

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Peran Audit Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan dan Pelayanan Konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Ais Tyasari, NIM 17403163093, Jurusan Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, dengan Pembimbing Dyah Pravitasari, S.E.,M.S.A

Penelitian ini dilatar belakangi oleh peneliti yang ingin mengetahui mengenai peran audit operasional dalam meningkatkan efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen, sudahkah perusahaan mengalami peningkatan efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan audit operasional atas penjualan dan pelayanan konsumen.

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pelaksanaan audit operasional atas penjualan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. (2) Bagaimana pelaksanaan audit operasional atas pelayanan konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. (3) Bagaimana audit operasional untuk menilai efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan langkah-langkah: (1) Pengumpulan data, (2) Reduksi data, (3) Penyajian data, dan (4) Penarikan kesimpulan.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pelaksanaan audit operasional atas penjualan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung dilaksanakan sesuai dengan tahap audit operasional dan menunjukkan bahwa penjualan mengalami penurunan. (2) Pelaksanaan audit operasional atas pelayanan konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung dilaksanakan sesuai dengan tahap audit operasional dan menunjukkan adanya peningkatan pada cakupan pelayanan konsumen. (3) Audit operasional dalam menilai efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung dinilai dari tahap audit operasional menunjukkan penjualan belum mengalami efektivitas sedangkan pelayanan konsumen sudah mengalami efektivitas.

Kata Kunci: audit operasional, efektivitas, pelayanan konsumen, penjualan

ABSTRACT

Thesis with the title "The Role of Operational Audit in Increasing Sales Effectiveness and Consumer Services at Local Water Company (PDAM) Tirta Cahya Agung Tulungagung Regency" was written by Ais Tyasari, NIM 17403163093, Sharia Accounting Department, Faculty of Economics and Islamic Business, Tulungagung State Islamic Institute, Guided by Dyah Pravitasari, SE., M.S.A

This research is motivated by the research is motivated by researchers who want to know about the role of operational audit in increasing the effectiveness of sales and customer service, has the company experienced an increase in the effectiveness of sales and customer service. This study aims to evaluate the implementation of operational audits on sales and customer service.

The research focuses in this research are: (1) How is the implementation of operational audits on sales at Local Water Company (PDAM) Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency. (2) How is the implementation of operational audits on customer service at Local Water Company (PDAM) Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency. (3) How is the operational audit to assess the effectiveness of sales and service delivery at Local Water Company (PDAM) Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency.

This research uses qualitative methods with qualitative descriptive case study research. The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques with the following steps: (1) data collection, (2) data reduction, (3) data presentation, and (4) drawing conclusions.

The results in this study indicate that: (1) The operational audit of sales at the Tirta Cahya Agung Drinking Water Company was carried out in accordance with the operational audit stage and showed that sales had decreased. (2) The operational audit of customer service at the Tirta Cahya Agung Drinking Water Company is carried out in accordance with the operational audit stage and shows an increase in service coverage. (3) Operational audit in assessing the effectiveness of sales and customer service at the Regional Water Company of Tirta Cahya Agung is assessed from the operational audit stage and shows that sales have not experienced effectiveness while customer service has experienced effectiveness.

Keywords: operational audit, effectiveness, customer service, sales