

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL PADA EFEKTIVITAS PENJUALAN SSL

OPERATIONAL AUDIT'S IMPACT ON SSL'S SALES EFFECTIVENESS

Amadea Chrestella*
Santy Setiawan†

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah audit operasional SSL sudah diimplementasikan dengan baik, apakah target penjualan SSL telah tercapai, dan apakah audit operasional SSL telah berperan dalam mendukung pencapaian efektivitas aktivitas penjualan. Penjualan adalah kegiatan utama dari aktivitas operasional perusahaan SSL, sehingga peningkatan volume penjualan menjadi fokus utama SSL, karena volume penjualan merupakan penentu profitabilitas perusahaan. Profitabilitas menjadi penentu keberlangsungan hidup usaha, sehingga aktivitas penjualan harus dipastikan berjalan secara efektif. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan kuesioner, serta melalui dokumen dan laporan tertulis. Hasil penelitian menyatakan bahwa audit operasional telah diimplementasikan dengan baik, target penjualan SSL telah tercapai, dan terdapat pengaruh antara audit operasional pada pencapaian efektivitas penjualan.

Kata Kunci: Aktivitas, Audit Operasional, Efektivitas, Penjualan

ABSTRACT

The purpose of this research is to assess whether SSL's operational audit has been implemented properly, whether SSL's sales targets have been achieved, and whether SSL's operational audit has played a role in supporting the achievement of sales effectiveness. Sales activities are the primary focus of SSL's operations, with a key objective of increasing sales volume as it directly impacts the company's profitability. Profitability is vital for business continuity, necessitating the effective functioning of sales activities. Data for this study were obtained through direct observation, interviews, questionnaires, as well as documents and written reports. The findings indicate that the operational audit has been implemented properly, SSL's sales targets have been achieved, and there is an influence of the operational audit on the attainment of sales effectiveness.

Keywords: *Activites, Effectiveness, Operational Audit, Sales*

1. PENDAHULUAN

*Universitas Kristen Maranatha, Indonesia, amadeachrestella@gmail.com

†Universitas Kristen Maranatha, Indonesia,

Penulis Korespondensi: Firma Sulistiyowati

Sitasi: Chrestella A., Setiawan S. (2024). Operational Audit's Impact On SSL'S Sales Effectiveness.

Jurnal Akuntansi, 18 (1),

Artikel masuk: 5 Juli 2023; Artikel diterima: 3 April 2024

Memasuki dunia perekonomian yang global, persaingan bisnis menjadi semakin ketat dan kuat, menuntut perusahaan-perusahaan untuk memperkuat strategi penjualan mereka sehingga dapat bersaing dengan perusahaan sejenis dan mempertahankan keberlangsungan usahanya (Rachman & Fitri, 2023). Penjualan dikatakan efektif apabila target perusahaan tercapai secara tepat dan optimal (Hidayat & Zefanya, 2021). Apabila penjualan dapat mencapai atau melebihi target perusahaan, maka perusahaan akan memperoleh keuntungan secara optimal, dan keuntungan tersebut akan digunakan untuk membangun perusahaan di masa mendatang. Namun jika sebaliknya, di mana target penjualan yang efektif tidak tercapai, keuntungan perusahaan akan berkurang atau bahkan menyebabkan kerugian, yang menjadi penyebab perusahaan mengalami kegagalan (Ariyanti *et al.*, 2014). Pada umumnya, perusahaan yang gagal dalam mempertahankan keberlangsungan usahanya disebabkan karena perusahaan inkonsisten dalam menjalankan aktivitas operasinya.

Demikian pula yang terjadi pada PT Bukit Telawi dengan kasus pengeluaran solar fiktif yang baru-baru ini diungkapkan pada 5 Februari 2023, di mana tiga orang karyawan melakukan *mark-up* atas permintaan BBM jenis solar, kemudian solar tersebut dijual dan hasil penjualannya dibagi untuk ketiga orang karyawan tersebut. Hasil dari audit internal menyatakan bahwa “*Total penjualan BBM jenis solar yang dilakukan para terdakwa bersama-sama adalah sebanyak 3.336 liter dan harga solar per liter sebesar Rp 18.000 sehingga kerugian mencapai Rp 60.066.000*” (Mekar, 2023). Dari sini, terlihat bahwa audit operasional yang dilakukan oleh auditor internal sangat diperlukan untuk meyakinkan kegiatan operasional perusahaan yang berjalan sudah mengikuti kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan di awal. Dalam arti lain, audit operasional adalah suatu hal yang penting untuk meyakinkan bahwa perusahaan beroperasi secara efektif dan efisien. *Institute of International Auditors* (2016) mengartikan audit operasional sebagai berikut: “*Operational Auditing berperan mengevaluasi keefektifan, keefisienan, dan keekonomisan operasi suatu organisasi dibawah pengendalian manajemen dan melaporkan kepada orang yang tepat tentang hasil dari evaluasi beserta rekomendasi untuk perbaikan*”. Dengan audit operasional, menjadi lebih mudah bagi manajemen perusahaan untuk memperoleh informasi yang berharga

tentang sejauh mana aktivitas operasional perusahaan dapat dicapai. Selain itu, melalui audit operasional, manajemen juga dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi di dalam perusahaan serta dapat menentukan cara untuk mengatasinya (Prawiranega, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa audit operasional dapat membantu perusahaan meningkatkan kinerjanya dan mencegah terjadinya masalah yang dapat memengaruhi produktivitas dan profitabilitas perusahaan.

Penelitian terdahulu oleh Kurnianti & Ngumar (2015), Wahyuningsih *et al.* (2016), Suhardani *et al.* (2017), Rosyafah & Daengs (2022), Siregar *et al.* (2022) telah meneliti masalah serupa. Penelitian-penelitian tersebut menemukan bahwa audit operasional telah berperan dan memiliki pengaruh terhadap efektivitas penjualan. Di sisi lain, penelitian oleh Yullanda (2014) menunjukkan hasil yang berbeda, menyatakan bahwa pelaksanaan audit operasional tidak berperan secara efektif dalam meningkatkan aktivitas penjualan. Penelitian ini menemukan beberapa kelemahan dalam pelaksanaan aktivitas penjualan, seperti harga jual yang tidak diperbarui dan adanya rangkap jabatan yang menyebabkan timbulnya kekeliruan dan mempengaruhi kegagalan perusahaan dalam mencapai target penjualan. Perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada perbedaan objek penelitian dan alat uji yang digunakan dalam penelitian ini.

Peneliti melakukan penelitian kepada sebuah perusahaan dagang yang beroperasi di industri makanan dan minuman yaitu SSL, dengan aktivitas operasi penjualan sebagai aktivitas utamanya. Sehingga, fokus utama dari SSL adalah untuk terus meningkatkan volume penjualan, dikarenakan volume penjualan tersebut merupakan salah satu penentu profitabilitas perusahaan. Namun, pada kenyataannya, masih terdapat celah dan kelemahan selama aktivitas penjualan berlangsung. Kelemahan utama yang pertama terletak pada tenaga kerja manusia yang merupakan penyebab terjadinya *human error*. Menurut SSL, *human error* tersebut dapat terjadi karena rendahnya *know-how* dan rendahnya pengalaman dari masing-masing tenaga kerja, sehingga proses *input* data penjualan ke dalam sistem seringkali keliru dan menyebabkan data yang ditampilkan melalui pemrosesan sistem menjadi tidak benar. Kelemahan utama yang kedua terletak pada sistem yang belum terbangun secara maksimal, dengan arti sistem yang digunakan masih merupakan sistem yang sederhana sehingga belum bisa memproses data penjualan

yang kompleks. Namun pada dasarnya, kelemahan utama dari aktivitas penjualan SSL adalah informasi-informasi yang disajikan melalui pemrosesan sistem belum bisa diandalkan sepenuhnya dikarenakan kelemahan dan keterbatasan yang masih ada.

Berlandaskan penjelasan yang telah disampaikan, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah audit operasional SSL sudah diimplementasikan dengan baik, untuk melihat apakah target penjualan pada SSL sudah tercapai, dan untuk melihat apakah audit operasional SSL telah berperan dalam menunjang keefektifan aktivitas penjualan. Sehingga, penelitian ini diharapkan dapat menghadirkan manfaat bagi SSL dengan membantu mengidentifikasi kelemahan yang ada dalam aktivitas penjualan SSL dan menghadirkan rekomendasi yang sesuai dengan kelemahan tersebut yang berdampak pada perbaikan kinerja penjualan pada SSL. Penelitian ini juga diharapkan dapat menghadirkan manfaat bagi pembaca sebagai tambahan pengetahuan mengenai proses penjualan perusahaan dagang, mengetahui proses untuk melakukan pemeriksaan operasional terhadap aktivitas penjualan perusahaan dagang, serta dapat menjadi acuan bagi pembaca jikalau didapati masalah serupa dalam proses penjualan pada perusahaan dagang.

2. TINJAUAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Signaling Theory

Spence (1973) mengemukakan bahwa teori ini digunakan dengan tujuan agar manajemen dapat memberikan sinyal terkait perusahaan dengan mengungkapkan informasi keuangan, yang dapat dilihat sebagai sinyal oleh para investor. Sinyal tersebut harus memiliki kekuatan informasi sehingga informasi yang ingin disampaikan kepada pihak eksternal dapat dipahami. Dalam penelitian ini, *signaling theory* berguna sebagai pedoman audit operasional atas efektivitas penjualan yang dilakukan oleh internal audit SSL, sehingga dapat menghasilkan laporan audit yang dipegang oleh manajemen.

Audit Operasional

Jusup (2014:16) mengartikan audit operasional sebagai “peninjauan setiap prosedur dan metode yang diterapkan oleh suatu entitas untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensinya”, sedangkan Arens *et al.* (2017:36) berpendapat bahwa audit operasional merupakan “penilaian efektivitas dan efisiensi prosedur dan metode operasi organisasi”, dan Hayes *et al.* (2017:14) mengartikan audit operasional secara serupa sebagai “studi yang difokuskan untuk memeriksa kinerja unit tertentu dalam suatu organisasi”.

Tujuan Audit Operasional

Bayangkara (2015:5) menjabarkan tujuan dari audit operasional sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah perlu diadakan perbaikan dalam sebuah kegiatan, program, dan aktivitas, sehingga pada fase rekomendasi, dapat dilakukan perbaikan terhadap kegiatan, program, dan aktivitas tersebut. Sedangkan menurut Tunggal (2016:17), tujuan dari audit operasional terbagi menjadi tiga. Tujuan yang pertama adalah untuk menilai kinerja, di mana penilaian tersebut membandingkan aktivitas organisasi dengan (a) tujuan berupa kebijakan, standar, dan sasaran yang telah ditetapkan oleh manajemen organisasi, dan (b) kriteria berupa penilaian yang sesuai dengan tujuan organisasi. Tujuan yang kedua adalah untuk mengenali peluang perbaikan yang dilakukan oleh auditor dengan mewawancarai individu, mengobservasi aktivitas operasi, menelaah laporan historis dan laporan berjalan, mempelajari arus transaksi, melihat perbandingan kinerja organisasi dengan kinerja industri, serta menggunakan pertimbangan profesional atas organisasi. Tujuan yang ketiga adalah untuk memperdalam rekomendasi atas perbaikan atau tindak lanjut, yang sifat dan ruang lingkupnya akan berubah selama pelaksanaan audit operasional.

Tahapan Audit Operasional

Bayangkara (2015:11-13) menjabarkan lima tahap audit operasional yang terdiri dari audit pendahuluan, *review* dan pengujian pengendalian manajemen, audit rinci atau lanjutan, pelaporan, dan terakhir diakhiri dengan *monitoring* dan tindak lanjut. Pada tahap audit pendahuluan, auditor mengumpulkan informasi atas latar belakang dan berbagai peraturan dari *auditee*. Pada tahap *review* dan pengujian pengendalian

manajemen, auditor menilai tercapainya tujuan *auditee* yang didukung oleh efektivitas pengendalian manajemen. Pada tahap audit rinci atau lanjutan, auditor mengumpulkan cukup bukti yang kemudian diperdalam untuk melihat hubungan antara temuan satu dengan temuan lainnya dalam pengujian yang berkaitan dengan tujuan audit. Pada tahap pelaporan, auditor menyampaikan hasil audit beserta dengan rekomendasinya. Pada tahap *monitoring* dan tindak lanjut, auditor memberikan motivasi kepada pihak-pihak berwenang untuk merealisasikan rekomendasi yang telah diberikan.

Sedangkan, Murdock (2021:35) membagi audit operasional menjadi tiga tahap, di mana ketiga tahap tersebut memberikan pendekatan yang sederhana, efektif, dan telah teruji waktu dalam mengorganisir, melaksanakan, dan mengkomunikasikan hasil dari pekerjaan yang dilakukan. Tahap pertama merupakan tahap perencanaan. Tahap ini mencakup penentuan ruang lingkup, penetapan anggaran, menetapkan populasi yang dituju, menetapkan cara pengujian yang akan dilaksanakan, dan mengumumkan proses audit. Tahap kedua merupakan pekerjaan lapangan. Tahap ini dilakukan ketika hampir seluruh pengujian dilaksanakan, dan itu mencakup mewawancarai, mendokumentasi, mengaplikasikan teknik pengujian, pengelolaan pekerjaan lapangan, dan menginformasikan status audit. Tahap ketiga merupakan pelaporan. Tahap ini mencakup mengkomunikasikan temuan audit, mengobservasi, dan pencatatan praktik terbaik berdasarkan peninjauan, serta membangun rekomendasi dan tindakan korektif.

Jenis Audit Operasional

Arens *et al.* (2017:875) memisahkan audit operasional menjadi tiga jenis yaitu, pemeriksaan operasional (*functional audit*), pemeriksaan operasional organisasional (*organizational audit*), dan pemeriksaan operasional penugasan khusus (*special assignment*). Pemeriksaan operasional (*functional audit*) berkaitan pada fungsi suatu organisasi. Sementara pemeriksaan operasional organisasional (*organizational audit*) berkaitan pada seluruh unit organisasi seperti departemen, cabang, atau anak perusahaan. Sementara pemeriksaan operasional penugasan khusus (*special assignment*) berkaitan pada permintaan khusus yang timbul dari manajemen organisasi.

Efektivitas

Bayangkara (2015:17) mendefinisikan efektivitas sebagai “tingkat untuk mengukur keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya, yang juga merupakan ukuran dari *output*”, sedangkan Hayes *et al.* (2017:14) mengartikan efektivitas sebagai “ukuran apakah sebuah organisasi dapat mencapai tujuan dan sasarannya”, dan menurut Mardiasmo (2017:134) efektivitas merupakan “tolak ukur yang menjadi tingkat keberhasilan suatu kejayaan suatu organisasi untuk mencapai tujuan”.

Dalam mengukur pencapaian efektivitas dalam penelitian ini, maka dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{\text{Realisasi Pedapatan}}{\text{Anggaran Pendapatan}} \times 100\%$$

Kriteria tingkat efektivitas dikatakan efektif apabila hasil yang diperoleh memiliki nilai lebih dari 100%. Sementara, dikatakan tidak efektif apabila hasil yang diperoleh memiliki nilai kurang dari 100%. Artinya, semakin tinggi persentase efektivitas, maka semakin baik kinerja penjualan perusahaan (Mahsun, 2013:187-188)

Penjualan

Suwardjono (2014:381) mengartikan penjualan sebagai “transaksi pertukaran barang atau jasa hasil produksi perusahaan dengan kas atau klaim atas kas”, sedangkan Kotler & Keller (2016:586) mengartikan penjualan sebagai “proses persuasif dan *interpersonal* di mana seorang penjual memengaruhi calon pembeli untuk membuat pembelian, dengan cara melibatkan interaksi dengan calon pembeli yang bertujuan untuk mencapai transaksi jual beli dan memberikan kepuasan kepada pelanggan”, dan Mulyadi (2016:160) menjelaskan penjualan sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh penjual dalam menjual barang dan jasa dengan impian akan mendapatkan laba dari terdapatnya transaksi-transaksi tersebut”.

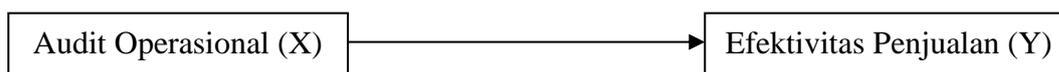
Pengembangan Hipotesis

Audit Operasional pada Pencapaian Efektivitas Penjualan

Dengan perkembangan dan peningkatan persaingan antar para pelaku usaha, serta aktivitas perusahaan yang semakin kompleks, maka diperlukan aktivitas operasional yang berjalan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah dirumuskan sebelumnya. Pada perusahaan SSL, salah satu tujuan utama operasionalnya adalah untuk mencapai titik efektif di mana profitabilitas tertinggi dapat dihasilkan, yang berkaitan langsung dengan operasional penjualan. Sedangkan, untuk memperoleh keyakinan bahwa kondisi operasional penjualan yang sesungguhnya telah memenuhi dan mencapai tujuan perusahaan, diperlukan pihak independen dan kompeten, yaitu audit operasional. Audit operasional atas penjualan dilaksanakan dengan tujuan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi penjualan yang berorientasi pada masa lalu dan masa yang akan datang. Kegiatan ini dilakukan demi meyakinkan bahwa aktivitas penjualan berprinsip pada praktek yang sehat dalam pengelolaannya, yang berguna untuk mencegah terjadinya penurunan tingkat profitabilitas, sehingga tujuan utama perusahaan SSL dapat selalu tercapai. Maka, kegiatan audit operasional diperlukan untuk meyakinkan apakah aktivitas operasional penjualan sudah berjalan dengan efektif dan efisien (Regawa, 2019). Pernyataan ini konsisten dengan temuan Suhardani *et al.* (2017), Rosyafah & Daengs (2022), dan Siregar *et al.* (2022).

Berlandaskan penjelasan yang telah disampaikan, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan menjadi:

H1 : Audit operasional memiliki pengaruh pada pencapaian efektivitas penjualan SSL.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

3. METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kausal, di mana menurut Hartono (2014:57) metode deskriptif adalah pernyataan eksistensi sebuah variabel tunggal. Sementara, metode kausal menurut Hartono (2014:59) adalah hubungan satu variabel yang berdampak pada perubahan variabel lainnya. Penelitian secara deskriptif dan kausal ini dapat dilakukan melalui dua cara, baik kuantitatif ataupun kualitatif. Menurut Sulliyanto (2018:19-20) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang melibatkan data non-numerik dan seringkali disajikan dalam bentuk pernyataan atau kalimat, sementara penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang melibatkan data numerik. Adapun tahapan audit operasional yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Perencanaan
2. Pekerjaan Lapangan
3. Pelaporan

Objek Penelitian

Menurut Hartono (2014:77) objek adalah suatu entitas yang akan dipelajari. Dalam penelitian ini, objek yang dituju adalah cabang pusat SSL yang berlokasi di Kota Bandung, mencakup seluruh karyawan bagian penjualan dari perusahaan tersebut. Ruang lingkup usaha SSL adalah industri perdagangan yang bersifat luas dan terbagi ke dalam beberapa divisi. Demi menunjang penelitian ini, maka pemilihan responden disesuaikan dengan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya. Populasi merupakan semua elemen yang karakteristiknya akan diprediksi (Sulliyanto, 2018:220). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan divisi penjualan SSL di berbagai jenjang meliputi *salesman*, *supervisor*, asisten manajer, manajer, dan *Chief Operating Officer*.

Operasionalisasi Variabel

Tabel 1
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Audit Operasional (X)	1. Independensi auditor	Likert
	2. Kompetensi auditor	
	3. Tahap audit pendahuluan	
	4. Tahap audit rinci	
	5. Temuan dan rekomendasi	
	6. Tahap pelaporan	
	7. Tindak lanjut	
Pencapaian Efektivitas Penjualan (Y)	1. Target penjualan dan realisasi penjualan	Likert
	2. Tindak lanjut	

Sumber: (Suhardani *et al.*, 2017)

Metode Pengumpulan Data

Perolehan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara. Cara pertama diperoleh melalui penelitian lapangan yang dilaksanakan secara langsung kepada objek penelitian yaitu perusahaan SSL untuk memperoleh data primer yaitu melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Cara kedua diperoleh melalui dokumentasi yang dilaksanakan dengan mencari dan mengumpulkan data berupa dokumen dan laporan SSL bagian penjualan pada tahun 2021-2022. Cara ketiga diperoleh melalui observasi yang dilaksanakan dengan menelaah dan merekam secara sistematis terhadap perusahaan SSL. Cara keempat diperoleh melalui wawancara yang dilaksanakan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Daftar pertanyaan wawancara diperoleh melalui publikasi Wati (2018). Dan cara kelima diperoleh melalui kuesioner yang dilaksanakan dengan menyebarkan daftar pertanyaan berupa formulir kepada seluruh karyawan SSL yang memenuhi karakteristik penelitian. Formulir kuesioner diperoleh melalui publikasi Sari (2020).

Uji Validitas

Pengujian validitas ditujukan untuk menguji valid atau tidak validnya suatu kuesioner (Ghozali 2021:66-67). Penilaian atas validitas ini didasarkan pada kemampuan seluruh butir pertanyaan untuk mengungkapkan tujuan dari kuesioner

tersebut. Penerimaan validitas dalam penelitian ini didasarkan pada nilai r hitung \geq r tabel.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ditujukan untuk menguji suatu kuesioner yang digunakan sebagai indikator dari variabel atau konstruk penelitian (Ghozali 2021:61-62). Penilaian atas reliabilitas ini didasarkan pada konsistensi atau kestabilan para penjawab dari waktu ke waktu. Penerimaan reliabilitas dalam penelitian ini didasarkan pada nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Pengujian normalitas ditujukan untuk menguji distribusi normal dari variabel pengganggu atau residual (Ghozali 2021:23). Penerimaan normalitas dalam penelitian ini didasarkan pada nilai *Asymp. Sig* $> 0,05$. Pengujian heteroskedastisitas ditujukan untuk menguji keragaman satu variabel independen dan variabel independen lain yang bervariasi dalam data yang kita miliki (Ghozali 2021:182). Penerimaan heteroskedastisitas dalam penelitian ini didasarkan pada nilai *Sig* $> 0,05$.

Metode Persamaan Regresi

Pada akhirnya, persamaan regresi linear sederhana yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dikembangkan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan:

Y = pencapaian efektivitas penjualan

A = konstanta

βX = audit operasional

e = persentase *error*

Pengujian hipotesis dilakukan melalui regresi linear sederhana. Menurut Ghozali (2021:152) pengujian hipotesis ditujukan untuk menguji kaitan antara variabel dependen dan variabel independen. Pengambilan keputusan terhadap penerimaan hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada nilai *Sig* $< 0,05$.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan

Pada tahap awal, langkah pertama yang dilakukan oleh auditor adalah melakukan *risk assessment* dengan perhitungan *risk magnitude* pada bagian penjualan. Dengan melakukan *risk assessment*, memudahkan auditor untuk mempersiapkan perencanaan audit berdasarkan hasil analisis tersebut. *Risk magnitude* diperlukan untuk melihat besarnya risiko yang ada, diukur menggunakan *likelihood* dan *severity* atas risiko tersebut. *Likelihood* diperlukan untuk melihat besarnya peluang atas terjadinya risiko, sementara *severity* diperlukan untuk melihat konsekuensi atas tingkat keparahan risiko. Penilaian terhadap *likelihood* dibagi atas lima kemungkinan: *rare*/jarang sekali, *unlikely*/kecil kemungkinannya, *moderate*/sedang, *likely*/mungkin terjadi, dan *almost certain*/hampir pasti. Sementara, penilaian terhadap *severity* dibagi atas lima tingkat keparahan: *insignificant*/sangat rendah, *minor*/rendah, *moderate*/sedang, *major*/besar, dan *catastrophic*/sangat besar. Penilaian atas *risk assesment* ini dilakukan secara bersamaan oleh *senior management* dan jajaran direksi perusahaan. Dengan mengikutsertakan mereka, maka auditor akan memperoleh *input* mengenai perencanaan, kepentingan, dan prioritas perusahaan. Selanjutnya, auditor membuat laporan *risk assessment* yang pada akhirnya laporan tersebut digunakan oleh auditor sebagai acuan untuk melihat aktivitas penjualan yang masih belum efektif.

Berdasarkan laporan *risk assessment*, ditemukan bahwa bagian utama yang berisiko tinggi dan menyebabkan aktivitas penjualan menjadi tidak efektif adalah lemahnya kemampuan tenaga kerja. Seringkali terjadi *human error* di dalam aktivitas sehari-hari, terkhususnya pada bagian penjualan. Seperti pada bagian POS (*Point of Sales*), terjadi kekeliruan dalam pencatatan metode pembayaran, serta pada bagian *kitchen*, seringkali terjadi penghamburan bahan baku masakan.

Pekerjaan Lapangan

Auditor melakukan *review* atas transaksi penjualan untuk menentukan apakah proses atau program yang sedang berjalan sudah dirancang secara efektif sehingga tujuan dan objektif perusahaan dapat tercapai. Auditor juga memastikan bahwa pengendalian yang ada sedang berjalan sama seperti pengendalian yang sudah dirancang oleh manajemen. Pada bagian penjualan, auditor melakukan observasi

dengan melihat alur transaksi penjualan untuk melihat penerimaan uang kepada perusahaan. Data-data tersebut pertama diperoleh dari divisi operasional yang kemudian dialihkan kepada divisi penjualan. Dari data tersebut, auditor melakukan pemeriksaan dengan basis *accuracy*, *completeness*, dan *validity*. *Accuracy* diperlukan untuk memastikan bahwa transaksi penjualan sudah dilakukan sesuai dengan pricelist. *Completeness* diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh transaksi penjualan sudah tercatat oleh perusahaan. *Validity* diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh catatan transaksi penjualan sudah memuat seluruh transaksi yang terjadi, sudah sesuai dengan ketentuan transaksi penjualan, dan sudah dilakukan sesuai dengan otorisasi manajemen.

Selain melakukan *review* atas pengendalian dan observasi data-data transaksi, auditor juga melakukan pemeriksaan dokumen melalui *three-way matching* untuk memastikan kesesuaian data antara formulir *purchase order*, *delivery order*, dan *invoice*. Berdasarkan data-data transaksi yang telah dikumpulkan dari divisi operasional dan divisi penjualan, kemudian auditor melakukan *reperformance* atas data-data tersebut untuk meyakinkan kesesuaian transaksi antara data-data dari divisi operasional dengan data-data yang tersedia pada divisi keuangan. Selanjutnya, auditor melakukan *reasonable testing* untuk melihat apakah hasil temuan berada di batas kewajaran.

Auditor juga melakukan observasi atas terjadinya *human error* yang terjadi di dalam bagian penjualan. Beberapa hal yang disoroti oleh auditor adalah bagian POS (*Point of Sales*), dan bagian *kitchen*. Auditor menemukan bahwa pada bagian POS seringkali terjadi kekeliruan dalam pencatatan metode pembayaran yang menyebabkan *output* dari sistem pun menjadi keliru, sementara pada bagian *kitchen*, seringkali terjadi pemrosesan order tertumpuk yang menyebabkan penghamburan bahan baku masakan. Berdasarkan observasi tersebut, maka auditor memberikan rekomendasi kepada perusahaan untuk mengatasi *human error* dan meminimalkan risiko yang terjadi. Setelah seluruh tahap dilaksanakan, auditor membuat *audit working paper* sebagai *output* dari tahap ini.

Pelaporan

Setelah tahap-tahap yang sudah dilakukan sebelumnya, maka dibuatlah laporan hasil audit, di mana setelahnya akan disampaikan kepada pihak yang berwenang. Di dalam pembahasannya, dikomunikasikan temuan, observasi, dan rekomendasi untuk tindakan korektif atas audit yang telah dilaksanakan. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan temuan audit dari aktivitas penjualan adalah:

- a. Menggunakan sistem terpadu seperti ERP demi mencapai aktivitas penjualan yang lebih efektif dan efisien dan mengurangi *human error* yang ada.
- b. Melakukan perhitungan untuk biaya penjualan sehingga dapat tercipta efektivitas di mana profitabilitas tertinggi dapat dihasilkan dengan biaya yang digunakan untuk menghasilkan penjualan.

Setelah temuan dilaporkan, auditor melakukan *follow-up* untuk melihat apakah dengan adanya tindakan korektif (perubahan SOP, pengendalian, dll) menghasilkan perbaikan pada perusahaan. Berdasarkan rekomendasi yang telah dikemukakan, perusahaan sudah memberikan respon secara baik yang kemudian ditindaklanjuti untuk menciptakan kinerja bagian penjualan yang lebih efektif. Beberapa wujud tindak lanjut dari perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Perusahaan sudah dalam proses membangun sistem terpadu demi menunjang keefektifan aktivitas penjualan dan mengatasi *human error* yang ada.
- b. Perusahaan sudah mempunyai perhitungan untuk biaya penjualan, namun belum terlaksana secara sempurna sehingga profitabilitas belum tercapai secara maksimal.

Analisis Pengukuran Efektivitas Penjualan

Adapun informasi terkait laporan penjualan periode 2021-2022 dari perusahaan SSL sebagai berikut:

$$2021 = \frac{7.152.492.373}{6.000.000.000} \times 100\% = 119\%$$

$$2022 = \frac{5.936.740.121}{6.000.000.000} \times 100\% = 99\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, kinerja penjualan perusahaan SSL pada tahun 2021 dinyatakan efektif karena bernilai di atas 100%, tetapi dinyatakan

tidak efektif pada tahun 2022 karena bernilai di bawah 100%. Melalui hasil wawancara, karyawan menyatakan bahwa kinerja penjualan perusahaan SSL menjadi lebih terkendali dengan adanya audit operasional. Pada tahun 2021 tingkat efektivitas adalah sebesar 119% dan pada tahun 2022 tingkat efektivitas adalah sebesar 99%, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan realisasi penjualan sebesar 20% pada tahun 2022. Penurunan kinerja penjualan pada tahun 2022 ini disebabkan oleh menurunnya tingkat daya beli masyarakat, meningkatnya kinerja kompetitor, meningkatnya keluhan pelanggan, dan meningkatnya harga bahan baku di pasaran.

Analisis Pengaruh Audit Operasional pada Pencapaian Efektivitas Penjualan SSL

Statistik Deskriptif

Peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan divisi penjualan perusahaan SSL, dengan tingkat pengembalian 100%. Berdasarkan data tersebut, maka hasil dari pengolahan data menyatakan hasil analisis deskriptif sebagai berikut:

Tabel 2
Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev
Audit Operasional	33	3	5	4.70	8.013
Pencapaian Efektivitas Penjualan	33	2	5	4.18	3.386

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan Tabal 2, terlihat bahwa jumlah populasi untuk penelitian ini adalah berjumlah 33 orang, dengan nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5. Dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.70 untuk variabel independen dan sebesar 4.18 untuk variabel dependen. Hal ini menyatakan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat menilai persepsi/perspektif responden dengan baik, dalam kategori Setuju.

Validitas

Tabel 3
Uji Validitas

Audit Operasional			
No.	r hitung	r tabel	Hasil
1.	0.440		
2.	0.908		
3.	0.908		
4.	0.908		
5.	0.908		
6.	0.937		
7.	0.911		
8.	0.937		
9.	0.908		
10.	0.908		
11.	0.908	0.355	Valid
12.	0.937		
13.	0.937		
14.	0.826		
15.	0.760		
16.	0.937		
17.	0.937		
18.	0.855		
19.	0.861		
20.	0.908		
Pencapaian Efektivitas Penjualan			
No.	r hitung	r tabel	Hasil
1.	0.699		
2.	0.828		
3.	0.397		
4.	0.584		
5.	0.483	0.355	Valid
6.	0.517		
7.	0.700		
8.	0.529		

9.	0.572
10.	0.562
11.	0.552

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil pengujian validitas menunjukkan nilai r hitung $\geq r$ tabel, sehingga dinyatakan bahwa seluruh *item* pertanyaan dari kedua variabel adalah valid. Nilai r tabel dalam Tabel 3 diperoleh melalui perhitungan tingkat signifikansi 0.05 dengan N berjumlah 33. Melalui perhitungan r tabel, maka diperoleh nilai 0.355.

Reliabilitas

Tabel 4
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N
Audit Operasional	0.983	20
Pencapaian Efektivitas Penjualan	0.792	11

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.983 dan $0.792 > 0.7$, sehingga dinyatakan bahwa kedua variabel adalah *reliable*.

Normalitas

Tabel 5
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	0.184
------------------------------	-------

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil pengujian normalitas pada Tabel 5 menggunakan *one-sample kolmogorov-smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig* sebesar $0.184 > 0.05$, sehingga dinyatakan bahwa seluruh data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 6
Coefficients

Model	Sig.
(Constant)	0.835
Audit Operasional	0.479

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada Tabel 6 menggunakan uji glejser menunjukkan nilai *Sig.* sebesar $0.479 > 0.05$, sehingga dinyatakan tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas dalam model regresi linear sederhana penelitian ini.

Uji Hipotesis

Tabel 7
Uji Regresi

Model	<i>Adjusted R Square</i>	B.	t.	<i>Sig.</i>
(Constant)		29.801	4.551	0.000
Audit Operasional	0.138	0.172	2.478	0.019

Sumber: Data Diolah, 2023

Persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = 29.801 + 0.172 X + e$$

Dari persamaan tersebut berarti bahwa, tanpa audit operasional, maka pencapaian efektivitas penjualan adalah sebesar 29.801. Persamaan tersebut juga menunjukkan hubungan positif, dengan arti jika audit operasional bertambah 1, maka akan memberikan peningkatan pada efektivitas penjualan sebesar 0.172.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka audit operasional dinyatakan memiliki pengaruh pada pencapaian efektivitas penjualan dengan nilai *Sig.* $0.019 < 0.05$, sehingga H_1 diterima.

Koefisien determinasi (R^2) memiliki hasil 0.138 atau 13.8%. Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel audit operasional (X) yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan variabel pencapaian efektivitas penjualan (Y) sebesar 13.8% dan sisanya sebesar 86.2% dapat dijelaskan oleh faktor lain.

Pembahasan

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis, pelaksanaan audit operasional dinyatakan memiliki pengaruh terhadap pencapaian efektivitas penjualan SSL. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Hatta (2019) yang menyatakan bahwa audit operasional benar adanya membantu manajemen dalam

meningkatkan penjualan, dengan tingkat keberhasilan sebesar 72%. Rachman & Fitri (2023) juga menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat implementasi audit operasional, maka semakin efektif penjualan dalam aktivitas operasional.

Hal ini sejalan dengan *signaling theory* yang menyatakan bahwa pihak internal yaitu manajemen perusahaan adalah pihak yang paling mengetahui kondisi perusahaan, seperti penjualan dalam penelitian ini. Sehingga, laporan audit terkait penjualan ini pada akhirnya akan disampaikan oleh manajemen kepada pihak eksternal sebagai informasi bahwa audit operasional SSL sudah diimplementasikan dengan baik, target penjualan SSL sudah tercapai, dan dengan dilakukannya audit operasional memberikan dampak pada pencapaian efektivitas penjualan SSL.

Pelaksanaan audit operasional pada SSL telah memadai dengan auditor yang berkompeten di bidangnya, sehingga mereka dapat melakukan proses audit secara objektif dan independen. Demikian pula hasil audit yang dapat memberikan laporan sesuai dengan fakta lapangan yang sesungguhnya. Dikarenakan tujuan dari audit ini adalah untuk menilai efektivitas setiap fungsi penjualan, maka pelaksanaan audit operasional memang penting dalam menunjang pencapaian efektivitas penjualan. Hasil dari audit penjualan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi manajemen SSL dalam menentukan langkah selanjutnya demi terciptanya perbaikan-perbaikan dalam aktivitas penjualan.

Selain dari pengujian hipotesis juga disimpulkan bahwa target penjualan sudah tercapai meskipun mengalami penurunan realisasi pada tahun 2022. Perusahaan telah memahami bahwa penurunan realisasi penjualan tersebut umumnya terjadi karena faktor eksternal yang sulit dikendalikan oleh perusahaan, seperti menurunnya tingkat daya beli masyarakat, meningkatnya kinerja kompetitor, meningkatnya keluhan pelanggan, dan meningkatnya harga bahan baku di pasaran. Maka perusahaan harus terus berupaya dalam mempertahankan dan meningkatkan penjualan yang telah berjalan saat ini demi mendukung keberlangsungan operasional perusahaan di tengah persaingan bisnis yang menjadi semakin ketat.

Diharapkan juga perusahaan dapat menanggapi dan menindaklanjuti setiap rekomendasi yang diberikan oleh auditor terkait kelemahan yang masih ada. Maka dengan begitu, perusahaan dapat dengan cepat melakukan perbaikan terhadap

aktivitas penjualan yang masih kurang efektif, sehingga perusahaan dapat mempertahankan keberlangsungan hidupnya serta meningkatkan kepercayaan konsumen dalam industri makanan dan minuman.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka disimpulkan bahwa proses audit dalam perusahaan SSL sudah diimplementasikan dengan baik, dapat dilihat melalui setiap tahapan audit yang sudah dipenuhi dan dilaksanakan dengan baik. Dimulai dari perencanaan, pekerjaan lapangan, hingga pelaporan. Namun, ditemukan bahwa masih terdapat rekomendasi auditor yang belum ditindaklanjuti oleh perusahaan. Target penjualan perusahaan SSL juga sudah tercapai dengan baik, dapat dilihat melalui persentase realisasi penjualan selama 2 tahun terakhir yang berada dalam kategori efektif, serta pernyataan para karyawan yang menyatakan bahwa memang benar dengan adanya peran audit operasional, pencapaian target penjualan lebih terkendali. Namun, terlepas dari keberhasilan pencapaian target, masih terdapat ancaman eksternal yang menjadi faktor utama dalam menurunnya realisasi penjualan. Melalui pengujian yang telah dilaksanakan, hasil menunjukkan bahwa audit operasional memiliki pengaruh pada pencapaian efektivitas penjualan perusahaan SSL. Meski demikian, dalam aktivitas penjualan masih ditemukan beberapa kelemahan yang menyebabkan aktivitas penjualan belum berjalan secara efektif sepenuhnya, di mana kelemahan tersebut terletak pada lemahnya sumber daya manusia perusahaan SSL.

Implikasi

Adapun implikasi dari penelitian ini ditujukan untuk perusahaan SSL. Diharapkan agar perusahaan dapat lebih cepat tanggap untuk merealisasikan rekomendasi dari temuan auditor sehingga dapat tercipta perbaikan-perbaikan dalam menunjang pencapaian efektivitas penjualan. Terkait penurunan realisasi penjualan oleh faktor eksternal, perusahaan SSL dapat memperbaiki kualitas layanan dan produk bagi konsumen, mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif, mengurangi biaya operasional terkait penggunaan sumber daya, dan menjalin kemitraan strategis untuk mengurangi risiko dan memperkuat daya saing perusahaan. Selain

itu, penting bagi perusahaan untuk memperkuat sumber daya manusia. Hal tersebut dapat dicapai melalui rekrutmen dan seleksi yang tepat, pelatihan dan pengembangan karyawan, pemberian kompensasi yang kompetitif, pembagian tugas yang tepat, penggunaan teknologi atau alat bantu dalam aktivitas penjualan, serta pengelolaan kinerja karyawan yang baik. Selain untuk perusahaan SSL, penelitian ini pun ditujukan untuk pembaca. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan, terkhususnya terkait proses penjualan perusahaan dagang. Diharapkan juga pembaca dapat mengetahui proses pemeriksaan operasional terhadap aktivitas penjualan perusahaan dagang. Dan terakhir, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pembaca jikalau pembaca menemukan masalah serupa dalam proses penjualan pada perusahaan dagang.

Saran

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan fokus penelitian sebagai variabel yang memengaruhi efektivitas penjualan, seperti pengendalian *internal*, strategi *marketing*, dan sistem informasi akuntansi. Dengan demikian, maka diharapkan juga nilai koefisien determinasi dapat meningkat.

DAFTAR RUJUKAN

- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services* (16th ed.). Pearson.
- Ariyanti, R., Rahayu, S. M., & Husaini, A. (2014). Analisis Break Even Point Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan Manajemen Terhadap Perencanaan Volume Penjualan Dan Laba (Studi Kasus pada PT. Cakra Guna Cipta Malang Periode 2011-2013). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 1–10.
- Bayangkara, I. (2015). *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, J. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis* (6th ed.). Universitas Gajah Mada.
- Hatta, M. (2019). Peran Audit Operasional untuk Mengukur Tingkat Keberhasilan Penjualan Semen Secara Keseluruhan Pada PT. Igaras Padang. *Pareso Jurnal*, 1(1), 77–84.
- Hayes, R., Wallage, P., & Gortemaker, H. (2017). *Prinsip-Prinsip Pengauditan (International Standards on Auditing)* (3rd ed.). Salemba Empat.

- Hidayat, T., & Zefanya, E. (2021). Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Penjualan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 2(1), 20–29.
- Institute of International Auditors. (2016). *Standar Internasional Praktik Profesional Audit Internal*.
- Jusup, A. H. (2014). *Auditing (Pengauditan Berbasis ISA)*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kurnianti, R., & Ngumar, S. (2015). Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas Penjualan Pada PT. Alam Jaya Langgeng Sentosa. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 4(5), 1–14.
- Mahsun, M. (2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (3rd ed.). BPFE.
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan*. Andi.
- Mekar, R. (2023). *Kompak Berkomplot, Tiga Sekawan Masuk Penjara*. Radar Sampit.Com. <https://www.radarsampit.com/berita/kompak-berkomplot-tiga-sekawan-masuk-penjara.html>
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi* (4th ed.). Salemba Empat.
- Murdock, H. (2021). Operational Auditing. In *Operational Auditing*. <https://doi.org/10.1201/9781003096931>
- Prawiranega, B. (2017). Analisis Peran Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern Penjualan Pada PD. ABC Banjarasari. *Jurnal Ilmiah EDUKASI*, 5(2), 143–152.
- Rachman, P. A. I., & Fitri, H. (2023). The Effect of Operational Audit, Internal Control, Implementation of Marketing Strategy and Sales Accounting Information System on Sales Effectiveness. *Research of Accounting and Governance*, 1(1), 13–22. [https://doi.org/https://doi.org/10.58777/rag.v1i1.11](https://doi.org/10.58777/rag.v1i1.11)
- Regawa, J. G. (2019). Pemeriksaan Operasional Atas Aktivitas Penjualan Pada Hotel Alqueby Untuk Menilai Efektivitas Penjualan. *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 11(2), 332–357.
- Rosyafah, S., & Daengs, A. G. (2022). Implementation of Sales Operational Audits Measuring the Effectiveness and Efficiency of the Sales Function in PT. Berlina Tbk Pandaan. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 5(1), 200–208.
- Sari, D. M. (2020). *Analisis Peran Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Pada PT. Astra International Tbk Daihatsu Tegal*. Polietnik Harapan Bersama.
- Siregar, N., Rahman, A., & Aryathama, H. G. (2022). Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan Pada PT. Fastrata Buana. *Jurnal Ekonomis Bisnis*, 21(2), 150–157.
- Spence Michael. (1973). Spence1973. *The Quarterly Journal of Economics*, 87(3), 355–374. <http://www.jstor.org/stable/1882010>

- Suhardani, L., Suarthanai, W. R., & Surono, S. E. (2017). Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Pada PT JPS. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM)*, 5(1), 1–12.
- Sulliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis* (Aditya Cristian (ed.); 1st ed.). Andi.
- Suwardjono. (2014). *Teori Akuntansi* (3rd ed.). BPFE.
- Tunggal, A. W. (2016). *Teknik-Teknik Audit Internal*. Harvaindo.
- Wahyuningsih, N., Halim, A., & Wulandari, R. (2016). Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi Empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang). *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 4(1), 1–10.
- Wati, S. (2018). *Audit Operasional Terhadap Kinerja Penjualan PT Ridho Panelindo Jaya Periode Tahun 2015-2016*. Kwik Kian Gie.
- Yullanda, E. P. R. (2014). Penerapan Audit Operasional untuk Mengevaluasi Efektivitas Pengendalian Internal terhadap Aktivitas Penjualan pada PT Varia Usaha Beton. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 3(2), 1–19.