

ABSTRAK

Peradaban dunia sekarang telah berubah seiring dengan perkembangan waktu yang mengacu pada kemajuan teknologi. Demikian juga halnya dengan perkembangan sarana transportasi baik laut, darat dan udara. Melihat kondisi yang demikian maka penulis merasa sekiranya pemaparan skripsi akan menarik bila pembahasan mengacu pada perusahaan berkembang yang bergerak di bidang transportasi. Perusahaan yang dipilih penulis dalam penelitian ini adalah CV. TX TRAVEL BRAGA dengan judul **"PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENUNJANG EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PENJUALAN"**.

Efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan dianggap menjadi hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuannya secara optimal. Pihak manajemen perusahaan perlu merasa yakin, bahwa seluruh kegiatan perusahaan dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan dan bahwa pelaksanaan kegiatan perusahaan dilakukan dengan efektif dan efisien. Salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas pengelolaan dari suatu kegiatan yang terdapat dalam suatu perusahaan adalah dengan dilakukannya audit operasional.

Melalui audit operasional dapat diketahui sampai sejauh mana pelaksanaan operasional suatu perusahaan telah tercapai, fenomena yang ada dalam perusahaan dan juga cara mengatasinya. Peranan dari audit operasional guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas ditentukan oleh kualitas audit operasional dan manajemen perusahaan, dimana peranan manajemen tetap paling menentukan dalam mencapai peningkatan efisiensi dan efektivitas usaha.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, CV. TX TRAVEL BRAGA belum menggunakan audit operasional yang menyebabkan efisiensi dan efektivitas pada penjualan dan manajemen perusahaan belum optimal. Walaupun kegagalan diusahakan seminimal mungkin bahkan diupayakan ditekan sampai angka nol (tidak ada kesalahan), namun kesalahan dalam tindak operasional perusahaan masih tetap saja terjadi dikarenakan faktor *human error* (kesalahan manusiawi).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh audit operasional pada penjualan tiket yang dilakukan oleh CV. TX TRAVEL BRAGA. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analitis deskriptif yaitu mengumpulkan data sesuai dengan keadaan sebenarnya dan menganalisis masalah yang ada. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara *field research* yaitu dimana penulis mengadakan observasi langsung ke perusahaan dan didukung oleh *library research* (tinjauan pustaka).

Meskipun manajer perusahaan dapat mengantisipasi adanya kesalahan yang terjadi, tetapi pada saat perusahaan berkembang menjadi lebih besar, penjualan semakin meningkat, dan data perusahaan menjadi lebih banyak maka akan dibutuhkan suatu audit operasional dalam hal pemeriksaan data penjualan, penempatan staf, pekerjaan para staf. Jadi penulis menyarankan agar perusahaan segera menggunakan audit operasional sehingga dapat ditemukan jalan keluar pada setiap masalah yang terjadi.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
1.6 Metode Penelitian.....	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Audit Operasional.....	11
2.1.1 Pengertian Audit Operasional.....	11
2.1.2 Ruang Lingkup Audit Operasional.....	12
2.1.3 Jenis-jenis Audit Operasional.....	14
2.1.4 Kriteria Audit Operasional.....	15
2.1.5 Pelaksanaan Audit Operasional.....	17

2.1.6 Tahap-tahap Pelaksanaan Audit Operasional.....	18
2.1.7 Teknik-teknik Audit Operasional.....	25
2.1.8 Tujuan Audit Operasional.....	27
2.1.9 Manfaat Audit Operasional.....	28
2.1.10 Keterbatasan Audit Operasional.....	29
2.2 Efisiensi dan Efektivitas.....	30
2.3 Penjualan.....	31
2.3.1 Pengertian Penjualan.....	31
2.3.2 Tujuan Penjualan.....	33
2.3.3 Ruang Lingkup Penjualan.....	34
2.3.4 Proses Penjualan.....	35
2.3.5 Prosedur Penjualan.....	37
2.3.6 Kegiatan Penjualan.....	38
2.4 Efisiensi dan Efektivitas Penjualan.....	39
2.5 Audit Operasional atas Penjualan.....	40
2.6 Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas Penjualan.....	41

BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	44
3.1.1 Jenis Data Penelitian.....	45
3.2 Objek Penelitian.....	46
3.3 Sejarah Singkat Perusahaan.....	46

3.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
3.5 Produk Perusahaan.....	50
3.6 Pangsa Pasar.....	51

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Aktivitas CV. TX TRAVEL BRAGA.....	52
4.1.2 Kebijakan Aktivitas Penjualan CV. TX TRAVEL BRAGA.....	52
4.1.3 Aktivitas Penjualan CV. TX TRAVEL BRAGA.....	53
4.1.4 Efisiensi dan Efektivitas Penjualan.....	58
4.1.5 Pelaksanaan Audit Operasional pada CV. TX TRAVEL BRAGA...	63
4.2 Pengaruh Penggunaan Audit Operasional dalam Perusahaan	65
4.2.1 Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas Penjualan Perusahaan.....	66
4.2.2 Tahap-tahap yang Dilakukan Audit Operasional.....	69
4.3 Keuntungan Perusahaan dengan Adanya Audit Operasional.....	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA.....	81
----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi.....	48
-------------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

4.1 Target Penjualan Selama Bulan Maret 2007 - Desember 2007.....	60
4.2 Realisasi Penjualan Selama Bulan Maret 2007 – Desember 2007.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan Wawancara
2. Brosur Perusahaan
3. Letter of Guarantee (LG)
4. Contoh Tiket Pesawat
5. Hasil Print Elektronik Tiket
6. Tiket Penerbangan Internasional
7. Hasil Print Pemesanan Tiket
8. Voucher Hotel