

**PENERAPAN AUDIT OPERASIONAL PADA DEPARTEMEN  
PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS  
PENGENDALIAN INTERN PADA PT. TELADAN MAKMUR JAYA  
SURABAYA (KANTOR CABANG)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi**



Diajukan Oleh:

**RATIH KUSUMA DEWI**

**NPM : 18430041**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratih Kusuma Dewi  
NPM : 18430041  
Alamat : Jl. Sememi Jaya Selatan 1D/35 Surabaya  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Penerapan Audit Operasional Pada Departemen Pemasaran Untuk Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern Pada PT. Teladan Makmur Jaya Surabaya (Kantor Cabang)”** bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian dari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 9 Februari 2022  
Yang membuat pernyataan



Ratih Kusuma Dewi  
18430041

SKRIPSI

PENERAPAN AUDIT OPERASIONAL PADA DEPARTEMEN  
PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS  
PENGENDALIAN INTERN PADA PT. TELADAN MAKMUR JAYA  
SURABAYA (KANTOR CABANG)

Diajukan Oleh:

RATIH KUSUMA DEWI  
NPM : 18430041

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING

  
Drs. Ec. IMAN KARYADI, Ak., MM., CA

TANGGAL.....

21 Januari 2022

KETUA PROGRAM STUDI

  
JAMES TUMEWU, SE, M.Ak

TANGGAL.....

21 Januari 2022



**SKRIPSI**

**PENERAPAN AUDIT OPERASIONAL PADA DEPARTEMEN  
PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS  
PENGENDALIAN INTERN PADA PT. TELADAN MAKMUR JAYA  
SURABAYA (KANTOR CABANG)**

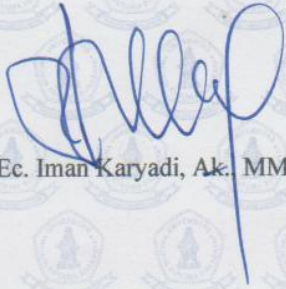
**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**RATIH KUSUMA DEWI**

**NPM : 18430041**

Susunan Dewan Penguji

**Pembimbing Utama**

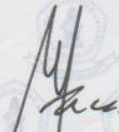


**Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak. MM., CA.**

**Anggota Dewan Penguji Lain**



**Dr. Phil. Sarah Yuliarini, S.E., M.Ak**



**Mira Pramudianti, SE., M.Ak. BKP**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi**

**Tanggal, 21 Januari 2022**



**James Tumewu, SE., M.Ak.**

**Ketua Program Studi**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmah dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENERAPAN AUDIT OPERASIONAL PADA DEPARTEMEN PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENGENDALIAN INTERN PADA PT. TELADAN MAKMUR JAYA SURABAYA (KANTOR CABANG)”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana ekonomi pada Fakultas ekonomi jurusan akuntansi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak, Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr.Sp.THT-KL (K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak, Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak, selaku Dekan Fakultas ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak, James Tumewu. SE,Ak,MAK selaku Ketua Jurusan Akuntansi fakultas ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak, Surenggono, SE.,MM, selaku dosen wali yang memberi arahan dalam meningkatkan kemampuan penulis pada setiap mata kuliah yang akan diprogramkan oleh penulis.
5. Bapak, Drs. Ec. Imam Karyadi, Ak., MM., CA, selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan dorongan materi bimbingan, arahan dan

revisi kepada penulis dalam upaya pencapaian hasil terbaik, baik moral maupun pencapaian hasil penelitian awal serta tujuan penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini,

6. Seluruh dosen-dosen fakultas ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah mendidik serta membimbing penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh direksi dan manajemen serta karyawan PT. Teladan Makmur Surabaya (kantor cabang) yang telah memberikan penulis kesempatan untuk mengadakan penelitian di PT. Teladan Makmur Jaya Surabaya, serta atas bantuan dan kerja samanya selama penelitian.
8. Kepada keluarga besar penulis khususnya orang tua tercinta, Ibu Astiah dan ayah Sunyoto, telah menjadi orangtua hebat yang telah mendukung dalam bentuk moril dan materil dan mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kakak saya Retno Indriyani dan Hartoto Jiwo yang sudah memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Untuk mas Teguh terimakasih sudah memberikan waktu dan selalu menemani dan juga selalu mendukung penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. Sahabat saya sekaligus saudara saya Veti Amalisya, Farda Kanaya, Rizky Natasha yang selalu memberikan semangat, masukan, dan hiburan luar biasa serta selalu ada disaat senang maupun susah dan yang sama-sama

berjuang, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Teman-teman saya Silvie Puspa, Elva Arnia, Vira, Yolanda, Ellya, Meidy, Dhita Lutfia yang memberikan semangat, bantuan, doa dan sanggup meluangkan waktunya untuk mendengarkan semua keluh kesah saya.

12. Teman kelas saya Akuntansi A angkatan 2018 yang sama-sama menimba ilmu, berjuang dan selalu mengingatkan setiap ada informasi selama perkuliahan, dan memberikan hiburan sehingga penulis dapat semangat untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.

13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me never quitting for just being me at all time.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat bahwa pengetahuan manusia yang terbatas. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terakhir dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 12 Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penelitian Sekripsi.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Auditing.....	7
2.1.1 Pengertian Auditing .....	7
2.1.2 Jenis-jenis Auditing .....	9
2.1.3 Tahap-tahap Proses Auditing .....	12



2.2 Audit Operasional.....	13
2.2.1 Pengertian Audit Operasional.....	13
2.2.2 Jenis-jenis Audit Operasional.....	15
2.2.3 Manfaat Audit Operasional.....	16
2.2.4 Tujuan Audit Operasional.....	17
2.2.5 Perbedaan Audit Operasional dengan Audit Keuangan .....	18
2.2.6 Tahap-tahap Audit Operasional.....	19
2.2.7 Ruang Lingkup Audit Operasional.....	21
2.2.8 Sasaran Audit Operasional.....	22
2.3 Departemen Pemasaran .....	23
2.3.1 Pengertian Pemasaran .....	23
2.3.2 Bidang Fungsional Pemasaran .....	24
2.4 Audit Operasional pada Departemen Pemasaran .....	25
2.4.1 Pengertian Audit Operasional Departemen Pemasaran .....	25
2.4.2 Tujuan Audit Operasional Departemen Pemasaran .....	26
2.4.3. Prosedur Audit Operasional Departemen Pemasaran .....	27
2.5 Pengendalian Intern.....	28
2.5.1 Pengertian Pengendalian Intern.....	28
2.5.2 Tujuan Pengendalian Intern .....	30
2.5.3 Hubungan Antara Audit Operasional dengan Pengendalian Intern ...	32
2.6 Pengertian Efektivitas dalam Audit Pemasaran.....	32
2.7 Hubungan Kualitas Atas Audit Operasional dan Efektivitas .....	33
2.8 Penelitian Sebelumnya .....	36
2.9 Kerangka Konseptual.....	38

BAB III METODE PENELITIAN .....	39
3.1 Pendekatan Penelitian .....	39
3.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4 Prosedur Pengumpulan Data .....	41
3.5 Teknik Analisa Data.....	42
3.6 Kerangka Tahap Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	45
4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	45
4.1.2 Struktur Organisasi .....	46
4.1.3 Visi.....	50
4.1.4 Misi .....	50
4.1.5 Tujuan Perusahaan.....	51
4.1.6 Strategi Perusahaan.....	52
4.1.7 Sumber Daya Manusia.....	52
4.1.8 Manajemen Pada Departemen Pemasaran.....	53
4.1.9 Standart Oprasional Prosedur.....	53
4.1.10 Prosedur Kegiatan Pemasaran .....	54
4.1.11 Target dan Realisasi Anggaran.....	55
4.1.12 Deskripsi Penelitian .....	56
4.2 Pembahasan .....	57
4.2.1 Tujuan Audit Oprasional Pada Departemen Pemasaran.....	58
4.2.2 Tahap Audit Operasional yang bisa Digunakan sebagai Alat Bantu	

untuk Menilai Efektivitas Departemen Pemasaran .....	58
4.2.3 Perencanaan Audit.....	62
4.2.4 Identifikasi Perbaikan Departemen Pemasaran.....	63
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
5.3 Keterbatasan Peneliiian .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Perbedaan Audit Operasional dan Audit Keuangan.....	18
Tabel 2.2. Penelitian Sebelumnya .....	36
Tabel 4.1. Target dan Realisasi Penjualan .....	55
Tabel 4.2. Distribusi Kuisisioner dan Tingkat Pengembaliannya.....	57
Tabel 4.3. Audit Program/Perencanaan Audit.....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	38
Gambar 3.1. Kerangka Tahap Penelitian .....	44
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Pada PT Teladan Makmur Jaya Surabaya (Kantor Cabang).....	47
Gambar 4.2. Grafik Target dan Realisasi Penjualan.....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 : Kertas Kerja Audit

Lampiran 3 : Kertas Kerja Penelitian

Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5 : Contoh Surat Penawaran Harga

Lampiran 6 : Contoh Surat Permintaan Pelanggan

Lampiran 7 : Contoh Surat Tagihan Pelanggan

Lampiran 8 : Contoh Surat Jalan

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan audit operasional pada departemen Pemasaran untuk meningkatkan efektivitas pengendalian intern pada PT. Teladan Makmur Jaya Surabaya (Kantor Cabang). Sehubungan dengan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman secara mendalam tentang penerapan audit operasional yang dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam menilai efektivitas departemen Pemasaran. Sejalan dengan masalah dan tujuan penelitian, maka pendekatan penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Untuk pengumpulan data yang diperlukan, melalui wawancara dan memberikan kuisisioner dengan staff terkait. Dari penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan pemasaran pada departemen Pemasaran kurang berjalan dengan efektif karena ditemukan ketidakefektifitasnya dalam arti tidak tercapainya target penjualan, adanya keterlambatan pada pengiriman. Berdasarkan temuan tersebut maka diajukan beberapa rekomendasi sebagai masukan untuk perusahaan, seperti memberikan penawaran harga yang tepat untuk pelanggan, dan meningkatkan komunikasi kepada staff pemasaran. Disinilah penerapan audit operasional sangat penting diterapkan sebagai alat menilai efektivitas pengendalian intern perusahaan, sehingga penemuan tersebut dapat mendorong manajemen untuk melakukan perbaikan.

Kata kunci: Audit Operasional, Pemasaran, Pengendalian Intern, Efektivitas

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how the implementation of operational audits in the marketing department to improve internal control at PT. Exemplary Makmur Jaya Surabaya (Branch Office). In connection with these problems, the purpose of this research is to gain an in-depth understanding of the implementation of operational audits that can be used as a tool in assessing the effectiveness of the Marketing department. In line with the problem and research objectives, the approach taken is a qualitative approach. To collect the necessary data, through interviews and providing questionnaires with related staff. From the research conducted, it can be concluded that marketing activities in the marketing department are not running effectively because they are found to be ineffective in terms of not achieving sales targets, delays in delivery. Based on these findings, several recommendations were proposed as input for the company, such as providing the right price quote for customers, and improving communication to marketing staff. This is where the implementation of operational audits is very important to be applied to the company's internal control controls, so that these findings can encourage management to make improvements.*

**Keywords:** *Operational Audit, Marketing, Internal Control, Effectiveness*