FUNGSI AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS PENJUALAN PADA UNIT USAHA *TICKETING* KPDG-RI

(Studi Kasus Pada Unit *Ticketing* Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia)

Disusun oleh:

Annisa Irudatul Muflikah

C1210206

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Konsentrasi Manajemen Bisnis

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

TAHUN 2025

FUNGSI AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS PENJUALAN PADA UNIT USAHA *TICKETING* KPDG-RI

(Studi Kasus Pada Unit *Ticketing* Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia)

Disusun oleh:

Annisa Irudatul Muflikah

C1210206

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Dr. Sugiyanto Ikhsan, S.Pd, MM

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Fungsi Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Penjualan Pada Unit Usaha *Ticketing* KPDG-RI (Studi Kasus Pada Unit Ticketing Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia)

Nama : Annisa Irudatul Muflikah

NRP : C1210206

Fakultas : Ekonomi Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

Dr. Sugiyanto Ikhsan, S.Pd, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Skripsi dengan judul **"Fungsi Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Penjualan Pada Unit Usaha *Ticketing* Kpdg-Ri"** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian laporan skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, 24 Juli 2025

Annisa Irudatul Muflikah

C1210206

RIWAYAT HIDUP



Annisa Irudatul Muflikah lahir di Kabupaten Madiun pada tanggal 6 Januari 2003, sebagai anak pertama dari dua bersaudara, putri dari pasangan Bapak Gunjayu dan Ibu Lina. RiwAyat pendidikan yang pernah ditempuh adalah sebagai berikut:

1) SD Ciporeat 2 Pasanggrahan, Kecamatan Ujung Berung, Kota Bandung (2009-2015)
2) Darussalam *Islamic Boarding School, Garut* (2016-2017)
3) MTS KifAyatul Achyar, Bandung (2017-2018)
4) SMA Muhammadiyah 2 Cibiru, Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran, Kota Bandung (2019-2021)

Pada tahun 2021, terdaftar sebagai mahasiswa di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Kemudian, pada tahun 2022, IKOPIN resmi bertransformasi menjadi Universitas Koperasi Indonesia atau Ikopin University berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 0310/E1/KB.03.00/2022 yang diterbitkan pada tanggal 18 Januari 2022 dan berlaku hingga saat ini.

Selama menjalani masa studi, aktif mengikuti berbagai kegiatan organisasi dan kesenian, di antaranya:

1) Anggota *English Club* IKOPIN (2021);
2) Pengurus Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN; dan
3) Panitia Pasanggiri Jaipongan (2023).

ABSTRACT

ANNISA IRUDATUL MUFLIKAH. 2025. *The Function of Management Audit in Assessing Sales Effectiveness in the Business Unit Ticketing of KPDG-RI (Case Study at the Unit Ticketing Employee Cooperative of the Directorate of Geology of the Republic of Indonesia), under the supervision of Sugiyanto Ikhsan.*

The KPDG-RI ticketing business unit faces various challenges in carrying out its operations, especially after the implementation of a hybrid work system and decreased mobility in the post-pandemic period. These changes have had a significant impact on the stability of sales performance and the cooperative's ability to adapt to changing consumer behavior. This situation necessitated an in-depth evaluation to assess sales effectiveness and formulate appropriate strategies to ensure the business unit's competitiveness. Therefore, this study aimed to assess the sales effectiveness of the ticketing business unit using a management audit approach, identify obstacles, review the effectiveness of managerial controls, and develop recommendations for improvement.

This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Management audits are conducted through five main stages, namely preliminary audits, management control reviews, detailed audits, audit reporting, and follow-up. These stages are designed to comprehensively evaluate the internal control system, management effectiveness, and external factors that affect the sales performance of business units.

The results of the study show that the main obstacles do not stem from the implementation of a hybrid work system or reduced mobility, but rather from budget constraints and the lack of measurable performance indicators. Sales targets were only achieved at 80% due to limited seating capacity and competition with other service providers. Nevertheless, the implementation of a digital-based service system has proven to be able to maintain customer loyalty and help the cooperative's operational sustainability.

Keywords: Management Audit, Sales Effectiveness, Ticketing Unit, Cooperative, KPDG-RI.

ABSTRAK

ANNISA IRUDATUL MUFLIKAH. 2025. Fungsi Audit Manajemen untuk Menilai Efektivitas Penjualan pada Unit Usaha *Ticketing* KPDG-RI (Studi Kasus pada Unit Ticketing Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia), di bawah bimbingan Sugiyanto Ikhsan.

Unit usaha ticketing KPDG-RI menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan operasionalnya, terutama setelah diberlakukannya sistem kerja hybrid dan menurunnya mobilitas pada periode pascapandemi. Perubahan ini memberikan dampak signifikan terhadap stabilitas kinerja penjualan dan kemampuan koperasi dalam menyesuaikan diri dengan perilaku konsumen yang berubah. Situasi tersebut mendorong perlunya evaluasi mendalam untuk menilai efektivitas penjualan sekaligus merumuskan strategi yang tepat agar unit usaha tetap mampu bersaing. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menilai efektivitas penjualan unit usaha ticketing dengan menggunakan pendekatan audit manajemen, serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, meninjau efektivitas pengendalian manajerial, dan menyusun rekomendasi perbaikan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Audit manajemen dilakukan melalui lima tahapan utama, yaitu audit pendahuluan, penelaahan pengendalian manajemen, audit terinci, pelaporan audit, dan tindak lanjut. Tahapan ini dirancang untuk mengevaluasi secara menyeluruh sistem pengendalian internal, efektivitas manajemen, serta faktor eksternal yang berpengaruh terhadap kinerja penjualan unit usaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama bukan berasal dari penerapan sistem kerja hybrid maupun penurunan mobilitas, melainkan dari keterbatasan anggaran serta belum adanya indikator kinerja yang terukur. Target penjualan hanya tercapai sebesar 80% yang disebabkan keterbatasan kapasitas kursi serta persaingan dengan penyedia layanan lain. Meskipun demikian, penerapan sistem layanan berbasis digital terbukti mampu menjaga loyalitas pelanggan dan membantu keberlangsungan operasional koperasi.

Kata Kunci: Audit Manajemen, Efektivitas Penjualan, Unit Usaha Ticketing, Koperasi, KPDG-RI.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul, "Fungsi Audit Manajemen untuk Menilai Efektivitas Penjualan pada Unit Usaha *Ticketing* KPDG-RI (Studi Kasus pada Unit Ticketing Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia)".

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, sebagai suri teladan sepanjang masa. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Koperasi Indonesia.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa capaian ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Yang Terhormat Bapak Dr. Sugiyanto Ikhsan, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, waktu, dan pemikiran selama proses penulisan skripsi ini.
2. Yang Terhormat Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si., selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan berharga dalam penyempurnaan isi skripsi ini.

3. Yang Terhormat Bapak Dr. H. Abdul Hakim, M.Ag., M.Pd., selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan masukan dan saran yang konstruktif.
4. Bapak Rektor Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D., yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam menempuh pendidikan di lingkungan Universitas Koperasi Indonesia. Semoga segala ilmu dan pengalaman yang penulis peroleh dapat menjadi bekal yang bermanfaat di masa depan.
5. Bapak Dr. Heri Nugraha, S.E, M.Si selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Koperiasi Indonesia.
7. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam kepada seluruh Dosen Universitas Koperasi Indonesia atas ilmu dan wawasan berharga yang telah diberikan selama masa studi di kampus tercinta ini.
8. Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada seluruh staf Sekretariat dan Administrasi Universitas Koperasi Indonesia, serta para petugas Perpustakaan yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Penulis menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada seluruh pengurus dan karyawan Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia, khususnya kepada Bapak Triyono dan Ibu Mae, atas kesediaan meluangkan waktu, memberikan izin penelitian, bantuan yang terus menerus, serta informasi yang sangat membantu selama proses penelitian berlangsung.

10. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Lina Kusmiatun dan Bapak Gunjayu, atas dukungan penuh dan doa yang senantiasa mengiringi hingga penulis mampu menyelesaikan studi ini.
11. Penulis juga berterima kasih kepada adik, Muhammad Hafidz Nurrohman, yang selalu membantu dan memberikan semangat selama masa perkuliahan hingga saat ini.
12. Untuk sahabat-sahabat terbaik Alika, Amel, dan Nurhan, terima kasih atas kebersamaan sejak masa awal perkuliahan hingga kini, serta atas semangat yang terus diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Luthfa, Fira, Anin, Rhina, dan Fauzi atas dukungan dan semangat yang begitu berarti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada rekan-rekan seperjuangan "Barudak Kami" dari UKM Sanggar Seni 12 Juli angkatan 2021, atas semangat dan rasa kebersamaan yang selalu terjaga tanpa ragu saling merangkul satu sama lain.
15. Terima kasih kepada teman-teman terkasih Ale, Nita, Lina, Dree, Gama, Rin, Alif, Jeremy, dan Ghifari atas semangat, dukungan, dan kehadiran yang selalu memberikan motivasi dan ucapan selamat selama perjalanan ini.
16. Ucapan khusus penulis tujukan kepada Annisa Irudatul Muflikah. Terima kasih atas keteguhan hati, kesabaran, dan semangat yang tak pernah padam dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih telah percaya pada proses, bertahan

di tengah keraguan dan kelelahan, serta tidak pernah menyerah. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik di masa mendatang.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Jatinangor, 24 Juli 2025

Annisa Irudatul Muflikah

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

ABSTRAK ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 13

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.3.1 Maksud Penelitian 13

1.3.2 Tujuan Penelitian 14

1.4 Kegunaan Penelitian 14

1.4.1 Kegunaan Teoritis 14

1.4.2 Kegunaan Praktis 14

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN **16**

2.1 Pendekatan Masalah 16

2.1.1 Pendekatan Perkoperasian 16

2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis 34

2.1.3 Pendekatan Audit Manajemen 43

2.1.4 Pengukuran Efektifitas Penjualan 52

2.2 Metode Penelitian..... 54

2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan 54

2.2.2 Data Yang Diperlukan 56

2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya..... 57

2.2.4 Teknik Pengumpulan Data..... 60

2.2.5 Analisis Data ……...63

2.2.6 Tempat Penelitian 65

2.2.7 Jadwal Penelitian..... 66

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN 67

3.1 Keadaan Umum Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) 67

3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) 67

3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) 72

3.2 Keanggotaan Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI)..... 78

3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) 80

3.3.1 Kegiatan Usaha 80

3.3.2 Keadaan Permodalan..... 82

3.4 Impelementasi Jati Diri Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) 89

3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) 89

3.4.2 Impelementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) 96

3.4.3 Impelementasi Nilai-Nilai Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) 102

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 106

4.1 Identitas Responden 106

4.2 Audit Manajemen Pada Koperasi Pegawai Direktorium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) 108

4.2.1 Tahap Audit Pendahuluan 111

4.2.2 Tahap Penelaahan dan Pengujian Pengendalian Manajemen 116

4.2.3 Tahap Audit Terinci 122

4.2.4 Tahap Pelaporan Audit 126

4.2.5 Tahap Tindak Lanjut 129

4.3 Audit Manajemen Penjualan 133

4.3.1 Dimensi Standar Aktivitas 137

4.3.2 Dimensi Standar Hasil 140

4.3.3 Dimensi Standar Hubungan Antara Usaha Dengan Hasil 143

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 146

5.1 Simpulan 146

5.2 Saran-saran..... 146

DAFTAR PUSTAKA 153

LAMPIRAN 156

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penjualan KPDG-RI Tahun 2020-2024 4

Tabel 1.2 Data Penjualan Unit Usaha Penjualan *Ticketing* KPDG-RI 5

Tabel 1.3 Jumlah Anggota KPDG-RI Tahun 2019-2023 6

Tabel 1.4 Laporan Audit KPDG-RI Tahun 2020-2023 9

Tabel 2.1 Daftar Informan 60

Tabel 3.1 Jumlah Anggota KPDG-RI Tahun 2020-2024 79

Tabel 3.2 Keadaan Permodalan KPDG-RI 89

Tabel 3.3 Rasio Likuiditas KPDG-RI Tahun 2020-2024 85

Tabel 3.4 Rasio Solvabilitas KPDG-RI Tahun 2020-2024.....86

Tabel 3.5 Rasio Profitabilitas KPDG-RI Tahun 2020-2024.....88

Tabel 3.6 Implementasi Definisi Koperasi Pada KPDG-RI 95

Tabel 3.7 Impelementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KPDG-RI.....101

Tabel 3.8 Impelementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KPDG-RI 101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KPDG-RI 73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Yang Disarankan 156

Lampiran 2 Pedoman Wawancara 157

Lampiran 3 Triangulasi Hasil Wawancara..... 160

Lampiran 4 Dokumentasi Observasi dan Wawancara di KPDG-RI..... 178