



Audit Operasional Fungsi Penjualan Mobil Pada PT. X bulan April – Juni tahun 2015

Dewi Aswita Bahagia¹

Dr. Hanif Ismail S.E., Ak., M.M., M.Ak., CA

Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie,

Jl. Yos Sudarso Kav.87, Jakarta 14350

Abstract

The most important function in the company is selling. The sustainability of a company is highly dependent on this function. Realizing the importance of sales activities in an enterprise, be it cash or accounts receivable that produces effective and efficient manner. This study aims to determine whether the company has run operations in the sales department effectively and efficiently. The method used in this study is a qualitative method. Collection techniques conducted by researchers is the observation (observation), interview (interview), a questionnaire (questionnaire), and documentation. Results from this study stated that the operational activities of sales at PT. X can be said to have been effective and efficient.

Keywords: *operational audit, effective, efficient, sales function*

Abstrak

Fungsi yang paling utama dalam perusahaan adalah penjualan. Keberlangsungan suatu perusahaan sangat bergantung pada fungsi ini. Peneliti menyadari betapa pentingnya kegiatan penjualan dalam suatu perusahaan, baik itu tunai ataupun yang menghasilkan piutang usaha secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah perusahaan telah menjalankan operasional dalam bagian penjualan secara efektif dan efisien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan yang dilakukan peneliti adalah dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kegiatan operasional penjualan pada PT. X dapat dikatakan telah efektif dan efisien.

Kata Kunci: audit operasional, efektif, efisien, fungsi penjualan

¹ dewi.aswita@gmail.com





Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha di Indonesia sekarang ini sangatlah pesat. Berbagai macam jenis usaha banyak dilakukan. Hal inilah yang menyebabkan persaingan antar perusahaan sangatlah ketat dalam menjual produknya baik itu jasa maupun barang.

Selain dunia persaingan, pebisnis juga harus menghadapi perubahan yang dinamis pada masyarakat. Setiap barang yang berada di pasaran cenderung memiliki daur hidup yang semakin pendek, hal ini disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. (Kumaat, 2011)

Dari keterangan paragraf di atas dapat disimpulkan bahwa internal audit sangatlah penting bagi manajer di dalam perusahaan. Semua manajer sangat membutuhkan pengetahuan tentang organisasi mereka. Mereka mengamati bagaimana orang-orang dalam organisasi bekerja, sistem dan fungsi mereka, dan fasilitas mereka. Internal audit yang baik dapat memberikan pendidikan yang harus untuk manajer dalam prinsip-prinsip manajemen. Dan internal audit diharapkan dapat membantu manajer dalam mengambil keputusan, dengan memberikan pandangan yang objektif tentang masalah yang sangat teknis. (Sawyer 1993:45-46)

Perusahaan mendapatkan laba dengan menggunakan semua sumber daya yang ada dalam perusahaan tersebut. Fungsi manajer seperti *planning*, *organizing*, *directing*, dan *controlling* harus dijalankan agar perusahaan dapat membuat keputusan yang tepat untuk mendapatkan hasil yang optimal. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan melakukan pemeriksaan operasional. Ini dilakukan untuk memeriksa apakah operasional perusahaan tersebut telah efektif dan efisien. Hal ini dapat membantu anggota

manajemen untuk melakukan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh para atasan.

Meskipun demikian, beberapa perusahaan tidak melakukan pemeriksaan operasional. Hal ini dikarenakan adanya kelemahan dalam audit operasional ini, seperti waktu, keahlian yang dibutuhkan, dan biaya.

Fungsi yang paling utama dalam perusahaan adalah penjualan. Keberlangsungan suatu perusahaan sangat bergantung pada fungsi ini. Jika penjualan yang dilakukan oleh perusahaan dikelola sangat baik maka perusahaan tersebut akan mendapatkan laba yang optimal. Oleh karena itu, fungsi ini sangat membutuhkan pengendalian yang sangat baik. Agar laba yang dihasilkan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Tujuan untuk mengetahui apakah perusahaan telah menjalankan operasional dalam bagian penjualan secara efektif dan efisien.

Tinjauan Pustaka

Pemeriksaan Akuntansi

Messier, et al (2014:12) menyatakan bahwa pemeriksaan akuntansi adalah, "Proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai asersi-asersi tentang kegiatan dan peristiwa ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dengan kriteria yang ditetapkan dan mengomunikasikan hasil-hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan."

Artinya pemeriksaan akuntansi merupakan rangkaian prosedur yang dilaksanakan sesuai dengan urutan yang telah direncanakan (sistematis). Proses sistematis ini dilakukan dengan tujuan untuk

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



memperoleh bukti yang didapatkan dari suatu individu. Serta bukti tersebut harus di evaluasi secara objektif tanpa harus memihak terhadap bukti tersebut. Akuntansi merupakan suatu peristiwa ekonomi yang berkaitan dengan uang dan non uang. Setelah menentukan tingkat kesesuaian antara pernyataan manajemen dengan kriteria yang telah ditetapkan, maka hasilnya akan dilaporkan ke pihak yang berkepentingan dalam organisasi tersebut.

Perbedaan di atas, sedikit berbeda dengan apa yang diungkapkan oleh Arens, et al (2012:24) mengenai pemeriksaan akuntansi yang menyatakan

“Auditing is the accumulation and evaluation of evidence about information to determine and report on the degree of correspondence between the information and established criteria. Auditing should be done by a competent, independent person”

Artinya, auditing adalah mengakumulasi dan mengevaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Audit harus dilakukan oleh orang yang kompeten, dan independen.

Dapat disimpulkan bahwa Arens, et al (2012:24) ini menyatakan bahwa pemeriksaan akuntansi atau sering kita kenal dengan sebutan *auditing*, merupakan pelaporan tentang kesesuaian informasi yang telah diperoleh melalui bukti. Bukti ini dianalisa oleh orang yang berwenang dan dapat dipercaya, dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Asersi Manajemen

Asersi manajemen merupakan suatu pernyataan manajemen yang terkandung dalam suatu laporan keuangan. Menurut

Arens, et al (2012:173) asersi manajemen adalah pernyataan manajemen yang tersirat atau dinyatakan secara representasi oleh manajemen tentang pengungkapan transaksi dan akun yang bersangkutan dalam laporan keuangan.

Audit Operasional

Audit Operasional adalah pengevaluasian tentang efisiensi, efektivitas, dan ekonomis terhadap prosedur operasi standar yang diterapkan dalam organisasi. Messier, et al (2014:38) mendefinisikan audit operasional,

“Audit operasional merupakan pemeriksaan secara sistematis terhadap sebagian atau semua kegiatan organisasi untuk mengevaluasi apakah sumber-sumber daya telah digunakan secara efektif dan efisien.”

Artinya, audit operasional adalah rangkaian prosedur yang dilaksanakan secara sistematis untuk mengevaluasi kegiatan organisasi apakah efektif dan efisien.

Arens, et al (2012:33) mendefinisikan audit operasional lebih ringkas,

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

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

Audit dikembangkan dan dilaksanakan karena audit memberi banyak manfaat bagi dunia bisnis. Tujuan audit operasional menurut Messier, et al (2014:38) adalah untuk menilai kinerja, mengidentifikasi wilayah-wilayah untuk perbaikan, dan mengembangkan rekomendasi. Audit operasional sering

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

Copyright © 2019 by IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)



mengsyaratkan auditor untuk mengidentifikasi atau menciptakan tujuan dan kriteria terukur untuk menilai efektivitas dan efisiensi.

Menurut Arens, et al (2012:843) ada dua hal yang membedakan evaluasi *internal control* untuk pengujian audit keuangan dan operasional yaitu: tujuan dan ruang lingkup.

Tujuan audit operasional atas pengendalian internal adalah untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas dalam membuat rekomendasi kepada manajemen. Sebaliknya, evaluasi pengendalian internal untuk audit keuangan memiliki dua tujuan utama: untuk menentukan tingkat pengujian audit substantif yang diperlukan, dan jika memungkinkan, untuk melaporkan efektivitas pengendalian internal atas laporan keuangan.

Ruang lingkup audit operasional menyangkut kontrol yang mempengaruhi efisiensi atau efektivitas. Sedangkan ruang lingkup evaluasi pengendalian internal audit keuangan dibatasi untuk efektivitas pengendalian internal atas laporan keuangan dan efeknya pada penyajian wajar laporan keuangan.

Arens, et al (2012:843) menjelaskan bahwa audit operasional terbagi dalam tiga kategori besar: fungsional, organisasi, dan penugasan khusus.

Fungsi adalah suatu cara mengelompokkan kegiatan bisnis, seperti fungsi pemasaran atau fungsi produksi.

Organisasi audit operasional berhubungan dengan unit organisasi secara keseluruhan, seperti departemen, cabang atau anak perusahaan. Audit organisasi menekankan seberapa efisien dan efektif fungsi berinteraksi. Rencana organisasi dan metode untuk mengkoordinasikan kegiatan penting dalam jenis audit.

Dalam audit operasional, penugasan khusus timbul atas permintaan manajemen untuk berbagai macam audit, seperti menentukan penyebab sistem IT yang tidak efektif, menyelidiki kemungkinan penipuan di divisi, dan membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya produk manufaktur.

Efektivitas dan Efisiensi

Audit operasional lebih berkonsentrasi pada efektivitas dan efisiensi. Efektivitas mengukur keberhasilan atas suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran. Efisiensi mengukur seberapa baik suatu entitas dalam menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuannya.

Menurut Arens, et al (2012:842) 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.

Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian audit adalah sistem yang dilakukan dan di kontrol oleh organisasi. Pengendalian ini mencakup masalah keuangan serta peraturan pemerintah yang berhubungan dalam suatu organisasi.

Agoes (2004:221) mendefinisikan internal audit adalah pemeriksaan yang

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



dilakukan oleh bagian internal audit perusahaan, baik terhadap laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan, maupun ketaatan terhadap kebijakan manajemen puncak yang telah ditentukan. Serta ketaatan terhadap peraturan pemerintah dan ketentuan-ketentuan dari ikatan profesi yang berlaku.

Aras, et al (2012:310), menyatakan bahwa sistem pengendalian internal adalah proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan tentang pencapaian tujuan manajemen dari kategori: 1) Keandalan laporan keuangan; 2) Efektivitas dan efisiensi operasi; dan 3) Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Audit Internal menurut Messier, et al (2014:38)

“Audit internal adalah suatu aktivitas asuransi dan konsultasi yang independen, objektif yang didesain untuk menambah nilai dan meningkatkan operasi suatu organisasi. Auditing internal membantu organisasi mencapai tujuannya dengan membawa pendekatan sistematis, disiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas proses manajemen risiko, pengendalian, dan tata kelola.”

Menurut Sawyer’s (1993:44), Audit internal adalah fungsi penilaian independen yang dibentuk dalam suatu organisasi untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan sebagai pelayanan kepada organisasi.

Dalam buku Sawyer’s dijelaskan bahwa manajemen membutuhkan internal audit. Semua manajemen sangat membutuhkan pengetahuan tentang organisasi mereka. Tidak ada manajer yang pernah membuat keputusan yang baik.

Di hari terakhir, sebagian besar manajemen memperoleh informasi pribadi mereka. Mereka mengamati bagaimana

orang-orang, fungsi sistem, dan fasilitas mereka beroperasi.

Hal inilah yang menjelaskan bagaimana internal audit sangat diperlukan. Agar dapat memberikan pendidikan halus untuk manajer tentang prinsip-prinsip yang akan dapat membantu manajer dalam membuat keputusan dengan menyediakan pandangan yang objektif tentang hal-hal yang sangat teknis. Dengan mengevaluasi program yang sedang berlangsung untuk menilai potensi keberhasilan mereka atau menunjukkan masalah-masalah dalam memenuhi tujuan.

Penjualan

Penjualan adalah sebuah usaha yang dilakukan untuk memindahkan produk barang ataupun jasa ke konsumen dengan tujuan mendapatkan laba.

Menurut Iskandar, et al (1992:15), berpendapat bahwa kegiatan penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa baik dilakukan secara tunai maupun secara kredit. Dalam transaksi penjualan yang dilakukan secara tunai artinya barang dan jasa baru diserahkan kepada pembeli apabila uang telah diterima dari pembeli. Sedangkan transaksi penjualan kredit terjadi, jika barang atau jasa telah diserahkan dan berdasarkan kesepakatan pembayaran dilakukan diwaktu yang akan datang. Jadi dari langganan akan dikirim pembayarannya dalam jangka waktu tertentu dengan perkataan lain perusahaan mempunyai piutang kepada pelanggannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang dimaksud dengan sistem penjualan adalah seperangkat prosedur yang dijalankan oleh perusahaan untuk melaksanakan kegiatan penjualan, sesuai tujuan pengendalian internal dalam menangani pesanan hingga pengiriman barang.



Metodologi Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap cabang dari PT. X yang berlokasi di Bekasi Barat. PT. X merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif dan komponen. Perusahaan ini melakukan aktivitas *sales*, *spare part*, dan *service*.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memusatkan penelitian di bagian penjualan mobil di salah satu cabang PT. X pada bulan April – Juni 2015.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Moleong (2013:6) pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dan dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2012:82) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dalam penelitian ini dokumen-dokumen yang dikumpulkan antara lain struktur organisasi, uraian tugas dan tujuan, prosedur penjualan, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan kegiatan penjualan.

Penulis menggunakan observasi yang bersifat partisipan. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam,

dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. (Sugiyono, 2012:64)

Penulis melakukan wawancara pada pihak-pihak yang bersangkutan dengan objek penelitian. Hal ini dilakukan agar penulis mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Penulis menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. Teknik wawancara ini adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. (Sugiyono, 2012:74)

Dalam hal ini penulis menggunakan pertanyaan terstruktur berupa *management control questionnaires*. Dari jawaban-jawaban *questionnaires* tersebut setelah dikonfirmasi dengan pengecekan di lapangan dan pemeriksaan bukti-bukti secara *sampling* dan didiskusikan dengan bagian yang terkait, auditor bisa menyimpulkan mengenai efektivitas, efisiensi, dan keekonomisan dari kegiatan masing-masing fungsi dalam perusahaan. (Agoes, 2004:184)

Penulis membuat Kertas Kerja Audit yang berada dalam lampiran (Bhayangkara, 2011:35-44). Teknik analisis yang digunakan penulis adalah mengikuti tahapan dalam pelaksanaan audit manajemen atau audit operasional (Bayangkara, 2011:178-181), terdiri dari:

1. Audit Pendahuluan
Pada tahap ini auditor melakukan *overview* terhadap perusahaan secara umum, produk yang dihasilkan, proses produksi dan operasi yang dijalankan. Ada beberapa tahapan dalam tahap ini yaitu; a. Pengamatan fisik; b. Pengumpulan dokumen tertulis; dan c.



Wawancara dengan manajemen. Setelah melakukan tahapan audit ini, auditor dapat memperkirakan (menduga) kelemahan-kelemahan yang mungkin terjadi pada fungsi produksi dan operasi perusahaan *auditee*. Hasil pengamatan pada tahapan audit ini dirumuskan ke dalam bentuk tujuan audit sementara (*tentative audit objective*).

Review dan Pengujian terhadap Pengendalian Manajemen Berdasarkan data yang diperoleh dari audit pendahuluan, penulis memulai menguji tingkat efektivitas. Penulis membuat pertanyaan terstruktur tentang prosedur penjualan untuk menguji tingkat efektivitas. Kemudian kuesioner tersebut dianalisa untuk mendapatkan kesimpulan sementara mengenai prosedur penjualan yang dijalankan. Terdapat 2 pilihan jawaban dalam pertanyaan terstruktur yaitu pilihan jawaban Ya dan Tidak. Jumlah dari pertanyaan terstruktur tersebut 28 pertanyaan. Penulis menggunakan pendekatan skala Guttman dalam menghitung hasil dari pertanyaan terstruktur tersebut (Sugiyono, 2012:140). Perhitungan hasil jawaban atas pertanyaan terstruktur tersebut adalah:

Jumlah pilihan = 2
 Jumlah pertanyaan = 28
 Skor terendah = 0 (pilihan jawaban Tidak)
 Skor tertinggi = 1 (pilihan jawaban Ya)

Jumlah skor terendah = scoring terendah x jumlah pertanyaan = 0 x 28 = 0 (0%)

- Jumlah skor tertinggi = scoring tertinggi x jumlah pertanyaan = 3,5714285714 x 28 = 100 (100%)

- Penentuan scoring pada criteria objektif:
 Rumus umum
 Interval (I) = Range (R) / Kategori (K)

Range (R) = skor tertinggi – skor terendah = 100 – 0 = 100%

Kategori (K) = 3 adalah banyaknya criteria yang disusun pada criteria objektif suatu variable

Kategori yaitu Kurang Efektif, Cukup Efektif, dan Efektif

Interval (I) = 100 / 3 = 33,33%

Kriteria penilaian = Skor tertinggi – interval = 100 – 33,33 = 66,67%

Skor terendah + interval = 0 – 33,33 = 33,33%, sehingga

Kurang efektif = jika skor >= 33,33%

Cukup efektif = jika skor < 33,33%

Efektif = jika skor <= 66,67%

3. Audit Lanjutan (Terinci)

Pada tahap ini auditor melakukan audit yang lebih mendalam. Hasil dari kuesioner, wawancara dan observasi dianalisa untuk mendapatkan masalah yang sedang terjadi. Tingkat presentase efisiensi diperoleh dari hasil perhitungan antara anggaran penjualan dengan realisasi anggaran yang dapat ditulis dengan rumus sebagai berikut (Maulana, 1997:46):

$$\frac{\text{Realisasi anggaran penjualan}}{\text{Anggaran penjualan}} \times 100\%$$

4. Pelaporan

Hasil dari keseluruhan tahapan audit sebelumnya, merupakan dasar dalam membuat kesimpulan audit dan rekomendasi yang diberikan auditor sebagai alternative solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih ditemukan. Pelaporan menyangkut penyajian hasil audit kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil audit tersebut. Laporan audit disajikan dengan format sebagai berikut:

I. Informasi latar belakang

Menyajikan gambaran umum perusahaan serta tujuan dilakukannya audit terhadap penjualan.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



II. Ruang lingkup
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

Proses audit bagian penjualan dengan penempatan penulis sebagai eksternal auditor di PT. X, dengan langkah sebagai berikut:

Audit Pendahuluan

Audit pendahuluan dilakukan dalam rangka mempersiapkan audit lebih dalam. Audit ini lebih ditekankan pada usaha untuk memperoleh informasi latar belakang tentang objek audit. Pada tahap ini, penulis mengumpulkan data-data dan informasi-informasi yang berhubungan dengan penjualan unit mobil yang dilakukan PT. X.

Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen

Setelah membaca dan mempelajari prosedur penjualan PT. X, maka penulis menyusun kuesioner yang sesuai dengan prosedur penjualan perusahaan. Kuesioner yang telah dibuat kemudian diserahkan kepada pihak berwenang, yaitu *Administration Head* untuk diisi. Dari hasil jawaban kuesioner tersebut dapat dilihat masalah apa yang potensial terjadi pada PT. X.

Berdasarkan jawaban yang diisi pada kuesioner, maka dapat dihitung presentase keefektifan operasional penjualan pada PT. X. Data-data yang didapat dari kuesioner Kegiatan Prosedur Penjualan adalah:

Point jawaban “Ya”

: 30

Point jawaban “Tidak” : 3

Jumlah pertanyaan

: 33

Persentase prosedur pengendalian

: $\frac{30}{33} \times 100\% = 91\%$

3. Audit Lanjutan (Terinci)

Setelah mendapatkan jawaban atas kuesioner, wawancara, serta informasi-informasi yang didapat dari observasi, penulis akan melanjutkan untuk mengevaluasi hasil jawaban-jawaban di atas sehingga dapat terlihat masalah-masalah apa saja yang terjadi dalam kegiatan operasional penjualan.

a. Apakah kegiatan operasional dalam bagian penjualan pada PT. X telah berjalan secara efektif?

Pembahasan:

- 1) Berdasarkan hasil dari kuesioner Pengendalian Internal Penjualan didapatkan nilai sebesar 91%, menunjukkan bahwa kegiatan operasional penjualan pada PT. X berada dalam posisi efektif.
- 2) Menurut hasil wawancara, prosedur dan kebijakan pada bagian penjualan sudah cukup jelas dan dapat dimengerti oleh perusahaan.
- 3) Berdasarkan hasil wawancara, formulir-formulir pendukung kegiatan penjualan cukup lengkap.
- 4) Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan tidak mendapatkan masalah dalam SOP yang ada.



- 5) Berdasarkan hasil wawancara, semua dokumen yang digunakan bernomor urut tercetak.
- 6) Berdasarkan hasil wawancara, sebagian *sales* belum menguasai *product knowledge*.
- 7) Berdasarkan hasil wawancara, tidak ada kerangkapan tugas.
- 8) Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan mempunyai target penjualan.
- 9) Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan tidak mencapai target pada bulan April – Juni 2015 karena rupiah melemah.
- 10) Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan selalu menggunakan *price list*.
- 11) Berdasarkan hasil wawancara, terdapat evaluasi karyawan.
- 12) Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan mengadakan internal audit 3 bulan sekali.
- 13) Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan tidak menggunakan *flowchart* dalam SOP.
- 14) Berdasarkan hasil wawancara, tidak semua karyawan melakukan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.
- 15) Berdasarkan hasil wawancara, data-data penjualan telah tersusun rapih.
- 16) Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan tidak selalu melakukan pengiriman secara tepat waktu.
- 17) Menurut observasi penulis, perusahaan selalu melampirkan dokumen-dokumen pendukung dalam proses penjualan.
- 18) Menurut observasi penulis, potongan harga yang diberikan

selalu di konfirmasi terlebih dahulu ke kantor pusat.

- 19) Menurut observasi penulis, semua ruangan telah tersusun rapih dan bersih.

Setelah melakukan tahap pemeriksaan mendalam melalui wawancara dan observasi langsung ke PT. X, penulis kemudian menemukan temuan audit pasti (*firm audit findings*), yaitu:

- 1) Perusahaan tidak memiliki *flowchart* secara tertulis di dalam perusahaan.
 - 2) Beberapa *sales* ada yang belum menguasai *product knowledge*.
 - 3) Tidak ada rotasi karyawan.
 - 4) Tidak semua karyawan melakukan pekerjaannya dengan tanggung jawab.
- b. Efisiensi kegiatan operasional perusahaan bagian penjualan?

Pembahasan:

Selain data-data di atas, penulis juga telah mendapatkan anggaran/*budget* dan realisasi penjualan serta biaya-biaya penjualan perusahaan pada bulan April – Juni 2015. Perbandingan dari data anggaran penjualan dan realisasi penjualan inilah yang akan menentukan apakah perusahaan telah menjalankan kegiatan operasional penjualan secara efisien atau belum. Pada PT. X semua biaya penjualan diatur oleh pusat dan dikonfirmasi pada kepala cabang untuk direalisasi. Berikut ini adalah table perbandingan anggaran dan realisasi biaya-biaya aktifitas penjualan PT. X pada bulan April – Juni 2015.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.2
Perbandingan Anggaran/Target dan Realisasi Penjualan

Keterangan	April 2015	Mei 2015	Juni 2015
Anggaran Penjualan (Unit)	48 Unit	51 Unit	45 Unit
Realisasi Penjualan (Unit)	22 Unit	20 Unit	18 Unit
% Efisiensi	45,8%	39,2%	40%
Anggaran Penjualan (Rupiah)	Rp. 12.000.000.000,-	Rp. 13.000.000.000,-	Rp. 12.000.000.000,-
Realisasi Penjualan (Rupiah)	Rp 4.700.000.000,-	Rp 4.300.000.000,-	Rp 4.200.000.000,-
% Efisiensi	39,2%	33,1%	35%

Sumber : PT. X

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui perbandingan antara anggaran atau target dengan realisasi pada bulan April – Juni 2015. Pada bulan April tingkat efisiensi unit adalah sebesar 45,8% sedangkan dalam rupiah 39,2%. Pada bulan Mei tingkat efisiensi unit adalah sebesar 39,2% sedangkan dalam rupiah 33,1%. Pada bulan Juni tingkat efisiensi unit adalah sebesar 40% sedangkan dalam rupiah 35%.

Pelaporan

Tahapan ini merupakan tahapan terakhir dari kegiatan audit operasional penjualan, yaitu membuat laporan hasil audit operasional. Laporan harus disusun secara objektif, jelas, dan singkat agar isinya mudah dimengerti.

Setelah melaksanakan ketiga tahapan di atas, maka penulis akan melakukan pelaporan yang ditujukan kepada manajemen PT. X dengan memberikan saran perbaikan yang diharapkan dapat dilaksanakan oleh manajemen dikemudian hari. Dengan adanya pelaporan ini, diharapkan manajemen mampu melihat manfaat dari audit operasional ini untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada aktivitas penjualan perusahaan yang akan memberikan pengaruh positif bagi perusahaan secara keseluruhan. Berikut ini adalah hasil laporan pemeriksaan operasional atas penjualan bulan April – Juni 2015 pada PT. X :

Laporan Hasil Pemeriksaan Operasional

Jakarta, 6 September 2015

No : 001/KAP/IX/2015

Lampiran : -

: Laporan Hasil Pemeriksaan Operasional Penjualan Unit pada bulan April – Juni 2015

Kepada

Yth, Kepala Cabang PT. X

Di Bekasi Barat

Saya telah melakukan audit atas penjualan unit di PT. X pada periode

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

bulan April – Juni 2015. Audit saya tidak dimaksudkan untuk memberikan pendapat atas kewajaran laporan keuangan perusahaan dan oleh karenanya saya tidak memberikan pendapat atas laporan keuangan tersebut. Audit saya hanya mencakup bidang penjualan unit yang dimiliki (terjadi pada) PT. X. Audit tersebut dimaksudkan untuk menilai efisiensi (daya guna) dan efektivitas (hasil guna). Kegiatan audit yang dilakukan untuk memberikan saran perbaikan atas kelemahan yang ditemukan selama audit, sehingga diharapkan dimasa yang akan datang dapat dicapai perbaikan atas kekurangan tersebut dan perusahaan dapat beroperasi dengan lebih efisien dan lebih efektif dalam mencapai tujuannya. Berikut adalah hasil audit saya:

I. Informasi Latar Belakang

PT. X berlokasi di kota Bekasi Barat yang didirikan pada bulan Februari tahun 2014. Tujuan dilakukannya audit adalah:

1. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah menjalankan operasional dalam bagian penjualan secara efektif.
2. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah menjalankan operasional dalam bagian penjualan secara efisien.

II. Ruang Lingkup

Pemeriksaan terhadap pelaksanaan fungsi penjualan untuk menilai ketaatan pelaksanaan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan dan juga menilai efektivitas dan efisiensi pengendalian internal penjualan.

III. Penemuan Audit

- A. Perusahaan tidak memiliki *flowchart* secara tertulis di dalam perusahaan.
- B. Beberapa *sales* ada yang belum menguasai *product knowledge*.
- C. Tidak ada rotasi karyawan.
- D. Tidak semua karyawan melakukan pekerjaannya dengan tanggung jawab.

V. Temuan, Dampak, dan Rekomendasi

A. Temuan

Perusahaan tidak memiliki flowchart secara tertulis di dalam perusahaan.

Dampak

Kegiatan operasional penjualan perusahaan tidak dijalankan sesuai alurnya.

Rekomendasi

Sebaiknya flowchart dibuat agar karyawan lebih mudah dalam memahami prosedur yang ada.

B. Temuan

Beberapa *sales* ada yang belum menguasai *product knowledge*.

Dampak

Customer dapat merasa ragu dalam melakukan pembelian unit.

Rekomendasi

Sales harus menguasai *product knowledge* karna dari *product knowledge* ini customer merasa yakin dalam melakukan pembeliannya.

C. Temuan

Tidak ada rotasi karyawan.

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.



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Dampak
Tingkat terjadinya kecurangan tinggi.

Rekomendasi
Sebaiknya dilakukan rotasi karyawan agar tidak terjadi kecurangan.

D. Temuan
Tidak semua karyawan melakukan pekerjaannya dengan tanggung jawab.

Dampak
Perusahaan tidak berjalan dengan optimal.

Rekomendasi
Seluruh karyawan wajib menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.

Demikian laporan pemeriksaan operasional atas fungsi penjualan bulan April – Juni 2015 pada PT. X ini dibuat. Berdasarkan temuan audit tersebut, secara garis besar fungsi penjualan pada PT. X telah berjalan efektif dan efisien selama proses pemeriksaan.

Atas perhatian dan kerjasama dari manajemen PT. X saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Auditor

Hasil Penelitian
Setelah dilakukan serangkaian tahapan sistematis dalam melaksanakan audit operasional, maka dapat diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Kegiatan operasional penjualan pada PT. X dapat dikatakan telah efektif.

Dalam hasil kuesioner yang telah diisi oleh Kepala Administrasi menunjukkan hasil sebesar 91% yang menyatakan bahwa perusahaan efektif. Hanya saja ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti: terjadinya retur penjualan.

Berdasarkan hasil observasi penulis, dapat dikatakan bahwa kegiatan operasional penjualan pada PT. X sudah berjalan cukup efektif. Hanya saja ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti: tidak semua karyawan melakukan pekerjaannya dengan tanggung jawab.

Menurut hasil wawancara dengan kepala cabang, terlihat bahwa PT. X secara garis besar telah menjalankan prosedur penjualan dengan efektif

meskipun terkadang masih mengalami masalah, seperti: beberapa *sales* yang tidak terlalu memahami *product knowledge*.

2. Efisiensi kegiatan operasional penjualan pada PT. X.

Hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara biaya aktual yang terjadi dengan anggaran yang terjadi ditetapkan. Pada bulan April tingkat efisiensi unit adalah sebesar 45,8% sedangkan dalam rupiah 39,2%. Pada bulan Mei tingkat efisiensi unit adalah sebesar 39,2% sedangkan dalam rupiah 33,1%. Pada bulan Juni tingkat efisiensi unit adalah sebesar 40% sedangkan dalam rupiah 35%.

Berdasarkan hasil wawancara, penulis menilai bahwa kegiatan operasional penjualan pada PT. X cukup efisien dikarenakan perusahaan memiliki target penjualan tiap bulannya, walaupun dalam kurun waktu penelitian yaitu April – Juni 2015 perusahaan tidak berhasil mencapai target penjualan.



Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian terhadap fungsi penjualan pada PT. X, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan operasional bagian penjualan di PT. X sudah efektif. Meskipun masih ada beberapa kekurangan seperti; Perusahaan tidak memiliki *flowchart* penjualan secara tertulis di dalam perusahaan; Beberapa *sales* ada yang belum menguasai *product knowledge*; Tidak ada pergantian karyawan; Tidak semua karyawan melakukan pekerjaannya dengan tanggung jawab; Daya beli masyarakat menurun karena rupiah melemah; Pengiriman tidak selalu dilakukan secara tepat waktu; dan Tidak terdapat *cctv* dalam hal pengamanan.
2. Kegiatan operasional bagian penjualan di PT. X tidak efisien, ditunjukan dari persentase hasil dari perhitungan realisasi penjualan per anggaran penjualan yang menunjukkan angka dibawah 50% di tiap bulannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di peroleh, maka penulis memberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan perbaikan sehingga lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada kegiatan penjualan di PT. X, saran-saran tersebut adalah:

1. Perusahaan sebaiknya membuat juga SOP penjualan dalam bentuk *flowchart*. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pemahaman karyawan dalam memahami prosedur yang ada.
2. Sebaiknya para *sales* lebih dilatih lagi tentang *product knowledge* yang akan dijual. Hal ini dilakukan agar para

sales dapat meyakinkan customer dalam membeli produk.

3. Perusahaan sebaiknya melakukan rotasi karyawan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kemungkinan tindak kecurangan.
4. Sebaiknya perusahaan lebih memotivasi karyawannya untuk melakukan pekerjaan lebih bertanggung jawab. Hal ini dilakukan agar karyawan semangat untuk mengerjakan pekerjaan dengan lebih bertanggung jawab.
5. Perusahaan sebaiknya menyusun stategi baru untuk meningkatkan penjualan. Hal ini dilakukan untuk mengatasi kondisi keuangan yang sedang terjadi di masyarakat.
6. Sebaiknya perusahaan mengatur lagi pembagian waktu perjanjian barang dikirim ke customer.
7. Perusahaan sebaiknya memasang *cctv* khususnya dibagian penyimpanan dokumen. Hal ini dilakukan untuk memperkecil tindak kecurangan.

Daftar pustaka

- Agoes, Sukrisno (2004), *Auditing (Pemeriksaan Akuntan) oleh Kantor Akuntan Publik*, Edisi Ketiga, Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti.
- Anthony, Robert N., Norton M. Bedford (1993), *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi Keenam, Jilid II, Terjemahan oleh Agus Maulana, Jakarta, Binarupa Aksara.
- Arens, Alvin A., Elder, Randal J., Beasley, Mark S. (2012), *Auditing and Assurance Service: An Integrated Approach*, Edisi 14, England: Pearson Education Limited.



Bayangkaya, IBK (2011), *Management Audit Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi*, Jakarta: Salemba Empat.

Cooper, Donald R. and Pamela S. Schindler (2014), *Business Research Methods*, Twelfth Edition, New York: McGraw Hill Education.

Cushawati, Cakra, Almatius Setya Marsudi (2012), *Audit operasional atas Penjualan PT. Food Evolution Indonesia "Metro Sky Garden"*. <http://thesis.binus.ac.id/Doc/Lain-lain/2012-2-00556-AK%20WorkingPaper001.pdf>

Devianto (2012), *Peranan Audit Operasional terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Bunda Palembang)*. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol. 2 No. 2. <http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/01/DIVIANTO-EO02022012.pdf>

Iskandar, Anwas dkk. (1992), *Buku Cerdas Akuntansi (BCA) Sistem Akuntansi Tentang "Sistem Penjualan"*

Kumar, Valery G. (2011), *Internal Audit*. Jakarta: Erlangga.

Messier, William F., Steven M. Glover, dan Douglas F. Prawitt (2014), *Jasa Audit dan Assurance*, Jakarta: Salemba Empat.

Moleong, Lexy J. (2013), *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyadi (2002), *Auditing*, Edisi 6, Jakarta: Salemba Empat.

Sawyer, Lawrence B. (1993), *Why Internal Auditing?*, Dec; 50,6; Proquest. Pg. 43.

Sugiyono (2012), *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta.

Widjayanto, Nugroho (1985), *Pemeriksaan Operasional Perusahaan*, LP FE-UI.

Wuwungan, Bellina, dkk. (2014), *Pengaruh Audit Operasional dan Implementasi Strategi terhadap Efektifitas Penjualan pada PT. X*. *Finance & Accounting Journal*, Vol. 3, No. 1. Pg. 60. Diakses 7 Juli 2015. http://www.researchgate.net/publication/266106830_PENGARUH_AUDIT_OPERASIONAL_DAN_IMPLEMENTASI_STRATEGI_TERHADAP_EFEKTIVITAS_PENJUALAN_PADA_PT

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian