

## **ABSTRACT**

### **OPERATIONAL AUDIT ROLES IN INCREASING EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS OF SALES (CASE STUDY: PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK.)**

*Sales is one of the most important and core activities in a company. The efficiency and effectiveness of sales in a company will affect the company in reaching their goal in a big way. Therefore this research is conducted in order to discover the role of operational audit in increasing efficiency and effectiveness of sales activity. This research will discuss mainly about the adequacy of the operational audit and sales system applied in a company and also the implementation of those two things.*

*Title chosen for this research is “Operational Audit Roles in Increasing Efficiency and Effectiveness of Sales”. Method used in this research was descriptive analysis on case study of PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Jl. Japati no. 1 Bandung. The data collected using two ways, which are field study with questionnaire, interview, and observation, and book study. Data gathered then analyzed and evaluated with comparing them to the theory used. From the comparison study, writer will identify how is the operational audit roles in increasing the efficiency and effectiveness in sales of PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.*

*The result shows that the implementation of operational audit on PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. is sufficient and adequate, while the sale system on Broadband Speedy on PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. is very sufficient and in the other hand, operational audit has a big role in increasing efficiency and effectiveness of sales of Broadband Speedy on PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.*

**Key words:** *operational audit, sales efficiency, sales effectiveness.*

## ABSTRAK

### PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENUNJANG EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PENJUALAN (STUDI KASUS PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK.)

Salah satu bagian kegiatan operasi yang penting dan utama dari sebuah perusahaan yaitu bagian penjualan. Penjualan yang dilakukan secara efisien dan efektif akan sangat bermanfaat dan mendukung dalam pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan audit operasional dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah menilai kememadaiannya pelaksanaan audit operasional, kememadaiannya sistem penjualan yang diterapkan, serta kememadaiannya pelaksanaan audit operasional dalam penjualan.

Judul yang ditarik dalam penelitian ini yaitu Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas Penjualan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan studi kasus pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Jl. Japati no.1 Bandung. Teknik pengumpulan data dengan dua cara yaitu studi lapangan dengan kuesioner, wawancara, dan observasi dan studi kepustakaan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dievaluasi dengan cara membandingkannya dengan teori. Dari hasil perbandingan yang diperoleh, penulis mengidentifikasi peranan audit operasional dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan audit operasional pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. telah sangat memadai, dan sistem penjualan *Broadband Speedy* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. sangat memadai, serta audit operasional sangat berperan dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan *Broadband Speedy* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

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

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Rerangka Pemikiran .....	5
1.6 Metodologi Penelitian .....	6
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8

2.1 Konsep tentang Peranan.....	8
2.2 Auditing .....	8
2.2.1 Jenis-jenis Audit.....	9
2.2.2 Audit Internal .....	11
2.2.3 Pengertian Audit Operasional .....	11
2.2.4 Tujuan Audit Operasional.....	12
2.2.5 Penelaahan Operasional .....	14
2.2.6 Manfaat Audit Operasional.....	15
2.2.7 Karakteristik Audit Operasional .....	16
2.2.8 Kualifikasi Audit Operasional.....	17
2.2.9 Tahap-tahap Audit Operasional .....	20
2.2.10 Keterbatasan Audit Operasional .....	21
2.3 Efisiensi dan Efektivitas.....	22
2.4 Penjualan.....	24
2.4.1 Klasifikasi Transaksi Penjualan .....	25
2.4.2 Tugas Pokok Penjualan.....	26
2.4.3 Perencanaan Penjualan.....	26
2.4.4 Prosedur Penjualan.....	28
2.4.5 Varians Penjualan.....	32
2.4.6 Efisiensi Penjualan .....	34
2.4.7 Efektivitas Penjualan.....	34
2.5 Hubungan Audit Operasional dengan Penjualan .....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Objek Penelitian .....	39
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.2.2 Operasional Variabel.....	41
3.2.3 Penentuan Responden .....	44
3.2.4 Teknik Pengembangan Instrumen.....	44
3.2.5 Teknik Analisis Data dan Pengembangan Hipotesis .....	46
3.2.5.1 Teknik Analisis Data.....	46
3.2.5.2 Pengembangan Hipotesis .....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	49
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	49
4.2 Logo Perusahaan .....	52
4.3 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan .....	55
4.3.1 Visi Perusahaan.....	55
4.3.2 Misi Perusahaan .....	55
4.3.3 Tujuan Perusahaan .....	56
4.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	56
4.5 Struktur Organisasi Audit Internal .....	60
4.5.1 Organisasi <i>Internal Audit</i> .....	60
4.5.2 Tugas, Tanggung Jawab, dan Wewenang.....	62
4.6 Produk PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	77

4.7 Tarif dan Layanan Akses <i>Broadband Speedy</i> .....	79
4.8 Perkembangan Operasional <i>Broadband Speedy</i> .....	82
4.9 Prosedur Penjualan <i>Broadband Speedy</i> .....	83
4.10 Analisis Data dan Pengembangan Hipotesis.....	84
4.10.1 Variabel Independen .....	85
4.10.2 Variabel Dependen.....	95
4.10.3 Keseluruhan Variabel dalam Kuesioner.....	100
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN.....	104
5.1 Kesimpulan .....	104
5.2 Saran .....	106
DAFTAR PUSTAKA .....	107
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ).....	121

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Audit Operasional dengan Penjualan .....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Perusahaan TELKOM Group.....	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Internal Audit Perusahaan.....	61

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Susunan Dewan Komisaris dan Direksi PT Telkom.....	57
Tabel 4.2 Paket <i>Broadband Speedy Multispeed</i> .....	80
Tabel 4.3 Paket <i>Broadband Speedy Non Multispeed</i> .....	81
Tabel 4.4 Ikhtisar Operasional Telkom Speedy .....	82
Tabel 4.5 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Independensi.....	86
Tabel 4.6 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Kompetensi.....	87
Tabel 4.7 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Tahap Pengenalan .....	88
Tabel 4.8 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Tahap Survei .....	89
Tabel 4.9 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Tahap Pengembangan Program .....	90
Tabel 4.10 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Tahap Pelaksanaan .....	92
Tabel 4.11 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Tahap Pelaporan.....	93
Tabel 4.12 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Tidak Lanjut .....	94
Tabel 4.13 Rangkuman Jawaban Responden Kualifikasi Audit Operasional.....	94
Tabel 4.14 Hasil Kuesioner Variabel Independen .....	95
Tabel 4.15 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Efisiensi Penjualan .....	96
Tabel 4.16 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Volume Penjualan .....	97
Tabel 4.17 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Pemenuhan Order .....	98
Tabel 4.18 Rangkuman Jawaban Responden Sub Indikator Kepuasan Konsumen..	99
Tabel 4.19 Hasil Rangkuman Jawaban Efektivitas Penjualan .....	99



Tabel 4.20 Hasil Kuesioner Variabel Dependen.....	100
Tabel 4.21 Resume Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas Penjualan Broadband Speedy pada Telkom .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner .....	109
Lampiran B Struktur Organisasi Perusahaan .....	116
Lampiran C Struktur Organisasi Internal Audit Perusahaan.....	118