

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Audit

Audit merupakan pengevaluasian atas beberapa bukti informasi yang menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian informasi tersebut dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. (Arens, Elder, dan Beasley 2003). Pengauditan merupakan proses yang sistematis agar bisa mendapatkan dan mengevaluasi bukti. Bukti tersebut berhubungan dengan pengumuman tentang tindakan dan peristiwa ekonomi secara obyektif agar tingkat kesesuaian antara asersi tersebut ditentukan dengan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasil laporan dengan pihak terkait. (Yusup 2001).

2. Jenis-Jenis Audit

Beberapa jenis audit yang harus dilakukan oleh para auditor sesuai dengan tujuan pelaksanaan pemeriksaan. Menurut Agoes (2017) audit dibedakan atas :

a. Manajemen Audit (*Operational Audit*)

Pemeriksaan terhadap aktivitas operasi perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasi yang telah ditentukan oleh manajemen, untuk diketahui aktivitas tersebut dilakukan secara efisien dan efektif.

b. Pemeriksaan Ketaatan (*Compliance Audit*)

Audit dilakukan untuk mengetahui apakah perusahaan telah mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku, yang ditetapkan oleh pihak internal perusahaan, dan telah mematuhi kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.

c. Pemeriksaan Mendalam (*Internal Audit*)

Audit yang dilakukan oleh departemen audit internal perusahaan atas laporan keuangan dan dokumen akuntansi yang telah ditetapkan.

audit internal biasanya tidak memberikan pendapat atas kewajaran laporan keuangan karena pihak di luar perusahaan menganggap bahwa auditor internal yang merupakan individu swasta di dalam perusahaan tidak independen.

3. Prosedur Audit

Prosedur audit adalah metode atau teknik yang digunakan oleh auditor untuk mengumpulkan dan mengevaluasi bukti yang cukup dan andal. Menurut Mulyadi (2016) berikut beberapa prosedur audit yang dilakukan selama pengauditan berlangsung, antara lain :

a. Prosedur Analitis

Prosedur ini melibatkan analisis data keuangan atau operasional dengan menggunakan perhitungan rasio, analisis vertikal, dan perbandingan jumlah aktual dengan data historis. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi tren, pola, atau perbedaan yang mencurigakan dan memerlukan penjelasan lebih lanjut.

b. Inspeksi

Inspeksi melibatkan pemeriksaan dokumen, catatan, dan sumber daya secara terperinci. Auditor memeriksa bukti fisik dan dokumen terkait untuk memverifikasi keabsahan dan kebenaran informasi yang tercatat.

c. Verifikasi

Prosedur ini mencakup pengiriman bentuk permintaan keterangan kepada pihak independen di luar organisasi untuk memverifikasi informasi tertentu yang relevan dengan audit.

d. Permintaan Keterangan

Auditor dapat meminta keterangan secara lisan atau tertulis kepada pihak internal perusahaan, seperti manajemen atau karyawan, untuk mendapatkan penjelasan atau klarifikasi tentang transaksi atau kegiatan tertentu.

e. Perhitungan

Perhitungan fisik sumber daya, seperti jumlah kas atau persediaan yang tersedia, dilakukan untuk memastikan kesesuaian dengan catatan akuntansi.

f. Penelusuran

Auditor melakukan penelusuran alur transaksi atau dokumen dari awal hingga akhir, untuk memastikan kebenaran dan ketepatan pencatatan dalam catatan akuntansi.

g. Pemeriksaan Bukti Pendukung

Prosedur ini mencakup pilihan entri jurnal dalam catatan akuntansi dan pemeriksaan dokumentasi yang mendukung entri jurnal tersebut untuk menilai validitas dan ketepatan pencatatan akuntansi.

h. Pengamatan

Auditor mengamati kegiatan atau proses tertentu secara langsung untuk memperoleh pemahaman tentang praktik operasional perusahaan dan memverifikasi kenyataan secara langsung.

i. Pelaksanaan Ulang

Pelaksanaan ulang dilakukan dengan menghitung ulang total jumlah jurnal, beban penyusutan, bunga akrual, persediaan, atau total pada jadwal pendukung dan rekonsiliasi yang dibuat oleh klien.

j. Teknik Audit Berbantuan Komputer

Teknik ini melibatkan penggunaan perangkat lunak dan sistem komputer untuk membantu auditor dalam melaksanakan beberapa prosedur audit dengan lebih efisien dan akurat, terutama ketika data klien disimpan secara elektronik.

Kombinasi dari berbagai prosedur audit ini membantu auditor untuk mengumpulkan bukti yang cukup dan andal dalam mengevaluasi keandalan dan kepatuhan perusahaan terhadap standar akuntansi dan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, auditor dapat memberikan laporan audit yang obyektif dan akurat mengenai kondisi perusahaan.

B. Pengertian Audit Operasional

Audit operasional adalah hasil audit internal yang cakupannya mencakup semua area atau fungsi perusahaan. Tinjauan audit operasional tidak terbatas pada masalah akuntansi saja, tetapi juga pada penilaian struktur organisasi, metode produksi, penjualan, pemasaran, dan bidang lain selain dengan kompetensi auditor. Selain itu, pendapat lain juga mengemukakan audit operasional merupakan hasil audit internal yang mencakup semua area atau fungsi perusahaan. Audit operasional

tidak hanya menyangkut pada masalah akuntansi, tetapi juga penilaian struktur organisasi, metode produksi, penjualan, pemasaran, dan bidang lain yang tidak berada dalam kompetensi auditor.

Selanjutnya definisi lain mengenai Audit Operasional juga dikemukakan oleh Agoes (2004) bahwa Audit manajemen merupakan suatu pemeriksaan pada kegiatan operasional perusahaan seperti kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang ditentukan oleh manajemen agar dapat diketahui apakah kegiatan tersebut sudah dilakukan secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Mulyadi (2006) Audit operasional adalah penilaian secara sistematis dalam kegiatan organisasi dalam hubungan dengan memiliki tujuan tertentu. Audit operasional mencakup himpunan dan penilaian bukti mengenai kegiatan operasional organisasi dengan tujuan mencapai efektifitas dan efisiensi operasional.

Menurut Halim (2003), dalam mempelajari auditing dan profesi akuntan secara lebih detail, diperlukan adanya pengetahuan mengenai definisi audit. Definisi audit yang sangat dikenal oleh sebagian akuntan adalah yang berasal dari ASOBAC (*A Statement of Basic Auditing Concepts*) yang memiliki definisi : “Auditing merupakan proses sistematis untuk mengumpulkan dan menilai bukti secara objektif mengenai keseluruhan tersebut dengan kriteria yang sudah ditentukan dan memaparkan hasil kepada para pemakai berkepentingan.”

Audit operasional menjelaskan kekurangan dan pelanggaran dari setiap elemen yang telah diuji oleh auditor untuk menunjukkan perbaikan yang dapat dilakukan untuk mendapatkan hasil terbaik dari operasi masing-masing yang bersangkutan.

1. Tujuan dan Ruang Lingkup Audit Operasional

Tujuan dari audit operasional adalah untuk menyarankan perbaikan dalam manajemen atau kondisi operasi untuk memperbaiki dan menghindari kekurangan dan kelemahan dikemudian hari. Audit operasional juga dapat digunakan sebagai alat untuk memeriksa efisiensi dan efektivitas kegiatan tertentu dan untuk menilai apakah metode pengolahan atau metode yang digunakan dalam kegiatan tersebut berjalan dengan baik. Audit operasional dirancang untuk memenuhi beberapa tujuan, adalah dengan melakukan penilaian kinerja, mengidentifikasi peluang

perbaikan, dan mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut. Menurut Tunggal Amin Widjaja (2011) tujuan audit operasional adalah :

1. Menjelaskan kekurangan dan ketidakkonsistenan pada setiap unsur, yang akan diperiksa oleh auditor untuk mengetahui apakah mungkin mendapatkan hasil terbaik dari operasi yang bersangkutan.
2. Membantu manajemen mempelajari administrasi yang paling efisien.
3. Memberikan pendapat kepada manajemen tentang cara dan sarana untuk mencapai tujuan, jika manajemen tidak memiliki pengetahuan tentang manajemen yang paling efektif.
4. Meningkatkan efisiensi dari manajemen.
5. Dalam membantu manajemen, auditor operasi berhubungan langsung dengan tahapan kegiatan yang menjadi dasar pelayanan manajemen.

Sedangkan, menurut Agoes (2004) tujuan umum dari manajemen audit yaitu:

- a. Menilai performance dari manajemen berbagai perusahaan.
- b. Menilai efektifitas perusahaan guna mencapai tujuan yang ditetapkan oleh manajemen. Dengan melakukan audit operasional, auditor dapat mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam sistem dan proses operasional perusahaan yang dapat menghambat pencapaian tujuan tersebut. Dengan demikian, auditor dapat memberikan rekomendasi dan saran kepada manajemen untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan tersebut dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas kegiatan perusahaan.
- c. Memberikan rekomendasi yang diberikan oleh auditor diharapkan dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat dalam meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perusahaan dengan lebih baik. Rekomendasi tersebut dapat berkaitan dengan peningkatan proses bisnis, pengoptimalan penggunaan sumber daya, pengembangan kebijakan yang lebih efektif, atau perbaikan lainnya yang berdampak positif terhadap kinerja perusahaan.

Berdasarkan tujuan yang telah diungkapkan diatas, dapat dikatakan bahwa tujuan pemeriksaan operasional terutama dalam hal memeriksa efisiensi dan efektifitas kegiatan dan juga mengevaluasi apakah cara pengelolaan yang diterapkan sudah berjalan dengan baik. Tujuan terakhir dari pemeriksaan manajemen operasional adalah meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan operasional. Menurut Tunggal (2010) ruang lingkup audit operasional bisa ditentukan dengan pedoman sebagai berikut :

1. Ruang lingkup audit harus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.
2. Tujuan harus terdefinisi dengan jelas agar memungkinkan rencana audit yang disusun telah memadai.
3. Penilaian audit harus terbatas pada area di mana hasil spesifik dapat dikumpulkan dan dilaporkan.
4. Audit harus dibatasi pada evaluasi kinerja daripada evaluasi kemampuan individu.

Berdasarkan uraian di atas, ruang lingkup audit operasional harus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Karena audit manajemen tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga melibatkan hal-hal non-keuangan. Dalam audit keuangan cakupannya hanya mencakup bukti transaksi dan proses akuntansi yang relevan untuk tujuan audit, sementara dalam audit manajemen, cakupannya melibatkan semua fungsi manajemen dan unit terkait.

Lingkup layanan audit dan penilaian mencakup semua unit yang terdapat di perusahaan dan operasinya. Audit yang dimaksud bertujuan untuk memastikan bahwa proses manajemen risiko, pengendalian (termasuk pengendalian informasi dari computer dan keamanannya), pengukuran kinerja dan pengelolaan yang diatur dan dijalankan oleh manajemen layak berfungsi dengan baik dan layak.

Audit manajemen memiliki tujuan untuk mengevaluasi keseluruhan pengelolaan operasional objek audit, termasuk fungsi manajerial (perencanaan, organisasi, arahan, dan pengendalian) serta semua fungsi perusahaan yang bertujuan dalam mencapai tujuan perusahaan. Audit operasional memiliki cakupan yang luas dan mencakup berbagai aspek, di antaranya adalah :

1. Bidang Keuangan

Dalam ruang lingkup ini, audit operasional akan mengevaluasi aspek-aspek terkait keuangan perusahaan. Beberapa contoh fokus dalam bidang keuangan adalah:

- a. Pengawasan dan pertanggungjawaban dana dan aset lainnya serta kewajiban keuangan perusahaan, untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas.
- b. Audit atas kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, termasuk penilaian terhadap efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya keuangan.
- c. Pengelolaan catatan akuntansi dan rekonsiliasi untuk memastikan keakuratan dan ketepatan pencatatan keuangan.
- d. Pemeriksaan laporan keuangan untuk menilai keandalan dan kelayakan informasi yang disajikan.

2. Kepatuhan terhadap Aturan dan Kebijakan Perusahaan

Dalam ruang lingkup ini, audit operasional akan mengevaluasi sejauh mana perusahaan mematuhi aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan. Beberapa contoh fokus dalam bidang kepatuhan adalah:

- a. Memastikan kesesuaian pelaksanaan program dengan aturan dan kebijakan perusahaan yang terkait dengan program tersebut.
- b. Memeriksa kesesuaian penerimaan dan penggunaan dana dengan peraturan dan kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan program tersebut.

3. Optimalisasi Biaya

Cakupan optimalisasi biaya adalah bagaimana setiap kegiatan dalam objek audit mengelola dana yang dimiliki agar memperoleh hasil yang lebih besar, termasuk pencapaian alternative pelaksanaan kegiatan dalam mencapai tujuan dengan biaya yang lebih rendah.

1. Efisiensi

Efisiensi melibatkan penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Pada bagian ini auditor menekankan pada bagaimana proses seharusnya berjalan sehingga tujuan dapat tercapai dengan pemanfaatan sumber daya yang dimilikinya secara optimal.

2. Efektivitas

Pada ruang lingkup ini, auditor menekankan segala perhatiannya terhadap :

- 1) Pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan.
- 2) Pemanfaatan hasil program.
- 3) Dampak pemanfaatan hasil program atau kegiatan terhadap pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, audit operasional berfokus pada evaluasi dan perbaikan seluruh aspek pengelolaan perusahaan, termasuk aspek keuangan. Dengan memberikan pandangan menyeluruh mengenai kinerja dan manajemen perusahaan, audit operasional dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dengan lebih efisien dan efektif.

2. Jenis Audit Operasional

Arens (2001:28) mengemukakan pendapat bahwa audit operasional di bagi menjadi tiga, yaitu :

1. Audit Fungsional

Berfungsi sebagai alat pengklasifikasian kegiatan dalam perusahaan, seperti penjualan dan penagihan piutang dan penerimaan kas, misalnya fungsi penggajian untuk divisi tertentu. Keuntungan dari audit operasional adalah memungkinkan auditor untuk berspesialisasi dan menjelajahi area tersebut secara lebih efektif. Namun kekurangan dari audit ini adalah tidak dapat mengevaluasi fungsi yang saling terkait.

2. Audit Organisasional

Audit yang membahas semua unit perusahaan seperti departemen, cabang atau anak perusahaan. Dalam audit operasional, penekanannya adalah pada

seberapa efisien dan efektif fungsi-fungsi tersebut dan bagaimana mereka berinteraksi satu sama lain. Rencana organisasi dan metode agar mengkoordinir aktivitas juga sangat penting dalam audit jenis ini.

3. Penugasan Khusus

Hal ini muncul karena permintaan manajemen. Ada beberapa penyebab dalam audit seperti ini, salah satu contohnya adalah penentuan penyebab tidak efektifnya system penyelidikan yang memungkinkan kecurigaan dalam satu divisi serta membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya produksi suatu barang.

3. Tahapan Audit Operasional

Menurut IBK Bhayangkara (2008:179) ada 5 tahapan yang wajib dilakukan dalam audit operasional, diantaranya adalah :

1. *Preliminary Survey* (Survei Pendahuluan)

Audit survei ini dilakukan untuk memperoleh informasi umum dan latar belakang dalam waktu yang relatif singkat mengenai aspek organisasi, kegiatan, program yang dipilih untuk audit, guna memperoleh pengetahuan atau gambaran yang cukup tentang objek audit. Selain itu, audit ini juga melibatkan evaluasi terhadap berbagai regulasi, aturan, dan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan yang akan diaudit, serta melakukan analisis informasi yang telah diperoleh untuk mengidentifikasi potensi kelemahan pada perusahaan yang diaudit. Pada tahap ini, auditor dapat menentukan tujuan audit sementara.

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

Pada tahap ini, auditor melakukan penelaahan dan pengujian terhadap objek pengendalian manajemen audit guna menilai efektifitas pengendalian manajemen untuk mendukung upaya objektif perusahaan. Tahapan ini bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi pengelolaan untuk mendukung pencapaian target perusahaan. Dari hasil evaluasi ini, auditor dapat dengan mudah menemukan potensi kelemahan dalam berbagai kegiatan yang dilakukan. Hasil evaluasi ini dapat membantu

tujuan pemeriksaan menjadi lebih terperinci rinci, atau mungkin ada beberapa tujuan audit yang tidak tercapai karena kurangnya bukti-bukti untuk mendukung tujuan audit tersebut.

3. Audit Rinci atau Lanjutan

Pada tahap ini, auditor mengumpulkan bukti yang cukup dan kompeten mendukung tujuan audit yang sudah ditetapkan. Audit ini dilakukan dengan mengembangkan kesimpulan untuk mencari keterarikan antara satu kesimpulan dengan kesimpulan lainnya dalam memecahkan suatu masalah yang berkait dengan tujuan audit. Informasi yang memadai, relevan dan terpercaya dalam tahap ini dicatat dalam dokumen audit untuk mendukung kesimpulan dan rekomendasi audit yang diberikan.

4. Pelaporan

Tahap pelaporan mempunyai tujuan untuk mengkomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada pemangku kepentingan. Laporan disajikan secara lengkap (menyajikan temuan audit yang signifikan guna mendukung temuan audit dan rekomendasi). Rekomendasi harus disampaikan dengan Bahasa yang operasional dan mudah dimengerti serta menarik.

5. Tindak Lanjut

Tahap terakhir dari audit operasional adalah mendorong otoritas untuk melakukan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi. Auditor tidak memiliki kewenangan untuk meminta manajemen menerapkan rekomendasi yang telah diberikan.

Menurut Arens, A.A., dan J.K Loebeckke(2006) audit operasional juga terbagi menjadi 3 tahapan, yaitu :

a. *Planning*

Dalam tahap ini, seorang auditor wajib menentukan lingkup tanggung jawab atau tugas dengan cermat, mengumpulkan informasi tentang latar belakang unit organisasi, kesatuan organisasi, dan mampu membuat keputusan yang sesuai dengan bukti yang telah terkumpul. Puncak dari tahap awal ini adalah merumuskan dan merancang program audit yang terperinci untuk audit yang lebih komprehensif.

b. Evidence accumulation and evaluation

Dalam tahap ini, auditor operasional perlu mengumpulkan bukti yang relevan dan valid, kemudian auditor akan menggunakan temuan audit sebagai dasar untuk menentukan kesimpulan objektivitas yang cukup.

c. Reporting and follow up

Setelah selesai melakukan pemeriksaan, auditor akan menyusun laporan audit operasional. Laporan ini akan mencakup unsur-unsur seperti tujuan dan lingkup penugasan, prosedur yang dilakukan oleh auditor, temuan khusus yang diidentifikasi selama audit, serta rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan yang diperlukan. Laporan ini akan dikirimkan kepada manajemen sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam perusahaan. Selain itu, bisa juga terdapat salinan terpisah untuk pihak-pihak lain yang berkepentingan, seperti dewan direksi atau komite audit.

Berdasarkan uraian tersebut, tahapan audit operasional bisa disimpulkan bahwa pada dasarnya sama yaitu dimulai dari audit pendahuluan, tahap pendalaman dan terakhir tahap pelaporan.

C. Efektivitas

Tujuan utama dari sebuah perusahaan adalah untuk mencapai profit yang maksimal dari setiap aktivitas produksi yang dilakukan. Profit menjadi salah satu indikator keberhasilan bisnis karena menggambarkan seberapa efektif perusahaan dalam menghasilkan pendapatan lebih dari biaya yang dikeluarkan. Manajemen perusahaan juga memiliki peran penting dalam menetapkan target penjualan yang realistis dan mencapai target tersebut dalam periode yang telah ditentukan.

Penjualan efektif berarti bahwa perusahaan berhasil mencapai target penjualan yang telah ditetapkan, tanpa melampaui batas biaya yang telah dianggarkan. Artinya, perusahaan mampu menjual produk atau layanan dengan harga dan biaya yang diatur sehingga dapat mencapai profit yang diinginkan. Penting untuk dicatat bahwa efektivitas penjualan tidak hanya berfokus pada mencapai target penjualan, tetapi juga memperhatikan biaya yang dikeluarkan dalam mencapai target tersebut. Jika perusahaan mencapai target penjualan tetapi

mengorbankan keuntungan karena biaya produksi atau pemasaran yang terlalu tinggi, maka penjualan tersebut mungkin tidak dianggap efektif secara keseluruhan.

Menurut Iga Rosalina (2012) efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan oleh setiap organisasi, kegiatan, ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Konsep efektivitas adalah salah satu faktor penting untuk mengevaluasi jalannya suatu organisasi dan menentukan apakah perlu dilakukan perubahan signifikan atau tidak. Efektivitas organisasi mencerminkan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efisien.

Efektivitas organisasi dapat dievaluasi melalui tiga dimensi, yaitu:

1. Masukan (Input)

Evaluasi ini berfokus pada penilaian terhadap sumber daya yang tersedia untuk organisasi, seperti personil (jumlah, kompetensi, dan motivasi karyawan), sarana dan prasarana (fasilitas, teknologi, dan infrastruktur yang digunakan), dan metode serta model kerja yang diterapkan.

2. Proses

Dimensi ini mengevaluasi sejauh mana proses-proses yang ada dalam organisasi dapat mengelola dan mengalokasikan sumber daya secara efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Proses-proses ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

3. Keluaran (Output)

Pada dimensi ini, efektivitas diukur melalui hasil atau keluaran yang dicapai oleh organisasi. Hasil ini dapat berupa pencapaian target, kualitas produk atau layanan yang dihasilkan, kepuasan pelanggan, dan dampak yang dihasilkan terhadap masyarakat atau lingkungan.

Jika organisasi dinilai efektif dalam ketiga dimensi ini, artinya organisasi mampu mencapai tujuan-tujuannya dengan optimal, mengelola sumber daya dengan baik, dan menghasilkan keluaran yang memuaskan. Namun, jika efektivitas organisasi rendah dalam salah satu atau lebih dimensi, maka perlu dilakukan evaluasi mendalam untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dan mencari solusi yang tepat. Perubahan atau penyesuaian dalam bentuk dan manajemen organisasi dapat menjadi pilihan yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan mencapai kinerja yang lebih baik.

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah hal yang mudah karena efektivitas dapat dipelajari dari berbagai perspektif yang berbeda dan tergantung pada siapa yang mengukur dan menginterpretasikannya. Jika dilihat dari perspektif produktivitas, manajer produksi menjelaskan bahwa efisiensi mengacu pada kualitas dan kuantitas barang dan jasa. Tingkat efisiensi juga dapat diukur dengan membandingkan rencana tertentu dengan hasil aktual yang diperoleh. Apabila usaha atau hasil kerja dan tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan kenyataan, sehingga mengakibatkan kegagalan pencapaian tujuan atau kinerja yang diharapkan, maka dikatakan tidak efisien.

Menurut Richard M. Steers (1999), ada beberapa kriteria atau ukuran yang berkaitan dengan pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan dan tujuan organisasi tersebut dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi untuk mencapai tujuan, sebagaimana yang telah diketahui bahwa strategi adalah jalan yang dilalui dengan melakukan berbagai upaya untuk mencapai tujuan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Suatu proses analisis dan pembuatan kebijakan yang berkelanjutan yang dikaitkan dengan tujuan yang ingin dicapai dan strategi yang telah diidentifikasi. Artinya kebijakan tersebut harus dapat menghubungkan tujuan dengan upaya-upaya operasional.

4. Persiapan yang matang, pada dasarnya berarti memutuskan apa yang akan dilakukan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik memang menjadi landasan, namun perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang jelas dan terukur. Program ini berfungsi sebagai panduan bagi para pelaksana dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan organisasi dengan cara yang terstruktur dan terarah.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indicator efektivitas organisasi adalah tersedianya fasilitas, teknologi, dan infrastruktur yang memadai sehingga dapat mempengaruhi kemampuan organisasi untuk bekerja secara produktif. Sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan efektifitas kerja dan mendukung pelaksanaan program dengan lebih baik.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, sebaik apapun program yang dibuat, jika tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tidak akan dapat bekerja secara efektif dan efisien
8. Manusia memang memiliki keterbatasan dan kesalahan, oleh karena itu organisasi memerlukan sistem pengawasan dan pengendalian yang baik. Hal ini untuk memonitor kinerja organisasi, mengidentifikasi potensi masalah, dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan. Pengawasan dan pengendalian membantu memastikan bahwa organisasi bergerak sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan.

Dari pemaparan diatas, maka disimpulkan bahwa efektivitas merupakan hasil dari pencapaian target atau tujuan yang telah direncanakan secara bersama-sama oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Setelah target atau tujuan tercapai, efektivitas dapat diukur dari seberapa besar potensi keberhasilannya.

D. Efisiensi

Efisiensi adalah konsep yang dilakukan pengusaha atau perusahaan dalam mengelola sumber keuangan, material, proses peralatan, tenaga kerja maupun biaya secara efektif. Sedangkan menurut Mubyarto dan Edy Suandi Hamid (1087) efisiensi bisa juga didefinisikan sebagai sesuatu keadaan dimana pengorbanan

dilakukan untuk mendapatkan suatu manfaat, meskipun pengorbanan tersebut sekecil mungkin. Oleh karena itu, efisiensi secara umum adalah usaha untuk mencapai hasil semaksimal mungkin dengan sumber daya manusia yang tersedia seperti (material, mesin dan manusia) dalam waktu sesingkat mungkin, dalam kondisi yang sebenarnya (dengan asumsi bahwa kondisi ini dapat berubah), tanpa mengubah keseimbangan antara faktor tujuan alat, tenaga, dan waktu. Efisiensi secara lebih spesifik, adalah perbandingan antara hasil dan usaha. Perbandingan ini dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu :

1. Hasil

Suatu kegiatan bisa dikatakan efisien, jika usaha yang dilakukan menghasilkan output yang maksimal baik dari segi kualitas maupun jumlah unit yang dihasilkan.

2. Usaha

Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien, jika memungkinkan untuk mencapai hasil yang diberikan dengan usaha yang sangat sedikit yang melibatkan lima elemen, yaitu pikiran, energy jasmani, ruang, waktu, dan object.

Menurut Ibnu Syamsi (2004) arti efisiensi mempunyai pengertian yang sama seperti diatas, yaitu menunjukkan adanya perbandingan antara *output* dan *input*. Perusahaan yang efisien dalam hal mengelola operasi bisnis tidak akan menyia-nyaiakan sumber daya. Dan sebuah operasi menjadi tidak efisien jika perusahaan menghabiskan lebih banyak sumber daya melebihi batas dari jumlah yang diperlukan.

E. Penjualan

Di dalam suatu perusahaan, proses penjualan merupakan salah satu aktivitas yang sangat penting karena melalui proses ini perusahaan dapat memperoleh pendapatan dan keuntungan. Penjualan adalah suatu kegiatan dimana perusahaan memberikan produk atau layanan kepada pelanggan yang kemudian diwajibkan untuk membayar sesuai dengan harga yang telah ditentukan oleh perusahaan. Untuk

mencapai tujuan perusahaan, diperlukan kebijakan dan prosedur yang baik dalam menjalankan kegiatan ini agar terhindar dari kesalahan dan kecurangan.

Menurut Horngren, Robinson dan Secokusumo (1997) penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh seorang pedagang dari penjualan persediaannya disebut sebagai pendapatan penjualan.

Tujuan primer dari penjualan adalah untuk memperoleh profit atau keuntungan dari produk atau barang yang diproduksi oleh produsen melalui manajemen yang efektif. Pelaksanaan penjualan tidak dapat dilakukan tanpa adanya keberadaan pelaku seperti agen, pedagang, dan tenaga pemasaran.

Melakukan aktivitas penjualan merupakan upaya untuk mencari pembeli, mempengaruhi, dan memberikan pembeli dengan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka terhadap produk yang ditaatkan serta menyetujui suatu kegiatan yang ditujukan untuk mencari pembeli, mempengaruhi, dan memberi pembeli agar pembelian dapat menyesuaikan kebutuhannya dengan produk yang ditawarkan serta menyetujui kesepakatan harga yang menguntungkan kedua belah pihak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penjualan adalah sebuah kegiatan dan strategi untuk mempengaruhi individu agar terjadi pembelian (penyerahan) produk atau jasa yang ditawarkan berdasarkan harga yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dalam aktivitas tersebut.

1. Siklus Penjualan

Aktivitas dan urutan kerja dalam suatu organisasi yang dapat meningkatkan nilai disebut proses bisnis. System informasi akuntansi digunakan untuk mengumpulkan dan melaporkan data yang terkait dengan proses bisnis organisasi. Dalam banyak bisnis, penjualan dan pembelian adalah inti dari proses bisnis. (Simkin, Rose, dan Norman :2013)

Romney dan Steinbart (2015:32-33) mengungkapkan bahwa proses bisnis atau siklus transaksi terdiri dari lima tahap, yaitu :

- 1) Siklus pendapatan (*revenue cycle*), siklus ini berhubungan dengan barang dan jasa yang dijual untuk menghasilkan keuntungan secara langsung dan memungkinkan keuntungan tersebut diperoleh di masa yang akan datang.

- 2) Siklus pengeluaran (*expenditure cycle*), dimana perusahaan membeli barang dan jasa untuk dijual kembali atau digunakan dalam produksi. Dalam siklus ini perusahaan memperoleh barang dengan uang tunai atau berjanji akan membayar uang tunai dimasa depan.
- 3) Siklus produksi atau konversi (*production or conversion cycle*), dimana perusahaan mengubah bahan baku, tenaga kerja, dan peralatan yang tersedia menjadi produk jadi yang siap dijual.
- 4) Siklus sumber daya manusia/penggajian (*human resources/payroll cycle*), yang melibatkan kegiatan perekrutan, pelatihan, kompensasi, evaluasi, promosi dan pemberhentian karyawan.
- 5) Siklus pembiayaan (*financing cycle*) siklus ini membahas tentang perusahaan yang menjual saham kepada investor dan membayar dividen dan bunga sebagai imbalan.

Penjualan menurut Mulyadi (2000) dapat dibedakan menjadi 2 macam :

1. Penjualan secara tunai dimana barang langsung diserahkan kepada customer dan pembayarannya dilakukan saat itu juga.
2. Penjualan secara kredit dimana barang tersebut diserahkan kepada customer tetapi pembayarannya dapat dilakukan kemudian hari.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penjualan dapat dilakukan dengan system penjualan kredit dan tunai. Masing-masing perusahaan memiliki kebijakan yang berbeda-beda mengenai penjualan kredit.

2. Dokumen-Dokumen dalam Aktivitas Penjualan

Berkenaan dengan kegiatan penjualan, adapun dokumen-dokumen yang terkait dengan kegiatan penjualan menurut Arens, Alvin.A dan Loebbecke (1997) yaitu :

a. Permintaan pelanggan

Permintaan barang oleh pelanggan yang pemesanannya dapat dilakukan mela telepon, surat, formulir cetakan yang dikirimkan kepada calon pelanggan atau yang sudah menjadi pelanggan melalui wiraniaga atau dengan cara lain.

- b. Pesanan penjualan
Dokumen yang mencatat informasi tentang barang yang dipesan oleh pelanggan.
- c. Dokumen pengiriman
Dokumen ini disiapkan saat barang dikirim kepada pelanggan. Isinya mencakup informasi tentang barang yang dikirim, kuantitasnya, serta data relevan lainnya seperti alamat pengiriman dan nomor resi.
- d. Faktur penjualan
Faktur penjualan adalah dokumen yang menunjukkan rincian transaksi penjualan. Di dalamnya terdapat informasi mengenai barang yang dijual, kuantitas, harga, biaya pengiriman, asuransi, persyaratan pembayaran, dan data relevan lainnya. Faktur ini biasanya dikirimkan kepada pelanggan sebagai bukti transaksi dan sebagai permintaan pembayaran.
- e. Jurnal penjualan
Jurnal penjualan adalah buku harian atau catatan yang digunakan untuk mencatat seluruh transaksi penjualan yang terjadi dalam suatu periodewaktu tertentu.
- f. Catatan kredit
Dokumen ini mencatat pengurangan jumlah piutang dari pelanggan. Pengurangan tersebut bisa terjadi karena pengembalian barang atau memberikan diskon penjualan tertentu. Catatan kredit penting untuk memastikan bahwa piutang yang tercatat diakui dengan benar.
- g. Jurnal retur dan potongan penjualan
Jurnal ini digunakan untuk mencatat retur barang oleh pelanggan dan juga catatan mengenai diskon penjualan yang diberikan kepada pelanggan.
- h. Nota pembayaran
Nota pembayaran adalah dokumen yang melengkapi faktur penjualan dan dikirimkan kepada pelanggan sebagai bukti utang yang harus dibayar. Setelah pelanggan melakukan pembayaran, nota pembayaran dapat dikembalikan kepada penjualan sebagai bukti pembayaran yang sudah diterima.

Dengan adanya dokumentasi yang tepat dan akurat seperti ini, proses penjualan dan pengiriman barang dapat dijalankan dengan lebih teratur. Dokumen-dokumen ini juga membantu dalam mengelola piutang, mencatat transaksi, dan memberikan bukti untuk keperluan audit dan laporan keuangan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan

Banyak faktor yang mempengaruhi aktivitas penjualan dalam meningkatkan aktivitas perusahaan, maka manajer penjualan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penjualan. Menurut Basu Swastha (2015:406), faktor-faktor tersebut meliputi :

1. Kondisi dan kemampuan penjualan, yang mencakup pemahaman yang mendalam tentang berbagai aspek yang terkait dengan proses penjualan. Ini meliputi pemahaman tentang produk atau jasa yang dijual, termasuk keunggulan dan kelemahannya. Juga, kuantitas dan kualitas tenaga penjual yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan penjualan dengan efektif. Selain itu, penentuan harga produk atau jasa yang sesuai dengan pasar dan menarik bagi pelanggan, serta syarat-syarat penjualan seperti kebijakan pembayaran dan kebijakan pengiriman.
2. Kondisi pasar, yang menganalisis tentang kondisi pasar, termasuk kelompok pembeli atau target pasar yang menjadi fokus penjualan. Pengetahuan tentang segmen pasar, perilaku pelanggan, dan preferensi menjadi penting untuk mengarahkan strategi penjualan yang tepat. Perubahan tren pasar dan kondisi persaingan juga harus dipertimbangkan untuk mengoptimalkan kegiatan penjualan
3. Modal atau dana yang berhubungan dengan kebutuhan modal atau dana untuk menjalankan kegiatan penjualan. Ini mencakup biaya yang terlibat dalam mengangkut, menyimpan, dan mendistribusikan barang dagangan ke pasar. Modal juga diperlukan untuk memperbesar usaha, seperti memperluas saluran distribusi, meningkatkan promosi, atau menghadapi fluktuasi dalam permintaan pasar.
4. Kondisi organisasi perusahaan, faktor ini mengacu pada kondisi keseluruhan organisasi perusahaan yang dapat mempengaruhi kegiatan

penjualan. Hal ini meliputi struktur organisasi, sistem manajemen, budaya perusahaan, kemampuan sumber daya manusia, dan tingkat efisiensi dalam operasi. Kondisi organisasi yang baik akan mendukung penjualan dengan memberikan lingkungan yang kondusif dan dukungan yang diperlukan bagi para penjual.

5. Faktor-faktor lain seperti periklanan, peragaan, kampanye, dan pemberian hadiah yang dapat mempengaruhi penjualan dengan harapan pembeli akan kembali membeli barang yang sama.

4. Tujuan Penjualan

Keberhasilan perusahaan dalam mencari keuntungan dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam menjual produknya, jika perusahaan tidak mampu menjual maka perusahaan akan mengalami kerugian. Adapun beberapa tujuan umum penjualan dari perusahaan yaitu :

1. Tujuan yang dirancang untuk meningkatkan total volume penjualan atau meningkatkan penjualan produk-produk yang lebih menguntungkan.
2. Tujuan yang dirancang untuk mempertahankan posisi penjualan yang efektif melalui kunjungan penjualan rutin untuk memberikan informasi tentang produk baru.
3. Mendukung pertumbuhan perusahaan.

Tujuan tersebut dapat dicapai jika penjualan dapat dilakukan sesuai dengan rencana sebelumnya. Penjualan tidak selalu berjalan lancar, keuntungan dan kerugian yang diperoleh perusahaan banyak dipengaruhi oleh lingkungan pemasaran. Lingkungan ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan.

5. Tujuan Efektivitas Penjualan

Efektivitas penjualan memiliki tujuan untuk meningkatkan jumlah penjualan dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan dalam mendistribusikan produk, kebijakan, dan strategi yang ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Gondodiyoto (2015: 125) mengungkapkan jika penjualan akan efektif jika perusahaan memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Adanya pertumbuhan penjualan yang dapat diamati dengan adanya peningkatan volume penjualan secara berkelanjutan dan adanya rencana penjualan yang dapat diwujudkan
2. Transaksi penjualan tercatat sesuai dengan tanggal dan disimpan sesuai dengan nomor urut.
3. Proses penjualan adalah serangkaian langkah atau tahapan yang dilakukan oleh perusahaan mulai dari menerima pesanan penjualan hingga pengiriman barang atau pelayanan dilakukan kepada pelanggan. Proses penjualan yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan.
4. Pelanggan puas dengan produk yang dipesan.

6. Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Penjualan

Peranan menurut Edy Suhardono (2016 : 12) adalah tugas-tugas atau tanggung jawab yang dilakukan secara dinamis sesuai dengan status atau posisi yang dimiliki. Peran ini harus sesuai dengan aturan sosial yang berlaku, dan dalam setiap tindakan harus disesuaikan dengan peran yang berbeda. Peran dalam hal ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu peran aktif dan peran partisipatif..

Peran aktif sendiri merujuk pada peran yang dilakukan oleh seseorang secara penuh atau peran yang selalu aktif dilakukan dalam sebuah organisasi atau forum social yang dimilikinya. Keterlibatan sendiri dapat diukur berdasarkan kehadiran. Sementara itu, peran pasif adalah peran yang dilakukan hanya berdasarkan pada waktu-waktu tertentu. Karena umumnya kondisi peran partisipatif dilakukan pada hal-hal yang bukan menjadi objek.

Audit operasional menurut Amin Widjaja Tunggal (2016 : 2) adalah pemeriksaan terhadap prosedur dan metode operasi suatu organisasi untuk menentukan tingkat keefisienan dan keefektivitasannya. Audit operasional dilakukan untuk mengevaluasi apakah organisasi telah mencapai tujuan manajemen dengan cara yang efektif dan efisien. Audit operasional juga memberikan saran atau rekomendasi untuk meningkatkan prosedur kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi lebih baik. Dalam audit operasional, auditor internal memeriksa kebijakan dan prosedur organisasi untuk menentukan apakah organisasi telah

mencapai tujuan manajemen dengan efektivitas dan mencapai tujuan tersebut dengan biaya yang sekecil mungkin (efisiensi). Agar mencapai efisiensi, komitmen manajemen sangat penting. Manajemen memiliki peran kunci dalam merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan aktivitas dan sumber daya dalam entitas atau organisasi. Manajemen juga harus memiliki kemampuan untuk mengarahkan dan memotivasi semua bagian, kelompok, dan individu dalam sebuah kerja sama tim yang solid untuk mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. (IBK Bhayangkara 2015:18).

Menurut Basu Swastha dan Hani Handoko (2015 : 10) penjualan merupakan ilmu dan seni dalam mempelajari karakteristik individu yang dilakukan oleh seorang pemasar untuk mengajak orang lain dalam memperoleh suatu produk atau layanan yang ditawarkan. Menurut Basu Swastha, penjualan terdiri dari beberapa jenis diantaranya ::

1. *Trade Selling* merupakan salah satu cara untuk memperluas distribusi dan jangkauan produk di pasar. Jenis penjualan ini melibatkan penjual grosir yang memberikan kesempatan kepada pengecer untuk mencoba meningkatkan produk-produk distributor mereka. Dalam hal ini, penjual grosir berperan sebagai pemasok produk kepada pengecer yang nantinya akan menjual produk tersebut kepada konsumen akhir.
2. *Missionary Selling* yaitu jenis penjualan yang berfokus pada upaya mendorong potensi pembeli atau calon pelanggan untuk memahami dan mengatasi masalah yang dapat dipecahkan oleh produk atau jasa yang ditawarkan.
3. *New Business* selalu berfokus menciptakan transaksi baru dengan cara mengubah calon pembeli menjadi pelanggan yang sebenarnya. Pemasar dalam new business selling aktif mencari peluang baru dan melakukan pendekatan kepada calon pelanggan potensial untuk menghasilkan penjualan baru. menciptakan transaksi baru dengan cara mengubah calon pembeli menjadi pelanggan.
4. *Responsive Selling* mengacu pada kemampuan perusahaan atau pemasar untuk merespon kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan

efisien. Jenis penjualan ini berfokus pada pelayanan yang berkelanjutan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Dengan seiring berjalannya waktu, perusahaan mengalami perkembangan yang disertai dengan kompleksitas kegiatan yang dilakukannya. Hal ini memerlukan pelaksanaan yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui sejauh mana tujuan yang ditetapkan tersebut sesuai dengan kondisi saat ini, maka perlu dilakukannya audit.

Menurut Sukrisno Agoes (2015:11) dalam manajemen audit, pendekatan yang biasa dilakukan adalah menilai efisiensi, efektivitas, dan keekonomisan dari setiap fungsi yang ada dalam perusahaan. Misalnya fungsi penjualan dan pemasaran, fungsi produksi, fungsi pergudangan dan distribusi, fungsi sumber daya manusia, fungsi akuntansi, dan fungsi keuangan. Jadi, audit operasional dilakukan untuk menganalisis efisiensi, efektivitas, dan keekonomisan dari fungsi-fungsi penting perusahaan, termasuk fungsi penjualan. Oleh karena itu, peranan audit operasional dalam efektivitas penjualan sangat penting. Hasil dari audit ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap manajemen perusahaan.

F. Definisi Jasa Ekspedisi

Jasa pengiriman barang atau ekspedisi merupakan badan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dan merupakan suatu bentuk layanan public yang menawarkan kemudahan dalam pelaksanaannya. Pengiriman barang terjadi karena adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Biasanya pengirim barang terjadi karena beberapa hal yaitu karena adanya transaksi jual beli dan atau untuk mengisi kebutuhan barang di lokasi lain.

Dalam kegiatan pengiriman barang terdapat hubungan yang saling membantu antara pelaku usaha dengan konsumennya. Dimana kepentingan pelaku usaha yaitu untuk memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen sedangkan kepentingan konsumen yaitu untuk memperoleh kepuasan atas pelayanan.

Menurut Suyono yang dikutip dari Nuferin (2014), Jasa ekspedisi adalah usaha yang berusaha memberikan pelayanan atau mengatur semua kegiatan yang

diperlukan untuk mengirim, mengangkut dan menerima barang dengan menggunakan transportasi multimodal melalui darat, udara atau laut.

Dan menurut kajian Nuraeni Sri Wulandari pada tahun 2015, jasa ekspedisi adalah bisnis yang tujuannya adalah untuk mewakili kepentingan pemilik kargo, untuk melakukan semua tindakan yang diperlukan untuk pengiriman dan penerimaan kargo, baik melalui jalur darat, atau melalui udara, atau angkutan laut, yang dapat meliputi kegiatan penerimaan, penyimpanan, penyortiran, pengemasan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pendokumentasian, dokumen pengapalan, pembayaran klaim asuransi atas pengiriman barang dan pembayaran tagihan serta biaya-biaya lain yang terkait dengan pengangkutan barang sampai barang diterima oleh orang yang berhak menerimanya.

Perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang atau ekspedisi berperan penting dalam hal pendistribusian barang dengan cepat dan tepat. Perusahaan ekspedisi sebagai pelaksana pengiriman barang juga bertanggung jawab atas barang yang dikirimkan sudah harus sesuai dengan perjanjian. Pengiriman barang dapat berupa elektronik, logistik, dokumen, dll.

Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang mencari kepraktisan dan kemudahan dalam hal mengirimkan barang, terutama jika wilayah tujuan tidak dapat dijangkau oleh konsumen. Saat ini pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama bagi setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman yang aman, cepat dan tepat waktu sampai ke tujuan. Untuk memperlancar kegiatan pengiriman barang, perusahaan tidak mengangkut barangnya sendiri melainkan menggunakan sarana angkutan yang bukan milik perusahaan seperti kapal laut, kereta api, pesawat udara, dan truk.

Seringkali terjadi hambatan dalam relasi antara perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman barang dengan konsumennya akibat masalah teknis dalam proses pengiriman. Masalah teknis yang timbul dapat berupa kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan pengiriman barang. Apabila hal itu terjadi maka konsumenlah yang akan dirugikan karena konsumen telah memenuhi kewajibannya yaitu dengan membayar biaya ongkos kirim kepada jasa penyedia

pengiriman barang, namun tidak menerima barang tepat waktu dan kondisi yang diharapkan.

G. Standar Operasional Prosedur Secara Umum

Menurut Atmoko Tjipto (2012) *Standar Operating Procedure* (SOP) adalah langkah standar dalam suatu proses seperangkat instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan alur kerja yang harus teratur, sistematis, dan bertanggung jawab, menjelaskan bagaimana tujuan pekerjaan tersebut telah dilakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan; berlangsung sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang sudah ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis serta menetapkan hubungan timbal balik antar pegawai.

SOP juga berfungsi sebagai sarana untuk mencapai sasaran yang menghubungkan satu titik dengan titik yang lainnya. Karena itu, menurut Tambunan (2011:5) SOP dapat menentukan apakah tujuan dapat dicapai dengan cara efektif, efisien dan ekonomis. SOP terbentuk dari pengelolaan usaha sehari-hari yang tidak selalu profesional, kemudian dijadikan standar agar lebih profesional atau mendekati profesional. Oleh karena itu, SOP dibuat untuk mempercepat proses kerja, meningkatkan kemampuan kerja, dan mengatur kinerja agar tetap sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Berikut beberapa kriteria SOP :

1. Efektif dan Efisien
2. Terstruktur
3. Konsisten
4. Mudah dipahami
5. Lengkap
6. Sebagai standar kerja

Menurut M. Budiharjo (2014) ada beberapa tahapan penting dalam penyusunan SOP adalah sebagai berikut :

- a. Analisis Sistem dan Prosedur Kerja

Kegiatan mengidentifikasi fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah yang dibutuhkan dalam pelaksanaan system dan prosedur kerja.

b. Analisis Tugas

Proses manajemen yang melibatkan penelaahan mendalam dan terstruktur terhadap suatu pekerjaan. Analisis ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai pekerjaan.

Menurut Santoso (2014) prosedur operasi standar (SOP) terdiri dari 7 hal utama yaitu efisiensi, konsisten, minimalisi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

1. Efisiensi

Efisiensi merujuk pada tingkat akurasi dalam menjalankan aktivitas atau tugas yang diharapkan. Hal ini tidak hanya melibatkan kecepatan, tetapi juga keakuratan dalam mencapai tujuan dan target yang diharapkan.

2. Konsisten

Konsistensi merujuk pada tingkat kestabilan dan ketidakberubahannya yang dapat diukur secara tepat. Keadaan yang konsisten yang konsisten dalam bisnis sangat penting karena membantu dalam beberapa hal, termasuk pengukuran untung-rugi dan regulasi pemasaran.

Oleh karena itu, kedisiplinan yang tinggi sangat dibutuhkan dari semua pihak yang terlibat.

3. Minimalisasi kesalahan

Dengan adanya SOP yang jelas dan terstandarisasi, setiap karyawan memiliki panduan yang pasti untuk menjalankan aktivitas kerjanya. Hal ini membantu dalam mengurangi kesalahan atau kelalaian yang mungkin terjadi. SOP membantu memastikan bahwa setiap tugas dijalankan dengan cara yang benar dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

4. Penyelesaian masalah

SOP juga dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan masalah yang muncul dalam aktivitas perusahaan. Ketika terjadi konflik antar karyawan atau masalah dalam proses operasional, SOP dapat digunakan sebagai acuan untuk mencari solusi yang tepat. Dengan adanya prosedur yang jelas, manajemen dapat mengidentifikasi penyebab masalah dan mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan.

5. Perlindungan tenaga kerja

Mencakup semua langkah-langkah untuk melindungi setiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban, dan masalah personal. SOP membantu mencakup semua langkah yang diperlukan dalam menjalankan suatu tugas atau aktivitas, termasuk langkah-langkah keamanan dan keselamatan yang perlu diikuti oleh para karyawan.

6. Peta kerja

Sebagai pola-pola yang dimana segala aktivitas yang telah tertata rapi dapat dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai kebiasaan yang pasti. Dengan SOP, pola kerja menjadi lebih focus dan tidak meluas ke segala arah, hal ini berkaitan dengan poin pertama yang efisien, dimana salah satu syaratnya yaitu fokus pada rencana kerja yang akan dijalankan.

7. Batas pertahanan

Dapat dikatakan sebagai langkah pertahanan dari segala inspeksi baik itu dari pemerintah ataupun dari segala pihak relasi yang menginginkan sebuah kejelasan rencana kerja perusahaan. SOP dapat diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kuat karena segala aktivitas perusahaan atau institusi sudah tertera dengan jelas secara prosedural.

H. Rujukan Penelitian

Para peneliti terdahulu melakukan penelitian terpisah tentang peranan audit operasional terhadap penjualan. Berikut adalah hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti :

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Nama	Judul Penelitian	Kesimpulan
1.	Irna Ramadhanti A, Mohammad Alfian, Erni Unggul (2019)	Analisis Audit Operasional Terhadap Fungsi Penjualan Pada PT. SARANA MEDIA SELULAR.	Berdasarkan hasil pembahasan pada PT. SARANA MEDIA SELULAR dapat disimpulkan : 1. Audit operasional pada PT.SARANA MEDIA SELULAR sudah berjalan dengan efektif dan efisien. 2.Setelah diadakan audit operasional diketahui bahwa aktivitas penjualan sudah berjalan secara efektif, efisien, dan ekonomis.
2.	Maulan Irwadi (2016)	Analisa Penerapan Audit Operasional Terhadap Fungsi Penjualan Untuk Mengukur Efisiensi dan Efektivitas Pasa Tunas Auto.	Berdasarkan hasil pembahasan pada Tunas Auto dapat disimpulkan : 1. Audit operasional pada Tunas Auto efektivitas dan efisiensi penjualan. 2. fungsi penjualan Tubas Auto efektif dan efisien setelah diadakan audit.
3.	Nofena Eka Bela(2017)	Peranan Audit Operasional Terhadap Kegiatan Penjualan. CV. Citra	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan : 1. Tahapan verifikasi fungsional yang dilakukan pada CV. Citra Rajawali Komputer tidak lengkap. Hal ini tercermin dari langkah-langkah yang diambil, yang hanya

		Rajawali Computer	<p>mencakup pemeriksaan pendahuluan dan tinjauan menyeluruh serta rekomendasi atas masalah tanpa langkah pelaporan.</p> <p>2. Peran audit operasional kegiatan penjualan yang dilakukan oleh CV. Citra Rajawali Komputer bekerja dengan efisien dan bisa disebut berhasil. Melihat data analitik perkembangan penjualan perusahaan, yang tumbuh dari tahun ke tahun dan hasilnya mencapai maksimal.</p>
4.	Danny Montana (2013)	Penerapan Audit Operasional Pada Siklus Penjualan Perusahaan (Studi Kasus pada Perusahaan Penghasil Peralatan Logam di Surabaya).	<p>Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :</p> <p>Setelah dilakukan audit operasional, ditemukan beberapa kelemahan pengendalian internal. Beberapa rekomendasi telah diberikan untuk masalah seperti perangkapan tugas dan tidak adanya deskripsi kerja secara tertulis, pemrosesan informasi yang jarang dilakukan, pengendalian fisik terkait data dan informasi penjualan yang lemah dan penelaahan kerja pada siklus penjualan.</p>
5.	Yulianti Putri (2017)	Penerapan Audit Operasional Dalam Mencapai Efektivitas PT. LOTTEMART INDONESIA Cabang Makassar	<p>Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan efektivitas penjualan tahun 2014-2016 diperoleh persentase efektivitas penjualan sebesar 98.07% dan dinyatakan efektif. 2. Siklus penjualan PT. LOTTEMART INDONESIA Cabang Makassar sudah dinyatakan efektif dan efisien. 3. Ditemukan beberapa kelemahan dalam pelaksanaan audit operasional mulai dari system

			perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan evaluasi
6.	Dwinita Ambar Puspitaningrum (2014)	Pengaruh Audit Operasional terhadap Penjualan Tiket Berlangganan pada PT. Jasa Marga	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan : Adanya audit operasional yang dilakukan oleh perusahaan tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penjualan tiket berlangganan, meskipun masih terdapat kesalahan kecil seperti kurangnya komunikasi antara pihak audit operasional dengan karyawan. Pada kinerja audit operasional tersebut akan selalu dilakukan perbaikan agar pengaruh audit operasional dapat sesuai dengan prosedur dan peraturan perusahaan tersebut.
7.	Desi Kumala Sari (2017)	Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Biaya Operasi PT. PLN Wilayah Sulselrabar	Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan : Setelah diadakanya audit operasional, adanya peningkatan biaya operasi yang dapat dilihat dari tercapainya rencana dan realisasi biaya operasi dan pertumbuhan perusahaan yang mengalami peningkatan 10%.
8.	Nuraeni (2014)	Peranan Audit Operasional dalam Meningkatkan Kegiatan Perkreditan (Studi Kasus pada BRI (Persero) Tbk Cabang Utama Pinrang).	Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan : Audit operasional berperan dalam meningkatkan efektivitas kegiatan perkreditan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Utama Pinrang dimana hasil audit operasional atas kegiatan perkreditan yang pelaksanaannya berpedoman pada Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank (SPF AIB)
9.	Pransiska Panjaitan (2014)	Peranan Audit Operasional dalam Menunjang	Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan : Audit operasional berperan dalam menunjang efektivitas penjualan

		Efektivitas Penjualan (Studi Kasus pada PT. Victory Surabaya)	pada Victory Motor, selalu berpedoman pada kebijakan dan system prosedur penjualan yang telah ditetapkan.
10.	Rezky Retno Arvianti (2015)	Peranan Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta)	Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan : Terdapat pengaruh positif dan signifikan audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit.

I. Kerangka Pemikiran

Saat ini kemajuan dunia industri dan perdagangan didukung dengan adanya sarana transportasi yang memadai. Dalam situasi dunia yang serba cepat, keberadaan perusahaan jasa pengiriman juga tepat karena kebutuhan akan layanan ini sangat tinggi dan pasar cenderung meningkat.

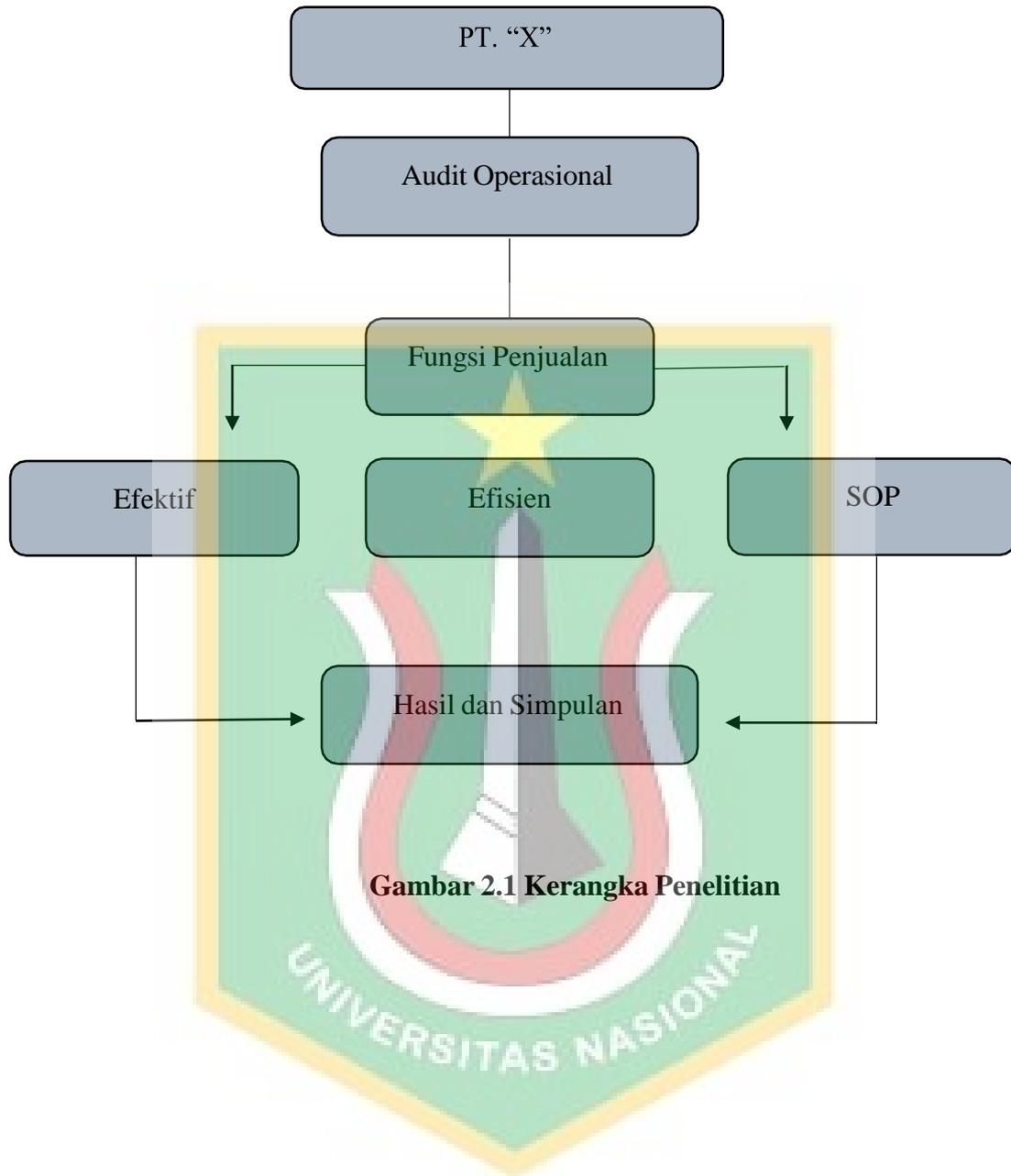
Salah satunya adalah PT. "X" yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman surat maupun barang, yaitu penjualan jasa yang tentunya memiliki tujuan pokok untuk meningkatkan efektivitas penjualannya. Penjualan merupakan kegiatan penting dalam suatu perusahaan dimana pihak penjual akan mendapat imbalan berupa uang yang harus dibayar untuk mendapatkan pelayanan jasa yang diperlukan oleh konsumen.

Demi kelangsungan hidup perusahaan ini, maka kegiatan penjualan harus dijalankan secara terus-menerus sehingga sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga dengan seringnya perusahaan melakukan kegiatan penjualan maka perusahaan memerlukan suatu upaya untuk tetap mempertahankan efektivitas penjualannya. Untuk melakukan hal tersebut maka hal pertama yang harus

diperhatikan adalah bagaimana siklus penjualannya berjalan dan diperlukan adanya penerapan audit operasional atas suatu kegiatan guna mengetahui tercapai atau tidaknya efektivitas, efisiensi dan SOP penjualan yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya



J. Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian