

AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN KASIR

PADA AHASS IMAM MOTOR

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

DWI RETNO ISTIANI

NIM : 2011410141

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2014

PENGESAHAN RANGKUMAN

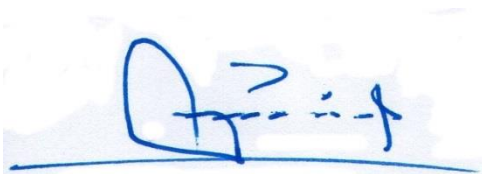
TUGAS AKHIR

Nama : Dwi Retno Istiani
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 9 Maret 1992
NIM : 2011410141
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Akuntansi
Judul : Audit Operasional Pelayanan Kasir
Pada AHASS Imam Motor

Disetujui dan Diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing

Tanggal: 28 Februari 2014



Dr. Wahyudiono, M.M

Ketua Program Diploma

Tanggal: 28 Februari 2014



Kautsar Riza Salman,

SE.,Ak,MSA.,CA.,BKP.,SAS

1.1 Latar Belakang

Audit operasional merupakan suatu bentuk pemeriksaan atas segala kegiatan operasional perusahaan untuk mengetahui apakah kegiatan operasional tersebut sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Bagi perusahaan jasa, operasional pelayanan sangat penting untuk menjaga kepuasan konsumennya. Pelayanan yang memuaskan akan menarik konsumen untuk kembali menggunakan jasa yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan operasional perusahaan sangat penting untuk diperhatikan agar sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat dijadikan ruang lingkup penelitian dengan judul “Audit Operasional Pelayanan Kasir pada AHASS Imam Motor”. Penjelasan dari keseluruhan judul tersebut adalah suatu kegiatan pemeriksaan terhadap operasional pelayanan kasir kepada konsumen sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh AHASS Imam Motor. Tujuan dari penelitian tersebut adalah mengkaji implementasi audit operasional dengan standar pelayanan kasir yang diterapkan di AHASS Imam Motor.

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

Astra Honda Motor menyediakan ribuan layanan service atau bengkel AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*), salah satunya adalah AHASS Imam Motor didirikan pada tanggal 1 Juli 2007 dengan pemilik Hj. Sri Supartini. AHASS Imam Motor berkedudukan di jalan Semolowaru 26 Surabaya dengan penanggung jawab Virdana Pramuditya.

3.1 Ringkasan Pembahasan

AHASS Imam Motor melakukan audit operasional pelayanan kasir sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan dari perusahaan tersebut. Audit operasional tersebut dapat diakumulasi sebagai berikut:

Tabel 4.2
Audit Operasional Pelayanan Kasir pada AHASS Imam Motor

1. Greeting

No.	Standar Operasional Pelayanan Kasir	Ya		Tidak	
			%		%
1.1.	“Salam satu hati”	25	50%	25	50%
1.2.	Memperkenalkan diri	40	80%	10	20%
1.3.	Menyapa konsumen “Silahkan Bapak/Ibu” atau “Ada yang bisa saya bantu Bapak/Ibu” dengan melihat mata konsumen	43	86%	7	14%
1.4.	Memberikan senyuman yang tulus	45	90%	5	10%
1.5.	Mengucapkan “Selamat pagi/siang” saat bertemu dengan konsumen	34	68%	16	32%
1.6.	Melayani dengan sigap, cekatan dan bersemangat	44	88%	6	12%
1.7.	Mengucapkan “Terima Kasih” kepada konsumen	45	90%	5	10%
	Sub Total		79%		21%

2. Penampilan

No.	Standar Operasional Pelayanan Kasir	Ya		Tidak	
			%		%
2.1.	Berpenampilan menarik	50	100%	0	0%
2.2.	Memakai pakaian yang rapi dan sopan	50	100%	0	0%
2.3.	Memakai pakaian seragam yang telah ditentukan	50	100%	0	0%
2.4.	Penampilan fisik seperti rambut atau kuku dipotong pendek dan rapi	50	100%	0	0%
	Sub Total		100%		0%

3. Pelayanan Penerimaan Order

No.	Standar Operasional Pelayanan Kasir	Ya		Tidak	
			%		%
3.1.	Salam satu hati	25	50%	25	50%
3.2.	Memperkenalkan diri	40	80%	10	20%
3.3.	Menyapa konsumen “Silahkan	43	86%	7	14%

	Bapak/Ibu” atau “Ada yang bisa saya bantu Bapak/Ibu” dengan melihat mata konsumen				
3.4.	Menanyakan kebutuhan konsumen	50	100%	0	0%
3.5.	Memeriksa Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)	20	40%	30	60%
3.6.	Memeriksa kartu <i>service</i> sepeda motor	19	38%	31	62%
3.7.	Mencatat keluhan konsumen pada kertas sebagai <i>Work Order</i> (WO) atau Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang nanti ditujukan kepada mekanik	50	100%	0	0%
3.8.	Mempersilahkan atau mengantarkan konsumen ke ruang tunggu yang telah disediakan	46	92%	4	8%
3.9.	Menjelaskan keadaan sepeda motor yang diperiksa mekanik kepada konsumen	25	50%	25	50%
3.10.	Menawarkan produk <i>sparepart</i> yang sesuai dengan kebutuhan konsumen	25	50%	25	50%
3.11.	Menawarkan aksesoris	10	20%	40	80%
	Sub Total		64%		36%

4. Pelayanan Penyerahan Order

No.	Standar Operasional Pelayanan Kasir	Ya		Tidak	
			%		%
4.1.	Menjelaskan keadaan motor setelah di <i>service</i> kepada konsumen	37	74%	13	26%
4.2.	Menjelaskan waktu untuk kembali <i>service</i> sesuai dengan ketentuan yang berlaku	40	80%	10	20%
4.3.	Menawarkan bantuan lagi seputar dengan sepeda motor yang telah <i>disservice</i>	36	72%	14	28%
4.4.	Membuat nota pembayaran	50	100%	0	0%
4.5.	Menjelaskan nominal pembayaran	50	100%	0	0%
4.6.	Menawarkan cuci gratis	18	36%	32	64%
4.7.	Mengucapkan “terima kasih, Selamat Datang Kembali” kepada konsumen	48	96%	2	4%
	Sub Total		80%		20%

Audit operasional yang dilakukan di AHASS Imam Motor diambil berdasarkan pengamatan dan observasi langsung terhadap pelayanan kasir yang dilakukan selama sepuluh hari, pengamatan ini ditinjau dari lima pelanggan setiap

harinya. Dilihat dari standar operasional yang telah ditentukan oleh AHASS Imam Motor dengan prosentase yang bermacam-macam.

Efektivitas operasional pelayanan kasir pada AHASS Imam Motor dapat diketahui dari perhitungan yang didasari persentase dan jumlah dari konsumen yang telah berkunjung pada AHASS Imam Motor tersebut.

Tabel 4.3

Tingkat Efektivitas Pelayanan Kasir pada AHASS Imam Motor

No.	Standar Operasional Pelayanan Kasir	Sub Total	
		Ya	Tidak
1	<i>Greeting</i>	79%	21%
2	Penampilan	100%	0%
3	Pelayanan Penerimaan Order	64%	36%
4	Pelayanan Penyerahan Order	80%	20%

0-20% : Sangat tidak efektif

21-40% : Tidak efektif

41-60% : Cukup efektif

61-80% : Efektif

81-100% : Sangat efektif

4.1 Kesimpulan

Dari hasil observasi dan pengamatan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. *Greeting*, masih ada sebagian poin yang mungkin masih belum memenuhi standar operasionalnya seperti pengucapan semboyan dari AHASS Imam Motor itu sendiri sehingga perlu ada perhatian khusus lagi.

2. Untuk penampilan sudah mencapai seratus persen, sudah bisa dipastikan jika standar yang ditentukan benar-benar efektif dilakukan oleh kasir AHASS Imam Motor.
3. Pelayanan penerimaan order yang memiliki nilai paling rendah dari standar yang lain yaitu 64 persen. Karena banyak poin-poin yang memiliki nilai yang kurang. Penyebabnya selain dari peranan kasir itu sendiri yang kurang memperhatikan keadaan konsumen, konsumen juga kurang memperhatikan peraturan-peraturan dari AHASS Imam Motor sendiri tentang pemeriksaan STNKB dan kartu *service*.
4. Keseluruhan dari poin penyerahan order ini sudah bagus, akan tetapi masih ada satu poin yang sangat rendah nilainya yaitu penawaran cuci gratis. Layanan ini bisa sangat membantu konsumen agar tidak perlu mencuci motornya lagi setelah *service*.

5.1 Saran

1. Tidak lupa mengucapkan semboyan yang telah ditentukan, sehingga menambah nilai lebih terhadap pencitraan dari AHASS Imam Motor itu sendiri.
2. Memberi penjelasan pentingnya membawa STNKB dan kartu *service* selain untuk kepentingan data base pada AHASS Imam Motor sendiri juga untuk kepentingan keamanan konsumen dalam berkendara.
3. Kasir harus bisa membangun hubungan yang baik dengan konsumen agar bisa memberikan pelayanan yang baik sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes Sukrisno. 2012. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik*. Buku1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Agoes Sukrisno. 2013. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik*. Buku2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Arens, A Alvin, Randy Elder, Mark Besley. 2006. *Audit dan Pelayanan Keamanan*. Jakarta: Indeks
- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Guy, M Dan, C. Wayne Alderman, Alan J.Winters. 2003. *Auditing*. Jakarta: Erlangga
- Jusuf, Amri Abadi., et al. 2011. *Jasa Audit dan Assurance: Pendekatan Terpadu (Adaptasi Indonesia)*. Diterjemahkan oleh Desti Fitriani. Buku 1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Tunggal, Widjaja Amin. 2012. *Pedoman Pokok Operational Auditing*. Jakarta: Harvarindo
- Ulum MD., Ihyaul. 2009. *Audit Sektor Publik*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara