, dll. tanpa izin IBIKKG:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau 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.

2	*Sales Coordinator* atau *Sales Executive* terkadang terlambat dalam melakukan pembaharuan data transaksi penjualan	Sebaiknya *Sales Coordinator* atau *Sales Executive* langsung melakukan pembaharuan transaksi setiap kali ada penjualan	Keterlambatan pembaharuan data penjualan bisa menimbulkan data penjualan ganda dan akan berdampak buruk bagi perusahaan dan pelanggan
3	Beberapa *sales* ada yang masih belum menguasai *product knowledge*	Sales harus menguasai *product knowledge* karena dari *product knowledge* ini *customer* merasa yakin dalam melakukan pembeliannya	Ada kemungkinan penyampaian produk ke *customer* kurang maksimal
4	Terkadang menggunakan nota kosong sebagai Faktur Penjualan	Seharusnya menggunakan faktur penjualan dari perusahaan sebagai bukti penjualan	Dapat menyebabkan terjadinya resiko penjualan fiktif dan nota kosong tidak bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya
5	Adanya beberapa fungsi yang dijalankan secara tidak terpisah. Fungsi penjualan tidak terpisah dari fungsi pemberi otorisasi kredit dan fungsi pencatat piutang	Pemisahan fungsi perlu dilakukan. Terutama fungsi penjualan dengan fungsi otorisasi kredit dan fungsi pencatat piutang untuk mengurangi potensi terjadinya kecurangan	Adanya kemungkinan penyelewengan yang dapat meningkatkan potensi terjadinya kecurangan di dalam perusahaan

Sumber: PT Ridho Panelindo Jaya

Hasil Kuesioner Efektivitas Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya

Penulis memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan prosedur penjualan dari perusahaan, kepada beberapa bagian yang terkait dengan prosedur penjualan perusahaan. Berdasarkan hasil dari kuesioner kegiatan operasional bagian penjualan PT Ridho Panelindo Jaya yang ditujukan kepada Direktur, Komisaris, *Sales Executive* dan Staff Administrasi, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2

Perhitungan Efektivitas Penjualan

Bagian	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
Direktur	33	22	11
Komisaris	33	23	10
Sales Executive	33	24	9
Staff Administrasi	33	23	10
Total	132	92	40
Presentase	100%	69,70%	30,30%

Perhitungan:

$$\frac{\sum "ya"}{n}\ x\ 100\% = \frac{92}{132}\ x\ 100\% = 69{,}70\%$$

Berdasarkan tabel 2 perhitungan efektivitas di atas, tingkat efektivitas pada fungsi penjualan PT Ridho Panelindo Jaya adalah sebesar 69,70% dan dapat dikategorikan atau digolongkan ke dalam kriteria "51-75%, berarti audit operasional fungsi penjualan berperan dalam menunjang penjualan yang efektif" berdasarkan kriteria penilaian tingkat efektivitas oleh Dean J. Champion (dalam Rachma Kurnianti 2015).

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBIKKG (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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Analisis Anggaran/Target dan Realisasi Penjualan untuk Efektivitas

Tabel 3

Perbandingan Anggaran/Target dan Realisasi Penjualan

PT Ridho Panelindo Jaya tahun 2015 dan 2016

Keterangan / Bulan	2015		2016	
	Anggaran	Realisasi	Anggaran	Realisasi
Januari	70.000.000	75.262.000	40.000.000	35.254.000
Februari	75.000.000	76.124.500	30.000.000	32.437.000
Maret	75.000.000	75.144.000	32.000.000	33.489.000
April	75.000.000	77.898.000	32.000.000	33.685.000
Mei	75.000.000	78.455.000	32.000.000	34.235.000
Juni	80.000.000	81.624.500	32.000.000	35.574.000
Juli	80.000.000	81.576.000	35.000.000	37.596.000
Agustus	80.000.000	76.567.000	35.000.000	37.899.000
September	75.000.000	76.135.500	35.000.000	31.153.000
Oktober	75.000.000	77.197.000	30.000.000	32.138.000
November	75.000.000	76.926.000	32.000.000	33.926.000
Desember	75.000.000	74.242.000	32.000.000	31.516.000
Jumlah	910.000.000	927.151.500	397.000.000	408.902.000

Sumber: Bagian Pemasaran dan Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya

Dari tabel 3 di atas dapat diketahui perbandingan antara anggaran atau target dengan realisasi pada tahun 2015 dan 2016. Untuk penjualan tahun 2015 rata-rata berhasil melampaui target, hanya penjualan bulan Agustus dan Desember yang masih kurang dari target sebesar Rp 3.433.000 (4,29125% dari target penjualan) dan Rp 758.000 (1,0107% dari target penjualan). Sedangkan penjualan tahun 2016 rata-rata juga berhasil melampaui target, hanya penjualan bulan Januari, September dan Desember yang masih kurang dari target sebesar Rp 4.746.000 (11,865% dari target penjualan), Rp 3.847.000 (10,9914% dari target penjualan) dan 484.000 (1,5125%). Target penjualan untuk masing-masing periode rata-rata tercapai akan tetapi terjadi penurunan dalam efektivitas penjualan antara tahun 2015 dibandingkan dengan tahun 2016.

Temuan Audit Pasti

Setelah melakukan tahap audit lanjutan/terinci melalui wawancara dan observasi langsung ke PT Ridho Panelindo Jaya, penulis kemudian menemukan temuan audit pasti (*firm audit findings*) sebagai berikut: (1) Perusahaan tidak memiliki *Standard Operating Procedure*/SOP baik secara tertulis maupun dalam bentuk *flow*

chart. (2) Kurangnya tanggung jawab karyawan dalam menjalankan prosedur-prosedur penjualan yang telah ditetapkan, sebagai contoh: keterlambatan *Sales Coordinator* atau *Sales Executive* dalam melakukan pembaharuan data transaksi penjualan. (3) Beberapa s*ales* ada yang belum menguasai *product knowledge.* (4) Adanya beberapa fungsi yang dijalankan secara tidak terpisah. Fungsi penjualan tidak terpisah dari fungsi pemberi otorisasi kredit dan fungsi pencatat piutang. (5) Kurangnya pengawasan oleh perusahaan sehingga meskipun prosedur dan pengendalian internal penjualan yang sudah efektif pun masih dapat menimbulkan masalah bagi perusahaan.

Target dan Realisasi Biaya Penjualan tahun 2015 dan 2016

Tabel 4

Perbandingan Anggaran/Target dan Realisasi Biaya Penjualan

PT Ridho Panelindo Jaya tahun 2015

Keterangan / Bulan	Anggaran Biaya	Realisasi Biaya	Selisih Anggaran	% Efisiensi	Ket.
	(1)	(2)	(3) = (1) - (2)	(4) = $\frac{(3)}{(1)}$	(5)
Januari	25.000.000	21.000.000	4.000.000	16%	Efisiensi
Februari	27.000.000	23.444.000	3.556.000	13,17%	Efisiensi
Maret	27.000.000	24.457.500	2.542.500	9,42%	Efisiensi
April	27.000.000	25.000.000	2.000.000	7,41%	Efisiensi
Mei	27.000.000	24.563.800	2.436.200	9,02%	Efisiensi
Juni	30.000.000	25.000.000	5.000.000	16,67%	Efisiensi
Juli	30.000.000	25.000.000	5.000.000	16,67%	Efisiensi
Agustus	27.000.000	22.224.000	4.776.000	17,69%	Efisiensi
September	25.000.000	21.984.795	3.015.205	12,06%	Efisiensi
Oktober	25.000.000	23.200.000	1.800.000	7,2%	Efisiensi
November	25.000.000	21.900.000	3.100.000	12,4%	Efisiensi
Desember	25.000.000	20.800.000	4.200.000	16,8%	Efisiensi
Jumlah	320.000.000	278.574.095	41.425.905	12,95%	Efisiensi

Sumber: Bagian Pemasaran dan Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya

Dari tabel 4 di atas dapat diketahui perbandingan antara anggaran atau target dengan realisasi biaya penjualan pada tahun 2015. Realisasi biaya yang dikeluarkan per bulan masih lebih kecil dari anggaran yang telah ditetapkan. Bahkan total realisasi biaya penjualan yang terjadi pada tahun 2015 dibandingkan total anggaran biaya 2015 tersebut juga didapat hasil yang lebih kecil dengan %efisiensi sebesar 12,95%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya penjualan yang dikeluarkan oleh PT Ridho Panelindo Jaya sudah efisien.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 IBI KKG
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 atau 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.

Tabel 5

Perbandingan Anggaran/Target dan Realisasi Biaya Penjualan

PT Ridho Panelindo Jaya tahun 2016

Keterangan / Bulan	Anggaran Biaya	Realisasi Biaya	Selisih Anggaran	% Efisiensi	Ket.
	(1)	(2)	(3) = (1) - (2)	(4) = $\frac{(3)}{(1)}$	(5)
Januari	25.000.000	20.780.000	4.220.000	16,88%	Efisiensi
Februari	22.000.000	21.379.000	621.000	2,82%	Efisiensi
Maret	22.000.000	20.985.800	1.014.200	4,61%	Efisiensi
April	22.000.000	21.000.000	1.000.000	4,55%	Efisiensi
Mei	22.000.000	21.790.200	209.800	0,95%	Efisiensi
Juni	22.000.000	20.900.000	1.100.000	5%	Efisiensi
Juli	22.000.000	21.300.000	700.000	3,18%	Efisiensi
Agustus	22.000.000	21.794.000	206.000	0,94%	Efisiensi
September	22.000.000	23.650.400	(1.650.400)	(7,50%)	Tidak Efisiensi
Oktober	25.000.000	23.200.000	1.800.000	7,2%	Efisiensi
November	25.000.000	22.850.000	2.150.000	8,6%	Efisiensi
Desember	22.000.000	21.985.000	15.000	0,07%	Efisiensi
Jumlah	273.000.000	261.614.400	11.385.600	4,17%	Efisiensi

Sumber: Bagian Pemasaran dan Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya

Dari tabel 5 di atas dapat diketahui perbandingan antara anggaran atau target dengan realisasi biaya penjualan pada tahun 2016. Realisasi biaya yang dikeluarkan per bulan masih lebih kecil dari anggaran yang telah ditetapkan kecuali pada bulan September. Berdasarkan informasi dari *Sales Executive,* pada bulan September merupakan pengeluaran biaya penjualan yang tertinggi daripada bulan-bulan lainnya dan mengalami tidak efisien disebabkan karena adanya banyak pengeluaran biaya penjualan untuk pembuatan katalog dan pengiriman barang (biaya jasa ekspedisi). Biaya pembuatan katalog ini sangat diperlukan karena dalam keadaan tertentu kadang penawaran produk dalam bentuk sampel produk tidak bisa dilakukan. Bahkan total realisasi biaya penjualan yang terjadi pada tahun 2016 dibandingkan total anggaran biaya 2016 tersebut juga didapat hasil yang lebih kecil dengan %efisiensi sebesar 4,17%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada bulan September mengalami tidak efisien tetapi secara keseluruhan biaya penjualan yang dikeluarkan oleh PT Ridho Panelindo Jaya cukup efisien.

Berdasarkan data di atas tersebut, maka dapat diketahui bahwa kegiatan operasional fungsi penjualan PT Ridho Panelindo Jaya telah berjalan dengan cukup efisien walaupun pada tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan antara anggaran atau target dengan realisasi biaya penjualan.

Hasil Penelitian

Efektivitas kegiatan operasional penjualan pada PT Ridho Panelindo Jaya

Kegiatan operasional bagian penjualan pada PT Ridho Panelindo Jaya dapat dikategorikan "51-75%, berarti audit operasional fungsi penjualan berperan dalam menunjang penjualan yang efektif". Hal tersebut dapat dilihat dari hasil tabel perhitungan efektivitas data kuesioner yang menunjukkan nilai 69,70%. Setiap karyawan juga sudah sangat jelas mengerti untuk pembagian tugas masing-masing, hanya saja belum memiliki *standart operating procedure* baik secara tertulis maupun dalam bentuk *flow chart*. Bukti-bukti penjualan seperti surat pemesanan pembeli dan faktur penjualan yang perusahaan disimpan dengan baik dan teratur.

Berdasarkan hasil observasi penulis, dapat dikatakan bahwa kegiatan operasional penjualan pada PT Ridho Panelindo Jaya sudah berjalan dengan efektif. Hanya saja terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti: *Sales Coordinator* atau *Sales Executive* terkadang terlambat dalam melakukan pembaharuan data transaksi penjualan, beberapa *sales* yang tidak terlalu memahami *product knowledge* dan kurangnya pengawasan internal operasional perusahaan.

Menurut hasil wawancara dengan Direktur, terlihat bahwa PT Ridho Panelindo Jaya secara garis besar telah menjalankan prosedur penjualan dengan efektif meskipun terkadang masih mengalami masalah, seperti: fungsi penjualan tidak terpisah dari fungsi pemberi otorisasi kredit dan fungsi pencatat piutang, perusahaan tidak memiliki SOP baik secara tertulis maupun dalam bentuk *flow chart*.

Efisiensi kegiatan operasional penjualan pada PT Ridho Panelindo Jaya

Kegiatan operasional bagian penjualan pada PT Ridho Panelindo Jaya telah dilaksanakan dengan cukup efisien. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara biaya aktual yang terjadi lebih kecil daripada anggaran yang telah ditetapkan, dan persentasi efisiensi pada tahun 2015 dan 2016 adalah 12,95% dan 4,17%.

Berdasarkan hasil wawancara, penulis dapat menilai bahwa kegiatan operasional penjualan pada PT Ridho Panelindo Jaya telah efisien dikarenakan perusahaan memiliki target penjualan tiap tahunnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian berupa audit operasional atas fungsi penjualan pada PT Ridho Panelindo Jaya, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (a) Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah penulis lakukan, diperoleh nilai sebesar 69,70% yang menunjukkan bahwa kegiatan operasional perusahaan dalam bagian penjualan PT Ridho Panelindo Jaya tergolong 51-75%, berarti audit operasional fungsi penjualan berperan dalam menunjang penjualan yang efektif. Karyawan juga telah melaksanakan kegiatan operasional perusahaan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. (b) Kegiatan operasional perusahaan di bagian penjualan PT Ridho Panelindo Jaya pada tahun 2015-2016 berjalan dengan cukup efisien. Hal ini dapat ditunjukkan dengan realisasi biaya-biaya penjualan yang dikeluarkan perusahaan lebih kecil dari anggaran yang telah ditetapkan dan persentasi efisiensi pada tahun 2015 dan 2016 adalah 12,95% dan 4,17%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan perbaikan sehingga lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada kegiatan penjualan di PT Ridho Panelindo Jaya, saran-saran tersebut adalah: (1) Perusahaan seharusnya membuat SOP (*Standard Operating Procedure*) secara tertulis maupun dalam bentuk *flow chart*. Hal ini bertujuan untuk memudahkan karyawan dalam memahami prosedur penjualan yang ada. (2) *Sales Coordinator* atau *Sales Executive* langsung melakukan pembaharuan transaksi setiap kali ada penjualan. *Sales Coordinator* atau *Sales Executive* juga harus melakukan koordinasi dengan Gudang untuk mengetahui keberadaan stok barang dan mendistribusikannya ke konsumen agar dapat dengan segera memperbaharui transaksi penjualan. (3) Para sales sebaiknya dilatih terlebih dahulu mengenai *product knowledge* yang akan dijual. Hal ini dilakukan agar para sales dapat meyakinkan *customer* dalam membeli produk. (4) Perusahaan sebaiknya membentuk bagian kredit yang berfungsi sebagai pemberi otorisasi kredit yang berhubungan langsung dengan Direktur Utama, sehingga dapat memperhitungkan kemampuan pelanggan dalam pembayaran kredit dengan lebih cermat, sehingga akan mengurangi adanya kemungkinan piutang tidak tertagih. (5) Perusahaan harus secara rutin mengevaluasi kinerja karyawan dan sistem pengendalian internalnya.

DAFTAR PUSTAKA

Agoes, Sukrisno (2016), *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*, Edisi 4, Buku I, Jakarta: Salemba Empat.

Arens, Alvin A., Randal J. Elder, Mark S. Beasley, dan Chris E. Hogan (2017), *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*, Edisi 16, England: Pearson Education Limited.

Bayangkara, IBK (2015), *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBIKKG (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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 12, Buku I, Jakarta: Salemba Empat.

Ikatan Akuntansi Indonesia (2017), *Standar Akuntansi Keuangan* (SAK), Jakarta: Salemba Empat.

Kurnianti, Rachma (2015), *Audit Operasional untuk Menilai Efektivitas Penjualan pada PT. Alam Jaya Langgeng Sentosa*, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol. 4 No. 5, https://ejournal.stiesia.ac.id/jira/article/viewFile/819/776

Mulyadi (2016), *Sistem Akuntansi*, Edisi 4, Jakarta: Salemba Empat.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hakcipta 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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie