

**PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM  
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI  
SYSTEM PENJUALAN PADA PERUSAHAAN PT.  
ANDALAN FINANCE**

**Rohmatin<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Hendy Widiastoeti<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[hendi@untag-sby.ac.id](mailto:hendi@untag-sby.ac.id)

**ABSTRACT**

Based on the test results and a discussion of the operational audit role in improving the effectiveness and efficiency of the sales system in PT. Mainstay of Finance, the researchers can summarize that the effectiveness and efficiency of sales amounted to 96.00%, the value can answer the problem formulation and may imply that the sales activity in the mainstay Finance "Highly effective" although there are some findings that should be corrected. Thus the results of this study can be answered from the results of audits of product marketing. Results of audits found several weaknesses which should be a concern of management in the future. The downside to this is are No system better dokumentasi the mainstay penjualan finance and No atauran strong employee. The overall weakness of the case, then given the recommendation as a corrective or remedial measures that can be taken to improve the management of these weaknesses. Recommendation: The Company determines the SOP (standard Operating Procedure) for each of the divisions that exist in the branch in writing in SK. The company must have a good sales documentation and easily understood by all divisions and have a good document security. The Company regularly obliged to make improvements to the program of sales over a couple of problems that often terjadaji. The company made the SOP regarding employees' contained in the decree recruitment written and clear.

Key: audits, SOP, system, sales

**ABSTRAK**

Bedasarkan hasil pengujian dan pembahasan mengenai peranan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi system penjualan pada perusahaan PT. Andalan Finance, maka peneliti dapat meringkas bahwa efektivitas dan efisien penjualan sebesar 96.00 %, nilai tersebut dapat menjawab rumusan masalah dan dapat diartikan bahwa kegiatan penjualan pada Andalan Finance "Sangat efektif" walaupun ada beberapa temuan yang

harus diperbaiki. Dengan demikian hasil dari penelitian ini dapat terjawab dari hasil audit pemasaran produk. Hasil audit yang dilakukan menemukan beberapa kelemahan yang harus menjadi perhatian manajemen di masa yang akan datang. Kelemahan ini adalah Tidak ada sistem dokumentasi yang lebih baik pada penjualan andalan finance dan Tidak ada atauran yang kuat akan karyawan. Atas keseluruhan kelemahan yang terjadi, maka diberikan rekomendasi sebagai koreksi atau langkah perbaikan yang bisa diambil manajemen untuk memperbaiki kelemahan tersebut. Rekomendasi : Perusahaan menentukan SOP (standart Operating Prosedure) untuk tiap divisi yang ada pada cabang secara tertulis dalam SK. Perusahaan harus memiliki program dokumentasi penjualan yang baik dan mudah dipahami oleh semua divisi dan memiliki keamanan dokumen yang baik. Perusahaan secara berkala wajib melakukan perbaikan pada program penjualan atas beberapa masalah yang sering terjadaji. Perusahaan membuat SOP mengenai karywan yang tertuang dalam SK penerimaan karyawan yang tertulis dan jelas.

Kata kunci: audit, SOP, sistem, penjualan

## PENDAHULUAN

Dengan semakin berkembangnya suatu perusahaan, semakin bertambah pula masalah yang di hadapi oleh perusahaan. Di dalam menghadapi perkembangan dunia bisnis, setiap perusahaan selalu di tuntutan untuk memiliki bstrategi dan kualifikasi yang cukup disertai keunggulan bersaing untuk terus bisa berkompetisi. Apabila efektivitas ini tercapai maka segala maksud untuk tercapainya tujuan dapat terlaksana dengan baik.

Audit operasional atas fungsi pemasaran merupakan bagian dari pengendalian internal yang mengaudit operasional perusahaan. Hal yang penting dalam pelaksanaan audit adalah menemukan masalah dan meyakinkan ketaatan terhadap peraturan atau standar-standar yang berlaku di perusahaan sehingga diharapkan perusahaan dapat mengontrol fungsi pemasaran yang dimaksud secara maksimal. Hasil dari audit ini digunakan oleh manajemen puncak sebagai masukan dalam proses pengambilan keputusan. Fungsi utama audit pemasaran adalah untuk menguji dan menilai tujuan serta kebijakan pemasaran yang akan mengarahkan perusahaan, sehingga merupakan alat bagi manajer pemasaran untuk dapat mendeteksi dan mengungkapkan permasalahan yang dihadapi. Dalam strategi ini, keahlian dan kepandaian para tenaga penjual dan bagian promosi sangatlah diperlukan untuk mempengaruhi dan merayu konsumen agar mau membeli produk mereka. Selain harus pandai berpromosi, para tenaga penjual dan bagian promosi juga harus menguasai dan memahami produk yang mereka jual untuk dapat menjawab pertanyaan konsumen, sebab konsumen ingin tahu betul produk jenis apa yang akan mereka beli agar tidak kecewa.

Sektor perdagangan memberikan pengaruh yang baik dalam mempertahankan stabilitas perekonomian dan sangat diharapkan oleh pemerintah untuk menopang kemajuan ekonomi. Berjamurnya perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan tidak kerap memberikan hasil yang memuaskan, banyak orang berpendapat kegagalan hanya disebabkan oleh ketidakstabilan perekonomian, persaingan ketat, dan dunia iptek. Padahal perusahaan juga harus memiliki audit operasional yang baik untuk menilai apakah perusahaantelah berjalan dengan sesuai sistem pengendalian operasional yang ditetapkan oleh perusahaan, yang pastinya akan mendatangkan banyak keuntungan bagi perusahaan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Audit

Pengertian auditing menurut Alvin A. Arens, et al (2008:4) yang diterjemahkan oleh Gina Gania adalah: Pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi itu dengan kriteria yang telah ditetapkan. Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen. Pengertian Auditing menurut (Alvin A. Arens, Mark S. Beasley dan Randal J. Elder, 2011:4) Adalah : 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. Diartikan dalam bahasa Indonesia kurang lebih Auditing adalah akumulasi dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Audit harus dilakukan oleh seorang yang kompeten, independen orang.

### Efisiensi

Pengertian efisiensi menurut Mulyamah (1987:3) yaitu: “Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataan lain penggunaan yang sebenarnya”. Menurut Soekartawi (1989:29), mengemukakan bahwa efisiensi pemasaran akan terjadi jika :

1. Biaya pemasaran bisa ditekan sehingga ada keuntungan
2. Pemasaran dapat lebih tinggi
3. Prosentase perbedaan harga yang dibayarkan konsumen dan produsen tidak terlalu tinggi.
4. Tersedianya fasilitas fisik pemasaran.

### Efektivitas

Menurut Sawyer (2005:211), Efektivitas menekankan hasil aktual dari dampak atau kekuatan untuk menghasilkan dampak tertentu. Menurut Bhayangkara (2008:14) efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Menurut Mardiasmo (2005:134), Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya.

## Penjualan

Biasanya penjualan adalah sarana yang digunakan oleh perusahaan untuk memperoleh laba yang semaksimal mungkin. Melalui aktivitas penjualan manajemen berhubungan langsung dengan pihak lain, di mana terjadi transaksi berupa penyerahan barang dan perolehan kas yang senilai dengan barang tersebut.

1. Menurut Suwardjono (2010:381) Penjualan adalah transaksi pertukaran barang atau jasa hasil produksi perusahaan dengan kas atau klaim
2. Pengertian penjualan menurut IAI dalam Standar Akuntansi Keuangan(2009:23) yaitu: Barang yang diproduksi perusahaan untuk dijual dan barang yang dibeli untuk dijual kembali, seperti barang dagang yang dibeli pengecer atau tanah dan properti lain yang dibeli untuk dijual kembali.

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, Dalam penelitian dapat dikatakan sebagai penelitian yang menggunakan metode kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena pupolaritasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan dilapangan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Keuangan dan Kinerja Non Keuangan pada PT. Andalan Finance Surabaya.

Penelitian ini dilakukan di PT. Andalan finance surabaya yang bergerak di bidang leasing mobil yang terletak di central business park jalan DR.IR.H. soekarno no. 9 Surabaya sebagai objeknya. Waktu Penelitian dilakukan pada Bulan November – Januari 2016. Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ada 2 yaitu sumber primer dan sekunder.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Andalan Finance memiliki 4 produk yaitu andalan finance mobil, motor, Nasmoco sebagai kerja sama dengan perusahaan bintraco grup dan Andalan rental. setiap produk yang dibuat oleh andalan finance sesuai dengan harapan yang di minta oleh masyarakat. untuk produk yang dimiliki andalan finance merentang pada kedua arah karena hal ini, salah satu strategi yang dimiliki oleh perusahaan untuk menggapai

pasar. Tidak ada satupun yang akan dihapus oleh andalan finance kecuali satu produk nasmoco jika mengalami masa kontrak kerja sama diputus oleh salah satu pihak. Jika andalan menambah kemungkinan ditambah dalam hubungan kerja sama namun programnya tetap pada pembiayaan yang berkaitan dengan otomotif saja. Temuan dilapangan produk andalan finance motor lebih banyak diminati sebab nilai lebih bisa dijangkau oleh pelanggan dan kebutuhannya juga lebih banyak. Keputusan top up dan top down akan pengajuan pembiayaan otomotif untuk pelanggan tidak bisa dinego, karena itu semua sudah ketentuan dari kantor pusat.

Analisis data ini dirumuskan untuk mengukur indikator peranan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas penjualan. Analisis ini dilakukan dengan Kuesioner Internal Control Questionnaire (ICQ) untuk mengukur operasional fungsi penjualan dalam menunjang efektivitas penjualan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pengolahan Internal Control Questionnaire (ICQ) menurut ketentuan yang dikemukakan Dean J. Champion adalah sebagai berikut:

- a. Memisahkan tiap-tiap jawaban dengan jawaban yang diberikan yaitu: Ya, dan Tidak.
- b. Menjumlahkan berapa banyak jawaban Ya, dan Tidak.
- c. Membandingkan antara jumlah jawaban Ya dengan jumlah jawaban kuesioner.
- d. Menghitung persentase sebagai berikut:

Jumlah kuesioner yang telah saya bagi adalah 25 kuesioner yang di dalamnya terdapat 7 soal pertanyaan. Semua kuesioner yang telah saya bagi kepada karyawan telah terisi dengan penuh dan kembali semuanya. Jumlah jawaban "YA" ada 167 jawaban. Sedangkan jumlah jawaban "TIDAK" ada 7 jawaban. Total jawaban kuesioner ada 175 jawaban. Maka persentase yang di dapatkan adalah 96% dari jumlah jawaban "YA" dibagi total jawaban kuesioner dikali 100%. Berdasarkan perhitungan diatas, persentase efektivitas penjualan sebesar 96% maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan penjualan pada PT. Andalan Finance "Sangat efektif".

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan mengenai peranan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi system penjualan pada perusahaan PT. Andalan Finance, maka peneliti dapat meringkas bahwa efektivitas dan efisien penjualan sebesar 96.00 %, nilai tersebut dapat menjawab rumusan masalah dan dapat

diartikan bahwa kegiatan penjualan pada Andalan Finance “Sangat efektif” walaupun ada beberapa temuan yang harus diperbaiki. Dengan demikian hasil dari penelitian ini dapat terjawab dari hasil audit pemasaran produk.

Hasil audit yang dilakukan menemukan beberapa kelemahan yang harus menjadi perhatian manajemen di masa yang akan datang. Kelemahan ini adalah :

1. Tidak ada sistem dokumentasi yang lebih baik pada penjualan andalan finance
2. Tidak ada atauran yang kuat akan karyawan

Atas keseluruhan kelemahan yang terjadi, maka diberikan rekomendasi sebagai koreksi atau langkah perbaikan yang bisa diambil manajemen untuk memperbaiki kelemahan tersebut.

Rekomendasi :

1. Perusahaan menentukan SOP (standart Operating Prosedure) untuk tiap divisi yang ada pada cabang secara tertulis dalam SK.
2. Perusahaan harus memiliki program dokumentasi penjualan yang baik dan mudah dipahami oleh semua divisi dan memiliki keamanan dokumen yang baik.
3. Perusahaan secara berkala wajib melakukan perbaikan pada program penjualan atas beberapa masalah yang sering terjadaji.
4. Perusahaan membuat SOP mengenai karywan yang tertuang dalam SK penerimaan karyawan yang tertulis dan jelas.

Saran

1. Apabila melakukan penelitian dengan variabel yang sama agar menambahkan dpenelitian ini sebagai penelitian terdahulu
2. Untuk Andalan Finance lebih memanajemen kembali dokumen dokumen dan koordinasi tim

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. 2006. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan. Tim Sukses UKT Akuntansi.
- Agoes, Sukrisno (2011). Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik. Jakarta : Salemba Empat.
- Amin Widjaja Tunggal.2007. Audit Manajemen. Jakarta : Rineka Cipta
- Anthony, Robert N. dan Vijay Govindarajan. 2005. Sistem Pengendalian Manajemen (Edisi Sebelas). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Arens, A., Mark S. Beasley, Randal J. Elder and Amir Abadi Jusuf. 2011. Auditing and Assurance Service: An Integrated Approach. Ed.12. Jakarta: Salemba Empat

- Arens, Alvin A. James L. Loebbecke, 2008. Auditing Pendekatan Terpadu, Terjemahan oleh Amir Abadi Yusuf, Buku Dua, Edisi Indonesia, Salemba Empat, Jakarta
- Arens, Elder and Beasley, 2008. Auditing dan Jasa Assurance, Alih Bahasa Gina Gania, Edisi Indonesia, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Arens, et al. 2008. Auditing dan Jasa Assurance: Pendekatan Terintegrasi. Buku Satu. Edisi Keduabelas. Terjemahan: Herman Wibowo. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Arens, Alvin A, Elder, Randal J, Mark S. Beasley (2010). Auditing and Assurance Service, An Integrated Approach, 19th Edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Basu Swastha dan Irawan, 2006, Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta
- Bayangkara, IBK. 2008. Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi. Jakarta. Salemba Empat, Jakarta.
- Boynton Johnson Kell, Modern Auditing, Erlangga, Jakarta, 2008
- Ely Suhayati., & Siti Kurnia Rahayu. (2010). AUDITING, Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Gondodiyoto, Sanyoto (2007), Audit Sistem Informasi Pendekatan COBIT, Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Halim, Abdul (1994). Pemeriksaan Akuntansi 1. Depok : Universitas Gunadarma.
- Hasibuan, Malayu S.P, 1984, Manajemen dasar, pengertian dan masalah, Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). 2011. Standar Profesional Akuntan Publik. Salemba 4. Jakarta
- Ikatan Akuntan Indonesia, 2012. Standar Akuntansi Keuangan. PSAK. Cetakan Keempat, Buku Satu, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI). 2011. Standar Profesional Akuntan Publik 31 Maret 2011. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo, 2005, Akuntansi Sektor Publik, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Mulyadi. (2006). Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta : Salemba Empat
- Mulyadi. (2010). Auditing. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyamah. 1987, Manajemen Perubahan. Jakarta: Yudhistira
- Sawyer, Lawrence B, Dittenhofer Mortimer A, Scheiner James H, 2005, Internal Auditing, Diterjemahkan oleh : Desi Adhariani, Jilid 1, Edisi 5, Salemba Empat : Jakarta
- Soekartawi. (1989). Prinsip-Prinsip Dasar Ekonomi Pertanian. Jakarta L Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : Alfabet
- Sukrisno Agoes. 2007. Auditing (Pemeriksaan Akuntan) Oleh Kantor Akuntan Publik. Jilid 1. Jakarta: Lembaga Penerbit FE Universitas Indonesia
- Suwardjono. 2010. Teori Akuntansi: Pengungkapan dan Sarana Interpretatif. Edisi Ketiga. BPFE, Yogyakarta.
- Trenggonowati, 2009. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Edisi Pertama. BPFE-Yogyakarta
- Whittington, O. Ray dan Kurt Pany. 2012. Principles of Auditing, and Other Assurance Services, 18th Ed. New York: Mc-Graw-Hill
- Whittington, O. Ray dan Kurt Pany (2012). Principles of Auditing, and Other Assurance Services, 18th Edition, Mc-Graw-Hill, New York, NY.
- Yasin, Muhammad, Slamet Riyadi, and Ibrahim Ingga. "Analisis Pengaruh Struktur Apbd Terhadap Kinerja Keuangan Daerah Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Kabupaten Dan Kota Se-Jawa Timur."