

## **ABSTRAK**

### **PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENUNJANG EFEKTIVITAS PENJUALAN (STUDI EMPIRIS PADA PT BIO FARMA PERSERO BANDUNG)**

Dengan semakin berkembangnya suatu perusahaan, semakin bertambah pula masalah yang dihadapi perusahaan. Pimpinan sulit untuk mengawasi seluruh kegiatan perusahaan secara langsung. Meskipun demikian pemimpin tetap harus dapat mengetahui masalah-masalah yang terjadi di dalam perusahaan, sehingga memerlukan suatu alat untuk mengevaluasi kegiatannya dan memberikan cara pemecahan bila ditemukan adanya kelemahan maupun kecurangan. Alat ini juga harus dapat memberikan rekomendasi untuk dilakukannya tindakan korektif.

Adanya audit operasional, perusahaan berharap dapat menunjang efektivitas bagian yang diaudit. Berdasarkan masalah di atas, penulis mencoba untuk melakukan penelitian pada PT. Bio Farma (Persero) di Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional fungsi penjualan yang diterapkan dalam perusahaan, dan untuk mengetahui peranan audit operasional fungsi penjualan dalam menunjang efektivitas penjualan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan melakukan survei dan mengumpulkan data dari responden yang telah ditentukan. Penelitian ini didukung oleh pengujian hipotesis terhadap dua variabel, yaitu variabel independen (peranan audit operasional) dan variabel dependen (efektivitas penjualan). Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah pengisian kuesioner, wawancara, dan observasi terhadap objek yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis menyimpulkan bahwa audit operasional pada PT Bio Farma (Persero) sangat berperan dalam menunjang efektivitas penjualan.

Kata-kata kunci: audit, audit operasional, efektivitas penjualan.

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF OPERATIONAL AUDIT IN SUPPORTING THE EFFECTIVENESS OF SALES (EMPIRICAL STUDIES ON BIO FARMA PT PERSERO BANDUNG)**

*With the development of a company, increasing also the problems facing the company. Leaders difficult to oversee all activities of the company directly. Nevertheless leaders should still be able to know the problems that occur in the company, so it requires a tool to evaluate its activities and give way when a solution is found for weaknesses or fraud. This tool also must be able to provide recommendations for action corrective.*

*Operational audits, the company hopes to support the effectiveness of the audited part. Based on the above problems, the authors tried to do research on PT. Bio Farma (Persero) in Bandung. The purpose of this study was to conduct operational audits menetahui sales functions implemented in the company, and to determine the operational audit role in supporting the sales function of sales effectiveness.*

*The method used is descriptive analysis by conducting surveys and collecting data from respondents who have been determined. This research was supported by the hypothesis of two variables, namely the independent variable (operational audit role) and the dependent variable (sales effectiveness). Data collection techniques by the author is the questionnaires, interviews, and observations of the object under study.*

*Based on the results of research and discussion, the authors concluded that the operational audit on PT Bio Farma (Persero) was instrumental in supporting the sales effectiveness.*

*Keywords: audit, operational audit, effectiveness of sales.*

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRAK .....  | iv      |
| <i>ABSTRACT</i> .....  | v       |
| KATA PENGANTAR .....   | vi      |
| DAFTAR ISI .....   | ix      |
| DAFTAR TABEL .....   | xiii    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xv      |
| BAB I PENDAHULUAN .....  | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....  | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....   | 5       |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....   | 5       |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....  | 6       |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN<br>PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..... | 7       |
| 2.1 Kajian Pustaka .....   | 7       |
| 2.1.1 Konsep Tentang Peranan .....   | 7       |
| 2.1.2 Auditing .....   | 7       |
| 2.1.2.1 Pengertian Auditing .....  | 7       |
| 2.1.2.2 Tujuan Audit .....   | 9       |
| 2.1.2.3 Jenis-Jenis Audit .....  | 10      |
| 2.1.3 Audit Operasional .....  | 11      |
| 2.1.3.1 Pengertian Audit Operasional .....                                     | 11      |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.1.3.2 Tujuan Audit Operasional .....               | 13        |
| 2.1.3.3 Jenis-Jenis Audit Operasional .....          | 14        |
| 2.1.3.4 Ruang Lingkup Audit Operasional .....        | 15        |
| 2.1.3.5 Kualifikasi Auditor Operasional .....        | 18        |
| 2.1.3.6 Program Audit .....                          | 19        |
| 2.1.3.7 Tahap-Tahap Audit Operasional .....          | 20        |
| 2.1.3.8 Keterbatasan Audit Operasional .....         | 22        |
| 2.1.4 Penjualan .....                                | 25        |
| 2.1.4.1 Pengertian Penjualan .....                   | 26        |
| 2.1.4.2 Tujuan Penjualan .....                       | 28        |
| 2.1.5 Efektivitas Penjualan .....                    | 28        |
| 2.2 Rerangka Pemikiran .....                         | 30        |
| 2.3 Hipotesis .....                                  | 32        |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....</b> | <b>33</b> |
| 3.1 Objek Penelitian .....                           | 33        |
| 3.2 Metode Penelitian .....                          | 33        |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data .....                    | 34        |
| 3.4 Variabel dan Skala Pengukuran .....              | 35        |
| 3.5 Metode Pengujian Hipotesis .....                 | 37        |
| 3.6 Penentuan Populasi dan Responden .....           | 39        |
| 3.7 Metode Pengembangan Instrumen .....              | 40        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>42</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                   | 42        |

|   |    |
|---|----|
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan .....                        | 42 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....                  | 46 |
| 4.1.3 Budaya Perusahaan .....                         | 47 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi .....                       | 49 |
| 4.1.5 Uraian Tugas .....                              | 49 |
| 4.1.6 Kegiatan Perusahaan .....                       | 61 |
| 4.2 Pelaksanaan Audit Operasional .....               | 62 |
| 4.2.1 Kualifikasi Audit Operasional .....             | 62 |
| 4.2.1.1 Independensi .....                            | 62 |
| 4.2.1.2 Kompetensi .....                              | 64 |
| 4.2.2 Program Audit Operasional .....                 | 65 |
| 4.2.3 Pelaksanaan Audit Operasional .....             | 68 |
| 4.2.3.1 Tahap Pendahuluan .....                       | 68 |
| 4.2.3.2 Tahap Audit Mendalam .....                    | 74 |
| 4.2.3.3 Tahap Pelaporan .....                         | 77 |
| 4.2.4 Tindak Lanjut Atas Hasil Audit .....            | 78 |
| 4.3 Efektivitas Penjualan .....                       | 79 |
| 4.3.1 Analisis Anggaran dan Realisasi Penjualan ..... | 79 |
| 4.3.2 Analisis Biaya Penjualan .....                  | 81 |
| 4.4 Pengujian Hipotesis .....                         | 82 |
| 4.4.1 Analisis Deskriptif Kualitatif .....            | 82 |
| 4.4.2 Analisis Statistik .....                        | 84 |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....   | 87  |
| 5.1 Kesimpulan .....               | 87  |
| 5.2 Saran .....                    | 89  |
| DAFTAR PUSTAKA .....               | 90  |
| LAMPIRAN .....                     | 91  |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ..... | 113 |

## DAFTAR TABEL

|            | Halaman   |
|------------|---|
| Tabel 2.1  | Perbedaan Audit Keuangan dan Audit Operasional ..... 17                               |
| Tabel 3.1  | Variabel dan Skala Pengukuran ..... 36  |
| Tabel 4.1  | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Independensi 63                            |
| Tabel 4.2  | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Kompetensi . 64                            |
| Tabel 4.3  | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Program<br>Audit ..... 67                  |
| Tabel 4.4  | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Atas Fasilitas<br>Fisik ..... 70           |
| Tabel 4.5  | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Mencari Data<br>Tertulis ..... 71          |
| Tabel 4.6  | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Wawancara<br>Dengan Manajemen ..... 73     |
| Tabel 4.7  | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Analisis ..... 74                          |
| Tabel 4.8  | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Studi<br>Lapangan ..... 75                 |
| Tabel 4.9  | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Kegiatan<br>Analisis ..... 76              |
| Tabel 4.10 | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Tahap<br>Pelaporan ..... 78                |
| Tabel 4.11 | Rangkuman Jawaban Responden: Sub Indikator Tindak Lanjut<br>Atas Hasil Audit ..... 79 |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 4.12 | Penjualan Produk dan Jasa .....              | 80 |
| Tabel 4.13 | Anggaran dan Realisasi Penjualan .....       | 81 |
| Tabel 4.14 | Anggaran dan Realisasi Biaya Penjualan ..... | 82 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

|            |   | Halaman |
|------------|---|---------|
| Lampiran A | Struktur Organisasi .....                             | 91      |
| Lampiran B | Kuesioner Penelitian .....                            | 92      |
| Lampiran C | Perhitungan Hasil Kuesioner Variabel Independen ..... | 105     |
| Lampiran D | Perhitungan Hasil Kuesioner Variabel Dependen .....   | 111     |