

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
DAN EFISIENSI PADA AKTIVITAS PENJUALAN
TOKO DOUGHSIS**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi

Oleh :
Nadine Grace Wijaya
2017130056

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2022

***OPERATIONAL REVIEW TO INCREASE EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY
IN DOUGHSIS'S SELLING ACTIVITIES***



UNDERGRADUATE THESIS

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

By :
Nadine Grace Wijaya
2017130056

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by National Accreditation Agency No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2022

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
DAN EFISIENSI PADA AKTIVITAS PENJUALAN
TOKO DOUGHSIS**

Oleh :

Nadine Grace Wijaya

2017130056

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2022

Ketua Program Studi Akuntansi,

Felisia, S.E., AMA., M.Ak., CMA.

Pembimbing,

Felisia, S.E., AMA., M.Ak., CMA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Nadine Grace Wijaya
Tempat, tanggal lahir : Bogor, 10 Juni 1999
Nomor Pokok : 2017130056
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PADA AKTIVITAS PENJUALAN TOKO
DOUGHSIS

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Felisia, S.E., AMA., M.Ak., CMA.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadar, 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 manapun.

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 mendapat 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 denda paling banyak Rp 200

Bandung

Dinyatakan tanggal :

Januari 2022

Pembuat Pernyataan



Nadine Grace Wijaya

ABSTRAK

Pada tahun 2020, Indonesia dilanda pandemi Covid-19. Pandemi membuat berbagai macam sektor industri terkena dampaknya. Salah satu sektor industri yang terkena dampak pandemi adalah sektor industri kuliner. Namun, meskipun penjualan makanan dan minuman mengalami penurunan, banyak yang tetap berusaha mempertahankan bisnisnya dengan cara beralih menjadi *online*. Dengan mengalihkan metode penjualan menjadi berbasis *online*, perusahaan dapat mempertahankan dan/atau meningkatkan penjualannya. Maka dari itu, diperlukan pemeriksaan operasional terhadap aktivitas penjualan perusahaan agar berjalan efektif dan efisien, sehingga perusahaan dapat mencapai laba yang optimal.

Pemeriksaan operasional merupakan proses untuk mengidentifikasi area untuk dilakukan perbaikan yang positif dan menetapkan standar kinerja di mana aktivitas dapat diukur. Dengan dilakukan pemeriksaan operasional, perusahaan dapat memahami aktivitas penjualan yang efektif dan efisien serta menemukan rekomendasi untuk perbaikan setiap permasalahan pada aktivitas penjualan perusahaan dan meminimalisir resiko lain yang sudah atau akan terjadi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan studi literatur seperti buku dan jurnal, serta studi lapangan seperti wawancara, observasi, dan menyebar kuesioner. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif.

Berdasarkan penelitian ini, disimpulkan bahwa aktivitas penjualan Toko Doughsis sudah berjalan dengan baik sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang sudah ditetapkan. Dari hasil pemeriksaan operasional didapatkan empat temuan yaitu stok produk matang dalam satu hari terbatas, Toko Doughsis kurang melakukan promosi, Toko Doughsis hanya memiliki satu toko, dan jenis produk dan variasi rasa kurang bervariasi. Maka penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi area terkait aktivitas penjualan yang diperlukan perbaikan dan rekomendasi yang diberikan diharapkan akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi aktivitas penjualan Toko Doughsis.

Kata kunci : aktivitas penjualan, efektif, efisien, pemeriksaan operasional

ABSTRACT

In 2020, Indonesia was hit by the Covid-19 pandemic. The pandemic has affected various industrial sectors. One of the industrial sectors affected by the pandemic is the culinary industry sector. However, despite the decline in food and beverage sales, many are still trying to maintain their business by switching to online. By switching sales methods to be online-based, companies can maintain and/or increase their sales. Therefore, it is necessary to check the operational activities of the company's sales to run effectively and efficiently, so that the company can achieve optimal profits.

Operational inspection is the process of identifying areas for positive improvement and setting performance standards against which activities can be measured. By conducting operational checks, the company can understand effective and efficient sales activities and find recommendations to improve any problems in the company's sales activities and minimize other risks that have or will occur.

The research method used in this research is descriptive method. Data collection techniques were obtained by studying literature such as books and journals, as well as field studies such as interviews, observations, and distributing questionnaires. The data processing technique used in this research is qualitative data analysis.

Based on this research, it is concluded that the sales activity of the Doughsis Store has been going well in accordance with the established policies and procedures. From the results of the operational inspection, there were four findings, namely the stock of mature products in one day was limited, the Doughsis Store did not carry out promotions, the Doughsis Store only had one store, and the types of products and taste variations were less varied. So this research was conducted to identify areas related to sales activities that needed improvement and the recommendations given were expected to increase the effectiveness and efficiency of Doughsis Store sales activities.

Keywords: effective, efficient, operational inspection, sales activity

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional Untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pada Aktivitas Penjualan Toko Doughsis” dengan baik.

Proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepadasemua pihak yang membantu dan memberi dukungan kepada peneliti selama proses perkuliahan sampai dengan proses pembuatan skripsi. Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Keluarga yaitu, Papa, Mama, Cik Lian, dan Widi yang selalu membantu, memberikan dukungan doa, moral, dan material dari dulu hingga saat ini.
2. Ibu Felisia, S.E., AMA., M.Ak., CMA. Sebagai dosen pembimbing, atasmimbingan, bantuan, waktu, dan kesabaran yang diberikan dari awal sampai skripsi ini selesai.
3. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak. Sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Muliawati. S.E., M.Si., Ak., CA. Sebagai dosen wali peneliti atas bantuan dan arahan yang diberikan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas bantuan yang diberikan selama masa perkuliahan.
6. Kak Nuni, Kak Ayu, dan Kak Andika sebagai pemilik dari Toko Doughsis yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan selama penelitian ini.
7. Stephanie dan Christy sebagai sahabat peneliti untuk setiap doa, nasihat, dan dukungan selama masa perkuliahan. Terima kasih untuk kebersamaannya dari awal masuk kuliah sampai saat ini.

8. Patricia Virganta dan Yola Rininta sebagai mentor peneliti. Terima kasih untuk setiap doa, dukungan, dan nasihat yang diberikan selama ini.
9. Raema Tamariska sebagai sahabat peneliti, terima kasih untuk doa dan dukungan yang diberikan dari peneliti masuk awal kuliah sampai menyelesaikan skripsi ini.
10. Jonatan Wijaya sebagai partner peneliti. Terimakasih untuk setiap dukungan, doa dan waktu yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Unpar Leader : Stella Larissa, Valensya Chang, Steven, Nadya, Jessica, Gaby, Daniel, dan Dea sebagai pelayan dalam komunitas unpar. Terima kasih untuk setiap dukungan dan doa yang diberikan.
12. Unpar 2 dan Unpar 11 : Gaby, Helen, Celia, Valen, Efata, Anita, Gian, Elvina, Sera, Natasya, Janet, Declan, Janice, Sica, Felita, Daniel, Dea, Tashya, Natasha, Raina, Lydia, Yohanes sebagai komunitas peneliti. Terima kasih sudah menjadi tempat peneliti untuk bertumbuh dalam Tuhan selama masa perkuliahan ini. Terima kasih untuk setiap doa dan dukungan yang diberikan.
13. Usher Mahasiswa : Ko Edwin, Eca, Adel, Jordi, Jordan, Ghita, Nesysa, Ricky sebagai teman pelayanan peneliti. Terima kasih untuk kesempatan melayani bersama, doa, dan dukungan yang diberikan.
14. Syekinah Dancer : Ce Fransisca, Betha, Jane, Raema, Irine, Sheren, Glory, Graciela, Deslee sebagai teman pelayanan peneliti. Terima kasih untuk setiap dukungan dan doa yang diberikan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Pemeriksaan	9
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	9
2.1.2. Jenis Pemeriksaan.....	9
2.2. Pemeriksaan Operasional	10
2.2.1 Pengertian Pemeriksaan Operasional	10
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.4. Tahap Pemeriksaan Operasional	12
2.3. Ekonomis, Efektivitas, dan Efisiensi.....	20
2.4. Penjualan	21
2.4.1. Pengertian Penjualan	21
2.4.2. Aktivitas Penjualan.....	21
2.4.3 Tujuan Pemeriksaan Operasional atas Penjualan.....	23

2.5. Pemasaran.....	24
2.5.1. Pengertian Pemasaran.....	24
2.5.2. Peranan Pemasaran.....	24
2.5.3 Fungsi Manajemen Pemasaran	25
2.5.4. Jenis Pemasaran.....	26
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	28
3.1. Metode Penelitian	28
3.1.1 Sumber Data	28
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.1.3 Teknik Pengolahan Data.....	30
3.1.4 Kerangka Penelitian.....	31
3.2 Objek Penelitian.....	33
3.2.1 Sejarah Perusahaan.....	33
3.2.2. Struktur Perusahaan	34
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan.....	35
3.2.4. Gambaran Umum Aktivitas Penjualan.....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Tahap Perencanaan (Planning Phase).....	38
4.2. Tahap Program Kerja (Work Program Phase).....	46
4.3. Tahap Pemeriksaan di Lapangan (Field Work Phase)	49
4.3.1. Wawancara dengan pemilik Toko Doughsis terkait kebijakan dan prosedur aktivitas penjualan Toko Doughsis	49
4.3.2. Observasi terkait aktivitas penjualan Toko Doughsis	52
4.3.3. Wawancara dengan pemilik Toko Doughsis terkait penyimpanan dan pengeluaran persediaan produk.....	54
4.3.4 Observasi terkait penyimpanan dan pengeluaran persediaan produk.....	56
4.3.5. Wawancara dengan pemilik Toko Doughsis terkait pemasaran atau promosi yang sudah dilakukan Toko Doughsis	57
4.3.6. Wawancara dengan bagian penjualan terkait Laporan Laba Rugi untuk melihat penjualan Toko Doughsis	58
4.3.7. Kuesioner terkait aktivitas penjualan Toko Doughsis yang	

dibagikan kepada pelanggan	59
4.4 Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (Development of Review Findings and Recommendations)	88
4.4.1. Temuan 1 : Stok produk matang (donat dan roti) dalam satu hari hanya sebanyak 150 sampai 250 pax, sehingga tidak menyediakan stok tambahan untuk hari yang sama	88
4.4.2. Temuan 2 : Toko Doughsis kurang melakukan promosi	90
4.4.3. Temuan 3 : Toko Doughsis hanya memiliki satu toko di Kota Bogor, belum membuka cabang di kota lain	92
4.4.4. Temuan 4 : Jenis produk dan rasa kurang bervariasi sehingga pelanggan mudah bosan.....	93
4.5 Manfaat Pemeriksaan Operasional Untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Terhadap Aktivitas Penjualan pada Toko Doughsis.....	94
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1. Kesimpulan.....	97
5.2. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran	8
Gambar 3.1 Bagan Kerangka Penelitian	32
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Toko Doughsis	34
Gambar 4.1 Pelanggan pernah melakukan pembelian produk Toko Doughsis minimal dua kali(responden)	61
Gambar 4.2 Jenis Kelamin (responden).....	63
Gambar 4.3 Usia (reponden).....	64
Gambar 4.4 Pekerjaan (responden).....	65
Gambar 4.5 Domisili (responden)	66
Gambar 4.6 Lokasi Toko Doughsis (responden)	67
Gambar 4.7 Akses Toko Doughsis (responden)	68
Gambar 4.8 Harga Produk (responden)	69
Gambar 4.9 Lokasi Toko Doughsis (responden)	70
Gambar 4.10 Promo atau diskon yang diberikan Toko Doughsis (responden) ..	71
Gambar 4.11 Porsi sesuai harga produk (responden)	72
Gambar 4.12 Variasi rasa pada produk (responden).....	73
Gambar 4.13 Variasi rasa diminati masyarakat (responden)	74
Gambar 4.14 Konsistensi kualitas produk dari segi rasa (responden)	75
Gambar 4.15 Penampilan produk (responden)	76
Gambar 4.16 Pengemasan produk (responden)	77
Gambar 4.17 Pengemasan produk higienis (responden)	78
Gambar 4.18 Iklan Toko Doughsis (responden).....	79
Gambar 4.19 Iklan yang ditampilkan menarik (responden)	80
Gambar 4.20 Iklan mudah dipahami (responden).....	81
Gambar 4.21 Cara responden mengetahui Toko Doughsis (responden)	82
Gambar 4.22 Cara responden mengetahui Toko Doughsis (responden)	83
Gambar 4.23 Cara responden melakukan pemesanan (responden)	84
Gambar 4.24 Cara responden melakukan pemesanan (responden)	85
Gambar 4.25 Ketersediaan pelanggan membeli produk Toko Doughsis kembali (responden)	86

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Perbandingan Antara Target Penjualan dan Realisasi Penjualan Tahun 2020 (dalamRupiah)	42
Tabel 4.2 Perbandingan Antara Anggaran Beban Penjualan dan Realisasi Beban Penjualan Tahun 2020 (dalam Rupiah).....	43
Tabel 4.3 Perbandingan Antara Target Penjualan dan Realisasi Penjualan pada Bulan Januari sampai Bulan Mei Tahun 2021 (dalam Rupiah)	44
Tabel 4.4 Perbandingan Antara Anggaran Beban Penjualan dan Realisasi Beban Penjualan pada Bulan Januari sampai Bulan Mei Tahun 2021 (dalam Rupiah).....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi dokumen sales order dan kartu stok
- Lampiran 2 Wawancara pertama dengan pemilik terkait Toko Doughsis
- Lampiran 3 Wawancara kedua dengan pemilik terkait kebijakan dan prosedur aktivitas penjualan Toko Doughsis
- Lampiran 4 Wawancara dengan bagian penjualan Toko Doughsis
- Lampiran 5 Observasi terkait aktivitas penjualan Toko Doughsis
- Lampiran 6 Observasi terkait penyimpanan dan pengeluaran persediaan produk
- Lampiran 7 Daftar Pertanyaan Kuesioner

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada tahun 2020 yang lalu, dunia sedang mengalami masa krisis kesehatan, dimana terjadi pandemi virus covid-19. Berbagai negara seperti Amerika, China, Eropa, dan Indonesia dihadap oleh pandemi ini. Pemerintah Indonesia sendiri sudah berupaya untuk mencegah penyebaran virus corona seperti pembatasan perjalanan, karantina di berbagai wilayah yang ada, pemberlakuan jam malam, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas umum. Pada awal tahun 2021, tepatnya bulan Januari akhir, jumlah kasus positif covid-19 mengalami peningkatan hingga 14.518 kasus baru di Indonesia. Saat ini, jumlah kasus di Indonesia mengalami penurunan yang cukup signifikan yaitu hanya 5.241 kasus baru. Namun, timbul kekhawatiran akan meningkatnya jumlah kasus Covid-19 di Indonesia karena pada awal bulan April 2021, India melaporkan ada seratus ribu lebih kasus Covid-19 baru dikarenakan jutaan umat Hindu berenang di sungai Gangga untuk berpartisipasi dalam salah satu ritual yang disebut *Kumbh Mela*. Umat Hindu percaya bahwa sungai Gangga itu suci, dan berenang ke dalam air akan membersihkan mereka dari dosa dan membawa keselamatan bagi mereka (Pristiandaru, 2021). Selain itu, Indonesia memperingati hari Lebaran yang diiringi dengan mudik atau pulang kampung. Pada mudik tahun 2021 ini, Pemerintah membuat aturan larangan mudik lebaran 2021. Larangan mudik ini dilakukan dalam upaya pengendalian penyebaran Covid-19 selama Lebaran (Azanella, 2021). Pandemi ini telah menyebabkan gangguan sosio ekonomi global, penundaan atau pembatalan acara olahraga dan budaya, dan kekhawatiran luas tentang kekurangan persediaan barang yang mendorong pembelian panik. (Wikipedia, 2021)

Pandemi ini membuat berbagai sektor industri yang ada terkena dampaknya. Salah satu sektor industri tersebut adalah industri kuliner. Banyak pebisnis kuliner saat ini dengan terpaksa menutup usahanya untuk sementara waktu atau bahkan sampai mengalami bangkrut (Ezizwita, 2021). Santia menyatakan bahwa industri makanan dan minuman menjadi industri yang paling terdampak virus corona (Santia, 2021). Meski saat ini industri tersebut termasuk dalam salah satu sektor yang masih

terus berjalan atau berproduksi, namun Ketua Umum Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman (Gapmmi) Adhi S. Lukman mengungkapkan ada skenario terburuk atas pertumbuhan industri tahun 2020. Menurut Adhi, dari tahun ke tahun, pertumbuhan industri makanan dan minuman tumbuh lebih dari 7%. Sayangnya, di tahun 2020 kemungkinan hanya mengalami pertumbuhan sebesar 4%-5% (Novika, 2020)

Namun, meskipun penjualan sektor makanan dan minuman mengalami penurunan, banyak dari mereka yang masih berusaha mempertahankan bisnisnya dengan cara beralih menjadi *online*. Dengan mengalihkan metode penjualan menjadi berbasis *online*, perusahaan dapat mempertahankan dan/atau meningkatkan penjualannya. Makanan dan minuman adalah kebutuhan pokok manusia, sehingga permintaannya tetap ada dan membuat persaingan antar industri makanan dan minuman pun semakin meningkat. Maka dari itu, diperlukan strategi manajemen yang efektif dan efisien agar perusahaan di industri makanan dan minuman dapat tetap bertahan meskipun banyak pesaing yang bermunculan. Efektivitas adalah pencapaian suatu tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari berbagai pilihan lainnya. Efektivitas dapat diartikan pula sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara minimum guna mencapai hasil yang optimum (Gembala, 2013). Manajemen perlu mengoptimalkan segi operasional perusahaan khususnya aktivitas penjualan agar efektif dan efisien. Untuk mencapai aktivitas penjualan yang efektif dan efisien, perusahaan harus menetapkan tujuan dan melakukan riset konsumen dengan baik serta melakukan analisis terhadap aktivitas penjualan perusahaan, apakah sudah efektif dan efisien. Perusahaan harus membuat strategi yang tepat sesuai dengan akar permasalahan yang ada (Gembala,2013)

Toko Doughsis merupakan toko yang menjual donat dan roti. Perbedaan donat Toko Doughsis dengan donat lainnya adalah Toko Doughsis menggunakan bahan dasar ubi dan labu kuning, dimana ubi dan labu kuning merupakan bahan yang lebih menyehatkan dibanding bahan dasar lain. Hal ini menjadikan donat dan roti yang dijual Toko Doughsis unik dan berbeda dari donat lainnya. Ini merupakan ciri atau nilai utama yang ditawarkan Toko Doughsis agar pelanggan tertarik untuk mencoba donat dan roti berbahan dasar ubi dan labu kuning. Dengan hal ini, Toko Doughsis berharap dapat meningkatkan penjualannya. Namun, tidak semua orang menyukai ubi dan labu kuning untuk dijadikan cemilan sehari-hari. Karena tidak semua orang menyukai ubi dan labu, maka penjualan Toko Doughsis tidak terlalu tinggi. Selain itu, ukuran Toko Doughsis sendiri belum terlalu besar sehingga hanya sedikit orang yang mengetahui keberadaan Toko Doughsis dan membeli produk yang dijual.

Saat ini, Toko Doughsis hanya mempunyai satu toko di Bogor. Toko Doughsis ini merupakan tempat kecil, dimana di sekitar toko Doughsis terdapat beberapa *cafe* atau tempat makan lainnya yang lebih besar dan dikenal banyak orang. Tempat yang kecil ini membuat orang tidak sadar akan keberadaan Toko Doughsis, sehingga jarang orang yang mengetahui Toko Doughsis. Dengan demikian, hanya sedikit orang yang berminat untuk membeli produk Toko Doughsis. Hal ini dapat menghambat aktivitas penjualan di Toko Doughsis dan dapat membuat usaha Toko Doughsis berhenti. Maka perlu dilakukan pemeriksaan operasional untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi pada Toko Doughsis khususnya pada aktivitas penjualan. Diharapkan solusi yang diberikan dapat membantu Toko Doughsis menyelesaikan masalah yang ada pada aktivitas penjualan dan memberikan dampak positif terhadap perkembangan Toko Doughsis 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 yang

diterapkan oleh Toko Doughsis?

2. Apa saja kelemahan pada aktivitas penjualan yang terdapat pada Toko Doughsis?
3. Bagaimana dampak yang ditimbulkan dari kelemahan yang terdapat dalam aktivitas penjualan pada Toko Doughsis?
4. Bagaimanakah pemeriksaan operasional pada aktivitas penjualan dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada Toko Doughsis?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui prosedur dan kebijakan terkait aktivitas penjualan yang diterapkan oleh Toko Doughsis
2. Mengetahui kelemahan pada aktivitas penjualan yang terdapat pada Toko Doughsis
3. Mengetahui dampak yang ditimbulkan dari kelemahan yang terdapat dalam aktivitas penjualan pada Toko Doughsis
4. Mengetahui bagaimana hasil pemeriksaan operasional pada aktivitas penjualan dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada Toko Doughsis

1.4 Manfaat 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 Doughsis 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 penjualan Toko Doughsis.

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

Di masa pandemi ini, semua orang dibatasi untuk keluar dari rumah. Hal tersebut membuat banyak sektor industri kehilangan pelanggan. Salah satu industri yang terkena dampaknya adalah industri makanan dan minuman. Akibatnya, penjualan dari industri makanan dan minuman menjadi menurun. Oleh karena itu, banyak industri makanan dan minuman memilih untuk membuka bisnis mereka dengan berjualan secara *online*, sehingga penjualan mulai perlahan meningkat. Banyak bisnis industri makanan dan minuman *online* baru yang bermunculan karena melihat peluang tersebut. Hal ini membuat persaingan semakin ketat dengan kompetitor lain. Persaingan ini mengharuskan perusahaan untuk berinovasi dalam membuat produk yang berkualitas dan bervariasi. Produk yang berkualitas dan bervariasi membuat daya tarik masyarakat meningkat. Dimana daya tarik masyarakat akan mempengaruhi penjualan suatu perusahaan. Jika daya tarik masyarakat semakin tinggi, maka diharapkan penjualan akan semakin tinggi pula.

Menurut Romney & Steinbart (2012:352), aktivitas penjualan adalah serangkaian aktivitas bisnis yang berulang dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terkait dengan penyediaan barang dan jasa kepada pelanggan dan mengumpulkan uang tunai sebagai pembayaran untuk penjualan tersebut. Terdapat empat aktivitas penjualan menurut Romney & Steinbart (2012:353) yaitu :

1. Pencatatan pesanan pelanggan

Langkah-langkah yang dilakukan untuk mencatat pesanan adalah mengumpulkan pesanan dari para pelanggan, melihat persyaratan kredit setiap pelanggan, memeriksa ketersediaan stok untuk memenuhi pesanan pelanggan, dan merespon pesanan pelanggan apakah pesanan diterima atau ditolak.

2. Pengiriman

Langkah-langkah yang dilakukan untuk pengiriman adalah mengeluarkan

stok dari gudang dan dikemas, setelah itu akan dilakukan pengiriman sesuai alamat pelanggan.

3. Penagihan

Langkah-langkah yang dilakukan untuk penagihan adalah membuat tagihan atau faktur penjualan dan mendiskusikan dengan pelanggan bagaimana cara untuk melakukan penagihan (saat jatuh tempo atau penagihan sekaligus).

4. Menerima pembayaran

Langkah yang dilakukan adalah menerima dan mengolah pembayaran dari pelanggan.

Untuk menghadapi persaingan yang semakin meningkat, diperlukan strategi yang baik agar perusahaan mampu bersaing di pasar dengan kompetitor lain. Salah satu strategi yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan penjualan adalah pemasaran. Menurut Ir. Agustina Shinta (2011:3), pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa, mulai dari produsen sampai konsumen. Salah satu jenis pemasaran menurut Daya (2021) adalah promosi melalui iklan. Menurut Hedynata & Radianto (2016), Iklan merupakan semua bentuk terbayar dari presentasi nonpersonal dan promosi ide, barang atau jasa melalui sponsor yang jelas melalui media cetak (koran dan majalah), media penyiaran (radio dan televisi), media jaringan (telepon, kabel, *satellite*, *wireless*), media elektronik (rekaman suara, rekaman video, CD-ROM, media sosial, *website*), dan media pameran (*billboard*, papan petunjuk, dan poster) Hedynata & Radianto (2016). Promosi melalui iklan diharapkan akan meningkatkan daya tarik masyarakat dan mencapai laba maksimum.

Namun seringkali tidak semudah itu untuk melakukan promosi iklan yang sudah ditetapkan perusahaan. Masih banyak hambatan yang tidak bisa diprediksi dan membuat pengendalian dalam perusahaan minim. Hal ini membuat aktivitas penjualan perusahaan tidak optimal dan menghambat kegiatan operasional perusahaan. Pemeriksaan operasional adalah proses untuk menganalisis operasi dan kegiatan internal untuk

mengidentifikasi area untuk perbaikan yang positif dan kemudian menetapkan standar kinerja di mana aktivitas dapat diukur. Pemeriksaan operasional ini akan menghasilkan rekomendasi yang membantu perusahaan agar efektif, ekonomis, dan efisien dalam kegiatan operasi perusahaan menurut Reider (2002).

Perusahaan dapat dikatakan efektif apabila target penjualan tercapai dan laba semakin meningkat, serta dikatakan efisien apabila tujuan yang ditetapkan tercapai dengan pemanfaatan sumber daya yang optimal.

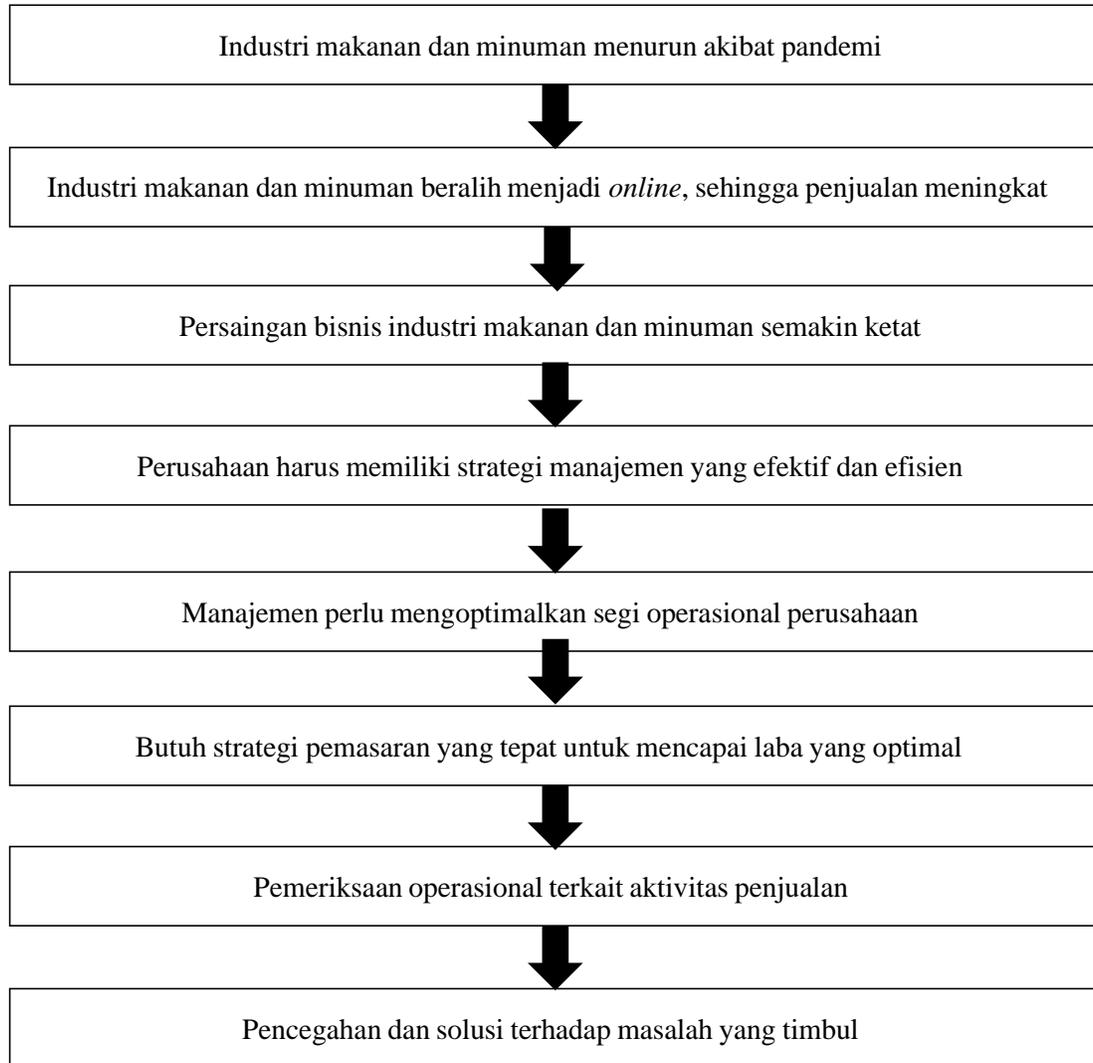
Ada lima tahapan dalam melakukan pemeriksaan operasional, sebagai berikut:

- Tahap Perencanaan (*Planning Phase*)
- Tahap Program Kerja (*Work Program Phase*)
- Tahap Penelitian Lapangan (*Field Work Phase*)
- Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (*Development of Review Findings and Recommendations Phase*)
- Tahap Pelaporan (*Reporting Phase*) (Reider, 2002)

Dengan dilakukan pemeriksaan operasional ini, perusahaan dapat memahami aktivitas penjualan yang efektif dan efisien. Menurut Reider (2002:20-23), efektif berarti peduli dengan hasil dan pencapaian yang dicapai perusahaan serta manfaat yang diberikan, sedangkan efisien berarti perusahaan menjalankan tanggung jawabnya dengan mengeluarkan usaha atau sumber daya yang minimum. Pemeriksaan operasional juga serta diharapkan peneliti dapat menemukan rekomendasi atas perbaikan permasalahan aktivitas penjualan dan meminimalisir resiko lain yang sudah atau akan terjadi.

Berikut merupakan bagan kerangka pemikiran dalam penelitian ini:

Gambar 1.1
Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Olahan Penulis

