

ABSTRAK

AUDIT OPERASIONAL FUNGSI PENJUALAN DAN PELAYANAN KONSUMEN

(Studi Kasus di Apotek Anjani Lombok Barat)

Talita Aprillya Hasibuan

NIM: 182114012

Universitas Sanata Dharma

2023

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi aktivitas fungsi penjualan dan pelayanan konsumen di Apotek Anjani. Peningkatan persaingan di bidang farmasi dan layanan kesehatan mendorong peningkatan efektivitas dan efisiensi fungsi penjualan dan pelayanan konsumen agar mencapai target yang ditetapkan. Peningkatan efektivitas dan efisiensi dari fungsi penjualan dan pelayanan konsumen akan meningkatkan kualitas layanan, kepuasan konsumen, pengelolaan stok yang optimal, dan inovasi pertumbuhan bisnis.

Desain penelitian ini adalah studi kasus yang dilakukan di Apotek Anjani. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dengan teknik observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi di Apotek Anjani. Teknik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melakukan survei, melaksanakan audit terinci, *mereview* hasil audit, serta melaporkan temuan dan rekomendasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas fungsi penjualan dinilai dari tingkat efektivitas dan efisiensi, terdapat kelemahan yang perlu diatasi dalam aspek penjualan dan aktivitas fungsi penjualan belum efektif dan efisien. Selanjutnya, pelaksanaan pelayanan konsumen dinilai dari tingkat efektivitas dan efisiensi terdapat beberapa kelemahan, tetapi aktivitas pelayanan konsumen sudah efektif dan efisien berdasarkan kertas kerja audit. Saran perbaikan untuk fungsi penjualan yaitu membuat SOP secara tertulis, pengelolaan stok yang efisien dan membuat strategi promosi. Sedangkan fungsi pelayanan konsumen, disarankan melakukan evaluasi mengenai proses pelayanan dan kepuasan konsumen

Kata kunci: audit operasional, penjualan, pelayanan

ABSTRACT

OPERATIONAL AUDIT ON SALES FUNCTION AND COSTUMER SERVICES

(Case Study at Anjani Pharmacy, West Lombok)

Talita Aprillya Hasibuan

NIM: 182114012

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2023

The purpose of this research is to understand the effectiveness and efficiency of the sales and customer service functions activity at the Anjani pharmacy. The growing competition in pharmacy and health services pushes for improved effectiveness and efficiency of the sales and customer service functions in order to reach the designated targets. Improved effectiveness and efficiency of the sales and customer service will bring an improvement to the service quality, customer satisfaction, optimal stock management and business growth innovation.

The design of this research is a case study done at the Anjani pharmacy. The data collection techniques being used to obtain data, such as observation techniques, interviews, questionnaires, and documentation at the Anjani pharmacy. A descriptive qualitative approach was used to analyze data along with conducting surveys, performing detailed, audit reviews, and reporting the findings and recommendations.

The results of this research show that according to the effectiveness and efficiency aspects, there are some flaws in the sales function which is deemed ineffective and inefficient. Meanwhile, the implementation of customer service based on the effectiveness and efficiency aspects also has some flaws, although it is deemed effective and efficient based on the audit working paper. The improvement regarding the sales function includes creating a written SOP, more efficient stock management and developing a promotion strategy. On the other hand, regarding the customer service function, it is recommended to do an evaluation of the customer service processes and customer satisfaction.

Keywords: operation audit, sales, customer service