BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. AUDIT

1. Pengertian Audit

Audit ialah suatu proses yang bersifat sistematis yang bertujuan menghimpun dan mengevaluasi bukti-bukti secara obyektif mengenai suatu asersi-asersi dalam berbagai tindakan dan kejadian ekonomi yang dapat menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dengan kriteria yang sudah ditentukan dan menyampaikan hasilnya kepada para pemakai yang berkepentingan.[1]

Menurut Sukrisno Agoes audit merupakan suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis oleh pihak independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keungan tersebut.[2]

Menurut Mulyadi suatu proses sistematik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menerapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut

[1] Abdul Halim, *Auditing Dasar-Dasar Audit Laporan Keungan*, (Yogyakarta: YKPN, 2015), hlm. 1.

[2] Sukrisno Agoes, *Auditing: Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2014).

dengan kriteria yang telah ditetapan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.[3]

Menurut Al Haryono Jusup pengauditan adalah suatu proses sistematis untuk mendapatkan dan mengevaluasi bukti yang berhubungan dengan asersi tentang tindakan-tindakan dan kejadian-kejadian ekonomi secara objektif untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.[4]

Dapat disimpulkan bahwa audit adalah proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai penyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.

2. Jenis-Jenis Audit

Menurut Abdul Halim, audit pada umunya diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu:[5]

a. Audit Laporan Keuangan

Audit laporan keuangan mencakup penghimpun dan pengevaluasi bukti mengenai laporan keuangan suatu entitas

[3] Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hlm. 8

[4] Al Haryono Jusup, *Auditing,* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu YKPN, 2014), hlm. 11

[5] Abdul Halim, *Auditing Dasar-Dasar*…., hlm. 5

dengan tujuan untuk memberikan pendapat apakah laporan keuangan telah disajikan secara wajar sesuai kriteria yang telah ditentukan yaitu prinsip akuntansi yang berterima umum (PABU). Jadi, ukuran kesesuaian audit laporan keuangan adalah kewajaran *(fairness).*

b. Audit Kepatuhan

Audit kepatuhan mencakup penghimpun dan pengevaluasian bukti dengan tujuan untuk menentukan apakah kegiatan financial maupun operasi tertentu dari suatu entitas sesuai dengan kondisi-kondisi, aturan-aturan, dan regulasi yang telah ditentukan. Kriteria yang ditentukan tersebut dapat berasal dari berbagai sumber seperti manajemen, kreditor, maupun lembaga pemerintah. Ukuran kesesuaian audit kepatuhan adalah ketepatan *(correctness),* misalnya: ketepatan SPT-Tahunan dengan Undang-Undang pajak penghasilan.

c. Audit operasional

Audit operasional meliputi penghimpun dan pengevaluasi bukti mengenai kegiatan operasional organisasi dalam hubungannya dengan tujuan pencapaian efisiensi, efektivitas, maupun kehematan (ekonomis) operasional.

B. AUDIT OPERASIONAL

1. Pengertian Audit Operasional

Audit operasional merupakan suatu pemeriksaan yang menghimpun dan mengevaluasi bukti mengenai suatu kegiatan operasional organisasi atau perusahaan dalam hubungannya dengan tujuan pencapaian efesiensi, efektivitas, maupun kehematan operasional.[6]

Menurut Bayangkara I.B.K audit operasional adalah suatu rancangan secara sistematis untuk mengaudit aktivitas-aktivitas, program-program, yang diselenggarakan, atau sebagian dari entitas yang biasa diaudit untuk menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana telah digunakan secara efisien, serta apakah tujuan dari program dan aktivitas yang telah direncanakan dapat tercapai dan tidak melanggar ketentuan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.[7]

Audit operasional adalah pemeriksaan secara objektif dan sistematik terhadap berbagai macam bukti, untuk dapat melakukan penilaian secara independen atas kinerja entitas atau program/kegiatan pemerintah yang diaudit.[8]

Dapat disimpulkan bahwa audit operasional merupakan suatu proses yang sistematis dan memiliki tujuan untuk menilai suatu

---

[6] Abdul Halim, *Auditing Dasar-Dasar*…., hlm. 7

[7] MS Libiya, dalam http://repository.widyatama.ac.id , Diakses pada tanggal 27 Juli 2020

[8] Rahmadi Murwanto dkk, Audit Sektor Publik, (Jakarta: Departemen Keuangan RI), hlm. 19

kegiatan operasional perusahaan atau organisasi apakah sudah dilakukan secara efektif maupun efesien.

2. Tujuan Audit Operasional

Tujuan umum audit operasional menurut Abdul Halim, yaitu:[9]

1) Menilai prestasi
2) Mengidentifikasi kesempatan untuk perbaikan
3) Membuat rekomendasi untuk pengembangan dan perbaikan, dan tindakan lebih lanjut.

2. Tahapan audit operasional

Terdapat 5 tahapan dalam melakukan audit operasional:[10]

1) Audit Pendahuluan

Audit pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan informasi latar belakang terhadap objek yang diaudit. Tahap audit ini juga dilakukan penelaan terhadap berbagai peraturan, ketentuan dan kebijakan berkaitan dengan aktivitas yang diaudit serta menganalisis berbagai informasi yang telah diperoleh untuk mengidentifikasi hal-hal yang potensial mengandung kelemahan pada perusahaan yang diaudit.

2) Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen

Tahap ini auditor melakukan review dan pengujian terhadap pengendalian manajemen objek audit dengan tujuan untuk

[9] Abdul Halim, *Auditing Dasar-Dasar*…., hlm. 8
[10] IBK Bayangkara, Audit Manajemen, (Jakarta: Salemba Empat, 2008).

menilai efektifitas pengendalian manajemen dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

3) Audit Rinci/ Lanjutan

Tahap ini auditor melakukan pengumpulan bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan audit yang telah ditentukan. Tahap ini juga dilakukan pengembangan temuan untuk mencari keterkaitan antara satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang berkaitan dengan tujuan audit.

4) Pelaporan

Tahap ini bertujuan untuk mengkomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak manajemen tentang keabsahan hasil audit dan mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melakukan perbaikan terhadap berbagai kelemahan yang ditemukan.

5) Tindak Lanjut

Sebagai tahap akhir dari audit manajemen, tindak lanjut bertujuan untuk mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.

C. EFEKTIVITAS PENJUALAN

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu kegiatan dalam mengetahui perbandingan keluaran dengan target yang sudah ditetapkan. Efektivitas menurut Johnston dan Marshall dalam Dorkas Theresia Tiarira adalah efektivitas yang digambarkan sebagai penghubung untuk sejumlah index dari upaya oganisasi pada individu yang berupa kumpulan tanggungjawab.[11]

Efektivitas menurut Faruk Zulfikar dan Patriya Supriyoso adalah kemampuan suatu unit untuk mencapai tujuan yang diinginkan.[12] Sedangkan penjualan menurut Philip Kolter penjualan merupakan suatu proses sosial manajerial dimana individu maupun kelompok memperoleh sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan, memberikan penawaran dan bertukar produk yang sepadan dengan barang pihak lain.[13]

Menurut Assauri bahwa penjualan merupakan suatu kegiatan yang mengarahkan guna memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.[14]

Efektivitas Penjualan menurut Faruk Zulfikar adalah kemampuan penjualan barang suatu unit yang diproduksi perusahaan

---

[11] Dorkas Theresia, *Peningkatan Efektivitas Penjualan*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol 5, No 2, 2006.

[12] Faruk Zulfikar dan Patriya Supriyoso,*Efektivitas Penjualan Online melalui Media Sosial pda Perusahaan CV Billionaira Sinergi Korpora*, Jurnal, Program Studi Manajemen Stie Stembi Bandung, 2019, hlm. 901

[13] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Surabaya: Erlangga, 2010).

[14] Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Press, 2004), hlm. 5

untuk dijual dan barang yang dibeli untuk dijual kembali demi mencapai tujuan yang diinginkan. Efektivitas penjualan dapat dicapai jika dalam pelaksanaan aktivitas dan program dapat berjalan dengan optimal. Demikian efektivitas penjualan merupakan usaha dalam mendistribusikan barang dan jasa secara optimal untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.[15]

Perusahaan dapat meningkatkan penjualan, profitabilitasnya dan loyalitas pelanggan malalui tenaga penjualan yang unggul. Seorang pemasaran perlu untuk memahami perilaku konsumen supaya kegiatan pemasaran yang dilaksanakan dapat berjalan secra efektif dan efisien.

Dapat disimpulkan efektivitas penjualan merupakan suatu kemampuan dalam penjualan barang demi mencapai tujuan yang diinginkan. Perusahaan bisa dikatakan efektif jika kualitas hasil produksi dapat terus meningkat sesuai dengan tujuan perusahaan dan efisien jika menggunakan sumber daya seminimal yang memungkinkan untuk mencapai hasil yang maksimal.

2. Kriteria Efektivitas

Ukuran efektifitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi yang meliputi antara lain:

a) Produktivitas organisasi atau output

[15]Faruk Zulfikar dan Patriya Supriyoso, *Efektivitas Penjualan Online….,* hlm. 910

b) Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dari perubahan-perubahan didalam di luar organisasi,

c) Tidak adanya ketegangan didalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

3. Pengukuran Efektivitas

Umumnya efektivitas diukur dengan membandingkan rencan dengan aktual yang terjadi. Pengukuran efektivitas juga dlakukan oleh manajemen perusahaan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pencapaian perusahaan dalam suatu periode akuntansi. Menurut Mardiasmo (2005), efektifitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

D. PELAYANAN KONSUMEN

Pelayanan menurut American Marketing Association dalam Hikmatul Wafiroh bahwa pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.[16]

Pelayanan menurut Lovelock dalam Hardiansyah "service" pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan

[16]Hikmatul Wafiroh, *Motivasi Guru Dalam Melaksanakan Tugas Dan Fungsi Pelayanan Kepada Siswa Di SMA Negeri 3 Tapung Kabupaten Kampar,* Jurnal JOM Fisip Vol.4 2017, hlm. 6

berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.[17]

Pengertian konsumen Menurut Dewi merupakan seseorang yang menggunakan suatu produk (barang dan/atau jasa) yang dipasarkan.[18]

Menurut Sri Handayani konsumen merupakan seseorang/suatu organisasi yang membeli atau juga menggunakan sejumlah barang atau jasa dari pihak lainnya.[19]

Perilaku konsumen menurut Mangkunegara adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomi yang dapat dipengaruhi lingkungan.[20]

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen adalah suatu kegiatan yang ditawarkan ke konsumen atau seseorang yang membeli atau juga menggunakan sejumlah barangnya atau jasa yang dipasarkan.

---

[17] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Public: Konsep, Dimensi, Indicator, Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 41

[18] F Amalia, dalam http://eprints.polsri.ac.id, diakses pada tanggal 30 Juli 2020

[19] SR Endah, dalam http://eprints.umpo.ac.id, diakses pada tanggal 30 Juli 2020

[20] Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Eresco, 2012).

E. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian ini peneliti menggunakan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai acuan dalam membantu menyelesaikan permasalahan penelitian ini. Dibawah ini diantaranya hasil penelitian terdahulu.

Sambharakresnha[21]. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar peranan audit operasional terhadap kegiatan penjualan. Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil dalam penelitian ini bahwa audit operasional memiliki peranan terhadap kegiatan penjualan. Kesamaan dalam penelitian ini yaitu sama menggunakan variabel audit operasional dan penjulan. Perbedaan dalam penelitian ini pada variable pelayanan konsumen.

Wahyuningsih[22]. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengungkapkan bahwa audit operasional adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan manajemen, untuk mengetahui apakan kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif, efesien, dan ekonomis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi model pearson, yang sebelumnya dilakukan uji validasi, reabilitas atas data yang telah diperoleh melalui

---

[21]Yudhanta Sambharakresna, *Peranan Audit Opearsional Terhadap Kegiatan Penjualan,* Sekolat Tinggi Ilmu Ekonomi, Journal, Vol.1, 2016

[22]Nova Wahyuningsih, *Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan,* universitas Kanjuruhan Malang, Journal Riset Mahsiswa, Vol.10, 2015.

penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa audit operasional berhubungan terhadap efektivitas penjualan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang. Kesamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan variable independen audit operasional dalam menunjang efektivitas penjualan. Perbedaan dalam penelitian ini pada pelayanan konsumen.

Prawiranegara[23]. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan audit operasional, efektivitas pengendalian intern penjualan, serta menganalisis peran audit operasional dalam meningktakan efektivitas pengendalian intern penjualan pada PT ACB Banjarsari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan cara ilmiah (rasional, empiris, dan sistematis) untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, metode yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif. Hasil penelitian ini adalah bahwa audit operasional yang dilaksanakan pada PT ACB Banjarsari telah dilaksanakan dengan cukup memadai serta berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesamaan dalam penelitian ini sama menggunakan variabel audit operasional dan dalam menunjang efektivitas penjualan. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada variabel independen dan dependen yang dalam penelitian ini menggunakan analisis peranan audit operasional dan pengendalian intern penjualan.

---

[23] Benny Prawiranegara, *Analisis Peran Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern Penjualan Pada PD. ACB Banjarsari*, universitas Galuh Ciamis, Jurnal Ilmiah Edukasi, Vol.5, 2017

Suhardani[24]. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk pelaksanaan audit operasional atas penjualan pada PT JPS yang telah dilaksanakan dengan baik, untuk mengetahui tingkat efektivitas penjualan yang telah dilaksanakan oleh PT JPS, untuk mengetahui apakah audit operasional berperan dalam menunjang efektivitas penjualan PT JPS. Metode yang dipakai menggunakan metode deskriptif eksploratif yang memiliki fungsi membantu menganalisis data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Data diuji dengan menggunakan SPSS versi 23 yang perhitungannya menggunakan perhitungan sederhana, uji hipotesis dan pengujian melalui pengolahan data kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil perhitungan efektivitas penjualan dengan presentase 0,31%. Dari hasil pengujian hipotesis pada pengujian secara parsial dengan uji t didapatkan hasil bahwa audit operasional telah berperan dalam menunjang efektivitas penjualan. Hasil pengolahan data kuisioner juga menunjukkan bahwa audit operasional pada PT JPS telah berjalan dengan baik dan efektif dengan demikian audit operasional telah berperan dalam menunjang efektivitas penjualan. Kesamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel independen yang sama menggunakan audit operasional dalam menunjang efektivitas penjualan. Perbedaan dalam penelitian ini pada variabel pelayanan konsumen

[24] Luckita Suhardani, *Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Pada PT JPS,* Jurnal Online Mahsiswa, Vol. 5, 2018

Rohmatin[25]. Tujuan dari penelitian ini untuk melaksanakan audit operasional pada efisiensi sistem penjualan perusahaan PT. Andalan Finance. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis balanced scordcard sebagai alat pengukuran kinerja keungan dan kinerja non keungan pada PT. Andalan Finance Surabaya. Kesamaan dalam penelitian pada variabel dependen yang menggunakan audit operasional. Perbedaan dalam penelitian ini pada variable independen yang menggunakan pelayanan konsumen.

Kurniasari[26]. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melaksanakan audit operasional pada fungsi penjualan dan pelayanan konsumen serta memberikan rekomendasi dengan menilai efektivitas, efesiensi, dan ekonomisasi pada fungsi penjualan dan pelayanan konsumen di Toko Hamzah Batik. Metode yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melaksanakan survey pendahuluan, menguji pengendalian manajemen, melaksanakan audit terinci, mereview hasil audit, serta melaporkan temuan hasil dan rekomendasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan aktivitas pada fungsi penjualan dinilai dari efektivitas sudah berjalan dengan cukup baik, sedangkan dari sisi efesiensi dan ekonomisasi sudah berjalan dengan sangat baik. Pelaksanaan aktivitas pada fungsi pelayanan konsumen dinilai dari efektivitas sudah berjalan secara baik. Kesamaan

---

[25] Rohmatin, *Peran Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Penjualan Pada Perusahaan PT. Andalan Finance*, Universitas Surabaya, Jurnal, Vol. 3, 2018.

[26] Elva Kurniasari, *Audit Opearsional Pada Fungsi Penjualan Dan Pelayanan Konsumen, Yogyakarta, Universitas Sanatra Dharma*, Skripsi, 2019.

dengan penelitian ini terletak pada variabel independen yang sama menggunakan variabel audit operasional, efektivitas pejualan, dan pelayanan konsumen.

Arvianita[27]. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit, pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit, pengaruh audit operasional dan pengendalian internal secara simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Metode dalam penelitian ini menggunakan kausal komparatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif untuk semua variabel dependen maupun variabel independen. Kesamaan dari penelitian terletak pada variabel dependen yang sama menggunakan variabel audit operasional. Perbedaan dalam penelitian ini tidak sama dalam metode yaitu dalam penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif.

Artiantika[28]. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi pelaksanaan audit operasional atas penjualan dan memberikan rekomendasi untuk menunjang efetivitas penjualan yag dilakukan oleh internal audit PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, *Site* Palembang. Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pedekatan kualitatif.

---

[27] Rezky Retno Arvianita, *Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit*, Universitas Negeri Yogyakarta, Skripsi, 2015.

[28] Desri Artiantika, *Peran Audit Operasional Dalam Menungjang Efektivitas Penjualan Pada PT. Semen Baturaja*, Palembang, Pendidikan Tinggi Universitas Sriwijaya, Skripsi, 2018.

Data primer diperoleh dari pengumpul data dan data sekunder dari literatur, buku-buku dan dokumen perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa audit operasional atas penjulalan telah dilaksanakan oleh internal audit sesuai dengan kebijakan dan proseduryang telah ditetapkan perusahaan. Kesamaan dalam penelitian ini variabel dependen yang menggunakan audit operasional. Perbedaan dalam penelitian ini pada variabel pelayanan konsumen.

Rizka[29]. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan fungsi pelayanan publik pada PERUM Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan dan melakukan audit operasional atas fungsi tersebut untuk memberikan rekomendasi atau saran sebagai pedoman perbaikan untuk ditingkatkan selanjutnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini bahwasanya aktivitas fungsi pelayanan publik pada PERUM Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan belum berjalan dengan efektif sepenuhnya, masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki. Kesamaan dari penelitian ini yaitu terletak pada variabel dependen yaitu audit operasional. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada variabel independen yaitu pelayanan publik.

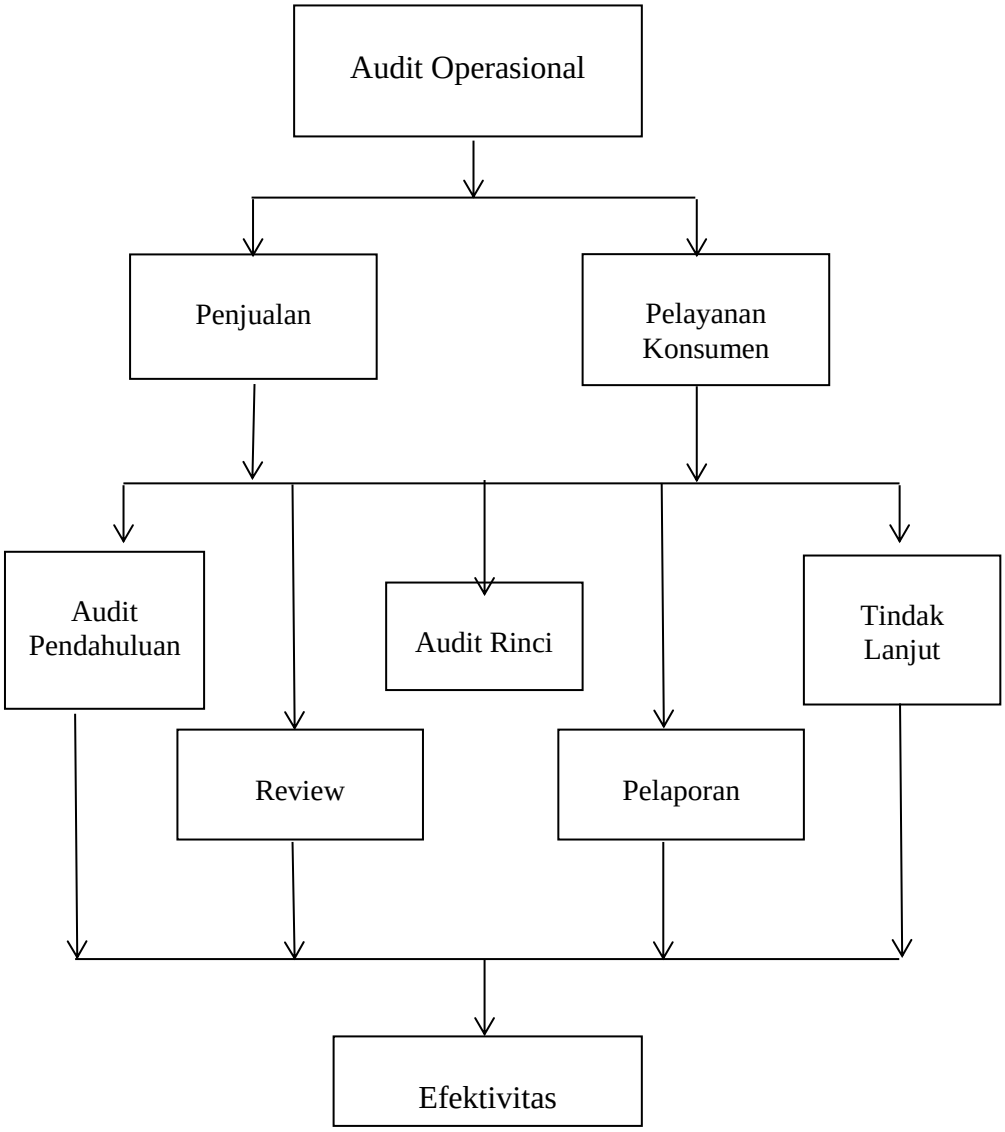
[29] Aulia Muthia Rizka, *Audit Operasional Terhadap Fungsi Pelayanan Publik Pada Perum Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan*, Universitas Sriwijaya, Skripsi, 2018.

Perdanawati[30]. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui efesiensi dan efektivitas fungsi penjualan terhadap audit operasional, dan untuk mengetahui hasil audit operasional Koperasi Unit Desa Mambal. Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yaitu melalui observasi, checklist, dokumentasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KUD Mambal sudah melakukan audit internal yang cukup baik terkait dengan fungsi penjualan. Persamaan dari penelitian ini pada variabel dependen yang menggunakan audit operasiional. Perbedaan dalam penelitian ini pada variabel independen yang menggunakan pelayanan konsumen.

[30] Luh Putu Virra Indah Perdanawati, *Audit Operasional Terhadap Fungsi Penjualan Barang Dagang Untuk Mengukur Efesiensi Dan Efektivitas Pada Koperasi Unit Desa Mambal Di Kabupaten Bandung*, Universitas Ngurah Rai, Jurnal, Vol.08, 2018.

F. KERANGKA KONSEPTUAL

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber: Di olah oleh Peneliti, 2020.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini digambarkan agar memudahkan dalam penelitian yang terperinci dan terarah serta dapat memahami inti dari penelitian. Audit Operasional untuk mengetahui peran audit operasional dalam meningkatkan efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen maka peneliti menggambarkan kerangka konseptual seperti gambar diatas. Bahwasanya dalam mengetahui peran audit operasional maka harus melakukan audit pendahuluan, review dan pengajuan pengendalian manajemen, audit rinci/ lanjutan, pelaporan dan tindak lanjut. Setelah melakukan pemeriksaan kemudian dapat mengetahui apakah perusahaan itu sudah efektif dalam penjualan dan pelayanan konsumen pada Perusaahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.