

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis serta didukung dengan data yang diperoleh selama penelitian, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan audit operasional atas aktivitas perusahaan yang dilaksanakan pada PT Adiguna Prakarsa Mandiri telah memadai, hal ini dapat diketahui dari:
  - a. Audit operasional atas aktivitas perusahaan dilaksanakan oleh auditor internal yang independen. Kedudukan auditor terpisah dari bagian yang diauditnya dan auditor tidak terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan.
  - b. Audit internal cukup kompeten, karena memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda dan memiliki pengalaman dalam pekerjaan audit.
  - c. Adanya program audit yang mendasari pelaksanaan kegiatan audit.
  - d. Audit operasional dilakukan melalui tahap pendahuluan, tahap audit mendalam dan tahap pelaporan. Pada tahap pendahuluan dilakukan pengamatan fisik sekilas atas fisik terhadap fasilitas perusahaan terutama yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan, melakukan wawancara dengan orang-orang yang terlibat langsung dengan aktivitas perusahaan, serta mencari data tertulis yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan.

- e. Pada tahap audit mendalam auditor melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas perusahaan dan melakukan analisis mendalam terhadap aktivitas perusahaan.
  - f. Adanya laporan dan hasil audit operasional atas aktivitas perusahaan yang dibuat secara tertulis dan ditujukan kepada Direktur disertai saran dan rekomendasi untuk tindakan perbaikan.
2. Audit operasional atas aktivitas perusahaan yang dilaksanakan pada PT Adiguna Prakarsa Mandiri tidak berpengaruh dalam meminimalkan tingkat penyimpangan pelayanan jasa, hal ini dapat diketahui dari:
- a. Penyimpangan yang terjadi dalam aktivitas perusahaan banyak dipengaruhi oleh pihak *shipping line*.
  - b. Auditor operasional dalam melakukan pelaksanaan auditnya tidak dilakukan secara rutin.
3. Berdasarkan hasil penelitian di perusahaan, penyimpangan pelayanan jasa biasanya terjadi akibat:
1. Faktor manusia, yaitu tenaga kerja yang kurang disiplin dan kurang teliti.
  2. Faktor *human error* dalam pencatatan permintaan dari *customer*.
  3. Faktor *shipping line* yang tidak menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.
4. Selain hal-hal tersebut di atas, penulis menemukan kelemahan dalam pelaksanaan audit operasional yaitu audit operasional aktivitas perusahaan hanya dilaksanakan

apabila terdapat masalah dalam tahapan aktivitas perusahaan, artinya audit operasional tidak dilaksanakan secara rutin.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan serta didukung dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian, penulis ingin menyampaikan saran sebaiknya audit operasional atas aktivitas perusahaan dilakukan secara rutin misalnya setiap tiga bulan sekali, sehingga apabila terdapat masalah yang cukup besar akan lebih cepat diketahui, sehingga pemecahan masalahnya akan lebih cepat diambil dan tidak berlarut-larut sehingga tidak akan menimbulkan kerugian terhadap perusahaan.

Pihak perusahaan diharapkan dapat melakukan evaluasi yang lebih teliti terhadap kriteria penilaian *grade performance shipping line* yang telah disepakati perusahaan setiap bulannya. Agar perusahaan tidak dirugikan oleh pihak *shipping line*.