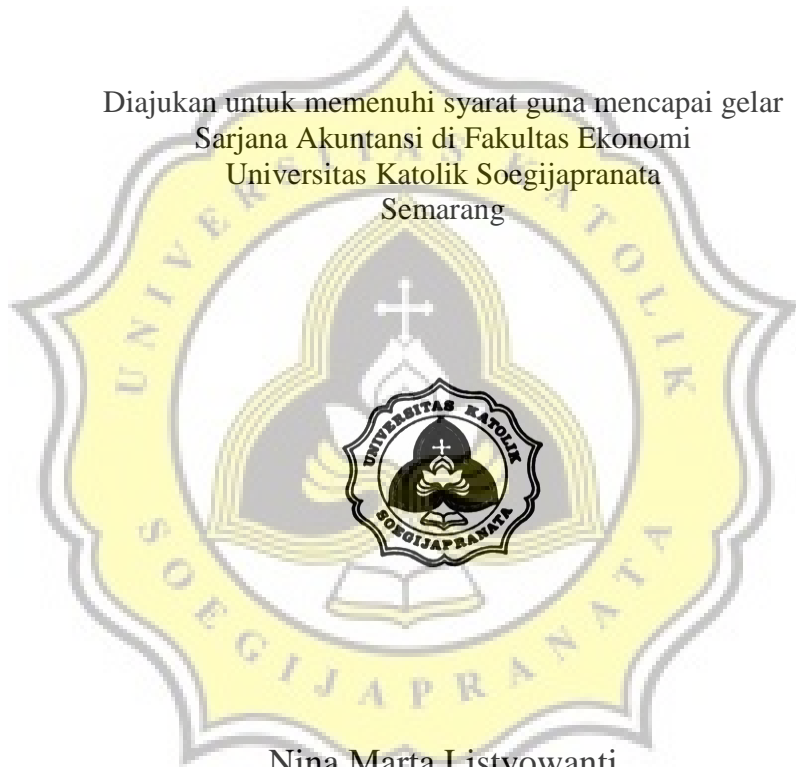


Skripsi

**Audit Operasional pada PT. Sriwijaya Air distrik Semarang**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar  
Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



Nina Marta Listyowanti  
06.61.0006

Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang  
2010

Skripsi dengan judul :

**Audit Operasional pada PT. Sriwijaya Air distrik Semarang**

Oleh:

Nina Marta Listyowanti

06.61.0006

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 08 Juni 2010



Pembimbing

S. Lily Indarto, SE., MM. Akt.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:  
Selasa, 06 Juli 2010 skripsi dengan judul:

**Audit Operasional pada PT. Sriwijaya Air distrik Semarang**

Oleh:

Nina Marta Listyowanti

06.61.0006

Tim Penguji

Theresia Dwi Hastuti, SE.M.Si.Akt. E Lucky Maretha S, SE.,M.Si Stefani Lily Indarto, SE.MM.Akt.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Unika Soegijapranata

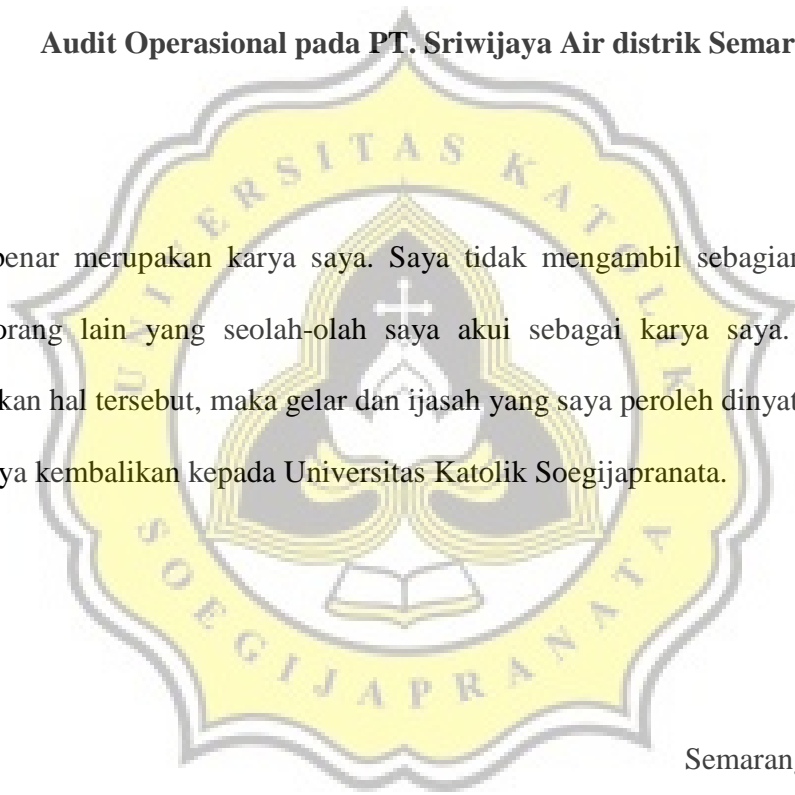
Dr. Andreas Lako, SE., M.Si.

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **Audit Operasional pada PT. Sriwijaya Air distrik Semarang**

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.



Semarang, 12 Juli 2010

Yang menyatakan,

Nina Marta Listyowanti

## Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT, penulis ucapkan karena skripsi dengan judul “Audit Operasional pada PT. Sriwijaya Air distrik Semarang“ telah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang. Topik ini dipilih karena PT. Sriwijaya Air selama ini belum pernah mengadakan audit operasional untuk menilai efektivitas dan efisiensi khususnya pada fungsi operasionalnya. Skripsi ini berhasil menemukan hasil evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi perusahaan.

Selesainya skripsi ini peneliti mengakui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Andreas Lako, SE., MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Yusni Warastuti, SE., MSi. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Unika Soegijapranata atas dorongan dan dukungannya kepada penulis.
3. Ibu S. Lily Indarto, SE., MM. Akt selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.

5. Bapak Indra Jaya selaku Station Supervisor PT. Sriwijaya Air Semarang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di areanya. Selain itu juga telah memberikan data-data dan informasi yang berguna dalam penyusunan skripsi ini. Tak lupa pula terima kasih kepada teman-teman karyawan di PT. Sriwijaya Air Semarang yang khususnya bertugas di bandara atas waktu dan kesediaanya membantu proses penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua, suami tercinta, dan adik yang selalu memberikan dukungan dan dorongan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dan kepada teman-teman kuliah akuntansi sore angkatan'06 (Cik Eni, Ratna, Danny, dan Danny) yang selalu memberikan bantuan, dukungan dan dorongan dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 12 Juli 2010

Peneliti

Nina Marta Listyowanti

## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Abstrak.....	xi
<b>Bab I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Kerangka Pikiran.....	19
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
<b>Bab II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Audit.....	23
2.2 Jenis-jenis Audit.....	25
2.3 Audit Operasional.....	26

2.4	Efektivitas efisiensi, dan ekonomisasi .....	30
2.5	Struktur Organisasi .....	33
2.6	Sistem Pengendalian Intern.....	34
<b>Bab III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Obyek dan Lokasi Penelitian.....	48
3.2	Gambaran Singkat Perusahaan.....	48
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	50
3.4	Desain Analisis Data .....	53
<b>Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Analisis Terhadap Efektivitas Struktur Organisasi, Sasaran dan Tujuan Perusahaan, dan Sistem Pengawasan dan Pengendalian.....	58
4.2	Analisis Terhadap Efisiensi dari <i>On Time Performance</i> Seluruh Jadwal Keberangkatan Pesawat Sriwijaya Air dari Station Semarang Mulai Maret 2008 hingga Maret 2010 .....	100
<b>Bab V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran.....	108
Daftar Pustaka .....		107
Lampiran		



## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Frekuensi Permasalahan yang terjadi akibat <i>misscommunication</i> ...	9
Tabel 1.2 Frekuensi Permasalahan yang terjadi akibat prioritas pemberian <i>front seat</i> .....	13
Tabel 3.1 Kriteria ukuran penilaian efisiensi .....	55
Tabel 3.2 Program audit operasional .....	55
Tabel 4.1 Analisis terhadap efektivitas struktur organisasi.....	59
Tabel 4.2 Analisis struktur organisasi.....	66
Tabel 4.3 Analisis terhadap efektivitas sasaran dan tujuan perusahaan.....	68
Tabel 4.4 Analisis sasaran dan tujuan perusahaan .....	81
Tabel 4.5 Analisis efektivitas sistem pengawasan dan pengendalian perusahaan	83
Tabel 4.6 Analisis system pengawasan dan pengendalian perusahaan.....	98
Tabel 4.7 Rekap <i>on time performance</i> (OTP) Maret 2008 - Maret 2010 .....	101
Tabel 4.8 Analisa efisiensi OTP .....	103

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Armada PT Sriwijaya Air .....	2
Gambar 1.2 Keseimbangan fungsi penawaran dan permintaan .....	4
Gambar 1.3 Counter penjualan tiket Sriwijaya Air di bandara .....	5
Gambar 1.4 Proses <i>Check In</i> .....	6
Gambar 1.5 Proses Reservasi .....	10
Gambar 1.6 Proses Ticketing .....	11
Gambar 1.7 Komputer untuk <i>input sales</i> .....	12
Gambar 1.8 Counter <i>check-in</i> Sriwijaya Air .....	14
Gambar 1.9 Proses boarding .....	15
Gambar 1.10 Kerangka pikir penelitian .....	19
Gambar 2.1 Hubungan Ekonomisasi – Efisiensi - Efektivitas .....	32
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	49

## Abstrak

PT Sriwijaya Air adalah perusahaan jasa penerbangan yang mempunyai 32 distrik di seluruh Indonesia, salah satunya yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Sriwijaya Air distrik Semarang. Selama lima tahun perjalanannya Sriwijaya Air telah mengalami banyak tantangan dan hambatan. Permasalahan yang terjadi dalam operasional akan dibahas dan diteliti oleh penulis. Dari mulai permasalahan dari ticketing counter, check-in, *boarding gate* hingga *lost and found* akan dilakukan audit operasional secara menyeluruh.

Peneliti akan menganalisa efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan melalui kuesioner dan perhitungan *On Time Performance* seluruh jadwal penerbangan Sriwijaya Air.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa secara keseluruhan sasaran audit efektif, namun cukup efisien. Cukup efisien disebabkan karena rata-rata penerbangan dari Semarang menuju ke Jakarta mengalami keterlambatan kecuali pada penerbangan pagi hari. Sedangkan untuk penerbangan Semarang ke Surabaya rata-rata keterlambatannya tidak terlalu tinggi.

*Keywords:* Audit Operasional, Efektivitas, Efisiensi, *On Time Performance*.