

SKRIPSI

**PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI
EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL
PADA PT. KARUNIA INDAH DELAPAN EXPRES
SURABAYA**



Oleh :

MANIFTAH ROFA

NBI : 1221408677

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

SKRIPSI

**PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI
EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL
PADA PT. KARUNIA INDAH DELAPAN EXPRES
SURABAYA**



Oleh :

MANIFTAH ROFA

NBI : 1221408677

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

**PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI
EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL
PADA PT. KARUNIA INDAH DELAPAN EXPRES
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi**

Oleh :

MANIFTAH ROFA

NBI : 1221408677

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2018

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : MANIFTAH ROFA

N.R.I : 1221408677

Program Studi

: AKUNTANSI

Judul Skripsi

**: PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK
MENILAI EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS
OPERASIONAL PADA PT. KARUNIA INDAH
DELAPAN EXPRES SURABAYA**

Surabaya, 06 Februari 2018

**Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing,**



I. B. K. Bayangkara, SE, MM, Ak, CA, CMA.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Pengaji Skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 6 Februari 2018

TIM PENGUJI :

1. Drs. Onoto Murwato, MM, Ak, CA, CMA, CPAI. - Ketua

TANDA TANGAN

: *Onoto*

2. I.B.K. Bayangkara, SE, MM, Ak, CA, CMA. - Anggota

: *I.B.K.*

3. Drs. J. B Amiranto, M.Si, Ak, CA.

- Anggota : *S. W. R. 2*

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak. CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Maniftah Rofa
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl. Manyar Kertoarjo, Gang VI, No. 62,
Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

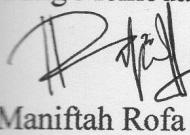
PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI
EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL PADA PT.
KARUNIA INDAH DELAPAN EXPRES SURABAYA

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya
Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun
disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika
kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah
hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sangsi. Dan saya
bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan
Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 01 Februari 2018

Yang Membuat


Maniftah Rofa



**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Maniftah Rofa
Nomor Mahasiswa : 1221408677

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI
EFISIENGI DAN EFektivitas OPERASIONAL PADA
PT. KARUNIA INDAH DELAPAN EXPRES SURABAYA
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 06 - FEBRUARI - 2018

Yang menyatakan



(.....Maniftah Rofa.....)

Abstrack

Audit management is very important role for the company, so the company can know the level of efficiency and effectiveness of procedures that have been made by the company. With the management audit, the company can know the shortcomings of the company and can know the improvements that must be considered by management.

A management audit is an evaluation of the efficiency and effectiveness of a company's operations. In the context of management audit, management covers all internal operations of the company that must be accountable to the various parties who have higher authority. The company's operations require management audits to assess the company's efficiency and effectiveness. Therefore management audit is applied to PT. Karunia Indah Delapan Expres Surabaya is a freight forwarding company.

The type of data in this study used qualitative data that was analyzed using the management audit work kengaka. Data obtained through primary and secondary data. The results of this study indicate that the company does not have an Operational Manager, the company does not have standard inspection for the delivery of illegal goods, the company has a customer complaint procedure but has no maximum duration of complaints settlement and does not have efficient and inefficient cost analysis.

Keywords: Management Audit, Operasional, and Delivery Company

Abstraksi

Audit manajemen sangat penting perannya bagi perusahaan, agar perusahaan dapat mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas dari prosedur yang telah dibuat oleh perusahaan. Dengan adanya audit manajemen, perusahaan dapat mengetahui kekurangan yang dimiliki perusahaan dan dapat mengetahui perbaikan yang harus dipertimbangkan oleh manajemen.

Audit manajemen adalah evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Dalam konteks audit manajemen, manajemen meliputi seluruh operasi internal perusahaan yang harus dipertanggungjawabkan kepada berbagai pihak yang memiliki wewenang yang lebih tinggi. Operasional perusahaan memerlukan audit manajemen untuk menilai efisiensi dan efektivitas perusahaan. Maka dari itu audit manajemen diterapkan pada PT. Karunia Indah Delapan Expres yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang.

Jenis data pada penelitian ini menggunakan data kualitatif yang dianalisis menggunakan kerangka kerja audit manajemen. Data didapatkan melalui data primer dan sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak memiliki Manajer Operasional, perusahaan tidak memiliki standar pemeriksaan untuk pengiriman barang illegal, perusahaan memiliki prosedur komplain pelanggan tetapi tidak memiliki kriteria jangka waktu maksimal penyelesaian komplain serta tidak memiliki analisis biaya yang efisien dan tidak.

Kata Kunci : Audit Manajemen, Operasional, dan Perusahaan
Pengiriman Barang

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, karunia dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL PADA PT. KARUNIA INDAH DEKAPAN EXPRES SURABAYA”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam rangka untuk mencapai jenjang pendidikan S1 Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Program Studi akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Atas terselesaikannya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si.,Ak.,CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Drs. Dantje Salean, MM. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak IBK Bayangkara, S.E, M.M.,Ak., CA., CMA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan tenaga dan waktu serta pengarahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Orang tua, Bapak Suparno dan Ibu Kutmiyati dan adik tercinta Devita, serta keluarga besar yang telah memberi doa, dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat tersayang D. Kelindah S dan Ayu Purnama yang selalu memberi semangat serta teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberi doa, dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman dekat Mohamad Eko Wahyudi yang selalu mendukung, memberi semangat, serta saling mendoakan karena berjuang bersama

untuk menyelesaikan skripsi dan berharap lulus kemudian wisuda bareng. Agar orang tua merestui niat baik kita.

7. Mbak Lita, Ibu Herlina, Bapak Renal, Bapak Nico, Team Accounting dan seluruh staf PT. Karunia Indah Delapan Expres yang telah mendukung dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajarkan mendidik dan mengajarkan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penelitian yang dibuat, karena keterbatasan waktu dan pengetahuan serta pengalaman penulis. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menjadikan laporan penelitian ini lebih baik lagi.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat luas sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 01 Februari 2018

Penulis

Daftar Isi

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PLAGIASI.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAKSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Audit.....	6
2.1.2 Audit Manajemen.....	9
2.1.3 Audit Produksi dan Operasi.....	14
2.1.4 Pengertian Efisiensi.....	16
2.1.5 Pengertian Efektivitas.....	16

2.1.6 Perusahaan Jasa Ekspedisi Angkutan Barang melalui Kereta Api.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Tempat dan Waktu.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3.1 Jenis Data.....	23
3.3.2 Sumber Data.....	23
3.4 Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	24
3.4.1 Definisi Variabel.....	24
3.4.1.1 Efisiensi.....	24
3.4.1.2 Efektivitas.....	24
3.4.2 Definisi Operasional.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	
4.1 Keadaan Umum Daerah Penelitian.....	30
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Karunia Indah Delapan Express.....	30
4.2 Visi Perusahaan.....	34
4.3 Misi Perusahaan.....	34
4.4 Struktur Organisasi.....	34
4.4.1 Struktur Organisasi.....	35
4.4.2 Uraian Tugas.....	36
4.5 Proses Operasi Pengiriman Barang.....	42

BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Hasil Penelitian.....	44
5.2	Daftar Temuan.....	52
5.3	Pembahasan.....	58
BAB VI	SIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Simpulan.....	64
6.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN		68

Daftar Tabel

- Tabel 2.1.2 Perbedaan Audit Manajemen dengan Audit Keuangan
- Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu
- Tabel 4.1.1 Data Daerah Cabang dan Agen
- Tabel 5.1 Hasil Audit
- Tabel 5.1.1 Tabel Analisis Biaya
- Tabel 5.2 Daftar Ringkasan Temuan Audit

Daftar Bagan

- Gambar 2.1 Model Audit
- Gambar 2.1.2 Model Audit Operasional
- Gambar 2.2 Kerangka Konseptual
- Gambar 3.6 Kerangka Kerja Audit Manajemen
- Gambar 4.4.1 Struktur Organisasi