

## PENERAPAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI EFEKTIVITAS PENGENDALIAN ATAS PENJUALAN KREDIT PADA PT. SEJAHTERA SURYA INTRIO

**Pratiwi Dwi Suwantari**  
*Dwipratiwi920@gmail.com*  
**Ulfah Setia Iswara**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

### **ABSTRACT**

*This research aimed to determine the level of effectiveness of the sales cycle at PT. Prosperous Solar Intrio. Moreover, the research was descriptive-qualitative, with several stages of operational audit which consist of preliminary audits, reviews and tests of operational control systems, detailed audits, and reporting. Moreover, the instruments of the data collection technique were direct observation and questionnaires. The data were both primary and secondary. Furthermore, the questionnaires were distributed to the respondents through the sales management at PT. Sejahtera. While the secondary data were taken from the literature study and related literature with sales theory to conduct the operational audit test. Additionally, the result showed that sales activity by the company was not effective yet but quite efficient. It was due to the planning, implementation, and management control systems as well as measurement and evaluation in sales that still need to be improved. In addition, these results became a base for the researcher to prepare suggestions for the improvement of sales management.*

*Keywords: stage of operational audit, sales cycle, effectiveness, efficiency*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keefektifan siklus penjualan pada PT. Sejahtera Surya Intrio. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi kualitatif dengan menggunakan beberapa tahapan audit operasional yang terdiri dari audit pendahuluan, *review* dan pengujian terhadap sistem pengendalian operasional, audit terinci dan pelaporan. Data penelitian ini diperoleh dari observasi langsung dan pengisian kuesioner (primer) yang diajukan penulis kepada pihak manajemen penjualan PT. Sejahtera Surya Intrio. Selain itu penulis juga menggunakan data sekunder dari studi pustaka dan literatur terkait dengan teori penjualan untuk melakukan pengujian audit operasional ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kegiatan penjualan oleh perusahaan masih belum berjalan secara efektif namun telah berjalan efisien. Hal ini disebabkan oleh sistem perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian manajemen serta pengukuran dan evaluasi di bidang penjualan yang masih perlu ditingkatkan. Hasil dari penelitian tersebut akan menjadi dasar bagi penulis untuk menyusun saran-saran bagi peningkatan kualitas manajemen penjualan.

Kata Kunci: tahapan audit operasional, siklus penjualan, efektivitas, efisiensi

### **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi saat ini, banyak bisnis berlomba-lomba untuk menguasai pasar dengan menggunakan berbagai strategi untuk menarik investor dan pelanggan. Sejarah menunjukkan bahwa ketika bisnis berkembang, semakin banyak masalah internal yang muncul, salah satunya adalah menghadapi lingkungan persaingan yang semakin ketat. Banyak bisnis berhenti beroperasi karena ketidakmampuan mereka untuk mempertahankan bisnis. Sebagian besar kegagalan ini biasanya merupakan akibat dari operasi bisnis perusahaan yang tidak konsisten, ini memerlukan operasi yang efektif dari

kegiatan operasional bisnis. Agar perusahaan tetap bisa berjalan, setiap perusahaan diuntut untuk memenuhi permintaan pasar, serta kualitas dan mutu pelayanan yang optimal. Kapasitas perusahaan untuk mengelola operasi bisnisnya berdampak signifikan pada kapasitasnya untuk menawarkan layanan premium dengan harga yang relevan secara kompetitif. Hal ini sangat penting dalam mengantisipasi munculnya pesaing.

Audit operasional adalah pemeriksaan operasi dari perspektif manajemen untuk mengevaluasi keberhasilan semua tindakan operasional yang dibatasi oleh preferensi manajemen. Disamping itu, manajemen perusahaan masih sering dihadapkan permasalahan-permasalahan internal yang menghambat daya saing perusahaan. Dimana permasalahan tersebut timbul karena lemahnya pengendalian internal perusahaan. Tujuan dari audit ini adalah untuk mengingatkan manajemen tentang masalah operasional apapun dengan perusahaan dan untuk mengungkap masalah tersebut sehingga manajemen dapat bekerja sama dengan manajemen yang lain untuk mencari solusi. Audit operasional merupakan suatu alat bagi manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Audit operasional berfokus pada evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas perusahaan. Audit operasional dilakukan agar auditor dapat menilai efektivitas operasi perusahaan dan sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai.

Sedangkan efektivitas digunakan untuk menilai beberapa kebijakan-kebijakan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu aktivitas perusahaan yang langsung mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan adalah aktivitas penjualan kredit. Aktivitas penjualan kredit sangat penting untuk diawasi dan perlu dilakukan pengendalian yang baik. Untuk mengantisipasi dan memitigasi risiko serta mengatasi berbagai masalah operasional yang merugikan bisnis dalam upaya mencapai tujuannya, kegiatan penjualan kredit sangat memerlukan audit operasional. Hal ini terutama berlaku untuk kemampuan informasi penjualan kredit untuk disajikan secara tepat waktu, relevan, dan berdasarkan kebutuhan. Oleh karena itu, audit operasional merupakan peringatan dini untuk menemukan kelainan pada fungsi penjualan kredit sehingga perbaikan dapat dilakukan sesegera mungkin.

Adanya pengendalian intern yang dimaksudkan untuk membantu para manajer dalam melaksanakan tugasnya secara lebih efektif tidak dapat dipisahkan dengan audit operasional (Sawyer *et al.*, 2005:51). Manajemen perusahaan akan terbantu mencegah dan menemukan kesalahan yang dapat menyebabkan kerugian finansial dengan memiliki pengendalian internal yang memadai. Berikut adalah pengertian pengendalian intern menurut Commitee of Sponsoring Organization (COSO, 2007): *"Internal control is a process, effected by an entity's board of directors, management, and other personnel, designed to provide reasonable assurance regarding the achievement of objectives in the following categories: (1) effectiveness and efficiency of operations; (2) reability of financial reporting; and (3) compliance with applicable laws and regulations"*.

Tercapainya efektivitas dan efisiensi kegiatan perusahaan merupakan salah satu tujuan utama pengendalian intern yang dikemukakan oleh COSO. Bagi perusahaan dagang seperti PT. Sejahtera Surya Intrio yang kegiatan utamanya melakukan kegiatan perdagangan barang dagang obat-obatan, penjualan merupakan kegiatan yang sangat penting. Volume penjualan sangat penting untuk mempertahankan peningkatan, karena merupakan salah satu faktor yang menentukan seberapa besar keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Nuraeni (2014) meneliti tentang peran audit operasional dalam meningkatkan efektivitas kegiatan perkreditan. Temuan studinya menunjukkan bahwa bank berupaya menhurangi risiko kredit macet saat menyalurkan kredit. Oleh karena itu, pengendalian internal atas pemberian kredit dilakukan melalui pelaksanaan audit operasional yang turut meningkatkan efektivitas kegiatan.

Perusahaan harus mengumpulkan berkas permohonan kredit, menyelesaikan evaluasi kredit, memantau kredit, melunasi kredit bermasalah, dan melaksanakan tugas lain

sesuai dengan standar operasi perusahaan saat memberikan kredit. Pada pemberian kredit, selain untuk mendapatkan keuntungan perusahaan juga harus mampu melakukan pembinaan terhadap customer, sehingga kredit yang diberikan kepada customer dapat memenuhi sasaran awal pemberian kredit. Pelaku usaha perlu melakukan langkah-langkah yang dapat mempermudah pemberian kredit agar tidak terjadi penyimpangan pada pemberian kredit. Pemeriksaan untuk mengetahui kecukupan metode operasional kredit dan penerapannya dikenal dengan audit operasional pemberian kredit. Diperkirakan bahwa audit operasional akan membantu manajemen perusahaan mengatasi kredit macet.

Tujuan pemeriksaan audit operasional penjualan kredit adalah untuk menentukan apakah kebijakan atau prosedur penjualan kredit yang ditetapkan oleh perusahaan telah diikuti, menilai efektivitas pengelolaan kegiatan penjualan kredit, mengidentifikasi tantangan dan kelemahan yang dihadapi dalam kegiatan penjualan kredit, untuk mempelajari hasil dan dampak inspeksi audit operasional, dan untuk menawarkan saran dan sumber daya untuk meningkatkan aktivitas penjualan kredit. Administrasi penjualan kredit adalah komponen penting dari bisnis apapun, dan manajemen yang buruk dapat berdambak negatif pada pendapatan.

Peneliti memilih objek penelitian pada perusahaan dagang yang bergerak dalam bidang distributor obat-obatan (farmasi) yang berada di Jl. Ngagel Jaya Utara No. 106 Surabaya. Perusahaan ini sudah lama berdiri, tetapi sering mengalami permasalahan dengan penjualan kredit. Audit operasional akan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan efektifitas pada penjualan kredit, sehingga diharapkan perusahaan semakin berkembang. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu perusahaan khususnya pihak manajemen dalam menilai efektifitas operasional pada penjualan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimanakah penerapan audit operasional dalam menilai efektifitas pengendalian intern atas penjualan kredit pada PT. Sejahtera Surya Intrio ?, (2) Bagaimana tingkat efektifitas sistem penjualan kredit pada PT. Sejahtera Surya Intrio ?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Audit Operasional**

Harahap (2010:10) mendefinisikan audit operasional sebagai kegiatan penelaahan yang sistematis atau keadaan pada suatu organisasi dengan tujuan untuk memeriksa efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan. Menurut Bayangkara (2008:2) mendefinisikan audit operasional adalah sebagai pengevaluasian terhadap efisiensi dan efektivitas operasi internal perusahaan dalam konteks audit manajemen yang meliputi seluruh operasi internal perusahaan yang harus dipertanggungjawabkan kepada pihak yang memiliki wewenang yang lebih tinggi.

Sedangkan Assauri (2007:431) menjelaskan bahwa audit operasional adalah penilaian keberhasilan dan efisiensi manajemen dalam aspek tujuan perusahaan, fungsi manajemen, serta keputusan dan tindakan manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan beserta rekomendasi perbaikan. Audit operasional mengacu pada metode pemeriksaan perusahaan tentang bagaimana dalam menjalankan bisnis tersebut. Hal ini membutuhkan analisis proses, prosedur dan sistem yang digunakan oleh perusahaan, jenis audit ini melihat dari keadaan keuangan perusahaan dan memeriksa praktik manajemennya.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan bahwa audit operasional adalah suatu proses penelaahan, pengumpulan dan pengevaluasian secara sistematis terhadap hasil yang ada untuk menilai efektifitas kegiatan operasi perusahaan yang kemudian melaporkannya kepada pihak yang berkepentingan disertai dengan pemberian saran tentang kemungkinan adanya perbaikan serta memberikan rekomendasi kepada manajemen yang bersangkutan demi tercapainya tujuan perusahaan.

### **Tahap-Tahap Audit Operasional**

Dalam melakukan audit operasional, seorang auditor memerlukan suatu kerangka kerja sebagai pedoman kerjanya. Tanpa adanya kerangka yang baik auditor akan mengalami banyak kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya. Keberhasilan suatu audit operasional sangat ditentukan oleh ketepatan pengambilan langkah pemeriksaan. Oleh karena itu, auditor merencanakan tahap-tahap pemeriksaan yang akan dilaksanakan secara sistematis agar dapat mengkoordinasikan pelaksanaan pemeriksaan sehingga tujuan pada pemeriksaan tersebut dapat tercapai. Terdapat beberapa tahap audit operasional (1) Survei Pendahuluan Tujuan dilakukannya survei pendahuluan adalah untuk mendapatkan informasi umum dan latar belakang dalam waktu yang relatif singkat mengenai aspek organisasi, kegiatan, program atau sistem yang dipertimbangkan untuk diperiksa, agar bisa diperoleh pengetahuan dan gambaran yang memadai mengenai objek pemeriksaan tersebut. (2) Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen Pada tahap ini auditor dapat melakukan review dan pengujian terhadap sistem pengendalian manajemen, dengan tujuan untuk mendapatkan bukti-bukti atas ketiga elemen dan *tentative audit objective* dengan melakukan pengetesan terhadap transaksi perusahaan yang berkaitan dengan sistem pengendalian manajemen, serta untuk memastikan bahwa bukti yang diperoleh dari perusahaan tersebut adalah kompeten jika audit diperluas ke dalam pengujian selanjutnya. (3) Pengujian Terinci Dalam tahap ini auditor harus mengumpulkan bukti-bukti yang cukup kompeten, material dan relevan untuk mendukung tujuan audit yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan cara ini dapat dilakukan mengembangkan temuan untuk mencari keterkaitan antara satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang terkait dengan tujuan audit. (4) Pengembangan Laporan Tahap ini temuan audit harus melengkapi dengan kesimpulan dan saran kemudian harus di review oleh audit manager yang sebelumnya dan didiskusikan dengan auditee. Pada tahap ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengkomunikasikan hasil auditnya termasuk rekomendasi yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan. Laporan disajikan dalam bentuk komprehensif. Kemudian rekomendasi disajikan dalam bahasa yang operasional agar mudah dimengerti dan menarik untuk ditindak lanjutkan.

### **Pelaksanaan Audit Operasional**

Pelaksanaan audit operasional adalah suatu urutan kegiatan yang telah menjadi pola tetap dalam melaksanakan pemeriksaan dan review yang sistematis terhadap kegiatan perusahaan atau bagian daripadanya dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana digunakan secara ekonomis, efisien dan efektif. Menurut Taman (2011:13) dalam pelaksanaan audit yang pertama kali diperiksa adalah perencanaan audit kemudian pelaksanaannya, pengukuran dan evaluasi. (1) Perencanaan audit perlu disusun secara matang untuk menunjang kesuksesan audit operasional. Perencanaan audit yang baik merupakan faktor penting untuk dapat diperolehnya bukti audit (evidence) yang cukup dan kompeten guna mendukung isi laporan audit. Rencana audit pada umumnya berisi uraian mengenai area yang akan diaudit, jangka waktu pelaksanaan audit, personel yang dibutuhkan, dan sumber daya lain yang diperlukan untuk pelaksanaan audit. (2) Pelaksanaan proses audit didasarkan pada informasi latar belakang pelaksanaan audit dan program kerja audit menggunakan prosedur dan teknik audit dan dituangkan kedalam kertas kerja audit. Pelaksanaan ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi umum mengenai seluk-beluk proses kegiatan unit kerja yang di audit, penelaahan peraturan, serta menganalisis informasi yang diperoleh. (3) Pengukuran dan evaluasi adalah Proses yang dilakukan untuk menetapkan dan menilai apakah analisis dan tujuan awal adalah sama. Evaluasi ini bertujuan untuk mendapatkan bukti yang cukup, guna mendukung simpulan pada tahap pengujian pengendalian manajemen. Bukti yang diperoleh diikhtisarkan dalam kertas kerja audit yang cukup, untuk mendukung kesimpulan laporan hasil audit. Sebelum

laporan disusun, materi temuan harus sudah dikomunikasikan dan dievaluasi dengan pihak pimpinan unit yang di audit agar diperoleh kesepakatan mengenai fakta temuan dan mempermudah pelaksanaan tindak lanjutnya. Temuan yang tidak tuntas dibicarakan termasuk rekomendasi yang tidak disepakati, akan sangat berpengaruh pada kelancaran tindak lanjutnya.

### EFEKTIVITAS

Pada umumnya efektivitas diukur dengan membandingkan rencana dengan actual yang terjadi. Pengukuran efektivitas juga dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pencapaian perusahaan dalam suatu periode akuntansi. Menurut Panjaitan (2014:20) anggaran penjualan merupakan dasar penyusunan anggaran lainnya dan pada umumnya anggaran penjualan disusun terlebih dahulu sebelum menyusun anggaran lainnya. Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana atau target penjualan dengan realisasi atau hasil nyata penjualan. Hal tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penjualan}}{\text{Anggaran Penjualan}} \times 100\%$$

Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran dalam perusahaan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dengan artian, bahwa suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan tersebut dilakukan dengan baik sesuai yang direncanakan tanpa memerhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya.

Menurut Kurnianti (2015:5) Efektivitas pada penjualan bertujuan meningkatkan kuantitas penjualan dengan melihat kemampuan perusahaan dalam menyalurkan barang, kebijakan serta strategi yang ditetapkan perusahaan. Efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target atas kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam audit operasional, efektivitas adalah suatu indikator yang menunjukkan seberapa baiknya sistem operasional yang ada dalam perusahaan tersebut.

### Pengendalian Internal

Dalam teori akuntansi dan organisasi, pengendalian intern atau kontrol intern didefinisikan sebagai suatu proses, yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi, yang dirancang untuk membantu organisasi mencapai suatu tujuan atau objektif tertentu. Secara umum, pengendalian internal merupakan bagian dari masing-masing sistem yang dipergunakan sebagai prosedur dan pedoman operasional perusahaan atau organisasi tertentu. Perusahaan pada umumnya menggunakan Sistem Pengendalian Internal untuk mengarahkan operasi perusahaan dan mencegah terjadinya penyalahgunaan sistem. Oleh karena itu pentingnya pemberian kredit usaha bagi pihak PT. Sejahtera Surya Intrio, maka perlu adanya suatu sistem pengendalian yang baik dari pihak manajemen perusahaan terhadap prosedur pemberian kredit pada usahanya tersebut.

Berdasarkan pengertian-pengertian pengendalian internal diatas, bahwa kita dapat memahami bahwa pengendalian internal merupakan suatu proses yang terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk dilaksanakan oleh orang-orang untuk memberikan keyakinan yang memadai dalam mencaai tujuan-tujuan yang saling berkaitan. Dengan adanya penerapan pengendalian internal dalam setiap kegiatan operasi perusahaan, maka diharapkan tidak akan terjadi tindakan-tindakan penyelewengan yang dapat merugikan perusahaan, misalnya penggelapan (fraude) baik yang dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja.

## Penjualan

Persaingan dalam dunia yang begitu pesat menyebabkan aktivitas penjualan memegang peran penting dalam aktivitas perusahaan secara keseluruhan karena keberhasilan perusahaan yang dinilai dari kemampuan untuk menjual produk atau jasanya di pasaran. Hasil penjualan tersebut setelah dikurangi biaya-biaya akan menghasilkan laba yang akan digunakan oleh perusahaan untuk kelangsungan kegiatan perusahaannya. Suatu saat siklus penjualan melibatkan keputusan dan proses yang diperlukan untuk mentransfer kepemilikan barang dan jasa kepada pelanggan, setelah barang dan jasa tersebut tersedia untuk dijual. Siklus ini berawal dari permintaan pelanggan dan berakhir dengan pengubahan barang dan jasa dalam bentuk kas atau piutang yang akhirnya menjadi laba.

Penjualan adalah jumlah yang dibebankan kepada pelanggan untuk barang dagangan yang dijual baik secara tunai maupun kredit dimana dalam aktivasi penjualan ini terjadi perpindahan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari pihak penjual kepada pihak pembeli yang disertai dengan penyerahan imbalan (Fees dan Reeve:2005). Keuntungan dari penjualan tunai adalah hasil penjualan tersebut bisa langsung terealisasi dalam bentuk kas yang dibutuhkan perusahaan untuk mempertahankan likuiditasnya, tetapi saat ini pada umumnya banyak penjualan cenderung secara kredit. Oleh karena itu perusahaan dapat memperbesar volume penjualan, sebagian besar perusahaan melakukannya secara kredit. Berdasarkan definisi diatas penulis menarik kesimpulan bahwa penjualan merupakan suatu bagian yang penting demi kelangsungan hidup perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut yaitu memperoleh laba.

Menurut Mulyadi (2016:160) penjualan adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mencari pembeli, mempengaruhi dan memberikan petunjuk agar pembeli dapat menyesuaikan kebutuhannya dengan produk yang ditawarkan serta mengadakan perjanjian mengenai harga yang menguntungkan bagi kedua belah pihak. Penjualan dibagi menjadi dua yaitu:(1) Penjualan Tunai transaksi penjualan tunai, barang atau jasa baru diserahkan oleh penjual kepada pembeli jika perusahaan telah menerima kas dari pembeli.(2) Penjualan Kredit transaksi penjualan kredit, jika order dari pelanggan telah dipenuhi pengiriman barang atau penyerahan jasa untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya.

Keuntungan dari penjualan tunai adalah hasil penjualan tersebut bisa langsung terealisasi dalam bentuk kas yang dibutuhkan perusahaan untuk mempertahankan likuiditasnya, tetapi saat ini pada umumnya banyak penjualan cenderung secara kredit. Oleh karena itu perusahaan dapat memperbesar volume penjualan, sebagian besar perusahaan melakukannya secara kredit. Dalam penjualan kredit ada tenggang waktu antara saat penyerahan barang atau jasa dalam penerimaan pembelian. Artinya pada saat penyerahan barang atau jasa penjual menerima tanda bukti penerimaan barang dari pembeli sekaligus merupakan pernyataan untuk melakukan pembelian di kemudian hari. Bukti inilah yang menimbulkan adanya piutang dari pihak penjual.

## Proses Penjualan

Tidak semua perusahaan memiliki proses bisnis yang sama. Karakteristik barang yang dijual serta pilihan kegiatan usaha mempengaruhi proses bisnis perusahaan. Sebagai contohnya, jika perusahaan memilih untuk menjual barang secara tunai, maka perusahaan akan langsung menerima uang bersamaan dengan saat menyerahkan barang ke konsumen sehingga keempat proses bisnis diatas bisa terjadi dalam waktu bersamaan. Apabila perusahaan menjual barang secara kredit, maka perusahaan tidak bisa langsung menerima uang bersamaan dengan saat menyerahkan barang ke konsumen, sehingga perusahaan akan mengalami keempat proses bisnis diatas dalam waktu yang berbeda. Proses bisnis dalam waktu yang berbeda akan menyebabkan dokumen yang diperlukan juga berbeda. Jika

dokumen berbeda, maka catatan yang akan digunakan juga harus sesuai dengan rancangan dokumen tersebut.

Menurut Diana dan Lilis (2014:98), proses bisnis dalam sebuah kegiatan penjualan meliputi: (1) Konsumen memesan barang. (2) Perusahaan mengirimkan barang yang dipesan ke konsumen. (3) Perusahaan mengirimkan tagihan ke konsumen. (4) Perusahaan menerima pelunasan kas dari konsumen.

### **Penerapan Audit Operasional dalam Menilai Efektivitas atas Penjualan Kredit**

Menurut La Midjan dan Azhar dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Akuntansi adalah sebagai berikut : "Pengendalian internal meliputi struktur organisasi dan segala cara serta tindakan dalam suatu perusahaan yang saling terkoordinasi dengan tujuan untuk mengamankan harta kekayaan perusahaan, menguji ketelitian dan kebenaran data akuntansi, meningkatkan efisiensi operasi, serta mendorong ketaatan terhadap kebijaksanaan yang telah digariskan oleh pemimpin perusahaan".

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa proses audit operasional adalah evaluasi atas pelaksanaan berbagai kegiatan operasional perusahaan. Hasil dari operasi ini berupa efektivitas yang telah dicapai perusahaan. Sedangkan sasarannya adalah membantu manajemen dalam meningkatkan kinerja dalam mencapai efektivitas, pada sasaran ini direkomendasikan dalam bentuk laporan yang bersifat konstruktif atau saran untuk perbaikan. Jadi audit operasional sangat berperan penting dalam menilai efektivitas pengendalian intern atas penjualan kredit perusahaan. Tujuan dari audit operasional adalah untuk memberikan penilaian terhadap efisiensi, efektivitas dan keekonomisan dari suatu bagian operasional perusahaan yang merupakan akibat yang diharapkan dari sistem pengendalian intern yang baik.

Hubungan antara audit operasional dengan efektivitas sistem pengendalian intern penjualan dapat dilihat dari pernyataan Halim (2004) yaitu : "Sistem Pengendalian Intern diharapkan dapat mencapai tujuan audit, baik audit keuangan, audit operasional, maupun audit kepatuhan serta sistem pengendalian intern tidak dimasukkan untuk memberikan jaminan yang mutlak dimana sistem pengendalian intern pasti mempunyai kelemahan."

Menurut Bayangkara (2016:17), secara singkat efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Apakah pelaksanaan suatu program atau aktivitas telah mencapai tujuannya?Efektivitas merupakan ukuran dari output.Hubungan antara ekonomisasi, efisiensi dan kewenangan berdasarkan konsep input-proses-output.Jadi audit operasional sangat berperan penting dalam menilai efektivitas pengendalian intern atas penjualan kredit perusahaan. Tujuan dari audit operasional adalah untuk memberikan penilaian terhadap efisiensi, efektivitas dan keekonomisan dari suatu bagian operasional perusahaan yang merupakan akibat yang diharapkan dari sistem pengendalian intern yang baik.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian**

Jenis penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung mencari sebuah makna dari data yang didapatkan dari hasil sebuah penelitian. Metode ini biasanya digunakan seseorang ketika akan meneliti terkait dengan masalah sosial dan budaya. Menurut Sugiyono (2014) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang masih alamiah (natural setting).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara kepada informan yang dituju. Menurut Sugiyono (2018) definisi dari wawancara adalah suatu Teknik mengumpulkan data yang dilakukan apabila peneliti berkeinginan untuk melakukan studi pendahuluan untuk memperkuat, memperbarui, mempertajam dan menemukan permasalahan yang harus diteliti dengan akurat. Teknik wawancara ini juga digunakan untuk menemukan suatu hal secara mendalam dan jumlah informannya sedikit. Untuk menambah keabsahan dan kredibilitas penelitian ini, juga dilakukan penambahan dokumentasi dalam bentuk data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian, sumber dokumentasi dapat diperoleh salinan laporan, catatan informan, serta informasi lainnya yang didapat melalui buku maupun jejaring internet.

### **Penelitian Lapangan**

Yaitu suatu penelitian yang dilakukan langsung pada perusahaan yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh data primer baik melalui observasi, wawancara maupun dengan menjalankan kuesioner kepada pihak terkait dalam perusahaan. (1) Observasi Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung atau proses melihat, mencermati dan merekam secara sistematis di lapangan terhadap objek yang diteliti. Dokumen yang akan diteliti adalah dokumen-dokumen audit operasional dan data penjualan perusahaan. (2) kuesioner Yaitu teknik pengumpulan data dengan menyediakan daftar pertanyaan yang disiapkan oleh penulis berupa formulir yang diajukan secara tertulis kepada pihak yang berwenang yang terkait dengan masalah yang diteliti. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai penerapan audit operasional pada siklus penjualan yang dilakukan oleh perusahaan. Bentuk kuesioner yang disajikan adalah pertanyaan tertutup, yaitu pernyataan yang kemungkinan jawabannya telah ditetapkan terlebih dahulu, sehingga responden tidak mempunyai kebebasan untuk memilih jawaban kecuali yang sudah diberikan.

### **Studi Kepustakaan (*Library Research*)**

Studi kepustakaan dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder. Yaitu penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data dengan membaca sumber-sumber, menganalisis dan menarik suatu kesimpulan melalui buku-buku yang menjadi buku pedoman yang ada hubungannya dengan penelitian ini sehingga dapat menjadi alat bantu untuk menganalisis data.

### **Satuan Kajian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analisis deskriptif kualitatif, analisis deskriptif diperlukan untuk mengambil makna dari hasil pengumpulan data dari informan, sehingga dapat ditemukan hasil informasi yang objektif, akurat, tersistem dan andal. Pada pendekatan deskriptif dilakukan pengumpulan data untuk selanjutnya dilakukan pengelompokan hasil data dan deskripsi data. Satuan kajian terdiri dari subjek dan objek penelitian, oleh karena itu subjek penelitian ini merupakan audit perusahaan serta objek yang diteliti adalah Audit operasional dalam menilai efektivitas pengendalian atas penjualan kredit.

### **Teknik Analisis Data**

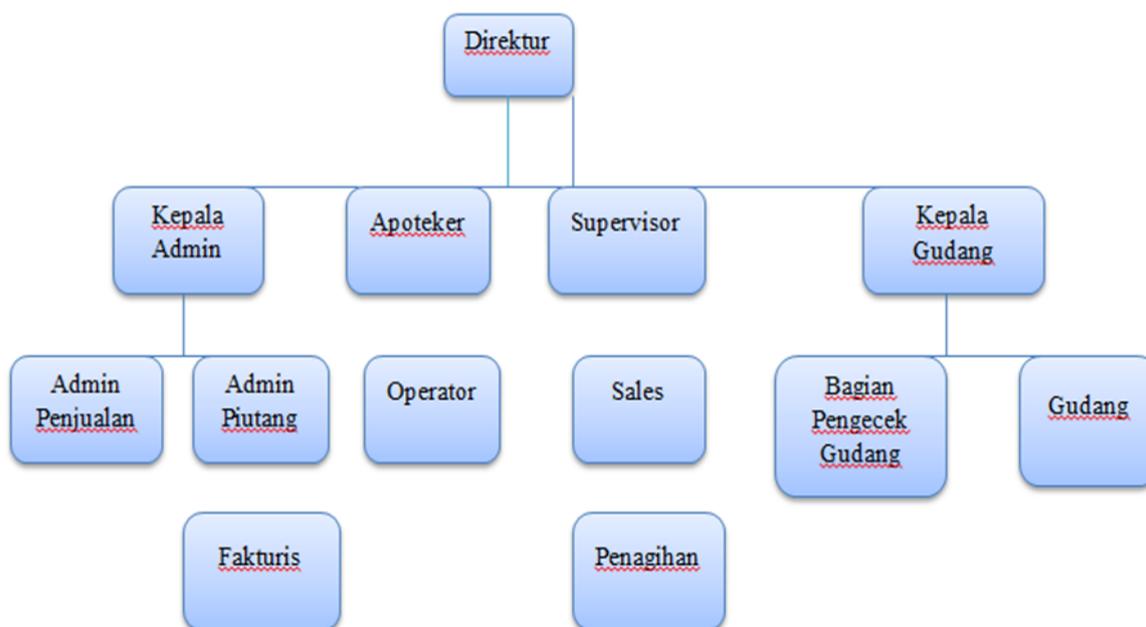
Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, penulis menggunakan prosedur yang bersifat deskriptif yaitu berupa gambaran umum mengenai perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas serta sistem dan kebijakan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti yang digunakan sebagai instrumen analisis untuk menjawab

masalah tersebut. Adapun prosedur - proseduryang dimaksud adalah sebagai berikut. (1) Audit Pendahuluan. (2) *Review* dan Pengujian Terhadap Sistem Audit Operasional. (3) Audit Terinci. (4) Pelaporan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Struktur Organisasi

Organisasi adalah kelompok yang saling kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam organisasi diperlukan adanya bentuk dan susunan perwujudan pola tetap hubungan - hubungan diantara fungsi - fungsi, bagian - bagian atau posisi - posisi, maupun orang - orang yang menunjukkan kedudukannya, tugas dan wewenang serta tanggung jawab yang berbeda dalam organisasi. Untuk lebih memudahkan pelaksanaan tugas-tugas rutin dalam perusahaan, maka dibutuhkan struktur organisasi perusahaan agar kegiatan dalam perusahaan tersebut dapat terlaksana dengan baik, serta memberikan ketegasan dalam pembagian kerja. Adapun unsur - unsur organisasi diantaranya kelompok orang dan tujuan bersamadapat tercapai.



Gambar 1  
Struktur Organisasi  
Sumber: PT. Sejahtera Surya Intrio

### Tahapan Penerapan Audit Operasional PT. Sejahtera Surya Intrio.

Audit Operasional adalah kegiatan penelaahan yang sistematis atas kegiatan atau keadaan pada suatu perusahaan dengan tujuan untuk memeriksa efisiensi dan efektivitas kegiatan perusahaan. Dalam menerapkan audit operasional manajemen harus memperhatikan segala aspek dalam perusahaan terutama unsur-unsur yang mempengaruhi penetapan laba rugi bagi perusahaan. Salah satu elemen yang dapat mempengaruhi laba rugi adalah elemen penjualan kredit. Sama halnya dengan PT. Sejahtera Surya Intrio yang merupakan perusahaan bergerak dibidang farmasi yaitu penjualan barang dalam jumlah besar dimana proses operasional, terutama siklus penjualan merupakan salah satu dari kegiatan pokok yang dilakukan perusahaan ini untuk berkembang dan mendapat keuntungan. Oleh karena itu sangat penting untuk menerapkan kegiatan audit operasional terhadap siklus penjualan agar dapat mencapai tingkat keefektifan perusahaan.

Dalam melakukan audit operasional, seorang auditor memerlukan suatu kerangka kerja sebagai pedoman kerjanya. Oleh karena itu suatu kerangka kerja harus diiringi dengan tahap-tahap terperinci sehingga dapat menjadi masalah dasar kerja pemeriksa operasional yang baik. Terdapat empat tahap dalam audit operasional yaitu: tahap pendahuluan (planning), tahap review dan pengujian terhadap sistem audit operasional, tahap audit terinci dan pelaporan.

### **Audit Pendahuluan**

Tahap awal dari prosedur audit operasional adalah audit pendahuluan. Audit pendahuluan dilakukan dalam rangka mempersiapkan audit yang lebih dalam. Audit pendahuluan merupakan prosedur yang umum dilakukan oleh auditor untuk memperoleh informasi umum dari perusahaan, seperti latar belakang perusahaan, kegiatan, program dan sistem yang akan diperiksa agar peneliti dapat memperoleh pemahaman yang menyeluruh atau gambaran yang memadai mengenai perusahaan dan semua aspek penting dari perusahaan yang berkaitan dengan audit operasional yang akan dilakukan. Tahap ini lebih ditekankan pada usaha penulis untuk memperoleh informasi mengenai latar belakang maupun informasi-informasi umum objek audit. Pada tahap ini peneliti mengumpulkan informasi-informasi umum mengenai objek yang diteliti dan memperoleh data melalui dokumentasi data perusahaan dan wawancara dengan pihak terkait. Pengumpulan informasi ini membantu peneliti dalam memahami sifat objek audit sekaligus menentukan fokus dari audit itu sendiri.

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan informasi-informasi umum mengenai objek yang diteliti dan memperoleh data melalui dokumentasi data perusahaan dan wawancara dengan pihak terkait. Pengumpulan informasi ini membantu peneliti dalam memahami sifat objek audit sekaligus menentukan fokus dari audit itu sendiri. Adapun data dan informasi yang diperoleh meliputi : (1) Gambaran umum perusahaan berupa sejarah singkat yang menggambarkan perkembangan perusahaan dari masa ke masa. (2) Visi Misi PT. Sejahtera Surya Intrio. (3) Struktur organisasi PT. Sejahtera Surya Intrio beserta uraian tugas masing - masing bagian. (4) Sistem penjualan PT. Sejahtera Surya Intrio. (5) Data penjualan 2020 - 2022.

### **Review dan Pengujian Terhadap Penerapan Audit Operasional Pada Siklus Penjualan.**

Setelah melakukan audit pendahuluan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dan bukti-bukti, maka tahap selanjutnya adalah melakukan review dan pengujian terhadap sistem pengendalian operasional objek audit. Pada tahap ini peneliti mulai melakukan review terhadap objek audit secara lebih mendalam. Agar dapat memeriksa terjadi kecurangan atau kesalahan pada perusahaan tersebut dan bias memudahkan untuk melakukan audit pada perusahaan PT. Sejahtera Surya Intrio.

Tahap review dan pengujian terhadap sistem pengendalian operasional mencakup keseluruhan sistem yang ada dalam organisasi, termasuk di dalamnya perencanaan, penetapan kebijakan dan penetapan prosedur serta praktek-praktek yang dijalankan dalam pengelolaan kegiatan-kegiatan perusahaan. tujuan dari tahap ini adalah menilai efektivitas sistem audit operasional dari objek audit sehingga memudahkan peneliti untuk mendeteksi kelemahan kelemahan yang ada maupun yang masih bersifat potensial pada objek audit.

Berdasarkan hasil review dalam melakukan penilaian terhadap sistem audit operasional pada siklus penjualan PT. Sejahtera Surya Intrio, maka peneliti memperoleh data kuantitatif dan data kualitatif. Untuk data kuantitatif, terdapat data penjualan dimana peneliti peroleh untuk mendukung audit. Pertama, berfluktuasi penjualan dari tahun 2020 hingga tahun 2022 sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan. Hal ini dapat dilihat pada laporan penjualan perusahaan selama tiga tahun terakhir pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Laporan Penjualan PT. Sejahtera Surya Intriio**  
**Tahun 2020 – 2022**

TAHUN	PENCAPAIAN (Rupiah)
2020	3.419.936.787
2021	4.107.463.765
2022	2.293.828.109

Sumber : Data Penjualan PT. Sejahtera Surya Intriio, 2023

Kedua, penjualan pada tahun 2020 dan 2022 berfluktuasi yang tidak sampai atau tidak melebihi anggaran (target) yang telah ditentukan perusahaan, artinya hanya realisasi penjualan tahun 2021 yang memenuhi anggaran penjualannya. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Anggaran dan Realisasi Penjualan PT. Sejahtera Surya Intriio Tahun 2020-2022**

TAHUN	PENCAPAIAN		
	(Rupiah)	Anggaran (Rupiah)	Selish
2020	5.806.427.345	6.045.885.721	(239.458.376)
2021	4.107.463.765	3.254.345.834	853.117.931
2022	5.245.964.823	6.023.412.365	(777.447.542)
TOTAL	15.159.855.933	15.323.643.920	(163.787.987)

Sumber : Data Penjualan Tahun PT. Sejahtera Surya Intriio, 2023

Sedangkan untuk data kualitatif, peneliti menyusun kuesioner yang merupakan hasil review dalam melakukan penilaian terhadap penerapan audit operasional pada siklus penjualan PT. Sejahtera Surya Intriio dengan pertanyaan-pertanyaan yang mencakup keseluruhan sistem prosedur pelaksanaan operasional penjualan yang ada dalam perusahaan, termasuk didalamnya perencanaan, pelaksanaan, pengujian dan evaluasi yang dijalankan dalam pengelolaan kegiatan-kegiatan perusahaan dimana peneliti menyebarkan kuesioner kepada 32 responden yaitu kepada staff dan pihak-pihak yang terkait yang mendukung jalannya pelaksanaan audit operasional perusahaan.

Jadi peneliti melakukan analisis terhadap data dan laporan-laporan yang diperoleh dari perusahaan untuk menjawab rumusan masalah. Efektivitas penjualan dicapai jika persentase keefektifan antara realisasi penjualan dan target penjualan mencapai diatas 70% yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Jika tidak memenuhi kuantitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan maka penjualan tersebut dianggap tidak efektif.

### Audit Terinci

Tahap audit terinci meliputi kegiatan mengevaluasi terhadap temuan-temuan audit untuk mencari keterkaitan antara satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang berkaitan dengan tujuan audit, membandingkan dengan kriteria yang seharusnya serta melakukan penilaian dari hasil perbandingan. Pada tahap ini peneliti melakukan penelitian terinci untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

### Evaluasi Pemeriksaan Efektivitas Penjualan

Pada umumnya efektivitas penjualan diukur dengan membandingkan anggaran atau target dan realisasinya. Dan audit operasional dalam penjualan dapat dikatakan efektif apabila terjadi keselarasan antara anggaran penjualan yang telah ditetapkan dengan realisasi

yang dicapai. Perusahaan memberikan batas toleransi 70% untuk menyatakan penjualan efektif atau tidak dan itu disebabkan oleh beberapa faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Batas toleransi 70% yaitu batas yang diberikan perusahaan untuk mencapai target penjualan yang digunakan pada perusahaan. Rumus yang digunakan untuk mengetahui tingkat efektivitas penjualan PT. Sejahtera Surya Intriio yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{\text{Realisasi Penjualan}}{\text{Anggaran Penjualan}} \times 100\% \\ &= \frac{15.159.855.933}{15.323.643.920} \times 100\% \end{aligned}$$

Untuk menilai efektivitas penjualan pada perusahaan, peneliti memperoleh data penjualan selama periode 2020, 2021 dan 2022. Adapun efektivitas penjualan PT. Sejahtera Surya Intriio dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Data Penjualan PT. Sejahtera Surya Intriio**  
**Tahun 2020 - 2022**

TAHUN	PENCAPAIAN (Rupiah)	Anggaran (Rupiah)	Selisih	Efektivitas	Ket
2020	5.806.427.345	6.045.885.721	(239.458.376)	96%	Efektif
2021	4.107.463.765	3.254.345.834	853.117.931	126%	Efektif
2022	5.245.964.823	6.023.412.365	(777.447.542)	80%	Efektif
TOTAL	15.159.855.933	15.323.643.920	(163.787.987)	99%	Efektif

Sumber : Data Penjualan PT. Sejahtera Surya Intriio, 2023.

### Evaluasi Pemeriksaan Pelaksanaan Audit Operasional

Pelaksanaan audit operasional adalah suatu urutan kegiatan yang telah menjadi pola tetap dalam melaksanakan pemeriksaan dan review yang sistematis terhadap kegiatan perusahaan atau bagian dari padanya dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana digunakan secara ekonomis, efisien dan efektif. Menurut Taman (2011:13) dalam pelaksanaan audit yang pertama kali diperiksa adalah perencanaan audit kemudian pelaksanaannya, pengukuran dan evaluasi. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh:

Jumlah jawaban (Ya) = 2.181

Jumlah jawaban kuesioner = 2.593

Dengan demikian maka diperoleh presentase pelaksanaan audit operasional pada siklus penjualan dalam mencapai efektivitas perusahaan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$= \frac{2.181}{2.593} \times 100\% = 84,1\%$$

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh presentase sebesar 84,1 % sementara berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Dean J. Champion (dalam Andini, 2013) bahwa 75% - 100% pelaksanaan audit operasional pada siklus penjualan telah berjalan sangat efektif namun terlepas dari itu, ditemukan beberapa kelemahan-kelemahan yang dapat mempengaruhi tingkat keefektifan perusahaan. Hasil evaluasi terhadap pemeriksaan pelaksanaan audit operasional dapat dilihat dari hasil persentase jawaban kuesioner yang telah diuraikan sebelumnya.

Pada bagian perencanaan, perusahaan telah memiliki struktur organisasi yang cukup jelas dengan job description masing-masing bagian namun ternyata ditemukan adanya rangkap jabatan misalnya divisi Admin penjualan juga merangkap sebagai staff gudang. Selain itu kepala bagian keuangan juga menjabat pada bagian piutang. Keadaan ini tidak baik karena memberikan kesempatan bagi pihak-pihak yang terkait untuk melakukan

kecurangan yang tidak semestinya dan juga memberikan beban stres kerja bagi pihak yang terkait. Selain itu perusahaan telah menyusun anggaran penjualan secara periodik dan disusun sebelum waktu berjalan serta perusahaan juga sudah memperhitungkan target jangka panjang dan jangka pendek yang ingin dicapai. Namun perusahaan tidak memberikan pelatihan bagi karyawan yang dapat membantu para staff untuk lebih terlatih dan berpengalaman dalam melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu, masalah perencanaan manajemen PT. Sejahtera Surya Intrio belum memenuhi syarat untuk mencapai efektivitasnya.

Masalah penelitian hasil suatu kegiatan atau evaluasi dalam pengendalian operasional sangat penting karena dapat dijadikan tolak ukur prestasi manajemen yang bertanggung jawab atas kegiatan tersebut serta dapat digunakan untuk mencari sebab terjadinya penyimpangan apabila hasil yang dicapai tidak sesuai dengan apa yang diinginkan. Seperti halnya pada bagian pengukuran dan evaluasi menunjukkan bahwa PT. Sejahtera Surya Intrio telah melaksanakan pengukuran dan evaluasi dengan cukup baik, terlihat dari para manager dari masing-masing divisi menerima hasil laporan penjualan dengan tepat waktu dari standar waktu yang telah ditentukan dan evaluasi yang dilakukan oleh Kepala Administrasi untuk mengawasi jalannya siklus penjualan perusahaan. Terlepas dari itu terdapat beberapa kekurangan yang menghambat efektifnya perusahaan tersebut seperti: perusahaan tidak menggunakan jasa biro iklan untuk mempromosikan produk penjualannya sementara promosi barang sangat penting dalam mencapai efektivitas penjualan baik melalui media online, cetak maupun iklan. Perusahaan tidak melakukan rotasi karyawan secara berkala terhadap bagian penjualan seperti kasir, hal ini memberikan peluang bagi kasir dan bagian penjualan lainnya untuk melakukan tindakan kecurangan.

**Penerapan Sistem Penjualan Kredit PT. Sejahtera Surya Intrio.**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memberikan solusi perusahaan masalah dengan membuat pencadangan piutang tak tertagih dengan metode analisa umur piutang. Oleh karena itu dasar pembuatannya adalah waktu, maka analisis ini disebut dengan umur piutang usaha (*aging the accounts receiveble*). Berikut adalah klasifikasi piutang tak tertagih :

**Tabel 4**  
**Daftar Analisa Umur Piutang PT. Sejahtera Surya Intrio**

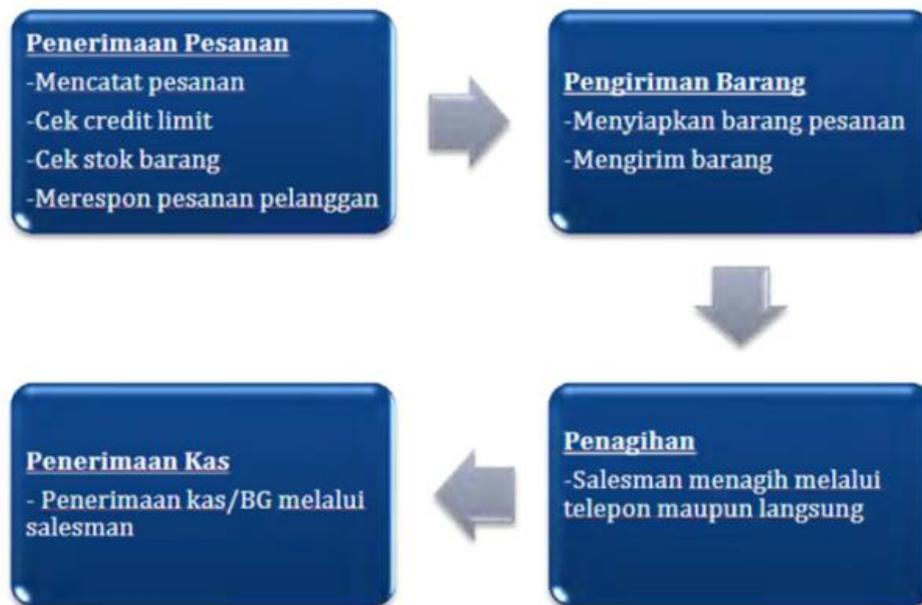
No	Klasifikasi	Umur piutang	% cadangan piutang tak tertagih
1	Piutang lancar	14 - 30 hari	0.50%
2	Piutang kurang lancar	30 - 60 hari	10%
3	Piutang diragukan	60 - 90 hari	50%
4	Piutang macet	>90 hari	100%

Sumber : Daftar Umur Piutang PT. Sejahtera Surya Intrio, 2023.

Hal ini disebabkan dengan menerapkan presentase berdasarkan pada pengalaman masa lalu untuk menjumlahkan piutang tak tertagih dalam masing-masing kelompok umur piutang. Semakin lama piutang itu lewat jatuh tempo,

Untuk mengelompokkan piutang berdasarkan umurnya, kita menghitung tanggal transaksi tanggal pelunasan, agar kita tidak salah memasukkan piutang ke dalam kelompok umur piutang. Untuk mengitungnya kita bisa menggunakan dua cara yaitu dengan menggunakan perhitungan hari biasa (dihitung 1 bulan = 30 hari) dan hari eksak (dihitung menurut kalender atau penanggalan). Dengan dibuatkan faktur dalam umur piutang, maka dapat terlihat piutang customer mana yang sudah jatuh tempo dan dapat ditagih, sehingga bagian piutang tidak mengira-ngira lagi kapan piutang harus dilunasi dan piutang dagang dapat lebih terkontrol. Sehingga diakhir tahun perusahaan tidak akan mengalami kerugian.

Kebijakan perusahaan ketika terjadi penunggakan piutang adalah dengan memberikan batas akhir maksimal dua bulan dari tanggal jatuh tempo, apabila pelanggan masih menunggak maka nama pelanggan yang bersangkutan akan di *blacklist* atau bisa pesan barang tetapi harus *cash on delivery* yaitu artinya barang dikirim langsung terima uang.



Gambar 2  
Tahapan Aktivitas Penjualan  
Sumber : PT. Sejahtera Surya Intrio, 2023.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan audit operasional dalam menilai efektivitas pengendalian atas penjualan kredit pada PT. Sejahtera Surya Intrio dengan penentuan sampel menggunakan metode random sampling, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil pemeriksaan efektivitas penjualan periode 2020,2021 dan 2022 diperoleh persentase efektivitas penjualan sebesar 98,07%, dan dinyatakan efektif. (2) Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner untuk jawaban (Ya) yang menunjukkan keunggulan dari perusahaan, diperoleh persentase sebesar 84,1% sehingga pelaksanaan audit operasional terhadap siklus penjualan sudah berjalan sangat efektif. (3) Terdapat beberapa kelemahan dalam pelaksanaan audit operasional mulai dari sistem perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan evaluasi.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut: (1) Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menambah variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini, sehingga dapat dijadikan bahan referensi serta menambah wawasan untuk penelitian berikutnya. (2) Melakukan perubahan sistem pelaksanaan audit operasional untuk lebih meningkatkan keefektifan pelaksanaan audit operasional pada perusahaan. (3) meminimalisir kelemahan-kelemahan yang ada dalam perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. 2007. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.  
Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen:Prosedur dan Implementasi*. Salemba Empat. Jakarta.

- \_\_\_\_\_. 2016. *Audit Manajemen:Prosedur dan Implementasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). 2007. *Internal Control-Integrated Framework*.
- Diana, A., dan L. Setiawati. 2014. *Perpajakan-Teori dan Peraturan Terkini*. Andi.Yogyakarta.
- Fees, R. W. 2005. *Pengantar Akuntansi*. Edisi 21.Salemba Empat.Jakarta.
- Halim, A. 2004. *Auditing dan Sistem Informasi*, UPP-YKPN. Yogyakarta.
- Harahap, M. I. 2010. *Penerapan Audit Operasional Terhadap Fungsi Penjualan dan Piutang Dagang Dalam Rangka Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas pada Kantor Direksi PTP Nusantara III (Persero)*. Fakultas Ekonomi: Universitas Sumatera Utara.
- Kurnianti, R dan S. Ngumar. 2015. *Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas Penjualan Pada PT. Alam Jaya Langgeng Sentosa*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- La, M. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Lingga Jaya. Bandung.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nuraeni. 2014. *Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Kegiatan Perkreditan (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Utama Pinrang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Panjaitan, P. 2014. *Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (studi kasus PT. Victory Surabaya)*. Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- Sawyer, Dittenhofer, dan S. Cheiner, 2005.*Internal Auditing*. Buku Satu. Edisi Kelima. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.