



**Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soedijapranata
Semarang**

KUESIONER

Judul Audit Operasional pada PT Sriwijaya Air Distrik Semarang

Responden Yth,

Dalam rangka menyelesaikan studi pada program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, penulis :

Nama : Nina Marta Listyowanti

NIM : 06.61.0006

bermaksud melakukan penelitian mengenai audit operasional pada PT Sriwijaya Air distrik Semarang. Oleh karena itu, dimohon kesediaan Anda untuk memberikan penilaian atas pertanyaan-pertanyaan yang penulis ajukan pada kuesioner ini.

Jawaban yang Anda berikan akan digunakan sebagai data untuk penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini. Penulis mohon kesediaan Anda untuk memberikan jawaban serta penilaian atas semua pertanyaan secara lengkap sesuai dengan persepsi Anda, tanpa ada ketentuan benar atau salah dari penulis.

Terima kasih atas kesediaan Anda untuk memberikan jawaban serta penilaian atas pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner ini.

Nama Lengkap :

Jenis kelamin : L / P

Umur :

Pendidikan :

Jabatan :

PETUNJUK PENGISIAN : Mohon memberi tanda (√) pada salah satu kolom untuk masing-masing pertanyaan pada kuisisioner ini, jika perlu tambahkan catatan pada kolom “Keterangan”.

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan
	UMUM			
1	Apakah perusahaan berjalan dengan baik?			
2	Apakah visi dan misi perusahaan diketahui oleh seluruh karyawan?			
3	Apakah system komputerisasi yang digunakan Sriwijaya Air sudah baik?			
4	Apakah sarana yang ada sudah memenuhi standart?			
5	Apakah Anda menemui kesulitan di perusahaan?			
6	Apakah lingkungan kerja yang ada sudah baik?			
7	Apakah Anda mempunyai rasa memiliki terhadap perusahaan?			
8	Apakah Sriwijaya Air mengutamakan keselamatan penumpangnya?			
9	Apakah Sriwijaya Air mengutamakan kenyamanan penumpangnya?			

10	Apakah jadwal keberangkatan pesawat sore atau malam hari <i>on time</i> ?			
11	Apakah jadwal keberangkatan pesawat sering berubah-ubah?			
STRUKTUR ORGANISASI				
1	Apakah perusahaan memiliki struktur organisasi yang diikuti di lapangan?			
2	Apakah perusahaan memiliki <i>job description</i> secara tertulis?			
3	Apakah perusahaan memiliki bagian/fungsi akuntansi/pembukuan?			
4	Apakah terdapat pemisahan tugas antara staff ticketing dan kasir di bandara?			
5	Apakah terdapat pemisahan tugas antara staff ticketing dan accounting di bandara?			
6	Apakah ada bagian khusus yang menangani masalah bagasi?			
7	Apakah terdapat bagian khusus yang menangani keluhan pelanggan?			
8	Apakah ticketing staff menjalankan tugas sesuai dengan <i>job description</i> -nya?			
9	Apakah pasasi staff menjalankan tugas sesuai dengan <i>job description</i> -nya?			
10	Apakah cargo staff menjalankan tugas sesuai dengan <i>job description</i> -nya?			

11	Apakah <i>Flight Operation Officer</i> menjalankan tugas sesuai dengan <i>job description</i> -nya?			
12	Apakah laporan operasional harian dilaporkan kepada <i>Station Supervisor</i> ?			
13	Apakah seluruh permasalahan yang terjadi selama proses operasional di bandara diketahui oleh <i>Station Supervisor</i> ?			
14	Apakah rutin dilakukan meeting koordinasi?			
15	Apakah dilakukan rotasi penempatan tugas pada karyawan di bandara?			
SASARAN DAN TUJUAN PERUSAHAAN				
1	Apakah sasaran dan tujuan perusahaan dipahami oleh karyawan?			
2	Apakah status kepegawaian Anda jelas?			
3	Apakah Anda memahami hak dan kewajiban perusahaan?			
4	Apakah Anda memahami hak dan kewajiban bagi karyawan sendiri?			
5	Apakah perusahaan memberikan fasilitas dan kesejahteraan yang layak?			
6	Apakah dilakukan pengembangan kepada karyawan sesuai dengan tugasnya?			
7	Apakah setiap karyawan diberikan kesempatan untuk mengembangkan diri?			
8	Apakah karyawan mendapatkan <i>service training</i> ?			

9	Apakah Anda bersedia dipindahkan dari satu unit ke unit lain di lingkungan perusahaan?			
10	Apakah peraturan dan ketentuan perusahaan sudah ditaati?			
11	Apakah tugas yang diberikan dilaksanakan dengan tanggungjawab?			
12	Apakah perusahaan memberikan pembebasan dari kewajiban untuk bekerja (hari libur, ijin, cuti hamil dan melahirkan, cuti tahunan, dan sakit)?			
13	Apakah imbal jasa bagi karyawan dilaksanakan dengan baik?			
14	Apakah ketentuan mengenai pembayaran gaji telah dipahami oleh karyawan?			
15	Apakah perusahaan memberikan tunjangan dan fasilitas kesejahteraan?			
16	Apakah Anda memahami ketentuan mengenai kerja lembur?			
17	Apakah imbalan kerja lembur sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku?			
18	Apakah terdapat tata cara penyelesaian keluhan dan pengaduan karyawan?			
19	Apakah perusahaan memberikan kompensasi jika dilakukan pemberhentian sepihak?			
20	Apakah pasal-pasal dalam peraturan perusahaan sudah diimplementasikan dalam kegiatan operasional?			

	SISTEM PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PERUSAHAAN			
1	Apakah terdapat sistem pengawasan dan pengendalian yang jelas dalam perusahaan?			
2	Apakah prosedur operasional yang ada sudah berjalan dengan baik?			
3	Apakah komunikasi dan koordinasi antar staff terjalin dengan baik?			
4	Apakah dilakukan sistem review/pemeriksaan independen atas kinerja secara periodik?			
5	Apakah dokumentasi semua kegiatan operasional disimpan dengan rapi?			
6	Apakah semua dokumentasi tersebut dapat dengan mudah ditemukan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan?			
7	Apakah semua formulir/bukti-bukti transaksi keuangan perusahaan bernomor urut tercetak?			
8	Apakah rutin dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan?			
9	Apakah keluhan pelanggan dapat diselesaikan dengan baik?			
10	Apakah keluhan pelanggan dirangkum dalam sebuah catatan dan dilaporkan kepada Distrik Manajer?			
11	Apakah perusahaan mempunyai media (misalnya website, kotak kritik dan saran, <i>customer care</i>) sebagai sarana penyampaian saran dan keluhan?			

12	Apakah Anda memahami tata tertib dan disiplin kerja yang diterapkan oleh perusahaan?			
13	Apakah Anda menjauhi larangan-larangan yang ditetapkan perusahaan?			
14	Mengertikah Anda mengenai sanksi yang akan dikenakan jika melanggar?			
15	Apakah Anda mengetahui perlakuan bagi karyawan yang mangkir dari tugasnya?			
16	Apakah Anda mengetahui perlakuan bagi karyawan yang terlibat dalam kasus hukum?			
17	Apakah proses pengambilan bagasi penumpang diawasi oleh petugas Sriwijaya Air?			
18	Apakah nomor bagasi dicocokkan dengan claim tag dari penumpang?			
19	Apakah frekuensi komplain penumpang rendah terutama dalam hal bagasi?			
20	Apakah proses <i>unloading</i> bagasi diawasi petugas Sriwijaya Air?			
21	Apakah proses <i>loading</i> bagasi diawasi petugas Sriwijaya Air?			
22	Apakah dokumentasi mengenai data bagasi disimpan rapi sehingga jika diperlukan mudah dicari?			

23	Apakah terdapat peraturan tertulis mengenai penanganan bagasi penumpang?			
24	Apakah peraturan mengenai bagasi sudah disosialisasikan dengan baik kepada penumpang?			

Sumber : Peraturan Perusahaan 2009

Semarang, _____ 2010

