

**PERANAN AUDIT OPERASIONAL ATAS SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI RETURN/REFUND PENJUALAN SERTA RELEVANSI
OMSET PADA PT. TRANS RETAIL INDONESIA (PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

SANDRA HAFIZA

151520155



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

2019

**PERANAN AUDIT OPERASIONAL ATAS SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI RETURN/REFUND PENJUALAN SERTA RELEVANSI
OMSET PADA PT. TRANS RETAIL INDONESIA (PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

SANDRA HAFIZA

151520155



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

2019

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERANAN AUDIT OPERASIONAL ATAS SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI RETURN/REFUND PENJUALAN SERTA RELEVANSI
OMSET PADA PT. TRANS RETAIL INDONESIA (PALEMBANG)**

SANDRA HAFIZA

151520155

**Telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi**

Palembang, September 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Pembimbing



Rolia Wahasusmiah, S.E.Ak.,M.M

Dekan,



Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul "PERANAN AUDIT OPERASIONAL ATAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI RETURN/REFUND PENJUALAN SERTA RELEVANSI OMSET PADA PT. TRANS RETAIL INDONESIA (PALEMBANG)", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada Hari Jumat Tanggal 27 September 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|---------------------------------------|---------|---------|
| 1. Rolia Wahasusmiah, S.E.,Ak., M.M. | Ketua | (.....) |
| 2. Poppy Indriani, S.E.,Ak., M.Si. | Penguji | (.....) |
| 3. Septiani Fransisca, S.E.,Ak.,M.Si. | Penguji | (.....) |

Palembang, September 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Akuntansi,

Universitas **Bina Darma**
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Ade Kemala Jaya, S.E., Ak.,M.Acc.,CA

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sandra Hafiza

NIM : 151520155

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
 2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
 3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
 4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara *daring*;
 5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2019

Pembuat Pernyataan,



Sandra Hafiza

151520155

ABSTRAK

Audit adalah suatu proses yang dilakukan oleh seseorang yang mampu dan independen/bebas untuk menghimpun dan mengevaluasi bukti-bukti dari keterangan-keterangan yang terukur dari suatu kesatuan ekonomi, dengan tujuan mempertimbangkan dan melaporkan tingkat kesesuaian dari keterangan-keterangan terukur dengan kriteria yang telah ditetapkan. Masalah yang sering dialami dalam operasional PT. Trans Retail Indonesia adalah pada sistem informasi akuntansi refund/return penjualan yang mempengaruhi relevansi omset. Tujuan dilakukan penelitian di PT. Trans Retail Indonesia adalah untuk mengetahui peningkatan efektifitas pengendalian penjualan dan pendapatan melalui peran internal perusahaan yaitu audit operasional. PT. Trans Retail Indonesia, Transmart Palembang City Center merupakan perusahaan dagang atau retail yang menjual berbagai jenis kebutuhan pangan seperti pakaian, makanan, dan kebutuhan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan dengan adanya audit operasional sangat berperan terhadap perkembangan omset di PT. Trans Retail Indonesia.

Kata Kunci: Audit operasional, sistem informasi akuntansi, refund/return

ABSTRACT

An audit is a process performed by a person who is able and independent to assemble and evaluate the evidence from measurable information of an economic unity, with the purpose of considering and reporting the appropriateness of measurable information with established criteria. A problem that is often experienced in PT. Trans Retail Indonesia in accounting sales information systems that affect the relevance of turnover. The purpose of the research in PT. Trans Retail Indonesia part to find out in increased effect of sales and revenue through of the company's internal role, operational audit. PT. Trans Retail Indonesia is a trading or retail company that sells various types of human needs. That results of the study indicate that the existence of an operational audit has significant role in the development of turnover in PT. Trans Retail Indonesia.

Keywords: *Operational audit, the accounting information system, refund/return*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ✓ **BARANG SIAPA YANG BERSUNGGUH-SUNGGUH, SESUNGGUHNYA KESUNGGUHAN TERSEBUT UNTUK KEBAIKAN DIRINYA SENDIRI (Qs. Al-Ankabut:6)**
- ✓ **SESUNGGUHNYA ALLAH TIDAK MENGUBAH KEADAAN SUATU KAUM SEHINGGA KAUM ITU SENDIRI MENGUBAH KEADAAN DIRINYA (Qs. Ar. Ra'd:11)**

Kupersembahkan kepada :

- 1. Allah**
- 2. Rosulullah SAW**
- 3. Kedua orangtuaku tercinta**
- 4. Keluargaku Tercinta**
- 5. Saudaraku Tercinta**
- 6. Sahabat Terkasih**
- 7. Teman Seperjuangan**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Diri

Nama : Sandra Hafiza
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 10 Maret 1997
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Kh. Wahid Hasyim Lr. Kedukan No. 767 seberang
ulu 1 palembang
Alamat email : sandra.hafizza@gmail.com
Nomor Telephone : 0813-2003-0048

II. Riwayat Pendidikan Formal

SD (2002-2008) : SD Negeri 77 Palembang
SMP (2008-2011) : SMP Negeri 44 Palembang
SMA (2011-2014) : SMK Negeri 1 Palembang

III. Riwayat Pendidikan Non Formal

- Pelatihan Zahir Accounting 5 di Universitas Bina Darma (2016)
- Seminar Wirausaha Muda Universitas Bina Darma Palembang (2016)
- Pelatihan TOEFL di universitas Bina Darma Palembang (2018)
- Seminar Career Coaching di Universitas Bina Darma Palembang (2019)

IV Pengalaman Kerja

- Pernah Bekerja di Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan (pelabuhan Tanjung Api-Api)
- Pernah berkerja di PT. Sinar Niaga Sejahtera Palembang / Garudafood (2014)
- Berkerja di PT. Lotte Trade Distibution (2018- sampai sekarang)

Palembang, September 2019

Penulis,

Sandra Hafiza

151520155

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillahirobbil'alamin segala puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmat-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PERANAN AUDIT OPERASIONAL ATAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI RETURN/REFUND PENJUALAN SERTA RELEVANSI OMSET PADA PT. TRANS RETAIL INDONESIA (PALEMBANG)”**, diselesaikan untuk memenuhi persyaratan menyusun skripsi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan himbauan, dorongan dan bimbingan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Ade Kemala Jaya, S.E., Ak.,M.Acc.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Rolia Wahasusmiah, S.E.,Ak.,MM.,CA selaku pembimbing yang dengan ikhlas dan sabar memberikan pengarahan, bantuan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bina Darma Palembang.
6. Bapak Cekly selaku Direktur Palembang dan seluruh staf PT. Trans Retail Indonesia Palembang yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Kepada orang tua, keluarga, serta Dani dan Mitha saudaraku tercinta yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis, dan tidak lupa kepada saudara-saudaraku yang juga memberikan doa agar skripsi ini berjalan dengan lancar.

Sepenuhnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan masih terbatasnya ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Akhirnya penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi pembaca dan penulis sendiri. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT memberikan rahmat dan ridhonya kepada kita semua.

Palembang, September 2019

Sandra Hafiza

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Audit.....	9
2.1.1 Pengertian Audit.....	9

2.1.2	Jenis-jenis Audit	11
2.2	Audit operasional	13
2.2.1	Pengertian Audit Operasional	13
2.2.2	Jenis-jenis Audit Operasional.....	14
2.2.3	Tujuan Audit Operasional	15
2.2.4	Teknik-teknik Audit Operasional.....	16
2.2.5	Tahap-tahap Audit Operasional	17
2.3	Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	18
2.3.1	Tujuan Sistem Informasi	21
2.3.2	Sistem Akuntansi Penjualan.....	22
2.3.2.1	Pengertian Sistem Akuntansi Penjualan.....	22
2.3.2.2	Sistem Akuntansi Penjualan Tunai	23
2.3.2.3	Sistem Akuntansi Penjualan non-tunai atau kredit	24
2.3.2.4	Sistem Akuntansi Refund/return Penjualan	26
2.4	Omset	27
2.5	Penelitian Terdahulu	29
2.6	Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Objek Penelitian	35
3.2	Jenis dan Sumber Data	35
3.3	Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Profil Perusahaan.....	39

4.1.2	Visi dan Misi PT. Trans Retail Indonesia	40
4.1.3	Struktur Organisasi.....	40
4.2	Pembahasan	48
4.2.1	Standar Operasional Prosedur	48
4.2.2	Peranan Audit Operasional.....	51
4.2.3	Evaluasi Hasil Audit.....	52
4.2.4	Analisis Kepuasan Pelanggan	69
4.2.5	Sistem Akuntansi Return/Refund.....	70
4.2.6	Audit Operasional Perusahaan Serta Relevansi Omset.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		35
5.1	Kesimpulam.....	74
5.2	Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Return/refund PT. Trans Retail 2016-2018.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1 Laporan Hasil Audit 2016.....	52
Tabel 4.2 Laporan Hasil Audit 2017.....	59
Tabel 4.3 Perbaikan Audit PT. Trans Retail Indonesia.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Laporan Return/refund tahun 2016	65
Gambar 4.2 Laporan Return/refund tahun 2017	66
Gambar 4.3 Laporan Return/refund tahun 2018	67

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1. Lembar Konsultasi Bimbingan
- LAMPIRAN 2. Formulir Permohonan Pengajuan Judul
- LAMPIRAN 3. Surat Izin Riset dari Instansi
- LAMPIRAN 4. Data-Data
- LAMPIRAN 5. Surat Keterangan Pembimbing
- LAMPIRAN 6. Formulir Perbaikan Ujian Proposal Skripsi
- LAMPIRAN 7. Formulir Perbaikan Ujian Komprehensif
- LAMPIRAN 8. Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal
- LAMPIRAN 9. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- LAMPIRAN 10. Formulir Kelayakan Penjilidan