

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK
MENINGKATKAN AKTIVITAS PENJUALAN PADA
TOKO ROTI DEWI KOTA SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:
Beatrice Elvina A
2016130135

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2018
BANDUNG
2019

**OPERATIONAL REVIEW TO INCREASE ROTI DEWI'S
SELLING ACTIVITIES IN SEMARANG**



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's
Degree in Accounting*

**By:
Beatrice Elvina A
2016130135**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY ECONOMY
ACCOUNTING MAJOR
Accredited based on the Decree of BAN-PT No. 1789/SK/BAN-
PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2019**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENINGKATKAN
AKTIVITAS PENJUALAN TOKO ROTI DEWI KOTA
SEMARANG**

Oleh:

Beatrice Elvina A

2016130135


Bandung, November 2019

Ketua Program Sarjana Akuntansi,



Dr. Sylvia Fettry E.M., S.E., S.H., M.Si., Ak.

Pembimbing,



Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta,

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Beatrice Elvina Atmadja
Tempat, tanggal lahir : Semarang, 28 Juni 1998
Nomor Pokok : 2016130135
Program Studi : Akuntansi
Jenis naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENINGKATKAN AKTIVITAS PENJUALAN PADA TOKO ROTI DEWI KOTA SEMARANG

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta,

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan seleyaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003 :Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Desember 2019

Pembuat pernyataan:



Beatrice Elvina Atmadja

ABSTRAK

Saat ini persaingan bisnis berkembang semakin pesat, tak terkecuali untuk sektor industri makanan dan minuman. Maka dari itu, perusahaan dituntut untuk melakukan inovasi terus menerus agar tidak tersingkir dari dunia bisnis. Salah satu aktivitas yang penting dalam perusahaan yaitu aktivitas penjualan, dimana keberhasilan dalam aktivitas penjualan menunjukkan keberhasilan bagi perusahaan dengan cara mencapai target penjualan dan mengoptimalkan biaya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan aktivitas penjualan agar berjalan dengan efektif dan efisien serta mencapai laba yang optimal.

Perusahaan sudah memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas terkait aktivitas penjualan, namun target penjualan yang sudah ditetapkan tidak pernah tercapai. Maka dari itu, untuk menilai aktivitas penjualan dan mengetahui permasalahan yang ada diperlukan pemeriksaan operasional, dimana diketahui bahwa perusahaan belum pernah melakukan pemeriksaan operasional sebelumnya. Dalam melakukan pemeriksaan operasional dirumuskan masalah mengenai prosedur, kelemahan, dan dampak terkait aktivitas penjualan serta manfaat dilakukan pemeriksaan operasional. Data dikumpulkan melalui studi literatur dan studi lapangan serta diolah menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan metode deskriptif.

Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah prosedur terkait aktivitas penjualan yang dilakukan oleh bagian penjualan dan pemilik Toko Roti Dewi belum efisien. Ditemukan empat kelemahan terkait aktivitas penjualan yaitu kurangnya persediaan saat menjelang Hari Raya seperti Hari Raya Idul Fitri, Hari Natal, libur sekolah, dan Tahun Baru, kurang melakukan promosi, packaging yang kurang menarik, dan target penjualan dan beban anggaran beban perusahaan yang sama tiap bulannya. Dampak dari keempat kelemahan tersebut yaitu kehilangan *customer*, target penjualan tidak tercapai, *customer* tidak bertambah, dan perusahaan tidak dapat memperoleh laba perusahaan yang maksimal. Manfaat dari pemeriksaan operasional terkait aktivitas penjualan yaitu perusahaan dapat mengetahui kelemahan-kelemahan yang terjadi, sehingga dapat diberikan rekomendasi untuk perbaikan terkait aktivitas penjualan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan tercapainya target penjualan dan bertambahnya *customer* baru yang akan dijalankan kedepannya.

Berdasarkan hasil dari pemeriksaan operasional yang telah dilakukan maka dapat diketahui saran yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengatasi kelemahan tersebut. Perusahaan harus membuat kebijakan pemesanan saat menjelang Hari Raya dan libur sekolah seperti Hari Raya Idul Fitri, Hari Natal, libur sekolah, dan Tahun Baru dengan mewajibkan *customer* pesan H-3, menambah sales marketing, mengganti packaging untuk produk menjadi plastik zip dan plastik putih untuk pembelian di toko menjadi paper bag, dan pemilik memiliki dasar untuk menetapkan target penjualan.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, penjualan, efektif, efisien

ABSTRACT

Nowadays, business competition is increasing rapidly, it also applies to the food and beverages sector. Therefore, company must create continuous innovation, so that they won't be eliminated from business world. One of the important activities in the company is sales, where success in sales activities shows success for the company by achieving sales targets and optimizing costs. Therefore, companies need to pay attention to sales activities in order to run effectively and efficiently and achieve optimal profits.

The company already has clear policies and procedures related to sales activities, but the sales target that has been set has never been reached. Therefore, to assess sales activities and find out the problems that need operational review, which is known that the company has never conducted an operational review before. While performing an operational review, identified problems are formulated regarding procedures, weaknesses, and the impact of sales activities, and also the benefits of operational review. Data was collected through literature and field studies and after that, the data is processed using qualitative data analysis techniques with descriptive methods.

The results of the conducted research are procedures related sales activity at Dewi Bakery is not efficient yet. There were four weaknesses related to sales activity, lack of inventory on the eve of holidays such as Eid al-Fitr, Christmas, school holidays, and New Year, less promotion, less attractive packaging, and the same sales target every month. The impact of the four weaknesses is loss of customers, sales targets are not achieved, customers will not increase, and the company cannot obtain maximum company profit. The benefit of the operational review on sales activity is to find out the weaknesses, so recommendations can be given for sales activity improvement. The recommendations for improvement are expected to increase the achievement of sales targets and increase new customers.

Based on the results of the operational review that have been done, there are suggestions that can be used by the company to overcome these weaknesses. Companies must make a booking policy before the holidays such as Eid al-Fitr, Christmas, school holidays and New Year by requiring customers to order H-3, recruit sales marketing, replace product package into zip, white plastic bag for in-store purchases into paper bags, and the owner has a basis for setting sales targets.

Keywords: operational review, sales, effective, efficient

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Untuk Meningkatkan Aktivitas Penjualan Pada Toko Roti Dewi Kota Semarang” dengan baik.

Selama proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti selama proses perkuliahan sampai dengan proses pembuatan skripsi. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga peneliti yaitu Papa, Mama, Cik Myra, dan Cik Irma yang selalu memberikan dukungan doa, moral, dan material dalam segala aspek kehidupan peneliti dari dulu hingga sekarang. Terutama orang tua penulis yang telah bekerja keras untuk membiayai pendidikan peneliti.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan memberikan masukan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
3. Ibu Atty Yuniawati, S.E., MBA., CMA selaku dosen wali yang baik hati yang selalu membantu peneliti selama proses perkuliahan di universitas.
4. Ibu Dr. Sylvia Fettry EM., SE., SH., M.Si., Ak. selaku Ketua Progam Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas ilmu yang telah diberikan kepada peneliti.
7. Ibu Amelia Listiani dan seluruh karyawan dari Toko Roti Dewi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat membantu untuk kelancaran pembuatan skripsi ini.
8. Winston sebagai partner yang selalu menemani penulis, memberi motivasi, masukan serta saran. Terima kasih atas kesabaran, kebersamaan, dan waktu yang

telah diluahkan untuk menemani peneliti dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

9. Michelle, Jesslyn, Michael, dan Aldy sebagai teman seperjuangan dalam membuat skripsi yang sudah membantu peneliti dalam memberikan masukan dan motivasi.
10. Teman-teman Medok 4 Lyfe (Trisha, Nathania, Irene, Michele, Felix, Deus, Kerwin, dan Jonathan) yang telah menjadi teman seperjuangan dalam suka maupun duka dari awal perkuliahan. Terima kasih atas kesabaran, motivasi, saran, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada peneliti selama ini.
11. Teman-teman PGR (Josephine, Doohan, Nico, Helen, Kenley, Stevian dan Winston) yang telah menjadi teman sekaligus sahabat penulis lebih dari 7 tahun. Terima kasih atas segala motivasi, masukan, kesabaran, kebersamaan, dan selalu menjadi pendengar yang baik bagi peneliti.
12. Teman-teman TBG (Dea, Sherry, dan Helen) yang telah menjadi sahabat penulis sejak awal SMA. Terimakasih atas saran, motivasi, dan selalu menjadi pendengar yang baik bagi peneliti.
13. Kenny, Jason Raysano, Nathania Bryna, Maura Yosefina, dan Stanley yang selalu mendengarkan keluhan peneliti tiap waktu, terima kasih atas motivasi dan dukungan yang diberikan kepada peneliti.
14. Sava, Sheryn, Nathan, Yosefina, Michelle N, Anette, Jessica, Jesslyn dan teman-teman SMA lain yang masih menjadi sahabat peneliti walaupun sudah dipisahkan oleh jarak, terima kasih atas dukungan dan persahabatan yang diberikan kepada peneliti.
15. Teman-teman Huii Fans Club (Niken, Felix, Clarissa, Olivia, Theresia, Garet, Andre, Grady, dan Irene) yang telah menjadi teman dalam suka maupun duka dalam membantu dan mendukung persiapan dan pelaksanaan Seminar Nasional 2018.
16. Ivy, Vira, Alyssa, Nadya R, Stefi, dan Gloria dan teman-teman lain yang telah menjadi teman penulis dari awal semester, terima kasih telah memberi dukungan dan selalu memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
17. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap agar penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak, terutama bagi Toko Roti Dewi. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan yang harus disempurnakan dari skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka apabila terdapat kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pemeriksaan	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	8
2.1.2. Jenis – Jenis Pemeriksaan	8
2.2. Pemeriksaan Operasional	9
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	9
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	10
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	11
2.2.4. Tahap Pemeriksaan Operasional	12
2.3. Ekonomis, Efisiensi, dan Efektivitas	18
2.4. Penjualan	19
2.4.1. Pengertian Penjualan	19
2.4.2. Aktivitas Penjualan	19
2.4.3. Tujuan Pemeriksaan Operasional atas Penjualan	21
2.5. Biaya	21
2.5.1. Pengertian Biaya	21
2.5.2. Klasifikasi Biaya	22
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	23
3.1. Metode Penelitian	23

3.1.1. Sumber Data Penelitian	23
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	23
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	26
3.1.4. Kerangka Penelitian	26
3.2. Objek Penelitian	28
3.2.1 Sejarah Perusahaan	28
3.2.2 Bagan Struktur Organisasi	29
3.2.3 Deskripsi Pekerjaan	29
3.2.4 Produk	31
3.2.5 Gambaran Umum Aktivitas Penjualan	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. <i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan)	34
4.2 <i>Work Programs Phase</i> (Tahap Program Kerja)	49
4.3 <i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan)	51
4.3.1 Wawancara dengan pemilik Toko Roti Dewi mengenai kebijakan dan prosedur terkait aktivitas penjualan Toko Roti Dewi dan observasi terkait aktivitas penjualan.	51
4.3.2 Wawancara dengan pemilik Toko Roti Dewi mengenai penyimpanan dan pengeluaran barang dagang serta melakukan observasi terkait penyimpanan dan pengeluaran barang dagang tersebut.	58
4.3.3 Wawancara dengan bagian penjualan Toko Roti Dewi mengenai penjualan secara mendetail dan observasi terkait promosi yang dilakukan.	61
4.3.4 Menyebarkan kuesioner yang berkaitan dengan aktivitas penjualan Toko Roti Dewi.	66
4.3.5 Analisis hasil kuesioner terkait aktivitas penjualan Toko Roti Dewi yang telah dibagikan kepada responden.	67
4.4 <i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i> (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi)	80
4.4.1. Temuan 1 : Kurangnya persediaan saat menjelang Hari Raya maupun liburan sekolah	80

4.4.2. Temuan 2 : Perusahaan kurang melakukan promosi	82
4.4.3. Temuan 3: <i>Packaging</i> yang kurang menarik	83
4.4.4. Temuan 4: Target penjualan dan Beban Perusahaan yang selalu sama tiap bulannya.....	84
4.5 Kegunaan Pemeriksaan Operasional terhadap Aktivitas Penjualan di Toko Roti Dewi	85
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP PENELITI

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Perbandingan Target Penjualan dan Realisasi Penjualan Tahun 2014 (dalam Rp).....	38
Tabel 4.2. Perbandingan Anggaran Biaya Penjualan dan Realisasi Biaya Penjualan Tahun 2014 (dalam Rp)	39
Tabel 4.3. Perbandingan Target Penjualan dan Realisasi Penjualan Tahun 2015 (dalam Rp).....	40
Tabel 4.4. Perbandingan Anggaran Biaya Penjualan dan Realisasi Biaya Penjualan Tahun 2015 (dalam Rp)	41
Tabel 4. 5. Perbandingan Target Penjualan dan Realisasi Penjualan Tahun 2016 (dalam Rp).....	42
Tabel 4.6. Perbandingan Anggaran Biaya Penjualan dan Realisasi Biaya Penjualan Tahun 2016 (dalam Rp)	43
Tabel 4.7. Perbandingan Target Penjualan dan Realisasi Penjualan Tahun 2017 (dalam Rp).....	44
Tabel 4.8. Perbandingan Anggaran Biaya Penjualan dan Realisasi Biaya Penjualan Tahun 2017 (dalam Rp)	45
Tabel 4.9. Perbandingan Target Penjualan dan Realisasi Penjualan Tahun 2018 (dalam Rp).....	46
Tabel 4.10. Perbandingan Anggaran Biaya Penjualan dan Realisasi Biaya Penjualan Tahun 2018 (dalam Rp)	47
Tabel 4.11. Daftar customer Toko Roti Dewi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 3. 1 Bagan Kerangka Penelitian	27
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....	29
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin (Responden).....	68
Gambar 4. 2 Usia (Responden)	68
Gambar 4. 3 Jumlah intensitas membeli produk (Responden)	69
Gambar 4. 4 Jumlah penggunaan social media (Responden)	70
Gambar 4. 5 Jumlah persentase customer tentang keberadaan Toko Roti Dewi	71
Gambar 4. 6 Jumlah persentase customer tentang cara memesan di Toko Roti Dewi (Responden)	72
Gambar 4. 7 Jumlah persentase tentang kue apa yang sering dibeli (Responden)	73
Gambar 4. 8 Jumlah persentase tujuan customer membeli di Toko Roti Dewi (Responden)	74
Gambar 4. 9 Jumlah terkait kualitas produk (Responden).....	75
Gambar 4. 10 Jumlah terkait harga produk (Responden)	76
Gambar 4. 11 Jumlah terkait harga sebanding dengan kualitas produk (Responden)	77
Gambar 4. 12 Jumlah terkait promosi (Responden).....	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil wawancara pertama dengan pemilik Toko Roti Dewi (Hasil Planning)
- Lampiran 2 Hasil Observasi langsung ke perusahaan
- Lampiran 3 Hasil wawancara pertama dengan bagian penjualan Toko Roti Dewi
- Lampiran 4 Hasil wawancara kedua dengan pemilik Toko Roti Dewi
- Lampiran 5 Hasil observasi terkait Aktivitas Penjualan
- Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan Pemilik terkait Penyimpanan dan Pengeluaran Barang
- Lampiran 7 Hasil Observasi terkait Penyimpanan dan Pengeluaran Barang
- Lampiran 8 Hasil Wawancara dengan Bagian Penjualan terkait Penjualan Toko Roti Dewi
- Lampiran 9 Hasil Observasi yang dilakukan terkait Penjualan Toko Roti Dewi
- Lampiran 10 Daftar Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 11 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 12 Dokumentasi kondisi gudang untuk tempat penyimpanan barang jadi yang dijual di Toko Roti Dewi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di era perekonomian yang terus berkembang semakin pesat, setiap perusahaan dituntut untuk inovasi terus menerus dikarenakan oleh persaingan yang ketat antara pemasok lingkup persaingan yang baru maupun kompetitor lama yang terus mengembangkan keuntungan kompetitifnya. Banyak perusahaan yang sudah berdiri selama puluhan tahun dan mampu bertahan dalam persaingan, namun tidak sedikit perusahaan yang mengalami kegagalan yang dikarenakan perusahaan tidak mampu mengantisipasi berbagai macam perubahan yang terjadi pada masa sekarang dan perusahaan belum mampu menjalankan kegiatan operasional secara konsisten. Selain itu, sebagian juga berpendapat bahwa kegagalan tersebut disebabkan oleh keadaan ekonomi di Indonesia yang belum stabil, persaingan usaha yang semakin keras dan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Fleksibilitas yang selaras dengan perkembangan zaman dibutuhkan untuk mendapatkan suatu nilai keuntungan yang lebih diantara persaingan yang ketat tersebut, dan untuk mencapainya dibutuhkan kecakapan pengelola dalam mengambil keputusan dan mengatur usahanya.

Saat ini persaingan bisnis meningkat sangat pesat, tak terkecuali untuk sektor industri makanan dan minuman. Kementerian perindustrian mencatat sepanjang tahun 2018, industri makanan dan minuman mampu tumbuh sebesar 7,91 persen atau melampaui pertumbuhan ekonomi nasional di angka 5,17 persen. Untuk dapat bersaing dan bertahan di industri ini tentunya diperlukan strategi manajemen yang efektif dan efisien. Maksud dari efektif dan efisien adalah pengelola usaha dapat memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada dalam mencapai tujuan usahanya. Dengan penerapan metode tersebut, manajemen dapat dioptimalkan dari segi operasionalnya, terutama pada penjualannya.

Untuk memperoleh hasil penjualan yang signifikan, suatu perusahaan harus menetapkan target dan dapat melakukan riset konsumen. Selain itu, perusahaan juga harus melakukan analisis terhadap efisiensi dan efektivitas pada aktivitas

penjualan perusahaan. Kemudian strategi dapat dibuat sesuai dengan akar permasalahan yang ada dan dibentuk dalam sebuah action plan. Realisasi perencanaan yang matang memperhatikan parameter waktu, tempat, dan kegiatan yang spesifik. Barulah setelah melakukan implementasi kegiatan penjualan berdasarkan rencana tersebut, perluasan daerah penjualan dapat dilaksanakan. Maka dari itu, untuk mencapai penjualan yang maksimal dan meluas, dibutuhkan tenaga kerja spesialis dibidang marketing and sales.

Toko Roti Dewi merupakan toko yang menjual berbagai macam roti kering dan roti basah. Dengan konsep yang berbeda, toko kue ini menjual berbagai macam roti kering zaman dahulu dan juga roti basah dimana toko kue lain tidak menjualnya. Ini adalah *value* utama yang ditawarkan Toko Roti Dewi untuk menarik para pecinta makanan bernuansa lama agar menjadi pelanggan loyal. Dengan adanya *competitive advantage* tersebut merupakan salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan penjualan.

Semenjak Toko Roti Dewi didirikan, respon balik dari pasar setempat cukup bagus dalam aspek produk, yang menyebabkan usaha tersebut bisa bertahan dalam kurun waktu dekade. Namun seiring berjalannya waktu, dengan standar kualitas produk yang masih sama, jumlah pengunjung justru tak kunjung meningkat dan tidak terjadi *retention* yang diharapkan. Selain dikarenakan dinamika pasar yang telah berganti dimana minat berkurang terhadap rasa yang cukup *old-fashioned* dan pemilik yang sudah berganti tangan ke generasi selanjutnya, muncul juga kompetitor-kompetitor baru yang dapat menangkap pembagian pasar yang jauh lebih besar sehingga nama Toko Roti Dewi tertimbun. Dibutuhkan sebuah cara untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan kembali dan mengembalikan posisi Toko Roti Dewi dalam pasar.

Perusahaan tentu menghadapi masalah-masalah yang dapat mengambat aktivitas penjualan, dimana dalam hal ini dapat berujung kepada berhentinya usaha dari Toko Roti Dewi. Oleh karena itu perlu dilakukan pemeriksaan operasional dengan tujuan untuk mengidentifikasi masalah utama yang terjadi pada usaha Toko Roti Dewi. Diharapkan setelah itu solusi dapat dibuat untuk

menyelesaikan masalah dan memberikan dampak positif terhadap perkembangan bisnis di masa mendatang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat diidentifikasi masalah sehubungan dengan peranan audit operasional di bidang penjualan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur dan kebijakan terkait aktivitas penjualan di Toko Roti Dewi?
2. Apa saja kelemahan pada aktivitas penjualan yang dilakukan oleh Toko Roti Dewi?
3. Bagaimana dampak dari kelemahan pada aktivitas penjualan yang dilakukan oleh Toko Roti Dewi?
4. Apakah jika dilakukan pemeriksaan operasional dapat membantu Toko Roti Dewi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada aktivitas penjualan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur dan kebijakan terkait aktivitas penjualan yang dilakukan oleh Toko Roti Dewi.
2. Untuk menemukan kelemahan dari aktivitas penjualan yang dilakukan oleh Toko Roti Dewi.
3. Untuk mengetahui dampak dari kelemahan dari aktivitas penjualan yang dilakukan oleh Toko Roti Dewi.
4. Untuk menemukan solusi atas masalah yang akan terjadi atau telah terjadi, sekaligus memberi saran berkaitan dengan aktivitas penjualan agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

1.4. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat serta sebagai referensi bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan, diharapkan dapat digunakan sebagai masukan yang dapat membantu Toko Roti Dewi untuk meningkatkan berbagai fungsi yang ada di perusahaan khususnya fungsi penjualan agar dapat mencapai laba yang optimal dan mampu bersaing di pasaran. Selain itu diharapkan saran dan rekomendasi yang diberikan dapat bermanfaat dalam mencapai efektivitas dan efisiensi aktivitas penjualan Roti Dewi.
2. Bagi pembaca, diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, pemahaman serta sebagai sumber kepustakaan yang berguna bagi pembaca dan dapat dijadikan acuan informasi bidang pemeriksaan operasional pada aktivitas penjualan bagi penelitian selanjutnya.

1.5. Kerangka Pemikiran

Dewasa ini, bidang kuliner merupakan salah satu bidang usaha yang ramai digemari oleh masyarakat dan terus mengalami pertumbuhan jika dilihat dari peningkatan jumlah pelaku bisnis yang masuk ke bidang kuliner dari waktu ke waktu. Sejalan dengan laju perkembangan usaha, pada umumnya para pebisnis berada pada suatu keadaan yang mengharuskan mereka untuk mampu bersaing dengan para kompetitornya. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut perusahaan untuk terus melakukan inovasi agar memiliki nilai lebih di mata konsumen. Untuk menciptakan keunggulan bersaing, dibangun melalui kualitas dan variasi produk. Kualitas dan variasi produk merupakan salah satu yang mempengaruhi minat beli masyarakat. Dimana minat beli masyarakat berhubungan selaras dengan meningkatnya penjualan suatu perusahaan. Mengingat banyaknya bidang kuliner yang berkembang semakin pesat, perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang berkualitas serta menghasilkan beragam variasi produk.

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat maka dibutuhkan strategi pemasaran. Menurut Kotler (2004:81) strategi pemasaran adalah pola pikir pemasaran yang akan digunakan untuk mencapai tujuan pemasarannya. Dengan melakukan strategi pemasaran yang tepat dalam perusahaan maka volume penjualan akan meningkat. Adapun beberapa strategi pemasaran yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Memanfaatkan *social media*
2. Bekerja sama dengan pihak lain
3. Mendaftarkan lokasi bisnis pada google maps
4. Memberi program diskon
5. Mengikuti bazar

Namun dalam realitanya, untuk melakukan strategi pemasaran di atas tidaklah mudah. Seringkali keadaan serta hambatan-hambatan yang ada menyebabkan pengendalian pada perusahaan yang masih minim. Hal ini dapat berdampak pada aktivitas penjualan yang kurang optimal dan menghambat operasional perusahaan. Menurut Reider (2002:25) pemeriksaan operasional adalah sebuah pemeriksaan dari kegiatan operasi yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk mengevaluasi efektivitas, ekonomis dan efisiensi dari seluruh kegiatan operasi perusahaan. Dari pemeriksaan operasional akan dihasilkan rekomendasi yang dapat membantu perusahaan untuk menjamin efektivitas, ekonomis, dan efisiensi dalam seluruh kegiatan operasi perusahaan.

Perusahaan yang efektif menurut Reider (2002:22) berarti aktivitas – aktivitas yang dilakukan dapat mencapai tujuan perusahaan. Efisien berarti perusahaan bisa mencapai tujuannya dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Sedangkan ekonomis terjadi bila perusahaan bisa memenuhi tanggungjawabnya dengan cara yang ekonomis melalui penggunaan sumber dana yang optimal.

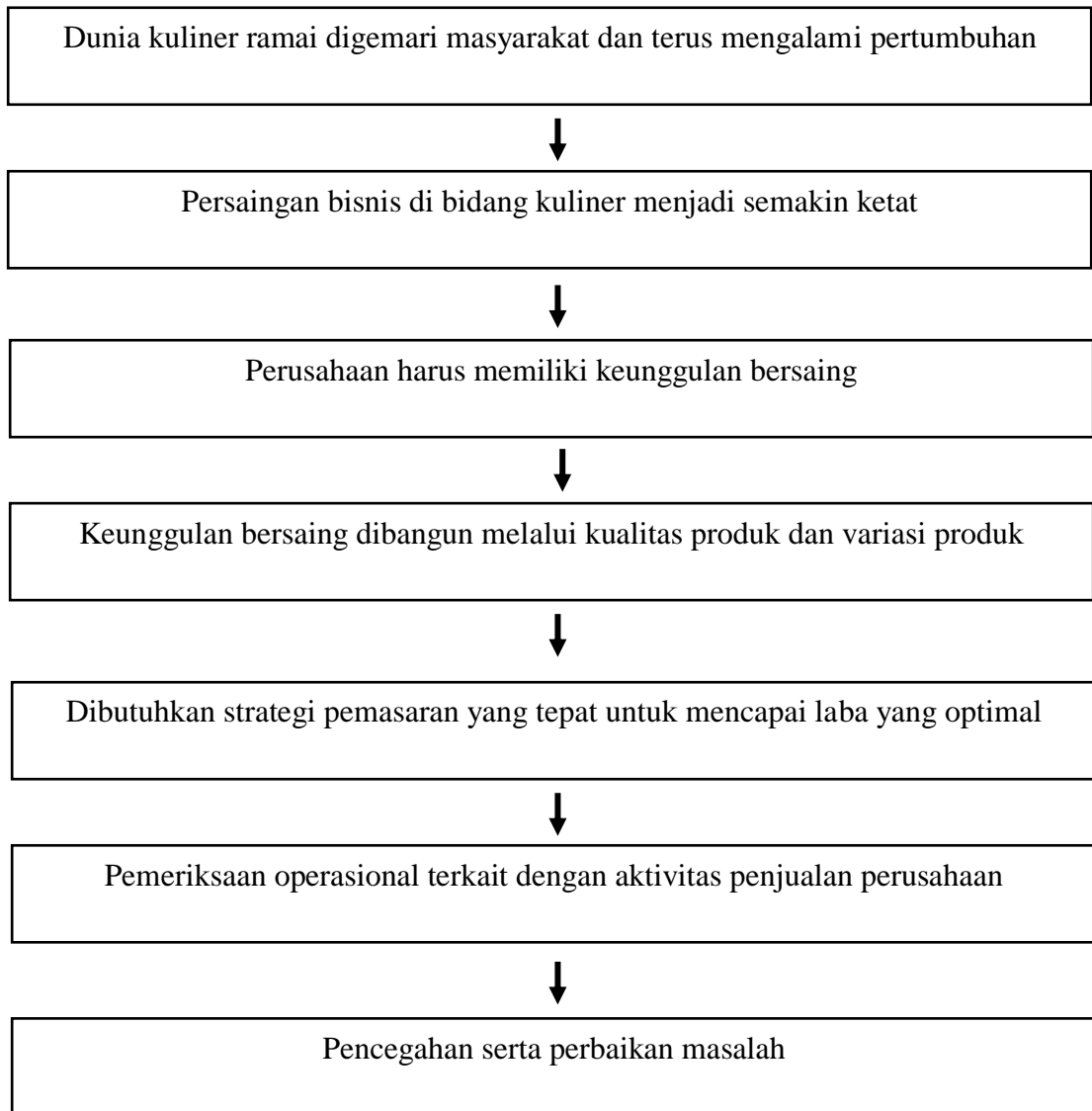
Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Toko Roti Dewi. Toko Roti Dewi dapat dikatakan efektif apabila target penjualan yang telah direncanakan tercapai dan laba dari waktu ke waktu juga meningkat. Toko Roti Dewi dapat dikatakan efisien apabila tujuan yang telah direncanakan tercapai dengan memanfaatkan bahan baku, sumber daya manusia, sumber daya lain dengan optimal.

Ada lima tahapan penting yang perlu dilakukan dalam melakukan pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:39), yaitu:

1. Tahap Perencanaan (Planning Phase)
2. Tahap Program Kerja (Work Program Phase)
3. Tahap Penelitian Lapangan (Field Work Phase)
4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (Development of Review Findings and Recommendations Phase)
5. Tahap Pelaporan (Reporting Phase)

Melalui pemeriksaan operasional yang dilakukan dengan baik , perusahaan dapat memahami dengan baik berkaitan dengan aktivitas penjualan yang efektif dan efisien. Selain itu, melalui pemeriksaan operasional yang dilakukan diharapkan akan menemukan rekomendasi perbaikan atas permasalahan aktivitas penjualan yang terjadi dan dapat meminimalisir risiko – risiko lainnya yang mungkin terjadi.

Gambar 1.1
Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah dari berbagai sumber