

ABSTRAK

AUDIT OPERASIONAL PADA FUNGSI PENJUALAN PERUSAHAAN E-COMMERCE Studi Kasus di Perusahaan *E-Commerce* Jejualan Yogyakarta

Petrus Anang Setiawan
NIM: 112114091

Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2017

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis temuan-temuan dan memberikan rekomendasi atas hasil audit operasional pada fungsi penjualan perusahaan *e-commerce*. Kesuksesan bisnis *e-commerce* bertumpu pada pelayanan yang baik dengan *follow-up* yang cepat. Perusahaan tentunya memiliki standar atau kriteria pelayanan yang baik. Oleh sebab itu perlu adanya pengukuran mengenai keberhasilan pelaksanaan standar atau kriteria untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan pendekatan audit operasional pada fungsi penjualan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Data diperoleh dengan melakukan observasi, pengisian *checklist*, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan analisis deskriptif berdasarkan temuan hasil audit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi penjualan telah berjalan dengan cukup efektif namun masih ada beberapa kekurangan dengan rincian sebagai berikut: (1) Perusahaan tidak selalu memberikan bukti transaksi dalam bentuk *invoice* pada transaksi dengan metode transfer. (2) Perusahaan tidak memiliki pedoman pemberian potongan harga. *Customer Care* bebas memberikan potongan harga kepada *merchant* maksimal 20%. (3) SOP belum sepenuhnya memadai sebagai pegangan pelaksanaan proses penjualan dan tidak semua pernyataan dalam SOP bagian penjualan dilaksanakan dengan baik dan benar. Proses audit telah dilaksanakan dan hasil temuan audit telah dilaporkan dalam bentuk laporan audit.

Kata kunci: Audit Operasional, Fungsi Penjualan, *E-Commerce*, Efektif

ABSTRACT

OPERATIONAL AUDIT ON SALES FUNCTION OF E-COMMERCE ENTITY Case Study at E-Commerce Entity Jejualan Yogyakarta

Petrus Anang Setiawan
NIM: 112114091

Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2017

The main objective of this research is to analyze the audit findings and to propose recommendations in improving company's sales function. The succeed of E-commerce Business focuses on good services through fast respon to follow-up merchant demands. Therefore, it is necessary to measure the successful implementation of the standards or criteria to achieve corporate goals. One way to do that is conducting the operational audit to the sales function.

The type of this research is a case study. Data were obtained by observation, checklists, interviews, and documentations. The data analysis technique used was descriptive analysis by performing sales operational audit process.

The results indicated that the process of sales function was effective with some weaknesses: (1) The company was not provide invoice for transfer activity. (2) The company was not provide discount guidelines. (3) SOP was not sufficient enough as the guidelines and it was not followed adequately. The audit process has been conducted and the findings have been reported in the form of audit reports.

Keywords: Operational Audit, Sales Function, E-Commerce, Effective