

ABSTRAK

Salah satu tujuan dari perusahaan pada umumnya adalah untuk mencari laba yang optimal dengan meminimalkan biaya. Laba tersebut dapat diperoleh dari penjualan yang dilakukan oleh perusahaan, baik penjualan jasa maupun penjualan barang. Pengelolaan aktivitas penjualan yang baik dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan dan pada akhirnya mampu meningkatkan pendapatan dan mencapai laba yang optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh yang diberikan oleh audit internal terhadap efektivitas penjualan jasa. Penelitian ini dilakukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang berada di Jl. Japati No. 1 Bandung, dengan respondennya para auditor internal senior, auditor junior dan para staf. Jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 responden.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (dengan menyebarkan kuesioner) dan kepustakaan (dengan menggunakan berbagai literatur). Sedangkan data dianalisis dengan menggunakan SPSS 12.0, yang terdiri dari pengujian validitas dan reliabilitas, normalitas, otokorelasi, dan regresi.

Dari hasil pengolahan data, penulis menyimpulkan bahwa auditor internal memiliki peranan yang cukup signifikan terhadap peningkatan efektivitas penjualan jasa.

Dari hasil penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa Pelaksanaan audit internal yang berhubungan dengan penjualan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sudah berjalan dengan baik. Dan saran dari penulis adalah agar auditor internal tetap mengawasi pelaksanaan penjualan agar aktivitas penjualan berjalan secara efektif, dan bila terjadi kesalahan dapat memberi masukan kepada Direktur untuk dapat dilakukan perbaikan.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Rerangka Pemikiran	6
1.6 Metodologi Penelitian dan Prosedur Pengumpulan Data	8
1.6.1 Metode Penelitian	8
1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data	9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Peranan	13
2.1.1 Pengertian Peranan	13
2.2 <i>Auditing</i>	13
2.2.1 Pengertian <i>Auditing</i>	13
2.2.2 Karakteristik <i>Auditing</i>	15

2.2.3	Jenis-jenis Audit	15
2.2.4	Jenis-jenis Auditor	17
2.3	Audit Internal	19
2.3.1	Pengertian Audit Internal	19
2.3.2	Karakteristik Auditor Internal	22
2.3.3	Tujuan Audit Internal	24
2.3.4	Ruang Lingkup Audit Internal	26
2.3.5	Aktivitas Utama Auditor Internal	27
2.3.6	Program Audit	29
2.3.7	Fungsi Audit Internal	30
2.3.8	Tanggungjawab Audit Internal	31
2.3.9	Tahap-tahap Pelaksanaan Audit Internal	34
2.3.10	Laporan Audit Internal	35
2.3.11	Tindakan Lanjut hasil Pemeriksaan Audit	38
2.3.12	Norma Praktek Profesional Audit Internal	40
2.4	Efektivitas	46
2.5	Penjualan	47
2.5.1	Pengertian Penjualan	47
2.5.2	Tujuan Penjualan	50
2.6	Jasa	52
2.6.1	Pengertian Jasa	52
2.6.2	Karakteristik Jasa	53
2.7	Efektivitas Penjualan	56

2.8	Audit Internal Penjualan	56
2.8.1	Tujuan Audit Internal atas Penjualan	56
2.9	Peranan Audit Internal dalam meningkatkan efektivitas Penjualan jasa	57
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN		59
3.1	Objek Penelitian	59
3.1.1	Sejarah Perkembangan PT.Telkom	59
3.1.2	Visi dan Misi	61
3.1.3	Struktur Organisasi Internal Audit	63
3.1.4	Tugas dan Tanggung Jawab Audit Internal	64
3.2	Metodologi Penelitian	65
3.2.1	Metode Penelitian	65
3.2.2	Prosedur Pengumpulan Data	66
3.2.3	Populasi dan Sampel	67
3.2.4	Operasionalisasi Variabel	67
3.2.5	Teknik Pengolahan Data	69
3.2.6	Penarikan Kesimpulan	78
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		79
4.1	Sekilas Mengenai Objek Penelitian	79
4.2	Hasil Penelitian	84
4.2.1	Analisa Kuesioner	84

4.3	Pembahasan dan Pengujian Hipotesis	85
4.3.1	Peranan Audit Internal terhadap Efektivitas Penjualan Jasa	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		xiv
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Model summary (b)
Tabel 3.2	<i>Scatter Plot</i>
Tabel 4.1	Kondisi kuesioner
Tabel 4.2	Statistik Responden
Tabel 4.3	Tabel Anova
Tabel 4.4	<i>Model Summary</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel <i>Descriptive Statistics</i>
Lampiran 2	Kurva normal dan konstruk peranan audit internal
Lampiran 3	Kurva normal dan konstruk efektivitas penjualan
Lampiran 4	<i>Regression</i> uji multikolinieritas
Lampiran 5	<i>Regression</i> uji otokorelasi
Lampiran 6	Uji validitas
Lampiran 7	Tabel <i>item-total statistics</i> variable persepsi
Lampiran 8	Kuesioner