

ANALISIS AUDIT OPERASIONAL ATAS SISTEM AKUNTANSI RETURN/REFUND PENJUALAN SERTA PERANANNYA TERHADAP OMZET: PADA PT. M 10 TANJUNG SIAPI-API PALEMBANG

Penulis : Hafshah Annashihah¹, Febransyah², Ahmad Syukri³
Institusi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta¹
Email Korespondensi : hafshannash@gmail.com
DOI : 10.53947/perspekt.v1i3.135

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai audit operasional pada PT. M 10 yang berlokasi di Kecamatan Alang-alang Lebar Tanjung Siapi-api Palembang. Fokus penelitian ini pada bagian *customer service* terkait dengan sistem akuntansi *return/refund* yang pada dasarnya aktivitas-aktivitas tersebut sering kali terjadi pada perusahaan-perusahaan retail seperti halnya PT. M 10. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana audit operasional atas sistem akuntansi *refund/return* penjualan serta peranannya terhadap omset. Penelitian ini dilakukan tidak hanya untuk mengetahui apakah audit operasional atas sistem akuntansi *return/refund* penjualan memiliki peran terhadap omset tetapi juga untuk memberikan masukan kepada perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan dan menjaga kepuasan pelanggan. Perusahaan harus memberikan kenyamanan akan pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data diperoleh dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan teknik yang disarankan oleh Miles dan Huberman, yaitu reduksi, *display*, dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik dari pihak *customer* internal maupun *customer* eksternal sama-sama menyatakan setuju jika audit operasional atas sistem akuntansi *return/refund* pada PT. M 10 Tanjung Siapi-api Palembang berpengaruh terhadap perkembangan omset perusahaan terlihat dari kinerja karyawan yang membaik dengan adanya kunjungan audit *store* dan kepuasan pelanggan yang didapati *customer* yang membuat kunjungan di *store* semakin ramai dan banyak yang melakukan transaksi.

Abstract

This study discusses the operational audit at PT. M 10 which is located in Alang-alang Lebar District, Tanjung Siapi-api, Palembang. The focus of this research is on the customer service department related to the return/refund accounting system which basically these activities often occur in retail companies such as PT. M 10. The purpose of this study is to find out how the operational audit of the sales refund/return accounting system and its role in turnover. This research was conducted not only to determine whether the operational audit of the sales return/refund accounting system has a role in turnover but also to provide input to the company in achieving company goals and maintaining customer satisfaction. Companies must provide convenience for service to customers. This research is qualitative research. The data were obtained by using observation, interview, and documentation techniques. The data were analyzed using the technique suggested by Miles and Huberman, namely reduction, display, and conclusion.

The results of the study show that both internal and external customers both agree that the operational audit of the return/refund accounting system at PT. M 10 Tanjung Siapi-api Palembang affects the development of company turnover, as can be seen from the improved employee performance with store audit visits

Kata Kunci:
 Audit Operasional
Refund/return
 penjualan
 Omset penjualan

Keywords:
 Operational Audit
Refund/return sales
 Sales Turnover

and customer satisfaction found by customers, which makes store visits more crowded and many make transactions.

1. PENDAHULUAN

Perusahaan retail merupakan jenis perusahaan yang mampu menjual produk ataupun jasa tergantung kebutuhan pasar saat ini. Barang dan Jasa yang kita nikmati saat ini tidak terlepas dari perusahaan jasa retail, sekilas retail sangatlah sederhana dalam penampilannya tapi sebenarnya peran retail sangatlah besar karena membutuhkan proses yang detail agar semuanya berjalan sesuai sistem.

Menurut Levy dan Weitz (2001, hlm. 8) “*Retailing* adalah satu rangkaian aktivitas bisnis untuk menambah nilai guna barang dan jasa yang dijual kepada konsumen untuk konsumsi pribadi atau rumah tangga”.

Pada perkembangannya, kini bisnis ritel di Indonesia mulai bertransformasi dari bisnis ritel tradisional menuju bisnis ritel modern. Semakin berkembangnya suatu perusahaan menuntut pula perkembangan dibidang pemeriksaan. Suatu perusahaan yang ingin maju disegala bidang tidak hanya melakukan pemeriksaan/audit di bidang keuangan saja, namun sangatlah penting untuk melakukan audit terhadap kinerja karyawan perusahaan tersebut terhadap standar operasional prosedur perusahaan, apakah karyawan perusahaan tersebut melakukan kegiatan operasional perusahaan sesuai dengan prosedur perusahaan. Dalam rangka memastikan berjalannya operasional yang sesuai dengan prosedur diperlukan pengawasan dan pengendalian manajemen yang memadai.

Seperti halnya perusahaan PT. 10 Tanjung Siapi-api yang berlokasi di kecamatan Alang-alang Lebar Tanjung Siapi-api Palembang merupakan salah satu perusahaan retail bahan bangunan yang ada di kota Palembang. PT. M 10 menyelenggarakan proses audit satu tahun sekali, dan yang melaksanakan audit operasional merupakan orang-orang yang bekerja di bagian divisi audit atau yang sering disebut audit internal. Dalam pelaksanaan operasional audit, tim audit melakukan audit dengan *stock opname*, pemeriksaan *sampling* dokumen, dan observasi pelaksanaan SOP di lapangan dengan menggunakan *checklist*. Adapun ruang lingkup pemeriksaan divisi yang terkait operasional seperti: admin, gudang, *sales consultant*, kasir, *customer service*, *pickup and delivery*, MOD & LP. Salah satu divisi yang menjadi sorotan audit adalah divisi *customer service*. Divisi *customer service* adalah divisi yang bertugas melayani *customer* mulai dari penitipan barang, pelayanan via telepon, pelayanan terhadap semua *complaint*, saran, dan masukan dari semua customer baik terkait fasilitas dan kenyamanan di toko, kualitas barang yang buruk, atau keinginan customer untuk mengganti barang atau batal membeli barang (*return/refund*).

Motivasi yang melandasi penelitian ini yaitu permasalahan tentang banyaknya permintaan dari *customer* yang ingin melakukan penukaran barang atau membatalkan pembelian barang, namun sulit

untuk diproses oleh pihak *store* dikarenakan sistem yang digunakan begitu rumit.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap audit operasional yang dilakukan di toko terkait banyaknya permintaan *return/refund*. Dengan demikian penulis mengangkat topik penelitian tersebut dengan judul “**Analisis Audit Operasional Atas Sistem Akuntansi Return/Refund Penjualan Serta Peranannya Terhadap OMSET Pada PT. M 10 Tanjung Siapi-Api Palembang**”

2. KAJIAN LITERATUR

AUDIT

Auditing atau audit adalah sebuah pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan juga sistematis. Dimana pihak yang melakukan bersifat independen terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen serta catatan-catatan pembukuan dan bukti pendukung.

Sedangkan Menurut Sukrisno (2012) Audit adalah Suatu pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut”.

Dan Menurut Mulyadi (2016) *auditing* adalah Suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pertanyaan-pertanyaan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pertanyaan-pertanyaan

tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.

Dari beberapa definisi audit tersebut dapat disimpulkan bahwa audit merupakan suatu proses pengumpulan dan pengevaluasian bahan bukti mengenai informasi yang didapat dengan segala kriteria yang telah ditentukan, pemeriksaan juga harus dilakukan oleh seorang yang berkompeten dalam bidang audit.

• JENIS-JENIS AUDIT

Menurut Sukrisno (2012, hlm. 10), Jenis *Auditing* dapat dibedakan atas Ditinjau dari luasnya pemeriksaan, audit bisa dibedakan atas :

- 1) Pemeriksaan Umum Suatu pemeriksaan umum atas laporan keuangan yang dilakukan oleh KAP independen dengan tujuan untuk bisa memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan secara keseluruhan.
- 2) Pemeriksaan Khusus Suatu pemeriksaan terbatas (sesuai dengan permintaan *auditee*) yang dilakukan oleh KAP yang independen, dan pada akhir pemeriksaannya auditor tidak perlu memberikan pendapat terhadap kewajaran laporan keuangan secara keseluruhan”.

• TUJUAN AUDIT

Adapun tujuan pemeriksaan akuntan atau tujuan dari audit menurut Ikatan Akuntan Indonesia adalah untuk menyatakan pendapat kewajaran, dalam semua hal yang material, posisi keuangan, hasil usaha, perubahan ekuitas dan arus kas sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku.

Tujuan dari pemeriksaan akuntan (Audit), menurut Arens dan Loebbecke (2003) terdapat 5 kategori utama menyangkut *asersi*:

- 1) Keberadaan dan ke terjadinya (*occurrence*)
- 2) Kelengkapan (*completeness*)
- 3) Penilaian dan alokasi (*allocation*)
- 4) Hak dan kewajiban (*right and obligations*)
- 5) Penyajian dan pengungkapan (*presentation and disclosure*)”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai tujuan audit sendiri maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *Auditing* dilakukan oleh para Auditor adalah bertujuan untuk memberikan pendapat atas laporan keuangan telah disajikan secara wajar sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan berlaku secara umum.

• PENGERTIAN AUDIT OPERASIONAL

Menurut Mulyadi (2016, hlm. 9) *Auditing* adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan”.

Maka dari itu untuk mengetahui pengertian dari audit operasional itu sendiri penulis melihat referensi dari beberapa ahli mengenai definisi audit operasional, antara lain :

- 1) Menurut Bayangkara (2013) Audit operasional adalah Rancangan secara sistematis untuk mengaudit aktivitas-aktivitas, program-program, yang diselenggarakan, atau sebagian dari entitas yang bias diaudit untuk menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana telah digunakan secara efisien, serta apakah tujuan dari

program dan aktivitas yang telah direncanakan dapat tercapai dan tidak melanggar ketentuan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan”.

- 2) Menurut Amin (2008) Audit operasional merupakan audit atas operasi yang dilaksanakan dari sudut pandang manajemen untuk menilai ekonomi, efisiensi, dan efektivitas dari setiap dan seluruh operasi, terbatas hanya pada keinginan manajemen”.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Audit Operasional yaitu suatu proses sistematis untuk menilai kegiatan operasional perusahaan apakah sudah dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak manajemen sehingga keberlangsungan kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik.

SISTEM AKUNTANSI

Sistem akuntansi merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan akuntansi, yang meliputi antara lain sistem akuntansi keuangan, sistem akuntansi pemasaran, sistem akuntansi produksi maupun sistem informasi sumber daya manusia.

Menurut Mulyadi (2016), Sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen dalam pengelolaan.

Dari definisi sistem akuntansi diatas, maka dapat dikatakan bahwa sistem akuntansi adalah organisasi formulir-formulir catatan-catatan, prosedur-prosedur, alat-alat, dan sumber daya manusia untuk menghasilkan umpan balik dalam bentuk

laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak manajemen dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.

RETURN/REFUND PENJUALAN

Setiap perusahaan dagang umumnya sudah menyiapkan pengembalian (retur) yang mungkin terjadi dimasa yang akan datang. Umumnya transaksi retur penjualan memiliki kriteria seperti retur penjualan yang mengurangi piutang, retur penjualan dengan mengembalikan kas dan retur penjualan yang menggantikan barang lagi dan perkiraan (estimasi) retur penjualan.

Menurut Soemarso (2009), Retur penjualan adalah barang dagang yang dijual mungkin dikembalikan oleh pelanggan atau oleh karena kerusakan atau alasan-alasan lain, pelanggan diberikan potongan harga (pengurangan harga atau *sales allowance*).

Menurut Mulyadi (2016) Transaksi retur penjualan terjadi ketika jika perusahaan menerima pengembalian produk dari pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa retur penjualan adalah pembatalan atau pengembalian barang yang dilakukan oleh pelanggan karena barang tersebut mengalami kerusakan, cacat atau alasan lainnya sehingga mengakibatkan pembeli menerima suatu penggantian barang atau pengurangan harga. *Refund* adalah sejumlah uang yang akan Anda terima atas pembatalan pemesanan penerbangan yang bersifat bisa di-*refund*, serta tergantung pada kebijakan yang berlaku. Permohonan *refund* yang telah diajukan tidak dapat dibatalkan.

OMSET

Kata Omzet berarti jumlah, sedang penjualan berarti kegiatan menjual barang yang bertujuan mencari laba/pendapatan. Jadi omzet penjualan berarti Jumlah penghasilan/laba yang diperoleh dari hasil menjual barang/jasa. Meningkatkan omzet penjualan adalah tantangan besar bagi para pelaku usaha karena sukses atau tidaknya suatu usaha sangat ditentukan oleh seberapa banyak produk yang laku di pasaran. Untuk itu, diperlukan strategi khusus dalam pencapaiannya.

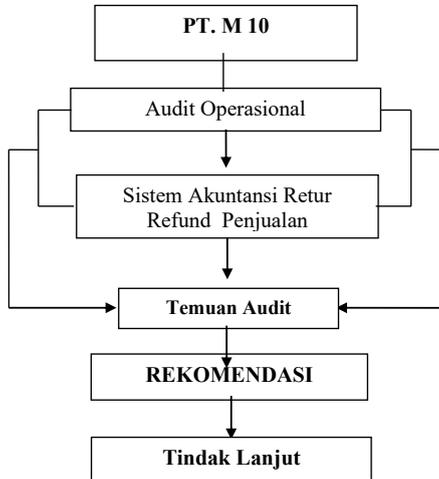
Definisi omzet penjualan menurut kamus bahasa Indonesia adalah jumlah hasil penjualan (dagangan), omzet penjualan total jumlah penjualan barang/jasa dari laporan laba-rugi perusahaan (laporan operasi) selama periode penjualan tertentu.

Dari definisi di atas dapat dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan omzet penjualan adalah keseluruhan jumlah penjualan barang/jasa dalam kurun waktu tertentu, yang dihitung berdasarkan jumlah uang yang diperoleh. Seorang pengelola usaha dituntut untuk selalu meningkatkan omzet penjualan dari hari-ke hari, dari minggu ke minggu, dari bulan ke bulan dan dar tahun ke tahun. Hal ini diperlukan kemampuan dalam mengelola modal terutama modal kerja agar kegiatan operasional perusahaan dapat terjamin kelangsungannya.

KERANGKA BERFIKIR

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara

variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoretis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen



Gambar 1 Kerangka Proses Berpikir

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT. M 10 Tanjung Siapi-api Palembang dari bulan Mei - Oktober 2018. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang berupaya menggambarkan secara terperinci suatu fenomena sosial tertentu (Suradika, 2000). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh data audit yang ada pada PT. M 10. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah data audit operasional *retur/refund* penjualan berupa laporan hasil audit dari PT. M 10 Palembang. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive* sampling (sampel bersifat tidak acak) di mana dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan secara strata maupun *random* melainkan adanya tujuan tertentu yaitu sistem akuntansi *retur/refund* penjualan pada PT.M 10 Palembang.

Variabel dalam penelitian ini adalah *retur/refund* penjualan yang merupakan variabel mandiri, artinya bahwa variabel ini tidak dipengaruhi oleh variabel yang lainnya. Dalam penelitian ini, pengambilan keputusan manajemen sebagai variabel dependen.”

Tabel 1 Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Audit Operasional	"Audit operasional adalah Rancangan secara sistematis untuk mengaudit aktivitas-aktivitas, program-program, yang diselenggarakan, atau sebagian dari entitas yang bisa diaudit untuk menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana telah digunakan secara efisien, serta apakah tujuan dari program dan aktivitas yang telah direncanakan dapat tercapai dan tidak melanggar ketentuan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan". Bayangkara I.B.K (2013:2)	- Menilai Kinerja - Mengidentifikasi peluang perbaikan - Mengembangkan Rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

ANALISIS HASIL AUDIT

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses *refund/return* penjualan secara keseluruhan tidak banyak ditemukan penyimpangan dari SOP perusahaan itu sendiri baik dari kinerja operasional perusahaan hingga kinerja individu karyawan di setiap divisi yang ada.

Dari kunjungan audit *store*, dari temuan yang mereka dapati serta rekomendasi yang mereka berikan, hal ini sangat berdampak relevansinya kepada kebaikan *store* yang dapat langsung menindaklanjuti kesalahan apa yang mereka lakukan dalam bekerja selama satu tahun terakhir dan dapat langsung mereka perbaiki pula.

Hal ini juga akan berdampak pada kinerja karyawan yang semakin membaik maka akan berpengaruh kepada *customer* baik *customer* internal itu sendiri maupun dari pihak *customer* eksternal sehingga *customer* merasakan kepuasan untuk dapat terus kembali berbelanja atas pelayanan yang mereka dapati sehingga pada akhirnya pula

omset perusahaan akan terus meningkat seiring dengan ramainya jumlah pengunjung yang berbelanja di *store*. Dari temuan-temuan telah dilakukan berbagai macam perbaikan diantaranya:

Tabel 2 Perbaikan Audit Store PT.M 10

No	Permasalahan	Perbaikan	Pencapaian yang diharapkan
1.	<i>Return Customer External</i>	Staf CS akan memastikan ketika ada <i>return</i> barang karena cacat pabrik yang merupakan barang <i>supplier</i> maka <i>spb/spg</i> untuk bisa segera memproses barang tersebut agar tidak disimpan kedalam toko maupun gudang. <i>Spg/spb</i> segera <i>followup</i> <i>supliernya</i> dan mengirimkann email yang disertai cc : SM/DSM agar proses tersebut selesai dan barang tidak menggantung datanya baik secara fisik maupun sistem.	Pihak LP dan MOD dapat mengetahui dengan jelas status barang ketika <i>case</i> seperti ini terjadi.

2.	<i>Return Perubahan Status Pengiriman</i>	Melakukan <i>Training</i> rutin setiap minggu terkait SOP <i>return/refund</i> baik mengenai perubahan status pengiriman ataupun <i>case</i> lainnya yang sering terjadi di lapangan. Staf CS akan memeriksa sedetail mungkin dengan dokumen yang akan dilampirkan pada saat <i>return</i> agar di DR tidak ada cap barang yang telah diterima dengan baik serta belum ada tanda tangan di kolom <i>checker</i> . Untuk pemilihan status yang diberikan cap batal pada dokumen form <i>return/refund</i> , maka staff CS akan memilih dengan status “Batal barang”.	<i>All staf CS</i> memahami <i>case by case</i> tentang permasalahan <i>return/refund</i> yang terjadi. Staf CS bisa lebih teliti dalam pemilihan status dengan dokumen cap batal barang agar lebih konsisten dalam pemilihan status dan paham akan <i>case return</i> yang terjadi.
3.	<i>Return Voucher</i>	Pada form <i>return/refund</i> internal, pada kolom <i>request</i>	Tidak ditemukannya lagi perbedaan tanda tangan

		maupun di <i>credit return voucher</i> , staf CS akan memperhatikan tanda tangan <i>customer</i> internal agar ditandatangani oleh <i>customer</i> yang bersangkutan dan diisi dengan lengkap.	yang berbeda didalam kolom <i>request return</i> internal dan akan <i>mengcrosche ck</i> ulang.
4.	<i>Form</i> penarikan barang	Staf CS akan memperhatikan penulisan <i>form</i> penarikan barang yang diisi oleh divisi gudang terkait kelengkapannya dan kebenarannya baik penulisan tanggal, <i>no receipt</i> , <i>reason</i> dan jumlah <i>qty</i> yang ditarik, serta jumlah <i>qty</i> yang diserahkan. Jika ditemukan penulisan yang tidak lengkap maka staf CS tidak akan memproses <i>return</i> tersebut sebelum diisi dengan lengkap.	Dokumen pendukung pada form penarikan barang sudah terisi dengan lengkap dan bisa di pertanggungjawabkan pada saat CS melakukan <i>return</i> internal dan melampirkan dokumen secara baik.

5.	<i>Form Customer</i>	Kadiv dan wakadiv akan melakukan <i>screening</i> ketika adanya proses <i>return/refund</i> agar staf CS yang bertugas melakukan proses <i>return/refund</i> tersebut bisa lebih memperhatikan lagi secara detail kesalahan-kesalahan yang terjadi.	Tidak adanya lagi salah penulisan <i>No receipt</i> , tanggal <i>return/refund</i> , <i>No return/refund</i> dan <i>No receipt</i> pengganti. Pada kolom tanda tangan <i>refund eksternal</i> .
		Untuk tanda tangan <i>form refund eksternal</i> dan <i>refund voucher</i> diwajibkan diisi dengan tanda tangan yang sama, meskipun <i>customer</i> tersebut memiliki hubungan keluarga (contoh : suami-istri), maka tanda tangan tidak boleh ada yang berbeda.	2. Sudah dipastikan agar tanda tangan tidak terdapat lagi perbedaan.
		Untuk kasus pengembalian uang kepada <i>customer</i> , staff CS wajib memastikan penggunaan <i>form refund eksternal</i> meskipun <i>customer</i>	3. Semua <i>refund</i> , baik <i>customer</i> berada ditempat atau tidak, baik uang diterima secara fisik atau menggunakan <i>form refund</i>

		tidak ada ditempat. Maka kolom tanda tangan <i>customer</i> yang ada di <i>Form refund</i> dan <i>credit voucher refund</i> tidak akan diisi tanda tangan melainkan dikosongkan . Jika SC yang akan mengantarkan atau mentransfer uang tersebut kepada <i>customer</i> , maka wajib melampirkan bukti baik berupa foto maupun bukti transfer yang akan dilampirkan bersama berita acara <i>refund</i> tersebut.	<i>eksternal</i> yang ditandatangani oleh <i>customer</i> atau jika tidak ada <i>customer</i> maka tanda tangan dikosongkan.
6.	<i>Logbook Customer Internal</i>	Setiap permintaan <i>refund</i> internal yang dilakukan kasir pada saat terjadi salah media pembayaran, maka pengisian <i>logbook</i> internal dan <i>request</i> pada kolom tandatangan <i>form refund</i> internal akan dilakukan oleh kadv dan wakadv	Tidak ada lagi yang terjadi didalam <i>pengrequestan refund</i> internal yang dilakukan oleh staff kasir.

		kasir bukan staf kasir. Jika kadv dan wakadv kasir tidak ditempat maka akan digantikan dengan <i>request</i> yang dilakukan oleh MOD.	
--	--	---	--

Dari tabel di atas, penulis melampirkan perbaikan audit *store* yang sudah dilakukan oleh pihak PT.M 10, dimana dari berbagai macam tipe/temuan terkait *return/refund* yang terjadi di *store*, Pihak *store* sudah melakukan perbaikan kepada setiap divisi terkait dan penulis juga melampirkan pencapaian apa yang diharapkan oleh pihak *store* kepada seluruh divisi untuk audit *store* selanjutnya.

Atas perbaikan-perbaikan yang telah dilakukan ini, pihak *store* mendapatkan pengaruh yang baik terhadap perkembangan *store* selanjutnya. Dimana karyawan dapat bekerja dengan lebih baik, lebih disiplin , dan lebih teliti sehingga kondisi *store* menjadi kondusif, efektif, dan efisien. Hal ini juga akan sangat berdampak pada perkembangan omset perusahaan, dimana apabila kinerja pihak *store* dapat berjalan dengan baik maka akan berpengaruh pula kepada pelayanan yang diberikan kepada *customer* yang berarti menambah jumlah *traffic* pengunjung setiap harinya. Hal yang demikian tersebut akan membawa dampak kepada omset toko *day-per-day* menjadi lebih baik dan meningkat.

PEMBAHASAN AUDIT OPERASIONAL PERUSAHAAN

Pada indikator ini, kunjungan audit ke PT.M 10 memiliki pengaruh yang cukup baik bagi seluruh komponen didalam *store*

tersebut dengan adanya temuan yang mereka dapati, perbaikan yang langsung dilakukan, dan rekomendasi yang diberikan untuk menjadi acuan dalam memperbaiki kinerja mereka kedepannya sehingga kelangsungan di *store* tetap berjalan maksimal, dapat semakin maju dan berkembang.

Hal ini sejalan dengan kenyataan yang diamati peneliti pada saat sedang berada di lapangan, dengan adanya kunjungan audit *store* ini, peneliti juga mengamati bahwa dari hasil temuan-temuan yang terdapat di audit *store* tahun lalu menjadi motivasi karyawan untuk terus memperbaiki kinerja mereka, seperti informasi yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu dengan adanya audit *store* selalu memperbaiki kinerja *store* dan *all staff* didalamnya, karena dari kunjungan dan hasil temuan yang didapati tersebut, setelahnya *all staff* mempunyai komitmen untuk memperbaiki temuan-temuan tersebut sehingga otomatis kinerja *store* pun ikut membaik yang berdampak juga kepada kepuasan pelanggan dan dedikasi kami terhadap *store*”

Fakta menarik langsung didapati oleh peneliti di lapangan, bahwa dengan adanya kinerja *staff* yang semakin baik, maka hubungan antara *staff* dan *customer* atau *staff* dengan karyawan lainnya akan terjalin dengan baik pula. Hal tersebut juga berdampak kepada situasi di *store* yang akan menjadi kondusif dengan tidak adanya hambatan-hambatan bagi karyawan dalam bekerja atau pun tidak akan terdapat komplain dari *customer* jika pelayanan dan kinerja karyawan di *store* memberikan kesan baik ataupun memberikan kepuasan kepada mereka.

Dari keseluruhan pembahasan mengenai indikator-indikator relevansi audit operasional atas sistem akuntansi *return/refund* terhadap omset menunjukkan pengaruh atau peranan yang baik. Dimana hampir dari semua indikator ini dijalankan dengan profesional dan sebaik mungkin oleh pihak *store* sehingga perkembangan *store* dari tahun ke tahun semakin baik dengan adanya penilaian audit *store* yang berguna untuk memperbaiki kinerja karyawan dan adanya pelayanan yang baik terkait sistem akuntansi *return/refund* yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga berdampak pada omset perusahaan yang semakin baik pula.

• SISTEM AKUNTANSI RETURN/REFUND

Dengan adanya sistem akuntansi *return/refund customer* bisa mengukur seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut sehingga mereka dapat kembali bertransaksi sehingga mendatangkan *traffic* untuk perusahaan tersebut yang akhirnya akan berujung pada peningkatan omset jika banyak *customer* yang melakukan transaksi.

• KOMPONEN AUDIT OPERASIONAL, RETURN/REFUND, DAN OMSET

KOMPONEN PERANAN AUDIT OPERASIONAL

PAO pada penelitian terkait audit operasional atas sistem akuntansi *return/refund* terhadap omset di PT.M 10 berdasarkan pernyataan-pernyataan dibawah ini, yaitu :

- 1) Pelaksanaan audit operasional diawali dengan membuat perencanaan

- 2) Dalam pelaksanaan audit operasional telah ditentukan ruang lingkup penugasannya
- 3) Dalam pelaksanaan audit operasional telah didukung dengan *staff* yang tepat dalam penugasannya
- 4) Dalam pelaksanaan audit operasional diawali dengan mendapatkan informasi mengenai latar belakang unit organisasi yang akan diaudit
- 5) Dalam pelaksanaan audit operasional menggunakan SPI
- 6) Dalam pelaksanaan audit operasional mengumpulkan bahan bukti yang tepat
- 7) Dalam pelaksanaan audit operasional dikumpulkan cukup bahan bukti yang kompeten
- 8) Dalam pelaksanaan audit operasional bahan bukti dievaluasi sebagai dasar yang layak guna menarik suatu kesimpulan mengenai tujuan yang sedang diuji
- 9) Dalam pelaksanaan audit operasional dibuatkan laporan mengenai temuan-temuan dan rekomendasi secara jelas
- 10) Dalam pelaksanaan audit operasional dilakukan tindak lanjut guna memastikan perubahan-perubahan yang direkomendasikan telah dilakukan

KOMPONEN OMSET

Omset pada penelitian terkait audit operasional atas sistem akuntansi *return/refund* terhadap omset di PT.M 10 berdasarkan pernyataan-pernyataan dibawah ini, yaitu:

- 1) Banyaknya *return/refund* meningkatkan omset
- 2) Kondisi Perusahaan merupakan faktor penunjang meningkatnya omset penjualan
- 3) Pelayanan yang baik akan meningkatkan *trafik*
- 4) Kepuasan pelanggan adalah kunci utama meningkatkan omset

- 5) Banyaknya komplain berpengaruh besar terhadap omset

Dari keseluruhan data yang penulis lampirkan di atas, hasil penelitian secara keseluruhan yang telah penulis dapati yaitu sebagai berikut :

Dari Indikator SOP, LHA, Wawancara, dan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, penulis telah mengamati kinerja karyawan di lapangan secara langsung bahwa karyawan telah menjalankan proses *return/refund* atau belum di lapangan berdasarkan SOP dimana terlihat dari berbagai macam temuan yang terdapat di LHA yang telah dilampirkan penulis bahwa masih terdapat beberapa poin dari SOP yang tidak dilakukan oleh karyawan, namun dengan adanya kunjungan audit *store* dan dari rekomendasi yang mereka berikan, pihak *store* dapat melakukan perbaikan sehingga terlihat pengaruh langsung yang diberikan oleh pihak audit *store*.

Tabel 3 Perbaikan Audit Store

N o	Permasalahan	Perbaikan	Pencapaian yang diharapkan
5.	Form <i>Customer</i>	Kadiv dan wakadiv melakukan <i>screening</i> ketika adanya proses <i>return/refund</i> agar staff CS yang bertugas melakukan proses <i>return/refund</i> tersebut bisa lebih memperhatikan lagi secara detail kesalahan-	Tidak adanya lagi salah penulisan <i>No.receipt</i> , tanggal <i>return/refund</i> , <i>No.return/refund</i> dan <i>No.receipt</i> pengganti dan dalam pemilihan <i>type of return</i> .

		kesalahan yang terjadi.	
--	--	-------------------------	--

Hal tersebut didapat dari dua LHA yang penulis ambil dimana penulis telah menganalisis perbandingan data baik dari temuan-temuan yang didapatkan maupun dari tabel *summary* omset terkait transaksi proses *return/refund* yang terjadi di masing-masing tahun tersebut dan benar adanya ketika kunjungan mereka selanjutnya didapatkan hasil yang jauh lebih maksimal.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya audit operasional dan sistem akuntansi *return/refund* yang diterapkan oleh pihak perusahaan berada pada kategori “cukup” berpengaruh terhadap perkembangan omset di *store* itu sendiri. Hal ini dapat diketahui dari perbandingan laporan hasil audit terkait temuan dan perbaikan *return/refund* tahun 2016-2017, hasil wawancara dengan pihak *store*, kepada karyawan dan *customer* yang terlibat dalam proses terjadinya *return/refund*, maka kesimpulannya yaitu:

- 1) Karyawan PT.M 10 Tanjung Siapi-api sudah menerapkan SOP dalam menjalankan proses *return/refund* di *store*, meskipun beberapa diantaranya masih menerapkan kebijakan yang dibuat perusahaan (diluar SOP), namun tetap dalam jalur yang benar.
- 2) Dengan adanya kunjungan pihak audit ke PT.M 10 Tanjung Siapi-api, memiliki peranan yang baik bagi *store*. Terlihat dari perbaikan yang dilakukan oleh pihak *store* atas temuan-temuan dan rekomendasi yang diberikan oleh pihak audit itu sendiri terkait penilaian audit terhadap proses *return/refund* yang terjadi yaitu dengan berkurangnya jumlah permintaan *return/refund*

dari kunjungan audit, sehingga berdampak pada perkembangan omset yang semakin meningkat

- 3) Adanya sistem akuntansi *return/refund* di PT.M 10, menjadi salah satu indikator penting bagi mereka dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, karena dari praktik yang terjadi di lapangan ketika *customer* mendapatkan kepuasan dan pelayanan yang baik maka *customer* akan kembali bertransaksi di *store* mereka, itu artinya mendatangkan *traffic* yang dapat memberikan peluang omset bagi PT.M 10 itu sendiri.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan mampu menjadi bahan rekomendasi perbaikan bagi pihak perusahaan. saran yang akan diberikan yaitu sebagai berikut :

- 1) Audit operasional *store* dapat bisa lebih sering dilakukan , jika yang sebelumnya hanya satu kali dalam setahun, saran dari penulis pihak manajemen pusat bisa mempertimbangkan untuk menambah kunjungan audit *store* dalam tahun yang berjalan tersebut. Karena berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan, penulis menganggap bahwa audit operasional *store* sangat berperan positif bagi kelangsungan perusahaan baik dalam memperbaiki kinerja *store*, kinerja karyawan dan terutama guna untuk meningkatkan omset.
- 2) Pihak PT.M 10 dapat mempertimbangkan upaya yang harus dilakukan terkait proses *return/refund* yang terjadi agar bisa menyeimbangkan antara tetap menjaga penilaian *store* selalu baik dan tetap memberikan pelayanan yang memuaskan kepada *customer* dengan cara memberikan solusi kepada *customer* yaitu pihak *store* akan memberikan *approval* atas permintaan *return/refund* dari *customer* akan tetapi *customer* diminta untuk membeli produk

dengan harga yang lebih tinggi sehingga perusahaan mendapatkan omset tambahan dan kebutuhan *customer* pun terpenuhi dengan begitu keduanya saling diuntungkan.

- 3) Sistem akuntansi *return/refund* yang sudah disediakan oleh pihak *store* bisa dikembangkan lagi agar bisa dibuat lebih sederhana, termasuk didalamnya SOP yang berlaku terkait sistem itu sendiri agar bisa meminimalisir seefisien mungkin untuk mencegah terjadinya waktu tunggu *customer* yang lama dan mengurangi tingginya *complaint customer* yang datang ke *store* sehingga berdampak pada kepuasan yang didapati oleh *customer* dengan cara mengurangi pihak-pihak yang terlibat dalam proses *return/refund* maupun mengurangi dokumen-dokumen dan hanya berfokus pada sistem saja. Dengan sedikitnya pihak-pihak yang terlibat dalam proses *return/refund* maka akan mengurangi waktu tunggu *customer* sehingga lebih cepat dalam proses *return/refund* tersebut dan pengurangan dokumen juga dapat membantu mengurangi temuan-temuan audit sehingga dapat menjaga penilaian *store* tetap bagus yang berdampak kepada kondisi perusahaan yang baik dan omset perusahaan yang semakin meningkat.

6. REFERENSI

- Arens, & Loekbecke. (2003). *Auditing, Pendekatan Terpadu* (Indonesia). Salemba Empat.
- Bayangkara, I. B. K. (2013). *Audit Manajemen: Prosedur Dan Implementasi*. (7 ed.). Salemba Empat.
- Michael Levy & Barton A. Weitz. (2001). *Retailing management*. McGraw-Hill Irwin.
<https://archive.org/details/retailingmanagement00mich>
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi* (6 ed.). Salemba Empat.
- Soemarso, S. R. (2009). *Akuntansi Suatu Pengantar* (Edisi Lima). Salemba Empat.
- Sukrisno, A. (2012). *Auditing (Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik) Buku Satu*. Dalam *Jakarta: Salemba Empat*. Salemba Empat.
- Suradika, A. (2000). *Metode Penelitian Sosial*. UMJ Press.
- Widjaja Tunggal, A. (2008). *Dasar-dasar Audit*. Harvarindo.