

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Dari hasil audit yang dilakukan, ditemukan beberapa kekurangan dari operasional perusahaan pada proses pengiriman barang. Berikut 4 (empat) kesimpulan yang didapatkan dari hasil audit yang dilakukan :

1. Perusahaan belum memiliki kriteria untuk menentukan manajer operasional, karena pada Standar Organisasi tidak tercantum Manajer Operasional, tanggungjawab operasional ada pada General Manager.
2. Perusahaan belum memiliki kriteria standar pemeriksaan barang yang sudah dipacking oleh pelanggan, untuk mengetahui barang tersebut illegal atau tidak.
3. Perusahaan telah memiliki prosedur jika ada pelanggan yang komplain atas barang pengirimannya yang hilang atau rusak selama perjalanan pengiriman tetapi perusahaan belum memiliki kriteria mengenai jangka waktu penyelesaian komplain.
4. Perusahaan belum memiliki kriteria biaya yang bernilai tambah dan tidak bernilai tambah yang akan memudahkan perusahaan mengetahui kelompok biaya yang dapat diminimalkan atau dieliminasi.

Hasil audit ini bertujuan untuk menemukan beberapa kondisi perusahaan yang perlu dilakukan perbaikan dengan memberikan rekomendasi kepada pihak

manajemen untuk dipertimbangkan. Beberapa hal yang telah dijadikan sebagai temuan telah dijelaskan dan dirinci secara jelas untuk memudahkan pihak manajemen memahami tentang audit manajemen yang diterapkan pada perusahaannya.

6.2 Saran

Dari beberapa kekurangan yang ditemukan, maka diberikan rekomendasi untuk perbaikan yang bisa diambil oleh manajemen untuk dipertimbangkan yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan harus mencantumkan Manajer Operasional agar masalah mengenai operasional berada dibawah wewenang Manajer Operasional bukan pada General Manager.
2. Perusahaan harus melakukan pemeriksaan atas barang yang sudah dipacking oleh pelanggan agar barang yang dikirim tidak melanggar aturan mengenai larangan barang yang tidak diperbolehkan dalam pengiriman.
3. Perusahaan harus mencantumkan jangka waktu maksimal penanganan komplain pelanggan atas barangnya pada prosedur keluhan pelanggan. Jangka waktu maksimalnya yaitu dengan menyelesaikannya dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari. Penyelesaian dalam waktu 3 (tiga) hari dapat dilakukan dengan alasan, hari pertama dilaporkannya kasus atas berita acara kepada divisi komplain, hari kedua divisi komplain menyelidiki kasus dan hari ketiga divisi komplain melaporkan kepada Manajer Operasional untuk mendapatkan keputusan. Dengan penyelesaian selama 3 (tiga) hari pelanggan tidak menunggu lama keputusan ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barangnya.
4. Perusahaan harus membuat daftar biaya yang bernilai tambah dan tidak bernilai tambah. Biaya yang bernilai tambah yaitu biaya yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan maupun perusahaan. Sebaliknya biaya yang tidak bernilai tambah yaitu biaya yang kurang memiliki manfaat sehingga perlu diminimalkan atau dieliminasi.

Atas rekomendasi yang dibuat, pihak manajemen dapat mempertimbangkan untuk memutuskan akan melakukan perbaikan atau tidak. Keputusan sepenuhnya ada pada pihak manajemen perusahaan.