BAB VI
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Audit operasional dalam meningkatkan efektivitas penjualan dilaksanakan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 19 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung yang melalui tahapan audit operasional yaitu audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit rinci/ lanjutan, pelaporan, dan tindak lanjut. Audit operasional melakukan evaluasi, rekomendasi atas temuan auditor yang menunjukkan bahwa perusahaan dalam kegiatan penjualan belum berlangsung secara efektif yang ditandai dengan meningkatnya NRW sebesar 2,27%.
2. Audit operasional dalam meningkatkan efektivitas pelayanan konsumen dilaksanakan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 19 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung yang melalui tahapan audit operasional yaitu audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit rinci/ lanjutan, pelaporan, dan tindak

lanjut. Audit operasional melakukan evaluasi, rekomendasi atas temuan auditor yaitu salah satunya seperti pelanggan yang mempunyai tunggakan. Peran audit sebagai alat mengevaluasi kegiatan yang kiranya belum sesuai yang diharapkan. Audit operasional dalam pelaksanaan meningkatkan efektivitas pelayanan konsumen mengalami keefektifan yaitu ditandai dengan semakin meningkatknya cakupan pelayanan tahun 2017, 2018, dan 2019 sebesar 2,47%, 2,33%, dan 3,72%. Peran audit operasional sangat berperan penting yaitu sebagai alat untuk mengevaluasi kegiatan yang kiranya belum sesuai yang diharapkan perusahaan. Jadi dengan peran audit operasional menjadikan meningkatya efektivitas pelayanan konsumen.

3. Audit operasional untuk menilai efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen dengan melakukan tahap audit operasional yaitu audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit rinci/ lanjutan, pelaporan, dan tindak lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penjualan dan pelayanan konsumen dinilai belum mengalami efekektif dalam penjualan karena mengalami peningkatan NRW sebesar 2,27%, sedangkan dalam pelayanan konsumen sudah mengalami efektif karena cakupan pelayanan yang mengalami peningkatan dari tahun ketahun yaitu tahun 2017, 2018, dan 2019 sebesar 2,47%, 2,33%, dan 3,72%.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Institusi

   Melakukan evaluasi kinerja tahunan supaya mengetahui kesalahan ditahun sebelumnya, dan memperhatikan kesalahan serta meningkatnya laba pada tahun berapa supaya bisa menjadi patokan dalam menyusun perencanaan yang lebih baik ditahun berikutnya. Cara yang dilakukan dalam mengevaluasi kinerja tahunan yaitu dengan mengumpulkan informasi mengenai kinerja, bisa dengan melihat buku kinerja tahun sebelumnya yang kemudian dibandingkan dengan buku kinerja tahun sekarang. Setelah mengumpulkan informasi tersebut melakukan penilaian kinerja ditahun berapa yang efektif dan efisien, kalau sudah mengetahui selanjutnya bisa membuat keputusan.

2. Bagi Akademisi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk mahasiswa dalam kegiatan belajar ataupun penelitian.

3. Bagi Peneliti lanjutan

   Terutama untuk peneliti lanjutan dengan adanya penelitian ini untuk melengkapi dan menyempurnakan penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya, seperti menambahkan variabel pengendalian biaya operasi, perkreditan, dan fungsi pemasaran.