

ABSTRAK

Dalam kondisi perekonomian yang kurang menentu saat ini, perusahaan yang mampu bertahan umumnya adalah perusahaan yang efisiensi dan efektifitas operasionalnya relatif baik. Hal ini mendorong perusahaan untuk menilai kinerja dan mengidentifikasi perbaikan atas semua fungsinya termasuk fungsi penjualan. Dalam penelitian yang dilakukan pada PT. Inti Cakrawala Citra - Surabaya, penulis bertujuan memperoleh gambaran dan pemahaman bagaimana penerapan audit operasional dapat digunakan sebagai alat bantu penilaian kinerja dan perbaikan atas fungsi penjualan.

Hasil audit yang dilaksanakan menunjukkan bahwa fungsi penjualan kurang cukup efektif, hal disebabkan berbagai faktor pendorong ketidakefektifan dan ketidakefisienan fungsi penjualan. Penelitian ini menegaskan bahwa audit operasional perlu diterapkan sebagai alat bantu penilaian kinerja dan identifikasi perbaikan fungsi penjualan. Hal ini terbukti dengan hasil penilaian, dan diharapkan dapat memberikan berbagai rekomendasi perbaikan yang diperlukan untuk segera ditindaklanjuti.

Faktor pendorong ketidakefektifan dan ketidakefisienan tidak dapat terdeteksi system yang ada, oleh karena itu diperlukan penerapan audit operasional yang mengidentifikasi : condition, criteria, cause, effect, dan recommendation. Dengan demikian, diharapkan kinerja fungsi penjualan di masa mendatang lebih efektif dan efisien.