

SKRIPSI

**PENERAPAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGIRIMAN BARANG
PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)
CABANG MAJENE**



RAHMATIA

C02 19 367

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2023**

**PENERAPAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGIRIMAN BARANG
PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)
CABANG MAJENE**



RAHMATIA

C02 19 367

Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Sulawesi Barat
Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Muhammad Yusran, S.Pd., M.Ak

NIP : 19790829 200604 1 007

Riana Anggraeny Ridwan, SE., M.Si

NIP : 19940814 202203 2 019

Menyetujui :

Koordinator Program Studi Akuntansi



Nuraeni M., S.Pd., M. Ak

NIP : 19831203 201903 2 006

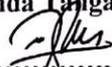
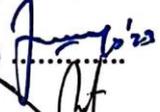
**PENERAPAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENILAI
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGIRIMAN BARANG
PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)
CABANG MAJENE**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**RAHMATIA
C02 19 367**

Telah diuji dan diterima panitia ujian
Pada tanggal 3 Agustus 2023 dan dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Muhammad Yusran, S.Pd., M.Ak., CAR	Ketua	1) 
2. Riana Anggraeny Ridwan, SE., M.Si	Sekretaris	2) 
3. Dr. Dra. Enny Radjab, M.AB	Anggota	3) 
4. Nurul Listiawati, SE., M.Acc., AK	Anggota	4) 
5. Aswar Rahmat, SE., M.Si	Anggota	5) 

Telah disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

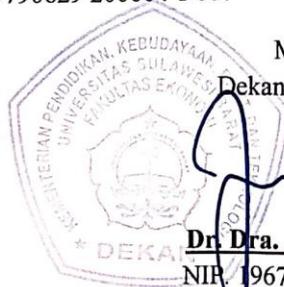


Muhammad Yusran, S.Pd., M.Ak., CAR
NIP. 19790829 200604 1 007



Riana Anggraeny Ridwan, SE., M.Si
NIP. 19940814 202203 2 019

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dra. Enny Radjab, M.AB
NIP. 19670325 199403 2 001

ABSTRAK

Rahmatia. Penerapan Audit Operasional Dalam Menilai Efektivitas Dan Efisiensi Pengiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Majene, dibimbing oleh pak muhammad yusran, S. Pd., M.Ak., CAR selaku pembimbing I dan ibu Riana anggraeny Ridwan, SE., M.si selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan audit operasional dalam menilai efektivitas dan efisiensi pengiriman barang pada PT. Citra van titipan kilat (TIKI) cabang Majene. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan peranan audit operasional pada TIKI cabang Majene terkait pelaksanaan operasional pengiriman barang, kemudian menyimpulkan apakah pelaksanaan operasional dilaksanakan secara efektif dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan audit operasional pengiriman barang TIKI cabang Majene kurang efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kekurangan dalam proses operasional pengiriman barang TIKI cabang Majene yaitu mengenai keterlambatan barang sampai kepada konsumen, kerusakan barang yang dialami oleh pelanggan dan kesalahan dalam proses penginputan data pengirim barang.

Kata kunci: Audit operasional, Efektivitas dan Efisiensi, Pengiriman barang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dunia usaha sekarang ini membuat para pemimpin mengalami kesulitan untuk mengawasi serta memeriksa setiap kegiatan. Perusahaan harus melaksanakan dengan baik kegiatan operasionalnya agar dapat mempertanggungjawabkan seluruh kegiatan operasional guna mencapai tujuannya. Hal itu membuat perusahaan bekerja lebih efektif dan efisien menjadi salah satu tantangan yang mesti ditangani. Akibatnya, manajemen perusahaan senantiasa dihadapkan pada suasana kelangkaan dalam memperoleh berbagai sumber daya, termasuk sumber daya berupa manusia yang memiliki kompetensi mumpuni, sarana maupun prasarana, yang kemudian bisa digunakan dengan maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk memastikan semua program dan kegiatan berjalan lancar, pimpinan seringkali melimpahkan tugas dan wewenang kepada departemen yang berbeda supaya program maupun kegiatan bisa terlaksana sebagaimana tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan.

Efektivitas dapat dikatakan sebagai keaktifan seseorang dalam suatu kegiatan dan kesesuaiannya dengan tujuan yang ingin dicapai. Salah satu faktor yang menjadikan tujuan suatu perusahaan bisa tercapai adalah dengan menghadirkan keefektifitasan dalam suatu program. Efektifitas menjadi tolak ukur dari suatu output yang menjadi acuan untuk mengetahui suatu aktivitas maupun program dari perusahaan telah tercapai sebagaimana tujuan yang telah

direncanakan. Menurut Hanifah (2015), Efektivitas dapat diartikan sebagai perbandingan antara input dan output dalam berbagai kegiatan operasional hingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini melibatkan evaluasi terhadap jumlah dan sifat pekerjaan yang dilakukan, serta batas waktu yang telah ditentukan, atau hasil akhir dari kegiatan operasional tersebut. Dalam konteks ini, efektivitas dapat diukur dari keberhasilan suatu kegiatan operasional dalam mencapai tujuannya, meskipun ada biaya yang dikeluarkan dalam proses produksi. Efisiensi berkaitan dengan cara yang tepat digunakan dalam melakukan suatu kegiatan yang tidak membuang waktu, tenaga ataupun pikiran, sehingga kegiatan tersebut berjalan sesuai yang kita harapkan.

Kegiatan operasi yang perlu ditingkatkan untuk meraih tingkat operasi yang bisa menghadirkan efisien serta mendatangkan keuntungan secara ekonomis. Oleh karena itu, audit operasional sebenarnya difokuskan pada upaya peningkatan efektivitas manajemen atau operasional. Sehingga manajemen dapat memberikan hasil apakah suatu program atau aktivitas operasional dari perusahaan telah dijalankan secara efektif dan efisien. Efisiensi mengarah pada operasi perusahaan yang menjadikan pemanfaatan secara maksimal dari semua sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Sementara efektif mengacu pada kebutuhan organisasi untuk mencapai targetnya dengan cara yang paling optimal.

Secara umum, audit operasional adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas setiap bagian dari sebuah organisasi. Tujuan dari audit operasional adalah untuk menilai sejauh mana kegiatan

organisasi tersebut efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui audit operasional, dilakukan penilaian terhadap kinerja operasional organisasi dan mengidentifikasi masalah yang ada. Hasil dari audit ini berupa rekomendasi untuk memecahkan masalah operasional yang ditemukan. Melalui pelaksanaan audit operasional, auditor dapat menilai sejauh mana organisasi mencapai tujuannya dan apakah kegiatan operasional perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien (Aprilia, 2016:70)

Untuk mencapai keuntungan maksimal, sebuah perusahaan perlu menjalankan kegiatan operasional dengan lebih efektif, efisien, dan konsisten. Kesalahan atau kekeliruan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut dapat menghambat efektivitas dan efisiensi, yang pada akhirnya berdampak pada minat pelanggan dalam menggunakan jasa perusahaan. Minat pelanggan ini sangat penting karena menjadi faktor utama dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kesejahteraan perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap kegiatan operasional dilakukan dengan tepat dan efisien, untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan mempertahankan minat pelanggan yang tinggi, sehingga efektivitas, efisiensi, dan kesejahteraan perusahaan dapat terus meningkat.

Perusahaan jasa pengiriman adalah suatu bentuk perusahaan yang memfokuskan bisnisnya untuk menyediakan layanan pengiriman, yang disebut sebagai pengiriman barang. Menurut Dewi (2019: 7) Jasa adalah kegiatan yang dimulai dari satu pihak ke pihak berikutnya atau tindakan immaterial, yang dimaksudkan untuk memenuhi kepuasan konsumen, dalam

hal penyampaian yang diharapkan untuk tindakan pengiriman barang kepada pelanggan secara efektif dan tepat. Definisi umum pengiriman adalah proses mendapatkan suatu barang yang dibawa dari lokasi tertentu menuju lokasi lain dengan cara yang dapat memudahkan pelanggan. Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa jasa pengiriman barang adalah suatu tindakan pemindahan barang dari suatu tempat ketempat tujuan. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur kualitas suatu perusahaan dan kunci penentu dapat dikatakan baik atau tidaknya. Dalam dunia bisnis yang persaingannya sangat ketat, setiap perusahaan perlu memiliki strategi yang unik agar tetap dapat bersaing dengan pelanggan dan merebut pangsa pasar.

Pelayanan jasa dalam lingkup globalisasi ini mengharuskan setiap individu untuk memilih jasa bantuan yang ingin digunakannya sesuai dengan kemampuannya. Banyaknya perusahaan menawarkan layanan yang serupa dengan kelebihanannya masing-masing, sehingga menimbulkan meningkatnya persaingan antar organisasi

Penyedia layanan pengiriman barang TIKI (Titipan Kilat) berbasis di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah PT. Citra Van Titipan Kilat merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi yang memiliki perjalanan panjang setelah pos Indonesia. Melayani pengiriman lokal maupun internasional. Jenis yang biasanya dikirim adalah sebagai arsip dan seperti makanan, minuman, pakaian, dll. Perusahaan ini memiliki cakupan yang meluas di seluruh wilayah Indonesia, didukung oleh jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia. Jaringan TIKI awalnya hanya hadir di kota-kota Pangkal

Pinang (Sumatra), Semarang (Jawa Tengah), dan Surabaya (Jawa Timur), tetapi sekarang telah memiliki 500 kantor perwakilan TIKI di seluruh Indonesia. Dengan jaringan yang luas ini, perusahaan ini dapat memberikan layanan kepada siapa pun tanpa batasan.

Namun, hingga saat ini TIKI telah memiliki 500 cabang, lebih dari 6.000 karyawan dan lebih dari 3700 lokasi di seluruh Indonesia terus memperluas jaringannya. Kantor cabang TIKI Majene di Jln. Dr Ratulangi No.9 Majene yang sebelumnya sempat beroperasi di Jln. Jend. Gatot Subroto, Majene. TIKI Majene merupakan salah satu cabang TIKI yang berada dibawah manajemen TIKI Makassar setelah cabang Polewali dan Mamuju. Tiki Majene berperan sebagai titik pusat pengiriman produk dan paket kepada pelanggan di wilayah Banggae, Banggae Timur, Malunda, Pamboang, Sendana, Tammerodo, Tubo Sendana, dan Ulumanda.

Meskipun TIKI cabang Majene telah memberikan pelayanan kepada pelanggan selama 7 tahun, tidak menutup kemungkinan masih terdapat beberapa aspek pelayanan tersebut yang kurang memuaskan pelanggan.

Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, maka pihak TIKI Majene tersebut dianggap perlu meningkatkan kinerja operasionalnya. Demikian pula, perusahaan juga perlu meninjau efisiensi dan efektivitasnya, terutama dalam administrasi pengiriman barang. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat menarik lebih banyak pelanggan lain untuk menggunakan layanannya.

sehingga dengan asumsi pelanggan berkembang, keuntungan perusahaan juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan TIKI cabang Majene pada akhir-akhir ini mengalami sejumlah masalah operasional terkait pelanggan yang mengeluh kepada perusahaan atas keterlambatan pengiriman barang ke tempat tujuan. Perusahaan menunda pengiriman barang yang menjadi penyebab keterlambatan tersebut dilakukan jika barang atau paket yang dikirim berdekatan dengan hari-hari raya, libur nasional dan juga adanya kejadian bencana alam seperti banjir, longsor dll. Hal ini mengakibatkan terhambatnya pengiriman barang sehingga perusahaan menunda pengiriman barang dan penundaan ini membuat barang terlambat sampai di kota tujuan. Disisi lain adanya keluhan konsumen mengenai kerusakan barang yang dikirim, hal ini tidak ada ganti rugi yang diberikan pihak TIKI, karena pihak TIKI sudah memberikan peringatan kepada pengirim barang agar paket yang dikirim sudah terbungkus dengan aman. Kendala lain, barang yang sudah dikirim tidak sesuai dengan tujuannya. hal ini mengakibatkan hilangnya minat konsumen dalam menggunakan jasa tersebut karena pelanggan merasa proses pengiriman barangnya berjalan tidak efektif. Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul **“Penerapan Audit Operasional dalam Menilai Efektivitas dan Efisiensi Pengiriman Barang pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) cabang Majene”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam pemilihan judul yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah “Bagaimana penerapan audit operasional pengiriman barang TIKI cabang Majene dalam mencapai efektivitas dan efisiensi”?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan audit operasional pelayanan pengiriman barang dalam mencapai efektivitas dan efisiensi pada TIKI cabang Majene.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman pengembangan untuk kegiatan perusahaan dalam menunjang perkembangan efektivitas dan efisiensi perusahaan dimasa yang akan mendatang.

1.4.2 Manfaat praktis

- a. Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam menilai perkembangan perusahaan untuk menunjang kegiatan operasional perusahaan pada masa yang akan mendatang.
- b. Bagi pekerja, yaitu dapat membantu dalam kegiatan operasional perusahaan untuk melihat keadaan perusahaan untuk tetap menjaga efisiensi dan efektivitas perusahaan.

- c. Bagi peneliti, yaitu sebagai latihan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai acuan dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoristik

2.1.1 Audit

a. Pengertian Audit

Pengertian audit Menurut *A Statement of Basic Auditing Concepts* (ASOBAC), adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis secara objektif mendapatkan dan memeriksa bukti-bukti tentang kejadian ekonomi. untuk menentukan sejauh mana pernyataan kebijakan dan kegiatan ekonomi sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, dan hasilnya kemudian disampaikan kepada pihak yang membutuhkan. Proses ini melibatkan pengumpulan bukti-bukti secara obyektif dan analisis mendalam untuk memastikan akurasi dan kesesuaian pernyataan tersebut.

Menurut Jasmadeti dkk (2018:157), Audit adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti-bukti secara objektif mengenai pernyataan mengenai kegiatan dan peristiwa ekonomi tujuannya menilai sejauh mana pernyataan tersebut sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, serta untuk menyampaikan hasilnya kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan terkait.

Auditing menurut Wulandari, dkk (2013:4) auditing adalah suatu proses sistematis yang secara objektif mendapatkan dan mengevaluasi bukti mengenai asersi tentang kegiatan-kegiatan dan kejadian-kejadian

ekonomi untuk meyakinkan tingkat keterkaitan antara asersi tersebut dan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pengertian auditing menurut Bela & Ambharkreshna (2016:75) auditing adalah suatu proses sistematis yang secara objektif mendapatkan dan mengevaluasi bukti mengenai asersi tentang kegiatan-kegiatan dan kejadian-kejadian ekonomi untuk meyakinkan tingkat keterkaitan antara asersi tersebut dan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Secara umum pengertian audit diatas dapat diartikan bahwa audit adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara sistematis oleh seseorang yang lebih mengetahui terhadap suatu kejadian ekonomi secara objektif dengan kesesuaian antara yang ditetapkan dan kemudian menyampaikan hasilnya kepada pihak yang berkepentingan.

b. Manfaat Audit

Rustam, dkk (2018:4-5) Manfaat audit dibagi menjadi tiga bagian dasar yang menikmati manfaat audit, yakni:

1. Bagi Pihak yang diaudit
 - a) Meningkatkan keandalan laporan keuangan sehingga laporan tersebut dapat dipercaya oleh pihak eksternal entitas seperti pemegang saham, kreditor, pemerintah, dan pihak lainnya untuk kepentingan mereka.

- b) Mencegah dan mendeteksi tindakan penipuan yang dilakukan oleh manajemen perusahaan yang sedang menjalani proses audit.
- c) Menyediakan landasan yang lebih dapat dipercaya untuk menyusun Surat Pemberitahuan Pajak yang akan diajukan kepada Pemerintah.
- d) Memberikan peluang adanya suatu pembiayaan di luar perusahaan.
- e) Mengungkapkan kesalahan terkait pengelolaan uang dalam moneter

2. Bagi anggota lain dalam dunia usaha

- a) Terdapat pemahaman dasar yang lebih meyakinkan bagi kreditor atau mitra bisnis untuk mengambil keputusan terkait pemberian kredit..
- b) Memberikan dasar yang lebih meyakinkan kepada perusahaan asuransi untuk menyelesaikan klaim terkait kerugian yang telah diasuransikan.
- c) Menyediakan landasan yang dapat dipercaya bagi investor dan calon investor untuk mengevaluasi kinerja investasi dan manajemen perusahaan
- d) Menyediakan dasar yang obyektif bagi serikat buruh dan pihak yang sedang diaudit untuk menyelesaikan perselisihan terkait gaji dan tunjangan.

- e) Menyediakan landasan yang independen bagi pembeli dan penjual untuk menentukan persyaratan dalam transaksi penjualan, pembelian, atau penggabungan perusahaan.
 - f) Menyediakan dasar yang lebih kuat dan meyakinkan bagi pelanggan atau klien dalam mengevaluasi profitabilitas, efisiensi operasional, dan kondisi keuangan perusahaan melalui audit keuangan, audit manajemen, dan evaluasi sistem pengendalian internal.
3. Bagi badan pemerintah dan orang-orang yang bergerak bidang hukum
- a) Memberikan kejelasan yang objektif dan jaminan tambahan mengenai keakuratan dan keandalan laporan keuangan.
 - b) Menyediakan landasan yang independen bagi para praktisi hukum dalam mengelola harta warisan dan harta titipan, menyelesaikan masalah kebangkrutan dan insolvensi, serta menentukan pelaksanaan perjanjian kemitraan sesuai dengan prosedur yang tepat.
 - c) Mencapai tujuan undang-undang dalam hal kesejahteraan sosial.

c. Jenis-jenis audit

Priyo (2018: 21) Jenis-jenis Kegiatan Audit dibedakan atas tiga jenis audit yang biasanya dilakukan yaitu:

a. Audit keuangan

Memeriksa keandalan dan integritas catatan akuntansi (termasuk informasi keuangan dan non-keuangan) dan membandingkannya

dengan prinsip-prinsip utama yang terdapat dalam lima standar audit tinjauan IIA.

b. Audit sistem informasi

Pemeriksaan terhadap pengendalian Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dilakukan untuk mengevaluasi kesesuaiannya dengan kebijakan dan prosedur pengendalian serta efektivitas dalam menjaga aset perusahaan. Tujuan dari audit sistem informasi adalah untuk meninjau dan mengevaluasi pengendalian internal yang bertujuan melindungi sistem tersebut. Saat menjalankan audit sistem informasi, auditor harus memastikan bahwa komputer, program, komunikasi, dan data terlindungi dari akses yang tidak sah, modifikasi, dan penghancuran yang tidak sah oleh perangkat keamanan; Peningkatan dan pengadaan program diselesaikan sesuai persetujuan eksplisit dan umum dari dewan; Perubahan pada program dilakukan dengan izin dan persetujuan manajemen; Penanganan pertukaran, dokumen, laporan, dan catatan PC lainnya akurat dan lengkap; Informasi sumber yang salah atau tidak disetujui diakui dan diurus sesuai dengan strategi administratif yang ditentukan; File data komputer dijaga kerahasiaannya dan valid.

c. Audit operasional atau manajemen berhubungan dengan penggunaan yang ekonomis dan efisien dari sumber daya, serta pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.2 Audit Operasional

a. Pengertian Audit Operasional

Artiatika (2018) mendefinisikan audit operasional sebagai kegiatan penelaahan yang sistematis atas kegiatan atau keadaan pada suatu organisasi dengan tujuan untuk memeriksa efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan.

Menurut Oktavia (2016:3), Audit Manajemen (Audit Operasional) didefinisikan sebagai evaluasi efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan dalam konteks audit manajemen. Audit ini mencakup semua operasi internal perusahaan yang harus dipertanggungjawabkan kepada pihak yang lebih tinggi. Sementara itu, menurut Putra (2016:75), Audit Operasional melibatkan pemahaman terhadap bagian mana pun dari prosedur dan metode operasi suatu perusahaan untuk menilai efisiensi dan efektivitasnya.

Pendapat lain menurut Ritonga (2015: 24) Audit operasional merupakan suatu teknik pengendalian yang dapat membantu manajemen dalam mengevaluasi efektifitas prosedur kegiatan dan internal kontrol.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa audit operasional merupakan audit yang mengarah pada efektivitas dan efisiensi organisasi untuk menilai suatu aktivitas unit organisasi terhadap kebijakan dan peraturan yang diterapkan dalam organisasi manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis.

b. Tujuan Audit Operasional

Adapun tujuan audit operasional menurut Yulianti (2017:7) yaitu:

1. Memberikan penilaian kinerja (*performance*) kegiatan perusahaan dari beragam fungsi.
2. Memperhatikan aspek-aspek terkait penggunaan sumber daya (baik manusia, mesin, dana, maupun aset lainnya) oleh perusahaan agar berjalan dengan efisiensi dan ekonomis.
3. Memeriksa seberapa baik kinerja bisnis dalam memenuhi tujuan (*goals*) yang sudah menjadi ketentuan yang dibuat oleh manajemen atas
4. Memberikan rekomendasi kepada manajemen puncak untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam penerapan struktur pengendalian intern, sistem pengendalian manajemen, dan prosedur operasional perusahaan dalam rangka meningkatkan efisiensi, keekonomisan, dan efektivitas dari kegiatan operasi perusahaan.

c. Manfaat Audit Operasional

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya audit operasional menurut Widiantara (2020:256) adalah:

1. Dapat menyediakan suatu informasi operasi yang sesuai dengan data yang ada serta tepat waktu dalam menentukan keputusan.
2. Mendukung manajemen untuk menganalisis catatan, laporan-laporan dan pengendalian.

3. Memberikan kepastian kepatuhan pada kebijakan, rencana, dan prosedur manajemen yang ditetapkan termasuk juga persyaratan peraturan yang dibuat oleh pihak pemerintah.
4. Mengenali permasalahan potensial pada tahap awal untuk memutuskan tindakan pencegahan yang akan dilakukan.
5. Menilai ekonomisasi dan efisiensi pemanfaatan aset, termasuk membatasi pemborosan.
6. Memberikan dasar yang diperlukan bagi personel dalam semua tahap operasional perusahaan.

d. Jenis-Jenis Audit Operasional

Menurut Firdaus, dkk (2016: 3) jenis audit operasional terdiri atas tiga kategori utama :

a) Audit Fungsional

Fungsional merupakan tindakan dalam bisnis, seperti kemampuan pembukuan bisa dipisahkan ke dalam pengeluaran uang tunai, penerimaan kas, dan kemampuan keuangan. Tugas menugaskan karyawan, mencatat waktu, dan membayar gaji terdiri dari fungsi penggajian.

b) Audit Organisasional

Audit operasional dalam suatu organisasi difokuskan pada seluruh unit organisasi, termasuk departemen, cabang, dan anak perusahaan. Dalam audit ini, perencanaan organisasi dan metode koordinasi aktivitas merupakan aspek yang penting dan menjadi prioritas.

c) Penugasan Khusus

Penugasan khusus dalam audit operasional muncul sebagai respons terhadap permintaan dari manajemen, dan terdapat berbagai jenis audit yang dilakukan. Contohnya, terdapat audit yang bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab kegagalan atau kekurangan dalam sistem Teknologi Informasi.

e. Tahap-tahap Audit Operasional

Menurut Wahyuningsih, dkk (2016:4) terdapat empat tahap dalam audit operasional yaitu:

1. Tahap Pendahuluan (*Planning*)

Dalam tahap perencanaan, auditor harus membuat keputusan berdasarkan bukti yang telah dikumpulkan secara cermat. Mereka juga perlu memperoleh informasi latar belakang mengenai unit organisasi yang sedang diaudit, memahami pengendalian internal, dan membuat keputusan yang didasarkan pada bukti yang telah dikumpulkan. Tahap ini memungkinkan perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan yang teratur. Lingkup dan waktu yang diperlukan dalam tahap ini sangat dipengaruhi oleh keahlian dan pengalaman auditor, pengetahuan tentang bidang yang diaudit, serta sifat tugas yang akan dilakukan, apakah itu tugas satu kali atau tugas berkelanjutan. Dari tahap awal, auditor akan memperoleh informasi umum atau latar belakang secara relatif singkat mengenai semua aspek yang terkait dengan organisasi, aktivitas, dan sistem yang sedang diperiksa.

2. Tahap Audit Mendalam (*Evidence accumulation and evaluation*)

Dalam tahap ini, auditor harus menghimpun bukti yang kompeten dan cukup untuk menjadi suatu bagian yang layak untuk suatu kesimpulan tentang objektivitas. Tahap audit mendalam meliputi kegiatan mengevaluasi terhadap temuan-temuan audit, membandingkan dengan kriteria yang seharusnya serta melakukan penilaian dari hasil perbandingan. Pada tahap akhir ini auditor akan menyusun kesimpulan audit serta mengembangkan rekomendasi mengenai berbagai tindakan perbaikan yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah yang ada. Informasi tersebut dapat digunakan dalam menyusun laporan audit.

3. Tahap Pelaporan (*Reporting and follow-up*)

Laporan audit operasional berisi informasi mengenai ruang lingkup dan tujuan penugasan, prosedur yang digunakan oleh auditor, temuan-temuan khusus, serta rekomendasi yang diperlukan.

2.1.3 COSO (*Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission*)

Komite Sponsoring Organisasi Komisi Treadway (COSO) menerbitkan panduan pengendalian yang dikenal sebagai Internal Control, yang menyatakan bahwa pengendalian internal merupakan pengendalian kegiatan (operasional) perusahaan yang dilakukan pimpinan perusahaan untuk mencapai tujuan secara efisien, yang terdiri dari kebijakan-kebijakan dan prosedur prosedur yang ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu dari operasi perusahaan. Menurut COSO (Komite Sponsoring Organisasi Komisi Treadway), pengendalian internal

adalah proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan karyawan entitas yang bertujuan untuk memberikan keyakinan yang memadai dalam mencapai tujuan organisasi, termasuk efisiensi operasional, pengungkapan yang tepat, dan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan (COSO, 2013).

Menurut kerangka COSO 2013, pengendalian internal terdiri dari lima komponen yang saling terkait, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan (Jelita: 2022). Berikut adalah komponen-komponen dalam kerangka COSO tersebut :

1. Komponen Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

COSO menggambarkan lingkungan pengendalian sebagai serangkaian prinsip, proses, dan struktur yang memberikan landasan bagi penerapan pengendalian internal di seluruh organisasi.

2. Komponen Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Penilaian risiko membentuk dasar untuk menentukan bagaimana risiko bahaya akan dihadapi (COSO, 2013). Risiko adalah kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. COSO (2013) menyatakan bahwa penilaian risiko melibatkan proses yang dinamis dan interaktif dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko.

3. Komponen Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Menurut COSO (2013), aktivitas pengendalian meliputi semua kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen untuk memastikan penerapan kebijakan manajemen dan mengatasi risiko yang telah diantisipasi. Aktivitas pengendalian dilakukan di berbagai level perusahaan, dalam berbagai

tahapan proses bisnis, dan di lingkungan teknologi, sesuai dengan yang dinyatakan oleh COSO (2013).

4. Komponen Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

COSO menyatakan bahwa informasi diperoleh atau dihasilkan oleh manajemen dari sumber internal dan eksternal dengan tujuan untuk mendukung komponen pengendalian internal (COSO, 2013). Menurut COSO, komunikasi berdasarkan sumber internal dan eksternal digunakan untuk menyebarkan data penting ke seluruh organisasi, baik yang berasal dari internal maupun dari luar.

5. Komponen Pemantauan (Monitoring)

Komponen pemantauan adalah sebagai suatu proses penilaian manajemen atas keandalan pengendalian internal yang dibagi menjadi dua aktivitas evaluasi, yaitu evaluasi yang sedang berlangsung dan evaluasi terpisah (COSO, 2013). Evaluasi yang sedang berlangsung atau evaluasi berkelanjutan dibentuk dan dilakukan dalam aktivitas bisnis di setiap tingkat perusahaan (COSO, 2013). Evaluasi terpisah adalah evaluasi yang dilakukan secara berkala terhadap efektivitas rancangan dan operasi dari struktur pengendalian internal untuk menentukan apakah aktivitas operasi perusahaan berlangsung sesuai yang dikehendaki (COSO, 2013).

2.1.4 Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (*kbbi.web.id*), efektivitas dimaknai ia ditugasi untuk memantau. Efektivitas berkaitan dengan kesesuaian dalam suatu kegiatan, di mana seseorang melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Efektivitas berhubungan dengan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menilai apakah suatu program atau tindakan dalam organisasi telah mencapai tujuan, efektivitas dapat digunakan sebagai ukuran. Efektivitas melibatkan perbandingan antara masukan dan keluaran dalam berbagai kegiatan operasional hingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi kuantitas dan kualitas hasil kerja, serta batas waktu yang diinginkan dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan terlepas dari biaya produksi (Hanifah: 2015). Secara singkat, menurut Savitri (2021:46), efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Efektivitas dapat diartikan sebuah proses pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Apabila hal tersebut adalah tujuan suatu perusahaan maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan suatu keberhasilan dalam melaksanakan program menurut wewenang, fungsi, dan tugas perusahaan tersebut. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah direncanakan. Jika hasil suatu kegiatan semakin mendekati sasaran, maka semakin tinggi efektivitasnya. Sejalan dengan pendapat tersebut, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah

tertentu yang secara sadar direncanakan sebelumnya untuk menghasilkan suatu pekerjaan tepat pada waktunya (Widiantara, 2020:257).

b. Ukuran Efektivitas

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Untuk melakukan pengukuran efektivitas tidaklah mudah karena masing-masing pihak memiliki perbedaan sudut pandang, penilaian dan implementasi. Dalam mengukur efektivitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara rencana yang ditetapkan dan hasil yang nyata terjadi.

Giovani (2022:197) berpendapat bahwa ada beberapa cara untuk mengukur efektivitas, antara lain sebagai berikut:

1. Beberapa output yang dapat dihasilkan adalah dalam bentuk fisik atau kuantitas dari aktivitas yang dilakukan. Output ini diperoleh dengan membandingkan antara input dan output yang terlibat dalam proses tersebut.
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh merupakan salah satu ukuran dalam efektivitas, yang dapat dilihat baik dari segi jumlah atau kuantitas maupun dari segi mutu atau kualitas.
3. Produk yang kreatif adalah menciptakan kondisi yang mendukung di lingkungan kerja, sehingga dapat mendorong kemampuan dan daya kreativitas individu atau tim.

4. Kualitas kerja terhadap kegiatan dicapai adalah melakukan aktivitas secara teratur dan dengan tingkat ketaatan yang tinggi, di mana terdapat dorongan untuk terus meningkatkan kualitas dan hasil dari aktivitas tersebut.

Menurut apriyanti (2018:19) menjelaskan mengenai kriteria atau ukuran dalam mencapai tujuan efektif atau tidak, yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang ingin dicapai bertujuan untuk memastikan bahwa karyawan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam pekerjaan mereka dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Adanya rencana strategis untuk mencapai tujuan, strategi merupakan suatu metode atau pendekatan yang digunakan untuk melakukan berbagai upaya dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang kokoh, terkait dengan tujuan yang ingin dicapai dan strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijakan harus mampu menghubungkan tujuan dengan upaya pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Suatu rencana yang sudah dipersiapkan dengan baik, dengan memperhatikan hal-hal untuk memberikan keputusan dimasa yang akan datang.

Sedangkan Atmaja (2018:6) menyarankan lima kriteria berikut untuk mengevaluasi efektivitas suatu organisasi yaitu:

- a) Ketetapan waktu;
- b) Fleksibilitas atau kemampuan beradaptasi;;

- c) Kepuasan ditempat kerja;
- d) Kemampuan berlaba;

Dari beberapa alat ukur di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja seorang pegawai dapat diukur. Banyak kriteria dalam menentukan penilaian kinerja seseorang, tergantung kebutuhan pada perusahaan itu sendiri. Untuk itu, alat ukur yang digunakan untuk menentukan efektivitas kerja di kantor TIKI cabang Majene yaitu, kualitas kerja, ketetapan waktu, kemampuan adaptasi dan kepuasan kerja.

2.1.5 Efisiensi

a. Pengertian Efisiensi

Menurut Pristianingrum (2017:49), efisiensi adalah tidak membuang waktu dan tenaga dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai laba yang maksimal dan menjaga kelangsungan perusahaan, perusahaan perlu beroperasi dengan efisien. Istilah efisiensi sering kali terkait dengan perbandingan antara output dan input, di mana semakin besar perbandingan output atau input tersebut, semakin efisien perusahaan tersebut.

Efisiensi melibatkan tindakan untuk mengurangi kerugian atau pemborosan sumber daya saat melakukan atau memproduksi sesuatu. Hal ini berfungsi untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. (Rumenser, 2022:59).

Efisiensi dapat didefinisikan sebagai evaluasi produktivitas dengan membandingkan jumlah aktual dengan jumlah optimal dari input dan output. Produktivitas, di sisi lain, mengacu pada perbandingan aktual antara input dan

output, di mana produktivitas mencerminkan hubungan antara input dan output dalam bentuk rasio. (Hanifafih, 2015:21).

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah tindakan atau aktivitas untuk mencapai hasil maksimal dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien.

b. Konsep Efisiensi

Perbandingan Perbandingan terbaik antara usaha kerja dan hasilnya dalam setiap pekerjaan terutama ditentukan oleh bagaimana pekerjaan itu dilakukan. Jadi efisiensi kerja pada umumnya merupakan perwujudan dari cara-cara bekerja yang efisien. Efisiensi dapat dikatakan suatu aktivitas untuk memperoleh hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal..

Untuk mengukur efisiensi di dalam sebuah kantor, diperlukan indikator penilaian yang dapat mengukur kinerja pegawai dalam menjalankan aktivitasnya. Menurut Atmaja (2018:6), efisiensi kerja dapat tercapai apabila beberapa faktor atau kondisi tertentu terpenuhi :

- a) Berhasil guna atau efektif
- b) Ekonomis
- c) Pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan
- d) Rasionalitas wewenang dan tanggung jawab
- e) Prosedur kerja yang praktis dan dapat dilaksanakan

Dalam menentukan efisiensi kerja pada kantor TIKI cabang Majene, peneliti menggunakan beberapa indikator yang sesuai dengan permasalahan pada

kantor tersebut yaitu ekonomis, dan terdapat prosedur operasional kerja yang praktis dan dapat dilaksanakan.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu/Tinjauan Empirik

Penelitian mengenai audit operasional untuk menilai efisiensi dan efektifitas pengiriman barang sudah dilakukan beberapa kali oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hasil penelitian beberapa penelitian terdahulu dapat dilihat dalam Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ade Damayanty Vina Giovani, Baso R, Zakinah Halim/ Jurnal Mirai Management Vol. 7 No. 3 hal. 192-201 (2022)	Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektifitas Pelayanan Cargo Pada PT Sicepat Ekspres	peranan audit operasioanl pada PT Sicepat Ekspres telah melaksanakan audit operasional setiap periodenya dengan terus melakukan koordinasi dengan atasan.	Persamaan penelitian ini terletak pada metode yang digunakan yaitu Metode kualitatif.	Perbedaan terletak pada topik yang dibahas penelitian terdahulu hanya menjelaskan tentang efektifitas pelayanan sedangkan penelitian ini menjelaskan tentang efektivitas dan efisiensi pengiriman barang.
2	Rizki Nanda Oktavia/Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Vol. 5, No.12,	Penerapan audit operasional dalam upaya meningkatkan Efisiensi dan	Dalam audit operasional diketahui penyebab ketidakefisien dan	Persamaan terletak pada metode dan pendekatan	Penelitian terdahulu menjelaskan tentang fungsi pemasaran sedangkan

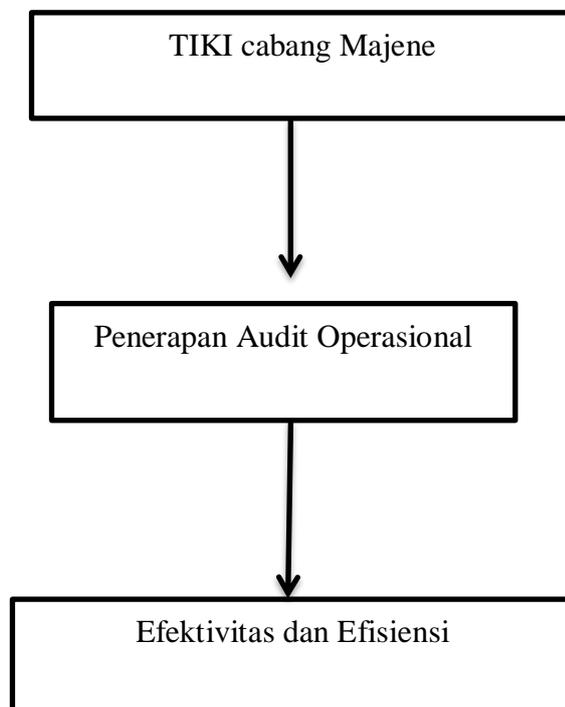
	(2016)	efektivitas fungsi pemasaran	ketidakefektifan pada fungsi pemasaran yaitu: faktor pemesanan dan faktor <i>maintenance</i>	n yang digunakan yakni kualitatif	penelitian ini menjelaskan tentang pengiriman barang.
3	Fathin Hanifati, /jurnal ilmu dan riset ekonomi. Vol. 4. No. 11 (2015).	Penerapan Audit Operasional Dalam Menunjang Efisiensi Dan efektifitas Produksi	hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwadengan menggunakan audit operasional dapat diketahui penyebab ketidakefisien danketidakefektifan pada proses produksi yaitu: faktor keterlambatan bahan baku, sumber daya manusiayang tidak mampu mengimbangi laju mesin produksi serta metode pembuatan produk yang kurangbenar, dan maintenance tiba-tiba mengalami trouble, sehingga perlu dilaksanakan perbaikan danmengakibatk an tertundanya proses produksi	Persamaan penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada metode yang digunakan yaitu metode kualitatif.	Penelitian terdahulu membahas mengenai topik produksi sedangkan penelitian ini membahas mengenai pengiriman barang.
4	Ellena Pratiwi Tirtoatmojo & Eko	Penerapan Audit Operasional	Hasil penelitian yang didapat adalah	Persamaan dalam penelitian	Penelitian terdahulu membahas

	Pudjolaksono/ Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.7 No.2 (2019).	Untuk Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Resto “X” di Surabaya	hasil Resto “X” perlu melakukan pemisahan uang tunai fungsi penerimaan dan akuntansi, menetapkan tujuan secara progresif, dan menugaskan tanggung jawab untuk setiap pelayan atau pelayan. Secara umum, siklus pendapatan cukup efektif dan efisien namun ada beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Perbaikan tersebut bertujuan agar Resto “X” dapat berprestasi tujuannya secara lebih efektif dan efisien. barang di perusahaan Vira SuryaUtama Palembang.	ini terletak pada metode yang digunakan yaitu metode kualitatif	mengenai peneraparan audit operasional di resto sedangkan penelitian ini membahas mengenai penerapan audit operasional dalam pengiriman barang.
5	Maniftah Rofa/ Jurnal Turnitin Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. (2018)	Penerapan Audit Manajemen Untuk menilai Efisiensi Dan Efektivitas Operasional pada pt. Karunia Indah Delapan Expres Surabaya	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwap erusahaan tidak memiliki Manajer Operasional, perusahaan tidak memiliki pemeriksaan standar untuk pengiriman barang ilegal,	Persamaan dalam penelitian ini mengguna kan metode kualitatif.	Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni penelitian terdahulu mengggunakan topik audit manajemen. sedangkan penelitian ini mengggunakan topik audit

			perusahaan memiliki prosedur pengaduan pelanggan namun tidak memiliki durasi penyelesaian keluhan maksimum dan tidak efisien, dan analisis biaya yang tidak efisien.		operasional.
--	--	--	--	--	--------------

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dalam penelitian ini berdasarkan pada latar belakang permasalahan, perumusan masalah, dan tujuan penelitian. Adapun kerangka pemikiran berikut:



Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir

Mengenai permasalahan yang dianggap penting dapat penelitian ini adanya permasalahan dalam penerapan audit operasionalnya. Dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen, maka perusahaan tersebut dianggap perlu meningkatkan kinerja operasionalnya. Selain itu, perusahaan juga perlu menilai efisien dan efektivitasnya, khususnya dalam pengiriman barangnya di TIKI (Titipan Kilat) cabang Majene.

Dalam melaksanakan kegiatan operasional yang memerlukan perbaikan guna mencapai tingkat operasi yang lebih efisien dan ekonomis. Jadi sebenarnya audit operasional berorientasi pada usaha peningkatan efisiensi operasi/aktivitas manajemen. Sehingga dengan adanya audit operasional, manajemen akan dapat menilai apakah kegiatan yang sifatnya operasional yang telah dilaksanakan oleh perusahaan tersebut sudah efektif dan efisien.

Efisiensi berhubungan dengan bagaimana perusahaan melakukan operasinya, sehingga dicapai optimalisasi penggunaan sumber daya yang dimiliki. Sedangkan efektif berhubungan dengan bagaimana organisasi harus mencapai tujuannya dengan cara yang optimal. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, bahwa dalam penerapan audit operasional pengiriman barang TIKI cabang Majene kurang efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kekurangan dalam proses operasional pengiriman barang TIKI cabang Majene yaitu mengenai keterlambatan barang sampai kepada konsumen disebabkan adanya penundaan dalam proses pengiriman barang tersebut, adapun mengenai kerusakan barang yang dialami oleh pelanggan atau pengirim barang di TIKI cabang Majene hal ini membuat para pelanggan merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak TIKI cabang Majene kurang efektif dan efisien. Kekurangan lainnya dalam pengiriman barang yang disebabkan oleh bagian administrasi yang mengalami kesalahan dalam proses penginputan data pengirim barang. Kejadian ini karena kelalaian karyawan bagian administrasi dalam melakukan proses penginputan data pengirim. Namun di sisi lain karena adanya kendala diluar kendali dari karyawan TIKI cabang Majene misalnya kendala dalam jaringan. Namun mengenai kekurangan dari operasional pengiriman TIKI cabang Majene karyawan TIKI seantiasa menjalankan tugasnya dengan baik hal ini terbukti hanya beberapa pelanggan yang mengeluh mengenai keterlambatan pengiriman barang di TIKI cabang Majene.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia. Kualitas kerja dapat membantu perusahaan untuk terus memperbaiki kesalahan dan kekeliruan dalam proses pengiriman barang dengan adanya penambahan karyawan dapat membantu karyawan administrasi pengiriman barang untuk mengefisienkan waktu dan tenaga untuk memeriksa seluruh pengirim barang di TIKI cabang Majene. Begitu pula dengan kegiatan operasional pengiriman barang agar masalah yang terjadi dapat segera diketahui dan ditangani secara tepat waktu, sehingga permasalahan tersebut tidak berkembang lebih luas lagi.
2. Dalam meningkatkan pelanggan, sebaiknya kantor TIKI cabang Majene di tempatkan dekat jalan raya sehingga orang-orang mengetahui adanya pengiriman barang tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Artiatika, D. (2018). Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Pada Pt.Semen Baturaja (Persero) Tbk. *Jurnal Site Palembang Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Universitas Sriwijaya Fakultas Ekonomi*
- Atmaja, A. T, Santoso, D & Ninghardjanti, P. (2018). Penerapan Sistem Otomatisasi Admnistrasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Di Bidang Pendapatandinas Perdagangan Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*. 2(2).
- Apriyanti, P. (2018). Efektivitas Pemberdayaan Ekonomi Pesantren Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pondok Pesantren Terpadu Ushuluddin Belambangan Penengahan Lampung Selatan) *jurnal UIN Raden Intan Lampung*. 1(01), 18-62.
- Alfansyur, A & Mariyani (2020). Mengelola Data: Penerapan Triangulasiteknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitianpendidikan Sosial. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*. 5 (2), 146-150
- Aprilia, N.R., Nazar, M, R. & Zultilisna, D. (2016). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalianinternal Terhadap Kinerja Perusahaan(Studi Kasus Pada Hotel Inna Bali). *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. 69-84.
- Bela, N.E. & Ambharkreshna. Y. (2016). Peranan Audit Operasional Terhadap Kegiatan Penjualan. *Jurnal PETA*, 1(1), 73-82.
- Dewi, D. P., Harjojo & Salam. A. (2020). Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang Di Pt Citra Van Titipan Kilat Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*. 7(1). 1-11
- Firdaus, A.C., Kartikasari E. D. & Ani, A.T. (2018). Audit Operasional, Akuntabilitas, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal ITB*.
- Giovani, A.D.V., Baso R & Zakinah Halim. Peranan Audit Operasional dalam Menunjang efektifitas Pelayanan Cargo Pada PT Sicepat Ekspres. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 192-201
- Hanifafih, F. (2015). Penerapan Audit Operasional dalam Menunjang Efisiensi dan Efektifitas Produksi. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 4(11)

- Jasmadeti. (2018). Pengaruh Profesionalisme Auditor dan Pertimbangan Tingkat Materialitas Terhadap Kualitas Audit *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*, 6(12), 155-175.
- Jelita, F.K & Novita. (2022) Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dengan Coso Integrated Framework *jurnal assets*, 12(2), 195-210.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia diakses melalui <https://kbbi.web.id/efektivitas>. pada tanggal 19 November 2022.
- Oktavia, R. N. (2016). Penerapan Audit Operasional Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Fungsi Pemasaran *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 5(12), 3-15.
- Priyo. (2018). Konsep Auditing System Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Islam. *Jurnal Intelegensia*.6(1). 17-28
- Pristianingrum, N. (2017). Peningkatan Efisiensi Dan Produktivitas Perusahaan Manufaktur Dengan Sistem Just In Time. *Jurnal ilmu akuntamsi, keuangan & pajak*, 1(1), 41-53.
- Rumenser, P. (2022). Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas, Efisiensi, Danekonomis Persediaan Barang Dagang (Studi Pada Pt. Aneka Karyafarma. 9(1). 54-67. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbiunsrat)*. 9(1). 54-67.
- Rustam, A., Adiningrat, A & Adil, M. (2018). *Bahan Ajar Auditing – I(Penerapan Praktisijasa Audit)*. Makassar. LPP Unismuh Makassar.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81-95.
- Ritonga, P. (2015).Audit Operasional dalam Meningkatkan EfisiensiBiaya Operasional pada Hotel Anaya. *Jurnal Ilman*. 3(1). 22-29
- Savitri, F. (2021). Peranan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pemberian Kredit (Studi Kasus Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi. I(2), 44-52.
- Sari, M. S & ZefrI, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*. 21(3). 308-316.

- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan
- Syachbrani, W & Baharuddin, S. M. (2019). Implementasi Audit Operasional dalam Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas pada Kantor Kelurahan Baurung Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene, *Bongaya Journal of Research in Management*, 2(2), 44-57
- Tirtoatmojo, E. P & Calyptra, E. P. (2019) Penerapan Audit Operasional Untuk Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Resto “X” di Surabaya *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. (7)2. 769-782
- Wulandari, P., Usman, H & Goso. Peranan Audit Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan pada Pt. Wuling Palopo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palopo* (1-15)
- Wahyuningsih, N., Halim, A & Wulandari R.(2016). Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi Empiris Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang) *Journal Riset Mahasiswa akuntansi*, 4(1)
- Widiantara. P.N.S & Sujana, E. (2020). Evaluasi Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Sebagai Persiapan Menghadapi Revolusi Industri 4.0 (Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman Di Singaraja, Bali). *Jurnal undiksha*, 11(2), 254-263.