

ABSTRAK

AUDIT OPERASIONAL FUNGSI PENJUALAN DAN PELAYANAN KEPADA KONSUMEN

(Studi Kasus di Toko Batik Roemah Bajoe Klaten)

Dhania Kristina Nugraheni

NIM: 182114038

Yogyakarta

2022

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah fungsi penjualan dan pelayanan telah berjalan efektif, efisien, dan ekonomis di Toko Batik Roemah Bajoe Klaten. Pelaku bisnis ritel yang semakin banyak menyebabkan persaingan yang semakin ketat oleh sebab itu suatu perusahaan diharuskan meningkatkan fungsi pelayanan dan penjualan. Perusahaan yang berhasil mengelola fungsi penjualan dan pelayanan akan meningkatkan kesetiaan dari pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, pengisian *checklist*, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah pemilik toko, karyawan, dan konsumen yang pernah atau sedang berbelanja di Toko Batik Roemah Bajoe Klaten. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah fungsi penjualan dan pelayanan konsumen. Teknik analisis data 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 efektif, efisien, dan ekonomis masih ditemukan beberapa kelemahan. Sedangkan pelaksanaan aktivitas pada fungsi pelayanan konsumen dinilai dari efektivitas, efisiensi dan ekonomisasi tidak ditemukan adanya kelemahan. Toko Batik Roemah Bajoe masih perlu beberapa perbaikan untuk meningkatkan fungsi penjualan.

Kata kunci: Pengauditan, Penjualan, Pelayanan

ABSTRACT

**OPERATIONAL AUDIT SALES AND SERVICE FUNCTIONS TO
CONSUMER**

(Case Study at Batik Roemah Bajoe Klaten Store)

Dhania Kristina Nugraheni

NIM: 182114038

Yogyakarta

2022

The purpose of this research was to determine whether the sales and service functions have been running effectively, efficiently, and economically at Batik Roemah Bajoe Klaten Store. More and more retail business actors lead to increasingly fierce competition, therefore a company is required to improve service and sales functions. Companies that successfully manage sales and service functions will improve the loyalty of customers or consumers to the products or services offered by the company.

This research is a research with a qualitative descriptive approach. Data were collected using observation techniques, filling out checklists, interviews, and documentation. The subjects of this research are shop owners, employees, and consumers who have or are currently shopping at Batik Roemah Bajoe Klaten Store. While the object in this study is the function of sales and customer service. The data analysis technique is by conducting a preliminary survey, testing management controls, conducting detailed audits, reviewing audit results, and reporting findings and recommendations.

The results of the audit show that the implementation of activities in functions that are assessed from effective, efficient, and economical sales are still found to have some weaknesses. While the implementation of activities in the customer service function is assessed from the effectiveness, efficiency, and economy, there are no weaknesses found. Roemah Bajoe Batik shop still needs some improvements to improve the sales function.

Keywords: Auditing, Sales, Service