

ABSTRAK

Menyadari akan pentingnya aktivitas penjualan, maka dilakukan pemeriksaan operasional. Sehingga dapat diketahui kondisi perusahaan, kekuatan, dan kelemahan serta masalah yang ada, sehingga dapat diusahakan jalan pemecahan dan perbaikannya. Pada tahap akhir dari pemeriksaan operasional akan dihasilkan laporan yang berisi temuan-temuan yang ada selama pemeriksaan disertai dengan rekomendasi kepada pihak manajemen sebagai masukan untuk melakukan tindakan koreksi maupun sebagai usaha pengembangan kegiatan operasional lebih baik lagi.

Penulis melakukan penelitian langsung pada PT. Cipaganti Citra Graha yang berlokasi di jalan Gatot Subroto no.94. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan metode statistik. Metode deskriptif, yaitu menjabarkan pemeriksaan operasional sebagai alat bantu manajemen dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penjualan jasa. Dari hasil analisis tersebut dibandingkan unsur yang satu dengan yang lainnya, kemudian dicari hubungan antara unsur tersebut dan selanjutnya disimpulkan sesuai dengan yang diperlukan. Sedangkan metode statistik digunakan untuk menguji anggapan dasar yang masih bersifat sementara sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan statistik mengenai diterima atau ditolaknya hipotesis tersebut.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel tidak bebas. Variabel bebas adalah variabel yang akan mempengaruhi variabel lain. Dan variabel tidak bebas adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Sedangkan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penelitian lapangan dan data sekunder yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan.

Setelah diuji validitas dan reliabilitasnya, kuesioner disebarkan kepada 36 responden dari masing-masing karyawan travel dan rental. Kemudian hasil kuesioner diolah dengan SPSS versi 13 Rank Pearson dan diperoleh hasil koefisien korelasi Pearson (r) sebesar 0,807 dengan tingkat signifikan $0,807 > 0,05$, yang berarti H_0 ditolak (terdapat hubungan yang signifikan antara pemeriksaan operasional travel & rental dengan peningkatan efektivitas dan efisiensi penjualan jasa di travel & di rental)

Dari hasil $r = 0,807$ diperoleh jumlah koefisien determinasi (R) sebesar 0,6512, sehingga terdapat hubungan korelasi yang tinggi, maka hubungan antara kedua variabel kuat serta mempunyai hubungan searah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka diketahui adanya beberapa kelemahan dalam fungsi penjualan yaitu:

1. Lapangan parkir yang tersedia tidak memadai.
2. Jumlah kendaraan yang kurang memadai.
3. Kadang terjadi kerusakan pada kendaraan.

Atas kelemahan-kelemahan tersebut, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat dalam upaya meningkatkan penjualan jasa:

1. Mengadakan perluasan parkir.
2. Menyediakan mobil *emergency* yang cukup memadai.
3. Memberikan ketegasan kepada supir untuk dilakukan pemeriksaan secara rutin.
4. Untuk outlet-outlet atau cabang-cabang yang besar dibuka layanan yang lengkap.
5. Dibuat sistem penjualan terpadu, yaitu penjualan secara online di seluruh cabang travel dan rental Cipaganti.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR PUSTAKA	xiii
DAFTAR TABEL	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Kerangka Penelitian	4
1.6 Metodologi Penelitian	7
1.7 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemeriksaan	9
2.1.1 Pengertian Pemeriksaan	9
2.1.2 Jenis-jenis Pemerikssan	10
2.1.3 Tipe-tipe Auditor	12
2.2 Pemeriksaan Operasional	13
2.2.1 Pengertian Pemeriksaan Operasional	15
2.2.2 Tujuan Pemeriksaan Operasional	16
2.2.3 Manfaat Pemeriksaan Operasional	18
2.2.4 Kriteria Pemeriksaan Operasional	20
2.2.5 Jenis-jenis Pemeriksaan Operasional	22
2.2.6 Keterbatasan Pemeriksaan Operasional	23
2.2.7 Perbedaan Pemeriksaan Operasional dengan Pemeriksaan Keuangan	24
2.2.8 Tahap-tahap Pemeriksaan Operasional	27
2.3 Pengertian Pengendalian	31
2.3.1 Pengertian Pengendalian Intern	31
2.3.2 Pengertian Pengendalian Manajemen	31
2.4 Ekonomis, Efisiensi, dan Efektivitas	32
2.5 Penjualan	33
2.5.1 Pengertian Penjualan	33
2.5.2 Tujuan Pemeriksaan atas Penjualan	35
2.5.3 Pemeriksaan Operasional Fungsi Penjualan	35
2.6 Analisis Prestasi Penjualan	37

BAB III	METODE DAN OBJEK PENELITIAN	
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	40
3.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	42
3.2.1	Struktur Organisasi	42
3.2.2	Rincian Tugas dan Tanggung Jawab	45
3.3	Metode Penelitian	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data	55
3.5	Teknik Pengolahan Data	57
3.5.1	Operasional Variabel	58
3.5.2	Analisis Pengujian Hipotesis	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Analisis Deskriptif	64
4.1.1	Karakteristik Responden	65
4.1.2	Pemeriksaan Operasional Travel	66
4.1.3	Pemeriksaan Operasional Rental	88
4.1.4	Pengkategorian Variabel Pemeriksaan Operasional	110
4.1.5	Peningkatan Efektivitas&Efisiensi di travel&Rental	111
4.1.6	Pengkategorian Variabel Efektivitas&Efisiensi di travel&Rental	118
4.2	Analisis Korelasi	120
4.3	Koefisien Determinasi	123
4.4	Hasil Output	124
4.5	Analisis Kuantitatif	125
4.5.1	Analisis Efektivitas atas Aktivitas Penjualan	125
4.5.2	Analisis Efisiensi atas Aktivitas Penjualan	129
4.6	Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi	134
4.6.1	Kondisi	134
4.6.2	Kriteria	135
4.6.3	Penyebab	135
4.6.4	Efek	135
4.6.5	Rekomendasi	136
4.7	Analisis SWOT	136
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	139
5.2	Saran	141

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1	<i>Financial Audit Versus Operational Review</i>	25
3.1	Skala Pengukuran Variabel	60
4.1	Frekuensi Jenis Kelamin Responden	65
4.2	Frekuensi Usia Responden	65
4.3	Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	66
4.4	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Fisik	66
4.5	Tanggapan Responden Mengenai Layout Kantor	67
4.6	Tanggapan Responden Mengenai Lapangan Parkir yang Tersedia	68
4.7	Tanggapan Responden Mengenai Tenaga Kerja yang Ada Telah Sesuai dengan Kebutuhan Perusahaan	68
4.8	Tanggapan Responden Mengenai Terdapat Daftar Absensi Pegawai	69
4.9	Tanggapan Responden Mengenai Penyimpanan Arsip dan Data	70
4.10	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Promosi	70
4.11	Tanggapan Responden Mengenai Pencapaian Laba	71
4.12	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan selalu Mengadakan Rapat Penjualan Secara Teratur untuk Mendiskusikan Masalah	72
4.13	Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Kendaraan yang Cukup	72
4.14	Tanggapan Responden Mengenai Kadang Terjadi Kerusakan pada Kendaraan	73
4.15	Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Kerusakan Dilakukan dengan Cepat	74
4.16	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Mempunyai Peraturan Tertulis Mengenai Harga	74
4.17	Tanggapan Responden Mengenai Terdapat Perbedaan Harga antara Mahasiswa dan Orang Usia Lanjut	75
4.18	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Mempunyai Peraturan Tertulis Mengenai Potongan Harga atau Voucher Gratis	76
4.19	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan sering Melakukan Promosi	76
4.20	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Menggunakan Sales Eksekutif dalam Penjualan Jasa	77
4.21	Tanggapan Responden Mengenai Keberangkatan selalu Dilakukan Sesuai Dengan Waktu Keberangkatan yang Telah Ditetapkan	78
4.22	Tanggapan Responden Mengenai Nomor Kursi Ditetapkan Pada Saat Memesan Langsung maupun Melalui Telepon	78
4.23	Tanggapan Responden Mengenai Setiap Penumpang Diberikan Tiket pada Saat Pembayaran	79
2.24	Tanggapan Responden Mengenai Diadakan Pemeriksaan Tiket Sebelum Penumpang Naik Ke dalam Mobil	80
4.25	Tanggapan Responden Mengenai setiap Supir Harus Mengambil SPJ (Surat Perintah Jalan) sebelum Keberangkatan	80

4.26	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Mempunyai Struktur Organisasi	81
4.27	Tanggapan Responden Mengenai Setiap Tugas Dan Fungsi Dalam Perusahaan Ada Uraian Tugasnya	82
4.28	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memahami Pekerjaan dengan Baik	82
4.29	Tanggapan Responden Mengenai Setiap Penjualan Dibuat Fakturnya	83
4.30	Tanggapan Responden Mengenai Faktur Dipranomori dengan Baik	84
4.31	Tanggapan Responden Mengenai Untuk Setiap Kendaraan yang Berangkat Selalu Di Buat Surat Jalan	84
4.32	Tanggapan Responden Mengenai Surat Jalan Tersebut selalu Dipranomori	85
4.33	Tanggapan Responden Mengenai Laporan Penjualan Harian Disiapkan secara Teratur	86
4.34	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan selalu Membuat Laporan Penjualan Bulanan	86
4.35	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan selalu Melakukan <i>Check Point</i> pada setiap Keberangkatan	87
4.36	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Fisik	88
4.37	Tanggapan Responden Mengenai Layout Kantor	88
4.38	Tanggapan Responden Mengenai Lapangan Parkir yang Tersedia	89
4.39	Tanggapan Responden Mengenai Tenaga Kerja yang Ada Telah Sesuai dengan Kebutuhan Perusahaan	90
4.40	Tanggapan Responden Mengenai Terdapat Daftar Absensi Pegawai	91
4.41	Tanggapan Responden Mengenai Penyimpanan Arsip dan Data	91
4.42	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Promosi	92
4.43	Tanggapan Responden Mengenai Pencapaian Laba	93
4.44	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Selalu Mengadakan Rapat Penjualan Secara Teratur untuk Mendiskusikan Masalah	93
4.45	Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Kendaraan yang Cukup	94
4.46	Tanggapan Responden Mengenai Kadang Terjadi Kerusakan pada Kendaraan	95
4.47	Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Kerusakan Dilakukan dengan Cepat	95
4.48	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Mempunyai Peraturan Tertulis Mengenai Harga	96
4.49	Tanggapan Responden Mengenai Terdapat Perbedaan Harga antara Sewa Retail dan Sewa Koorporate	97
4.50	Tanggapan Responden Mengenai Diberikan Potongan Harga untuk Perusahaan atau Pelanggan yang Sering Menyewa Secara Koorporate dalam Jumlah yang Banyak	97
4.51	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan sering Melakukan Promosi	98

4.52	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Menggunakan Sales Eksekutif dalam Penjualan Jasa	99
4.53	Tanggapan Responden Mengenai Keberangkatan Selalu Dilakukan Sesuai Dengan Permintaan Konsumen	100
4.54	Tanggapan Responden Mengenai Jenis Kendaraan dan Lama Sewa Ditentukan Pada Saat Memesan Langsung Maupun melalui Telepon	100
4.55	Tanggapan Responden Mengenai Dilakukan Survey Konsumen dan Dimintai Data Pribadi	101
4.56	Tanggapan Responden Mengenai Diadakan Pemeriksaan Keadaan Kendaraan sebelum Diserahkan kepada Konsumen	102
4.57	Tanggapan Responden Mengenai Setiap Supir Harus Mengambil SPJ (Surat Perintah Jalan) Sebelum Keberangkatan	103
4.58	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Mempunyai Struktur Organisasi	103
4.59	Tanggapan Responden Mengenai Setiap Tugas dan Fungsi dalam Perusahaan Ada Uraian Tugasnya	104
4.60	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memahami Pekerjaan dengan Baik	105
4.61	Tanggapan Responden Mengenai Setiap Penjualan Dibuat Fakturnya	105
4.62	Tanggapan Responden Mengenai Faktur Dipranomori dengan Baik	106
4.63	Tanggapan Responden Mengenai untuk Setiap Kendaraan yang Berangkat selalu Di Buat Surat Jalan	107
4.64	Tanggapan Responden Mengenai Surat Jalan Tersebut selalu Dipranomori	107
4.65	Tanggapan Responden Mengenai Laporan Penjualan Harian Disiapkan secara Teratur	108
4.66	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan selalu Membuat Laporan Penjualan Bulanan	109
4.67	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan selalu Survey untuk Menentukan Kelayakan Konsumen dalam Menyewa Kendaraan	109
4.68	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Pengawasan Dalam Penggunaan Kas Kecil maupun Kas Besar	111
4.69	Tanggapan Responden Mengenai setiap Kendaraan Tersebut Memiliki Catatan Pemakaian dan Pemeliharaan	112
4.70	Tanggapan Responden Mengenai Ada Pihak Tertentu yang Bertanggung Jawab atas Kendaraan Tersebut	113
4.71	Tanggapan Responden Mengenai Seluruh Karyawan telah Memahami Tujuan Organisasi secara Keseluruhan	133
4.72	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan selalu Membuat Target Penjualan	114
4.73	Tanggapan Responden mengenai Target Penjualan Tersebut Realistis	115

4.74	Tanggapan Responden Mengenai Penjualan Sebenarnya Selalu Dibandingkan Dengan Target Penjualan	116
4.75	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Melakukan Promosi secara Teratur	116
4.76	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Sering Melakukan <i>Meeting</i> Penjualan	117
4.77	Tanggapan Responden Mengenai Sering Diadakan Pelatihan Karyawan untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja	118
4.5.1	Perbandingan Target Penjualan dengan Penjualan Aktual Januari-Desember 2007	126
4.5.2	Perbandingan Target Beban dengan Beban Aktual Januari-Desember 2007	130
4.7.1	Tabel Analisis SWOT	138

DAFTAR GRAFIK

4.5.1.a	Grafik Perbandingan Target Penjualan dengan Penjualan Aktual Travel	127
4.5.1.b	Grafik Perbandingan Target Penjualan dengan Penjualan Aktual Rental	128
4.5.2.a	Grafik Perbandingan Target Beban dengan Beban Aktual Travel	131
4.5.2.b	Grafik Perbandingan Target Beban dengan Beban Aktual Rental	133