

## ABSTRAK

### AUDIT OPERASIONAL PADA FUNGSI PENJUALAN DAN PELAYANAN KONSUMEN

(Studi Kasus di Toko Hamzah Batik Malioboro)

Elva Kurniasari

NIM: 152114107

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2019

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melaksanakan audit operasional pada fungsi penjualan dan pelayanan konsumen serta memberikan rekomendasi dengan menilai efektivitas, efisiensi, dan ekonomisasi pada fungsi penjualan dan pelayanan konsumen di Toko Hamzah Batik

Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, pengisian *checklist*, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melaksanakan survei pendahuluan, menguji pengendalian manajemen, melaksanakan audit terinci, *mereview* hasil audit, serta melaporkan temuan dan rekomendasi.

Hasil audit menunjukkan bahwa pelaksanaan aktivitas pada fungsi penjualan dinilai dari efektivitas sudah berjalan dengan cukup baik, sedangkan dari sisi efisiensi dan ekonomisasi sudah berjalan dengan sangat baik. Pelaksanaan aktivitas pada fungsi pelayanan konsumen dinilai dari efektivitas sudah berjalan secara baik, sedangkan dari sisi efisiensi dan ekonomisasi sudah berjalan dengan sangat baik. Saran perbaikan untuk fungsi penjualan yaitu: membentuk tim khusus yang terdiri dari manajer masing-masing divisi untuk menyusun SOP tertulis sebagai pendukung aktivitas penjualan dan pelayanan konsumen; membuat sekat pembatas untuk membedakan tempat penyimpanan barang di gudang; manajer operasional membuat prosedur perencanaan pasar secara tertulis. Pada fungsi pelayanan konsumen, disarankan untuk melengkapi rak *display* dengan papan petunjuk atas kategori barang dan *range* harga yang ditawarkan serta melakukan penataan kembali barang-barang antik ke tempat yang lebih luas.

Kata kunci: audit operasional, fungsi penjualan, fungsi pelayanan konsumen, efektivitas, efisiensi, ekonomisasi.

**ABSTRACT**

**OPERATIONAL AUDIT ON SALES FUNCTION AND  
CUSTOMER SERVICES FUNCTION**

*(Case Study at Hamzah Batik Malioboro Store)*

Elva Kurniasari  
NIM: 152114107  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2019

*The purposes of this study are to carry out the operational audits and to provide recommendations on effectiveness, efficiency, and economy on sales and customer services functions at the Hamzah Batik Malioboro Store.*

*Data was collected through observation, checklists filling, interviews, and documentation. The data analysis technique was descriptive qualitative approach by carrying out preliminary survey, testing management control, carrying out detailed audit, evaluating audit results, and reporting findings and recommendations.*

*The results showed that the sales function already runs quite well based on its effectiveness. In the terms of efficiency and economy, it also runs very well. The customer services function already runs well based on its effectiveness, while in terms of efficiency and economy, it also runs very well. Suggestions for improvements to the sales function are: forming a special team consists of managers from each division to compile a written SOP as supporting documents of sales and service activities; setting a divider for the goods stored in the warehouses; preparing a written market planning procedures by operational manager. For the customer services, it is recommended to complete the display racks with price sign for each product category. It is also recommended to rearrange the antiques to a wider area.*

*Keywords: operational audit, sales function, customer services function, effectiveness, efficiency, economy.*