



SKRIPSI

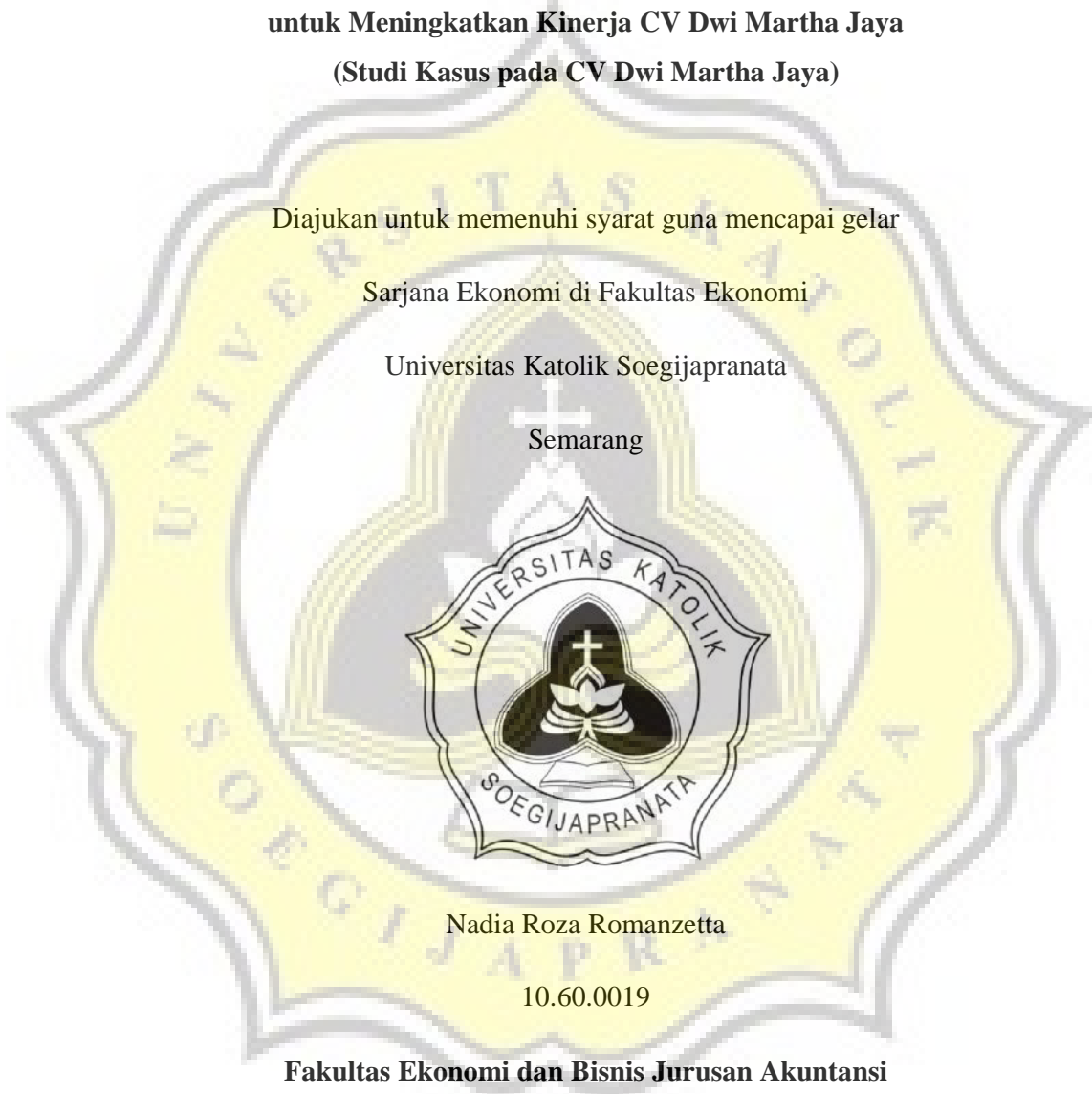
**Analisis Audit Operasional pada Fungsi SDM, Fungsi Produksi dan Operasi
untuk Meningkatkan Kinerja CV Dwi Martha Jaya
(Studi Kasus pada CV Dwi Martha Jaya)**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Nadia Roza Romanzetta

10.60.0019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2014

Skripsi dengan judul :

**Analisis Audit Operasional pada Fungsi SDM, Fungsi Produksi dan Operasi
untuk Meningkatkan Kinerja CV Dwi Martha Jaya
(Studi Kasus pada CV Dwi Martha Jaya)**

Oleh :

Nadia Roza Romanzetta

10.60.0019

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing :

Semarang, 8 April 2014

Pembimbing

Theresia Dwi Hastuti, SE., M.Si., Akt

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :

Selasa, 8 April 2014 skripsi dengan judul :

**Analisis Audit Operasional pada Fungsi SDM, Fungsi Produksi dan Operasi
untuk Meningkatkan Kinerja CV Dwi Martha Jaya
(Studi Kasus pada CV Dwi Martha Jaya)**

Oleh :

Nadia Roza Romanzetta

10.60.0019

Tim Penguji

S. Lily Indarto, SE., MM. Akt. Theresia Dwi Hastuti, SE., M.Si. Akt. Sih Mirmaning Damar Endah, SE., M.Si.

Mengetahui,

Wakil Dekan Fakultas Ekonomi

Unika Soegijapranata

Dr. Octavianus D. Hartomo, M.Si, Akt

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

**Analisis Audit Operasional pada Fungsi SDM, Fungsi Produksi dan Operasi
untuk Meningkatkan Kinerja CV Dwi Martha Jaya
(Studi Kasus pada CV Dwi Martha Jaya)**

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, 8 April 2014

Yang menyatakan,

Nadia Roza Romanzetta

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, karena hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai mengalir tanpa tujuan.

Teruslah belajar, berusaha, dan berdoa untuk menggapainya.

Jatuh berdiri lagi. Kalah mencoba lagi. Gagal bangkit lagi.”

NEVER GIVE UP

John 14 : 1

Let not your heart be trouble: ye believe in God, believe also in me.

Skripsi ini kupersembahkan untuk

Tuhan Yesus atas semua berkat dan pertolongannya padaku

Orang tua tercinta yang selalu mendukungku

Archie Tobias yang memberikan ide penulisan skripsi ini dan membantuku

Kakak dan Adikku tersayang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis ucapkan karena skripsi dengan judul “Analisis Audit Operasional pada Fungsi SDM, Fungsi Produksi dan Operasi untuk Meningkatkan Kinerja CV Dwi Martha Jaya” telah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang. Topik ini dipilih karena audit operasional merupakan sesuatu hal yang sangat penting bagi perusahaan manufaktur. Untuk memenuhi kebutuhan audit perusahaan tersebut maka disusunlah penelitian ini, sehingga nantinya dihasilkan suatu kesimpulan tentang fungsi SDM, fungsi produksi dan operasi sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, karena dengan anugerah-Nya.
2. Orang tua, kakak dan adik, yang selalu mendorong dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi.
3. Dekan Fakultas Ekonomi atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada pada fakultas Ekonomi.
4. Ibu Theresia Dwi Hastuti, SE., M.Si, Akt. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, dukungan dan masukan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Om John selaku pemilik CV Dwi Martha Jaya yang telah bersedia menjadi objek penelitian ini.
6. Archie Tobias yang pertama kali memberi ide untuk menulis mengenai skripsi ini dan selalu membantuku setiap saat.
7. Sahabat baikku Debora, Maria, Novita, Erlin, Anna, Heny atas dukungannya.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semarang, 8 April 2014

Peneliti

Nadia Roza Romanzetta

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Abstrak	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Kerangka Pikir Penelitian	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian <i>Auditing</i>	18
2.2 Konsep, Standar, dan Prosedur <i>Auditing</i>	18
2.3 Tujuan Audit	19
2.4 Pengertian Audit Operasional	21
2.5 Ruang Lingkup Audit Operasional	24

2.6 Proses Produksi	26
2.7 Pengendalian Kualitas	31
2.8 Hubungan Audit Operasional dengan Kecacatan Produk	33
2.9 Audit Operasional Fungsi Sumber Daya Manusia	34
2.10 Pengertian Keluhan Pelanggan (<i>Customer Complaints</i>)	37
2.11 Bentuk Penyampaian Keluhan	37
2.12 Tipe-tipe Pelanggan	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
3.2 Obyek dan Lokasi Penelitian	48
3.3 Jenis dan Sumber Data	48
3.4 Metode Pengumpulan Data	49
3.5 Desain dan Teknik Analisis Data	50

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1 Hasil dan Analisis lemahnya sistem manajerial dalam fungsi sdm....	60
4.2 Hasil dan analisis lemahnya pengendalian proses produksi mebel dalam fungsi produksi dan operasi	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

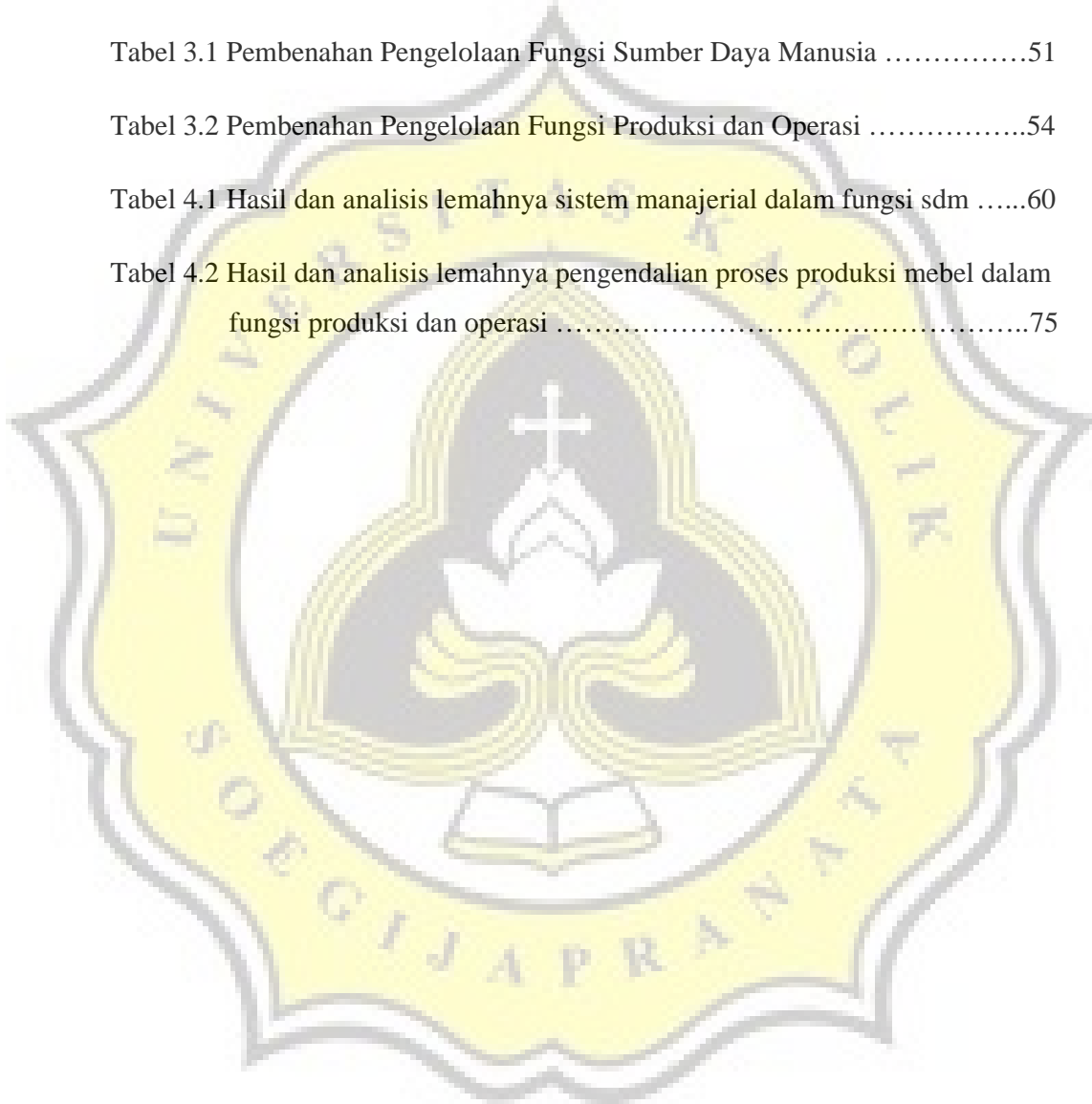
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	90

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dampak Komplain Konsumen	5
Tabel 3.1 Pembinaan Pengelolaan Fungsi Sumber Daya Manusia	51
Tabel 3.2 Pembinaan Pengelolaan Fungsi Produksi dan Operasi	54
Tabel 4.1 Hasil dan analisis lemahnya sistem manajerial dalam fungsi sdm	60
Tabel 4.2 Hasil dan analisis lemahnya pengendalian proses produksi mebel dalam fungsi produksi dan operasi	75



ABSTRAK

CV Dwi Martha Jaya adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang kontraktor, pengadaan barang dan jasa. CV Dwi Martha Jaya adalah badan hukum yang didirikan di Surabaya dengan Akta Pendirian no. 15 tanggal 18 Desember 2008 dibuat oleh Lanny Kusumawati, Sarjana Hukum, Notaris di Surabaya. Dengan tenaga ahli yang professional dibidangnya, CV Dwi Martha Jaya akan memberikan perhatian penuh terhadap problem-problem Pemberi Tugas dengan solusi terbaik dan objektif untuk kepuasan pelanggan dan pemberi tugas. Merupakan suatu kehormatan bagi CV Dwi Martha Jaya, bilamana dipercaya untuk dapat melaksanakan tugas yang akan diberikan.

Penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi efektivitas *standard operating procedure* (SOP) dalam fungsi SDM dan fungsi produksi. Tingkat efektivitas dilihat dari komponen SOP, yaitu struktur organisasi, perencanaan, pengendalian, dan sasaran / target yang dinilai dari kondisi perusahaan, teori yang mendasari, dan hasil wawancara yang dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi SDM belum berjalan efektif dalam hal intensitas pemantauan koordinator proyek, setiap progress tidak dapat digambarkan hanya dengan media foto, tidak adanya check list, sanksi terhadap pekerja, tidak ada mekanisme penilaian pekerja. Sedangkan hasil penelitian fungsi produksi belum berjalan efektif dalam hal tidak ada prosedur QC, tidak ada alur pengecekan QC, pekerja yang tidak dapat menafsirkan sketsa gambar, tidak membuat perencanaan pengambilan bahan material, kurangnya pengawasan QC terhadap bahan material yang akan habis, bagian pengiriman tidak mengawasi penataan mebel di truk, penggantian bahan material.

Keyword : SPO, Efisiensi, konstruksi, SDM, produksi