



**AUDIT MANAJEMEN FUNGSI SUMBER DAYA MANUSIA  
DALAM MENILAI KINERJA *CUSTOMER SERVICE* DAN  
BAGIAN PENGIRIMAN PADA PT PELAYARAN  
SAMASAGUNG TUNGGAL PERKASA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1

Bidang Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Kartika

oleh

**REBECA RUTH APRILIA**

**11217012**

**UWIK**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

**SURABAYA**

**2023**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, atas seluruh rahmat, cinta kasih dan berkat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Audit Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pelayaran Samasagung Tunggal Perkasa”. Skripsi ini ditulis dalam rangka untuk memenuhi syarat mencapai Program Sarjana (S1) program studi ekonomi dengan fakultas akuntansi di Universitas Widya Kartika Surabaya.

Banyak kendala dan hambatan dalam penyusunan skripsi ini, namun atas kehendak dari Tuhan skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Dalam penyelesaian penelitian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin membeikan ucapan terima kasih yang terbesar kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tak terhingga peneliti persembahkan kepada:

1. Dr. Filipus Priyo Suprobo, S.T., M.T., Rektor Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Widya Kartika.
2. Yulius Hari, S.Komp., M.Komp. MBA Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Widya Kartika.
3. Dr. Melvie Paramitha, S.E., M.Si, Wakil Rektor II Bidang Non Akademik Universitas Widya Kartika dan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengajar dan membantu penelitian dalam penyusunan dan pengujian skripsi sehingga peneliti dapat melakukan sidang proposal dan sidang akhir skripsi dengan baik.
4. Arief Budiman B. S., M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Widya Kartika.

5. Dra. Suklimah Ratih, M.A., Ak., CA., Dosen Ketua Penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam menguji skripsi ini.
6. Revi Arfamaini, S.E., M.A., Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam menguji skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staf Universitas Widya Kartika. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu dan tenaga yang diberikan kepada peneliti.
8. Orang tua dan keluarga besar, yang mendukung dan mendoakan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman prodi Akuntansi Universitas Widya Kartika 2017 yang telah memberikan doa, dan semangat yang tak terlupakan.
10. Untuk Nabila Angel dan Jessica Erviani yang menjadi sahabat dan senantiasa memberi support selama menempuh pendidikan di Universitas Widya Kartika.
11. Untuk Riko Songgigilan yang sudah menemani peneliti setiap saat dan mendukung peneliti sampai menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Maka dari itu, peneliti menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun agar dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki oleh peneliti. Akhir kata, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan yang dilakukan dan semoga penelitian yang dilakukan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua yang membacanya, Tuhan Yesus memberkati.

Surabaya, Januari 2023

Peneliti

## ABSTRAK

Nama : Rebeca Ruth Aprilia  
Skripsi : Audit Manajemen fungsi Sumber Daya Manusia dalam menilai kinerja Customer Service dan Bagian Pengiriman PT. Pelayaran Samasagung Tunggal Perkasa di Surabaya

Produktivitas sangat berhubungan langsung dengan sumber daya manusia, maka hal ini sangat penting diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Jika produktifitas meningkat maka tujuan perusahaan mendapatkan laba juga pasti meningkat. Peningkatan produktifitas ini sangat berkaitan dengan kinerja karyawan yang merupakan sumber daya manusia dalam perusahaan, sehingga sumber daya manusia merupakan asset yang sangat penting dalam perusahaan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberikan solusi terbaik kepada perusahaan, serta mengurangi permasalahan supaya perusahaan dapat berjalan lebih baik lagi.

Objek penelitian ini adalah fungsi sumber daya manusia menilai kinerja *Customer Service* dan Bagian Pengiriman PT. Samas. Sedangkan subjek pada penelitian ini yaitu PT. Samas. Penelitian ini dilakukan pada saat hari dan jam operasional. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan menggunakan data kualitatif. Sumber data penelitian ini ada sumber data primer. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara.

Hasil pada penelitian ini, menunjukkan bahwa memang ada beberapa permasalahan khususnya pada bagian customer service dan bagian pengiriman. Untuk bagian customer service kurang adanya etika untuk menjawab secara sopan dan tertata rapi kepada setiap pelanggan atau customer. Penanganan menjawab media sosial yang kurang aktif, dikarenakan pemegang media sosial hanya satu yaitu customer service sendiri. Untuk bagian pengiriman masih banyaknya permasalahan dalam pengiriman baik keterlambatan hingga barang rusak maupun kurang. Saran dari peneliti yaitu memberikan pelatihan kepada customer service agar cara menjawab sopan dan tertata rapi, maka customer bisa puas akan layanannya. Kemudian menambahkan admin khusus untuk membantu menjawab customer melalui media sosial agar tidak terjadi *slowrespon*, karena media sosial juga biasa digunakan para pelanggan, selain menelepon ke kantor. Untuk bagian pengiriman, jika ada masalah bisa menghubungi pihak perusahaan pusat yaitu Surabaya, agar dapat diberikan bantuan solusi serta pihak pusat juga dapat membantu memberikan info kepada para pelanggannya jika barang ada masalah. Harus lebih diperbaiki lagi, agar meminimalisasi terjadi kesalahan.

**Kata kunci: Audit Manajemen, Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan, Pelayaran Kapal, Ekspedisi**

## **ABSTRACT**

*Name : Rebeca Ruth Aprilia*

*Thesis : Management Audit of Human Resources function in assessing the performance of Customer Service and Shipping Department of PT Samasagung Tunggal Perkasa Shipping in Surabaya*

*Productivity is directly related to human resources, so it is very important to be considered by company leaders. If productivity increases, the company's goal of getting profit will also increase. This increase in productivity is closely related to the performance of employees who are human resources in the company, so that human resources are a very important asset in the company. Therefore, the purpose of this research is to find out and provide the best solution to the company, and reduce problems so that the company can run better.*

*The object of this research is the human resource function of assessing the performance of Customer Service and Shipping Department of PT Samas. While the subject of this research is PT Samas. This research was conducted during operating days and hours. This research is descriptive research and uses qualitative data. The data source of this research is primary data source. The data collection method in this study is to use interview techniques.*

*The results of this study show that there are indeed several problems, especially in the customer service department and the shipping department. For the customer service department, there is a lack of ethics to answer politely and neatly to each customer or customer. Handling answering social media is less active, because there is only one social media holder, namely customer service itself. For the delivery section, there are still many problems in shipping, both delays to damaged and missing goods. Suggestions from researchers, namely providing training to customer service so that how to answer is polite and neat, so that customers can be satisfied with the service. Then add a special admin to help answer customers through social media so that there is no slow response, because social media is also commonly used by customers, apart from calling the office. For the shipping department, if there is a problem, you can contact the central company, namely Surabaya, so that a solution can be provided and the center can also help provide information to its customers if there is a problem with the goods. It must be further improved, in order to minimize errors.*

***Keywords: Management Audit, Human Resources, Employee Performance, Ship Shipping, Expeditionary***

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan Orisinalitas dan Persetujuan Publikasi .....	ii
Halaman Berita Acara Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Persetujuan Sidang Akhir Skripsi .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Abstrak .....	vi
Abstrack .....	vii
Daftar Isi .....	viii

### **BAB 1 PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Definisi dan Judul .....	1
1.2 Latar Belakang .....	1
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Lingkup Penenlitian .....	7
1.7 Sistematika Skripsi .....	7

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA ..... 9**

2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Definisi Audit .....	12
2.2.2 Tahap – Tahap Audit .....	12
2.2.3 Tujuan Audit .....	14
2.2.4 Jenis – Jenis Audit .....	15
2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	16
2.3.1 Pengertian Manajamen Sumber Daya Manusia .....	16
2.3.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2.3.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	19
2.3.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	19

2.4	Kinerja Karyawan .....	23
2.4.1	Pengertian Kinerja Karyawan .....	23
2.4.2	Dimensi Kinerja .....	23
2.4.3	Pengukuran Kinerja .....	24
2.5	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	26
2.6	Audit Sumber Daya Manusia .....	27
2.7	Tujuan Audit Sumber Daya Manusia .....	27
2.8	Manfaat Audit Sumber Daya Manusia .....	27
2.9	Pendekatan Utama Audit Sumber Daya Manusia .....	29
2.10	Ruang Lingkup Audit Sumber Daya Manusia .....	29
2.11	Langkah-langkah dalam melakukan Audit Sumber Daya Manusia .....	29
2.12	Perusahaan Pengiriman Barang atau Ekspedisi .....	30
2.13	Pengertian Pelayaran .....	31
<b>BAB 3 PENDEKATAN PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	32
3.2	Fokus Penelitian .....	32
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	33
3.5	Langkah – Langkah Pembahasan .....	34
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>36</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	36
4.1.1	Sejarah Umum Perusahaan .....	36
4.1.2	Visi dan Misi .....	36
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	37
4.1.4	Deskripsi Pekerjaan di PT. Samasagung Tunggal Perkasa .....	38
4.2	Produk atau Fasilitas yang dikeluarkan Perusahaan .....	41
4.3	Data Informan .....	41
4.4	Laporan Hasil Kuesioner oleh Customer Service PT. Samas .....	42
4.4.1	Analisis dari Customer Service .....	44

4.4.2	Temuan terhadap Pelayan Customer Service.....	47
4.4.3	Rekomendasi terhadap Pelayan Customer Service .....	50
4.5	Laporan Hasil Kuesioner oleh Kepala Bagian Pengiriman Barang Cabang Palu.....	51
4.5.1	Analisis Kepala Bagian Pengiriman Barang .....	52
4.5.2	Temuan terhadap Bagian Pengiriman Barang .....	53
4.5.3	Rekomendasi Pelayanan dalam Pengiriman Barang .....	54
4.6	Laporan Hasil Kuisisioner oleh Kepala Bagian Pengiriman Barang Cabang Kendari .....	55
4.6.1	Analisis Pelayanan Kepala Bagian Pengiriman Barang Cabang Kendari .....	56
4.6.2	Temuan terhadap Bagian Pengiriman Barang .....	57
4.6.3	Rekomendasi Pelayanan dalam Pengiriman Barang .....	58
4.7	Laporan Hasil Kuisisioner Kualitas Pelayanan dari para Pelanggan PT. Samasagung Tunggal Perkasa .....	58
4.7.1	Analisis Kualitas Pelayanan menurut Pelanggan atau Customer .....	59
4.7.2	Temuan terhadap Kualitas Pelayanan menurut Pelanggan atau Customer .....	60
4.7.3	Rekomendasi terhadap Kualitas Pelayanan menurut Pelanggan atau Customer .....	61
4.8	Laporan Audit Manajemen.....	62
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>63</b>
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>64</b>
<b>LAMPIRAN HASIL KUESIONER DAN DOKUMENTASI .....</b>		<b>70</b>