

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the operational audit and internal control adopted by the The Majesty Hotel and Apartment and has adequate and internal audit not influence the effectiveness of sales. The study was conducted at The Majesty Hotel and Apartment, the company's main activity is sales an aparterment and rent a room. The method used in this research is descriptive analysis methods and techniques of data collection through interviews, questionnaires and literature. Testing the hypothesis using a multiple regression analysis with total sample are 30. From the results of research, it can be concluded that the operational audit and internal control are not implemented by The Majesty Hotel and Apartment. It has adequate and operational audit and internal control as a management tool to support the effectiveness of sales internal control very influential. It can be seen from the research model obtained is $Y = 13,624 - 0,103X_1 + 0,057X_2$. The result is that the hypothesis is rejected.

Key Words: operasional audit, internal control, effectiveness of sale, hotel.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan audit operasional dan pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap efektivitas penjualan. Penelitian dilakukan *The Majesty Hotel and Apartment*, aktivitas utama perusahaan adalah menjual apartment dan menyediakan jasa perhotelan. Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian adalah metode analisa deskriptif serta teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuisioner dan penelitian kepustakaan. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana dengan jumlah sampel sebanyak 30. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa audit operasional dan pengendalian internal yang diterapkan tidak mempunyai pengaruh terhadap efektivitas penjualan yang dijalankan oleh *The Majesty Hotel and Apartment*. Hal ini dilihat dari model penelitian yang didapatkan yaitu $Y = 13,624 - 0,103X_1 + 0,057X_2$. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa hipotesisnya ditolak.

Kata kunci: audit operasional, pengendalian internal, efektivitas penjualan dan hotel.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Audit.....	9
2.1.1.1 Pengertian Auditing	11
2.1.1.2 Peranan Audit.....	11
2.1.1.3 Tujuan dan Manfaat Audit	12
2.1.1.4 Jenis – Jenis Auditor	13
2.1.1.5 Perbedaan Auditor Eksternal dan Auditor Internal.....	13
2.1.1.6 Jenis – Jenis Audit	15
2.1.2 Audit Internal	18
2.1.2.1 Pengertian Audit Internal.....	18

2.1.2.2	Fungsi dan Tujuan Audit Internal	19
2.1.2.3	Ruang Lingkup Audit Internal	21
2.1.2.4	Unsur – Unsur Audit Internal	22
2.1.2.5	Wewenang dan Tanggung Jawab Audit Internal	23
2.1.2.6	Kualifikasi Audit Internal	25
2.1.2.7	Program Audit dan Pelaksanaan Audit Internal	28
2.1.2.8	Laporan Hasil Audit Internal	31
2.1.2.9	Pemantauan Tindak Lanjut atas Audit Internal	31
2.1.3	Audit Operasional	33
2.1.3.1	Pengertian Audit Operasional	33
2.1.3.2	Tujuan Audit Operasional.....	35
2.1.3.3	Manfaat Audit Operasional.....	36
2.1.3.4	Keterbatasan Audit Operasional	38
2.1.3.5	Kriteria Audit Operasional.....	38
2.1.3.6	Tahap – Tahap Audit Operasional	40
2.1.4	Pengendalian Internal.....	46
2.1.4.1	Pengertian Pengendalian Internal	46
2.1.4.2	Tujuan Pengendalian Internal	47
2.1.4.3	Komponen Pengendalian Internal.....	49
2.1.4.4	Keterbatasan Pengendalian Internal.....	55
2.1.5	Efektivitas	56
2.1.5.1	Pengertian Efektivitas	56
2.1.5.2	Kriteria Efektivitas.....	58
2.1.5.3	Masalah – Masalah Umum dalam Pengukuran Efektivitas	60
2.1.5.4	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	60
2.1.6	Penjualan.....	62
2.1.6.1	Pengertian Penjualan.....	62
2.1.6.2	Tujuan Penjualan	62
2.1.6.3	Jenis – Jenis Aktivitas Penjualan	63
2.1.7	Hotel.....	64
2.1.7.1	Pengertian Hotel.....	64
2.1.7.2	Produk Usaha Hot	

2.2 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	68
2.3 Hipotesis	72
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	73
3.1.1 Sejarah Singkat Hotel.....	73
3.1.2 Visi dan Misi Hotel.....	74
3.1.2.1 Visi Hotel.....	74
3.1.2.2 Misi Hotel.....	74
3.2. Metodologi Penelitian.....	75
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	75
3.2.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	76
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	78
3.2.3.1 Populasi Penelitian.....	78
3.2.3.2 Sampel Penelitian.....	78
3.2.4 Alat Analisis Data.....	79
3.2.4.1 Teknik Pengembangan Instrumen.....	79
3.2.4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas	80
3.2.4.3 Teknik Pengujian Hipotesis	82
3.2.4.3.1 Regresi Berganda	83
3.2.4.4 Uji Asumsi Klasik	83
3.2.4.4.1 Uji Normalitas	83
3.2.4.4.2 Uji Multikolinearitas	85
3.2.4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	87
4.1.1 Penerapan Audit Operasional dan Pengendalian Internal	87
4.1.1.1 Independensi Auditor Operasional.....	87
4.1.1.2 Kompetensi Auditor Operasional.....	91
4.1.1.3 Program Audit Operasional.....	93
4.1.1.4 Proses Audit Operasional.....	96
4.1.1.5 <i>Control Environment</i>	97
4.1.1.6 <i>Risk Assesment</i>	98

4.1.1.7 <i>Information and Communciation</i>	99
4.1.1.8 Aktivitas Pengendalian.....	100
4.1.1.9 <i>Monitoring</i>	102
4.1.1.10 Pengendalian Umum	103
4.1.1.11 Sistem Otorisai	105
4.1.1.12 Sistem Pencatatan.....	105
4.1.1.13Praktek yang Sehat.....	107
4.1.2 Keefektivan atas Penjualan.....	108
4.1.3 Hasil Uji Validitas	112
4.1.3.1 Variabel Independen 1 (Audit Operasional)	112
4.1.3.2 Variabel Independen 2 (Pengendalian Internal).....	113
4.1.3.3 Variabel Dependen (Efektivitas Penjualan).....	114
4.1.4 Hasil Uji Reliabilitas	115
4.1.5 Hasil Uji Normalitas.....	116
4.1.6 Hasil Uji Multikolinearitas	117
4.1.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	117
4.1.8 Hasil Uji Regresi Berganda	118
4.2 Pembahasan	121
4.2.1 Struktur Organisasi.....	121
4.2.2 Uraian Jabatan	122
4.2.3 Penerapan Audit Operasional dan Pengendalian Internal	122
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	133
5.2 Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURICULUM VITAE</i>)	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran	71
Gambar 2 Model Penelitian	72
Gambar 3 Struktur Organisasi	122

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Tabel Perbedaan Antara Auditor Internal dan Auditor Eksternal	14
Tabel II Tabel Perbedaan Antara Financial Audit dan Operational Audit.....	16
Tabel III Operasionalisasi Variabel Penelitian	77
Tabel IV Departemen audit internal sebagai pelaksana audit operasional terpisah dari departemen lainnya dalam perusahaan.....	87
Tabel V Staf audit operasional merupakan staf khusus yang terpisah dari kegiatan operasional perusahaan.....	88
Tabel VI Auditor operasional tidak bekerja merangkap sebagai anggota direksi perusahaan.....	88
Tabel VII Auditor operasional tidak mempunyai hubungan kekerabatan dengan staf atau direktur bagian yang diaudit.....	89
Tabel VIII Auditor operasional memiliki keleluasaan dalam melaksanakan tahap audit.....	89
Tabel IX Ada instruksi khusus yang tertulis yang menerangkan tentang wewenang auditor yang akan melaksanakan audit operasional.....	90
Tabel X Bagian audit internal bertanggungjawab langsung kepada direktur	90
Tabel XI Pendidikan formal auditor internal di tempat bapak atau ibu bekerja adalah S1 akuntansi.....	91
Tabel XII Auditor memiliki pengalaman kerja dalam melaksanakan audit operasional.....	91
Tabel XIII Anggota tim audit operasional mendapatkan pelatihan teknis untuk meningkatkan kemampuannya.....	92
Tabel XIV Anggota tim audit operasional mendapatkan pendidikan atau pelatihan mengenai proses penjualan hotel.....	92
Tabel XV Auditor operasional mampu menganalisa dan menilai berbagai situasi yang terjadi yang mempengaruhi bidang yang diaudit.....	93
Tabel XVI Program audit disusun sesuai dengan penugasan yang bersangkutan.....	93

Tabel XVII Dalam program audit terdapat informasi yang diperlukan untuk melaksanakan dan mengevaluasi secara tepat, seperti : obyek audit, prosedur audit, tujuan audit, dan waktu pelaksanaan audit.....	94
Tabel XVIII Program audit mencakup langkah kerja yang memperinci pekerjaan yang harus dilakukan oleh auditor.....	94
Tabel XIX Auditor operasional dalam melaksanakan audit sesuai dengan program audit yang dibuat.....	95
Tabel XX Program audit harus dibuat secara tertulis dan sistematis.....	95
Tabel XXI Auditor memeriksa sistem penjualan yang dijalankan oleh hotel.....	96
Tabel XXII Auditor mengevaluasi sistem penjualan yang dijalankan oleh Hotel.....	96
Tabel XXIII Auditor memberikan saran mengenai sistem penjualan yang dijalankan oleh hotel.....	97
Tabel XXIV Pihak manajemen harus langsung menyampaikan informasi kepada bawahannya tanpa ada perantara.....	97
Tabel XXV Pihak manajemen langsung menyampaikan informasi tentang target penjualan kepada bawahannya tanpa adanya perantara.....	98
Tabel XXVI Risiko diidentifikasi relevan dengan tujuan penjualan.....	98
Tabel XXVII Perusahaan harus mempertimbangkan setiap risiko yang mungkin terjadi di dalam proses penjualan.....	99
Tabel XXVIII Setiap penerimaan penjualan dicocokkan terlebih dahulu dengan transaksi yang terjadi.....	99
Tabel XXIX Setiap transaksi penjualan disertai dokumen dan catatan yang memadai.....	100
Tabel XXX Terdapat pemisahan fungsi pencatatan, penerimaan kas, kredit, penyimpanan dan pengiriman barang di dalam hotel.....	100
Tabel XXXI Pemeriksaan terhadap kebijakan yang menyangkut mengenai proses penjualan.....	101
Tabel XXXII Auditor melakukan pemeriksaan kebijakan mengenai otorisasi persetujuan penjualan.....	101
Tabel XXXIII Auditor melakukan pemeriksaan terhadap form – form khusus yang digunakan saat transaksi penjualan.....	102

Tabel XXXIV Setiap transaksi penjualan disertai dokumen dan catatan yang memadai.....	102
Tabel XXXV Pemantauan yang berkaitan dengan pengendalian internal dilaksanakan secara terus menerus oleh manajemen hotel.....	103
Tabel XXXVI Struktur organisasi digambarkan dengan jelas dalam suatu bagan yang memadai dan menunjang garis wewenang dan tanggung jawab.....	103
Tabel XXXVII Hotel melakukan kegiatan penilaian kegiatan secara Periodik.....	104
Tabel XXXVIII Hotel memperkerjakan pegawai dengan kualitas yang sesuai dengan posisi dan tanggung jawab.....	104
Tabel XXXIX Order penjualan yang digunakan untuk penjualan selalu bernomor urut.....	105
Tabel XL Pencatatan di dalam jurnal umum diotorisasi oleh yang Berwenang.....	105
Tabel XLI Setiap formulir dibuat rangkap untuk keperluan dokumentasi.....	106
Tabel XLII Transaksi penjualan diklasifikasikan dan dicatat dalam buku penerimaan kas.....	106
Tabel XLIII Surat order penjualan bernomor urut dan tercetak dan pemakaiannya dipertanggungjawabkan oleh fungsi penjualan.....	107
Tabel XLIV Transaksi penjualan selalu dibuatkan laporan harian.....	107
Tabel XLV Laporan penjualan setiap akhir periode selalu di cocokan dengan bukti transaksi.....	108
Tabel XLVI Pengendalian internal penjualan yang efektif telah dilaksanakan secara periodik dan berkesinambungan oleh manajemen.....	108
Tabel XLVII Penjualan yang ada sudah mencapai tingkat penjualan yang ditetapkan oleh manajemen.....	109
Tabel XLVIII Tingkat kepuasan akan penjualan jasa hotel telah dirasakan oleh manajemen hotel.....	109
Tabel XLIX Kualitas jasa yang diserahkan kepada konsumen adalah jasa terbaik yang dapat diserahkan oleh hotel.....	110
Tabel L Mutu jasa yang ada telah ditingkatkan setiap tahunnya oleh manajemen.....	110

Tabel LI Setiap unit dalam departemen penjualan telah mengintegrasikan diri untuk mencapai target penjualan.....	111
Tabel LII Apakah fasilitas hotel yang ada mendukung efektivitas penjualan..	111
Tabel LIII Uji Validitas Variabel Independen 1.....	112
Tabel LIV Uji Validitas Variabel Independen 2.....	113
Tabel LV Uji Validitas Variabel Dependen.....	114
Tabel LVI Hasil Uji Reliabilitas.....	115
Tabel Hasil LVII Uji Normalitas.....	116
Tabel Hasil LVIII Uji Multikolinearitas.....	117
Tabel Hasil LIX Uji Heteroskedastisitas.....	118
Tabel LX Hasil Uji Regresi Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	119
Tabel LXI Hasil Persamaan Regresi Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	120

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Dokumen Berkenaan dengan Penelitian.....	137