

# PERANAN AUDIT MANAJEMEN DALAM OPERASIONAL PENERBANGAN PT GARUDA INDONESIA PERSERO (TBK) MEDAN

Oleh :

Elenaria Tiarmauli Gultom <sup>1)</sup>  
Elisabeth Aprilia Marpaung <sup>2)</sup>  
Universitas Darma Agung <sup>1,2)</sup>

E-mail:

[elen050990@gmail.com](mailto:elen050990@gmail.com) <sup>1)</sup>  
[elisabethapriliamrp@gmail.com](mailto:elisabethapriliamrp@gmail.com) <sup>2)</sup>

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine and analyze the role of management audit on flight operational performance at PT Garuda Indonesia in Branch Office Medan. This research will explain that management audit can give positive effect for flight operational especially in Garuda Indonesia Branch Office Medan. The research is held only in Kualanamu Airport in year 2022 thus focused in operational flight and cargo operation, uses content analysis and methods of collecting data from various references and analyzing the data obtained. Qualitative data analysis is used as well as supporting data for the audit implementation implemented by PT Garuda Indonesia Branch Office Medan. The results of the research show that management audits have a very positive effect on operational performance. This is for the sustainability of the operation itself and the influence on other units related to the PT Garuda Indonesia company.*

**Key Words : Management Audit, Operational Flight, Performance.**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peranan dari audit manajemen terhadap kinerja operasional penerbangan pada PT Garuda Indonesia di Cabang Medan. Penelitian ini akan menjelaskan bahwa audit manajemen dapat memberikan hasil yang positif pada operasional penerbangan Garuda Indonesia Cabang Medan. Penelitian dilakukan di bandara Kualanamu pada tahun 2022, fokus pada bidang operasional penerbangan dan operasional cargo yang menggunakan analisis konten serta metode pengumpulan data dari berbagai referensi dan menganalisa data yang diperoleh. Analisis data kualitatif dipergunakan serta data pendukung pelaksanaan audit yang diterapkan di PT Garuda Indonesia cabang Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya audit manajemen sangat berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Hal ini untuk keberlangsungan daripada operasional itu sendiri dan pengaruh kepada unit lain yang terkait dengan perusahaan PT Garuda Indonesia.

**Kata Kunci : Audit Manajemen, Operasional Penerbangan, Kinerja**

## 1. PENDAHULUAN

Di Indonesia dengan ribuan pulau, transportasi sangat diperlukan untuk membantu perpindahan arus manusia dan

barang ke berbagai wilayah. Dukungan transportasi yang baik membuat kehidupan bernegara menjadi lebih optimal karena seluruh kebutuhan dapat terpenuhi. Manusia bisa berpindah tempat dengan

cepat karena dukungan transportasi. Berbagai urusan dapat diselesaikan berkat transportasi itu sendiri. Salah satu jenis transportasi adalah transportasi udara, memiliki satu keunggulan dibandingkan jenis lainnya, yakni dapat menjangkau berbagai daerah dengan lebih cepat dan mudah.

PT Garuda Indonesia Persero (Tbk) atau yang lebih dikenal dengan Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan milik negara yang mengoperasikan penerbangan berjadwal ke sejumlah destinasi, baik di dalam negeri maupun luar negeri, dengan memberikan layanan transportasi udara secara penuh (full service) kepada pelanggannya, layanan yang optimal dimulai dari tahap pre flight (sebelum masuk pesawat), in flight (selama penerbangan didalam pesawat) serta post flight (setelah pesawat tiba di tujuan).

Salah satu cara manajemen untuk dapat mengendalikan perusahaan secara lebih baik yaitu memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan yang selalu menjaga standart yang tinggi, konsisten dan presisi, bertujuan untuk menjaga agar tidak terjadinya kesalahan operasional penerbangan yang akan merugikan perusahaan.

“Operasional penerbangan menekankan kepada keamanan penerbangan yang mana merupakan suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari tindakan melawan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur” (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun, 2020).

Dalam aturan pemerintah juga mengatur tentang keselamatan dan keamanan penerbangan diantaranya adalah:

1. Peraturan Pemerintah RI Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan

#### Keselamatan Penerbangan

2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 2013 tentang Program pada Keamanan Penerbangan Nasional
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 43 Tahun 2020 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil

Suatu manajemen perusahaan perlu mengadakan audit operasional berkala, agar manajemen perusahaan dapat mengetahui pelaksanaan kegiatan operasi, masalah yang ada dalam kegiatan dan juga cara-cara untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan demikian auditor dapat memberikan informasi yang diperlukan dalam membantu para pengelola perusahaan dalam proses pengambilan keputusan agar tujuan perusahaan tercapai dengan baik (Arens, 2015)

Adanya suatu pengendalian yang memadai akan sangat membantu manajemen dalam melakukan pengendalian atas seluruh aktifitas yang ada di dalam perusahaan, termasuk untuk menilai tingkat efisiensi dan efektifitas operasional perusahaan.

Mulyadi (2014:9) menyatakan bahwa audit adalah Suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara beberapa pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan, sedangkan audit manajemen merupakan pengevaluasian terhadap efisiensi dan efektivitas atas obyek yang diperiksa dalam perusahaan yang memberikan informasi operasi perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada manajemen atau pihak yang memiliki wewenang untuk melakukan perbaikan.

Menurut Istiqomah (2020), audit operasional merupakan kegiatan pemeriksaan atas aktivitas organisasi guna tercapainya efektifitas dan efisiensi dalam mengoperasikan bisnis organisasi tersebut. Dalam pelaksanaannya audit operasional menjadi alat bantu yang digunakan pihak manajemen dalam mengambil keputusan guna melaksanakan tindakan pencegahan atau masalah yang terdapat di dalam perusahaan. Selain itu laporan hasil audit operasional digunakan sebagai rekomendasi atas pihak terkait untuk dilakukan tindak lanjut sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi perusahaan. Dengan audit operasional dapat mengetahui suatu proses yang sistematis untuk menilai efektifitas operasi dibawah pengendalian internal dan melaporkan kepada pihak manajemen dengan rekomendasi untuk perbaikan.

Berbicara terkait penerbangan maka tentunya hal tersebut tak lepas dari regulasi dan audit. Dalam pengawasan dan pengendalian industri pesawat terbang di seluruh dunia diawasi oleh sebuah agensi internasional di bawah koordinasi United Nations (UN) bernama International Civil Aviation Organization (ICAO). Salah satu konsep sistem audit manajemen yang digunakan industri penerbangan di dalam negeri adalah konsep ISO 19011:2018 dan AS9100.

Quality Management System yang digunakan sebagai payung hukum dan dasar tata cara sistem audit manajemen mutu dari produk yang dihasilkannya melalui metode proses (process method). Metode proses menggunakan sebuah pendekatan dimana batas-batas pada masing-masing departemen dalam organisasi secara horizontal dapat ditembus serta secara vertikal metode ini dapat mengelola dan mengontrol interaksi antara proses kerja dan juga fungsi departemen serta integrasi setiap departemen menjadi tujuan bersama

organisasi (Morita, 2013).

Pihak manajemen perusahaan perlu merasa yakin, bahwa seluruh kegiatan perusahaan dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan dan bahwa pelaksanaan kegiatan perusahaan dilakukan dengan efektif. Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk itu penulis mengajukan judul penelitian yang berjudul “Peranan Audit Manajemen terhadap Operasional Penerbangan pada PT Garuda Indonesia Persero (Tbk) Cabang Medan”.

## 2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini dilakukan di kantor Garuda Indonesia Medan yang berlokasi di bandara Kualanamu pada tahun 2022. Lingkup penelitian dibatasi pada audit manajemen di operasional penerbangan dan operasional cargo Garuda Indonesia cabang Medan. Waktu penelitian direncanakan selama kurang lebih 3 bulan, mulai Bulan Juni sampai dengan Agustus 2022.

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi dengan mengumpulkan data, dan klasifikasi, analisis, kesimpulan, dan laporan.

Pendekatan kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi dari fenomena tersebut.

### 2. Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu data yang sudah diolah terlebih dahulu dan baru didapatkan oleh peneliti dari sumber yang lain sebagai tambahan informasi. Beberapa

sumber data sekunder adalah buku, jurnal, publikasi pemerintah, serta situs atau sumber lain yang mendukung

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu metode kepustakaan dan metode lapangan.

Dalam penelitian ini juga dilakukan wawancara dan dokumentasi untuk mendukung dalam pengumpulan data.

Teknik wawancara merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi-informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa pada masa lalu, kini, dan akan datang.

Dokumentasi dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

### **4. Metode Analisis Data**

Peneliti dalam memperoleh data untuk penelitian menggunakan data yang relevan terkait objek penelitian, analisis data kualitatif dilakukan apabila empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup metode deskriptif, deduktif dan metode komparatif.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebagai perusahaan berkelas dunia di industri penerbangan, Garuda Indonesia telah menempatkan aspek keselamatan dan

keamanan menjadi prioritas utama yang harus benar-benar dijalankan dengan baik. Secara detail dan menyeluruh Garuda Indonesia memastikan risiko keselamatan yang ditemukan pada aktifitas kegiatan penerbangan dapat dikendalikan sehingga para pemangku kepentingan dapat merasakan terbang bersama Garuda Indonesia dengan nyaman dan aman, melalui suatu kegiatan audit secara berkala.

Pelaksanaan kegiatan audit operasional penerbangan di PT Garuda Indonesia Persero (Tbk) dilakukan oleh unit khusus internal yang berasal dari Head Office (Jakarta), dinamakan Unit Corporate Quality, Safety, and Environment Management Department (JKTDV). Unit ini melakukan pengawasan atau inspeksi ke sejumlah wilayah operasional secara langsung sebagai langkah pencegahan terhadap keselamatan dan keamanan penerbangan.

Pada tahun 2022, dilakukan audit operasional Garuda Indonesia salah satunya dilakukan di Garuda Indonesia Cabang Medan oleh dua orang team audit (JKTDV) dengan dasar pemilihan audit dikarenakan kota Medan merupakan salah satu kota besar dengan jumlah penerbangan yang cukup besar, sehingga diperlukan dilakukannya audit operasional penerbangan untuk memastikan keselamatan dan keamanan penerbangan. Penelitian audit manajemen terhadap operasional penerbangan akan difokuskan pada operasional penerbangan Garuda Indonesia di Kualanam.

Dalam melaksanakan audit operasional penerbangan Garuda Indonesia cabang Medan mencakup kegiatan audit yang dilakukan oleh team audit dimulai dari perencanaan jadwal audit, perencanaan proses audit, melakukan audit, pelaporan audit, tindak lanjut atas masalah atau perbaikan yang ditemukan. Adapun penjelasan sebagai berikut:

1. **Perencanaan Jadwal Audit.** Team Audit Garuda (JKTDV) telah melakukan skedul tahunan untuk diadakannya audit di beberapa cabang Garuda Indonesia di wilayah domestik Indonesia, salah satunya di Medan, yaitu dilaksanakan pada tanggal 21 Juni – 24 Juni 2022 di Unit Operasional Bandar Udara Kualanamu, Medan.

2. **Perencanaan Proes Audit**  
Team audit (JKTDV) menginformasikan secara resmi via email kepada General Manager Garuda Indonesia Cabang Medan untuk dilakukannya audit operasional penerbangan 2 minggu sebelum pelaksanaan audit di Bandara Kualanamu. Perencanaan Audit tersebut disepakati dengan mengisi Confirmation Letter

3. **Pelaksanaan Audit**  
Audit dilakukan dengan pertemuan auditor dan auditee Garuda Indonesia untuk memastikan bahwa rencana audit selesai dan siap. Auditor akan mengumpulkan informasi selama audit dengan meninjau catatan, berbicara dengan karyawan, menganalisis data, dan mengamati proses di lapangan. Fokusnya adalah untuk mengumpulkan bukti bahwa proses ini berfungsi seperti yang direncanakan dan efektif dalam menghasilkan output yang dibutuhkan. Salah satu hal yang paling berharga yang auditor dapat lakukan tidak hanya mengidentifikasi area-area yang tidak berfungsi dengan baik, tetapi juga menunjukkan proses mana

saja yang dapat berfungsi lebih baik jika dilakukan perbaikan

#### 4. **Pelaporan Audit**

Auditor akan menyampaikan hasil dari audit yang dilakukan selama proses audit, root cause analysis, corrective action, dan follow up process. Ini diikuti dengan catatan tertulis sesegera mungkin untuk memberikan informasi dalam format yang lebih permanen untuk membuat tindak lanjut dari informasi tersebut.

Dengan mengidentifikasi tidak hanya area-area yang tidak sesuai dengan proses, tetapi juga area positif dan area yang memiliki potensi untuk improvement. Pelaporan audit yang telah dilakukan di PT Garuda Indonesia Kualanamu berisi tentang temuan-temuan audit

#### 5. **Tindak Lanjut Masalah yang ditemukan**

Tindak lanjut atas ditemukannya kelemahan dari hasil audit yang dilakukan merupakan salah satu langkah penting. Jika masalah telah ditemukan dan tindakan lanjut perbaikan telah dilakukan, lalu memastikan bahwa temuan tersebut telah diperbaiki. Jika improvement telah dilakukan, kemudian proses berikutnya adalah melihat berapa banyak proses telah meningkat dari sebelumnya. Dalam hal ini Garuda Indonesia harus memastikan bahwasanya temuan atau masalah harus dilakukan perbaikan dengan menyertakan bukti-bukti perbaikan baik dengan dokumen maupun dokumentasi.

No	Hasil Temuan	Divisi	Referensi	Root Cause Analysis
1.	Selama observasi ditemukan personil Garuda belum mendapatkan training wajib sesuai referensi dalam SPTM	<b>Operation</b>	<b>SPTM 4.3.1.1</b> (berisi tentang list training yang wajib diterima oleh staff Garuda	Manager Operasional belum meminta atau menjadwalkan training yang dimaksud untuk seluruh staff Garuda Operasional
2.	Ditemukan 1 posisi yang belum terisi yaitu Duty Manager Cargo Operation	<b>Operation Cargo</b>	<b>Struktur organisasi JKTDI/SKE P/50061/2021</b>	Dikarenakan kondisi pandemic, yang mana perusahaan menawarkan program pension dini, sehingga banyak staff yang pension dini, mengakibatkan kekosongan beberapa posisi dan keterbatasan pegawai.
3.	Ditemukan beberapa staff Garuda belum mendapatkan training Live Animal Regulation (LAR), ULD Management, Air Cargo Handling (ACH), yang mana diwajibkan dan tertulis dalam SOP Garuda Indonesia	<b>Operation Cargo</b>	<b>CTM (Cargo Training Manual)</b>	Tidak ada Database Training Record yang dapat dijadikan sebagai controlling dan monitoring untuk mengetahui status training setiap Staff Operational
4.	Ditemukan <i>Duty Manager Cargo Operational</i> belum memiliki <i>License Dangerous Good Type A</i>	<b>Operation Cargo</b>	<b>PM 90 Th 2013 Bab 10.2.2 (a)</b> yang mana disebutkan Pendidikan dan Pelatihan bagi personel penanganan cargo	Pada proses penerimaan Duty Manager secara internal di Garuda Indonesia terjadi miskordinasi yang mana seharusnya Duty Manager yang lulus penerimaan telah memiliki kualifikasi yang ditentukan.
5.	Ditemukan 37 Petugas Avsec ( <i>Aviation Security</i> ) dari 38 Petugas yang license	<b>Operation Gapura</b>	<b>PM 137 Th 2015 article 6.2</b>	Belum mendapat jadwal training dari Direktorat Jendral Perhubungan.

	Avsec sudah tidak valid			
6.	Dalam observasi, ditemukan petugas tidak konsisten dalam melakukan filing check-list Ramp Inspection	<b>Operation Gapura</b>	<b>GOM 4.3.2</b>	Petugas tidak konsisten dalam melakukan filing terhadap check list Ramp Inspection dengan artian tidak melakukan check list inspection saat di lapangan
7.	Ditemukan petugas Gapura tidak melakukan filing form rekonsiliasi Bagasi Penumpang	<b>Operation Gapura</b>	<b>GASP Ch. 5.1.7</b>	Petugas tidak melakukan file hasil rekonsiliasi bagasi penumpang.
8.	Ditemukan personel APK belum mendapatkan training yang diwajibkan dan tertulis dalam SOP Garuda Indonesia	<b>Operation Gudang Cargo</b>	<b>CTM (Cargo Training Manual)</b>	Tidak ada Database Training Record APK yang dapat dijadikan sebagai controlling dan monitoring untuk mengetahui status training setiap Staff Operational

Dari Hasil temuan audit tersebut diperoleh beberapa kondisi operasional yang masih belum sesuai dengan Standart Operasional Perusahaan (SOP). Adanya ketidakdisiplinan dalam monitoring data staff dan penanganan operasional yang tidak konsisten. Sehingga dengan dilaksanakannya audit, maka temuan tersebut harus dilakukan perbaikan. Diharapkan dengan perbaikan tersebut, penanganan operasional sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil perbaikan akan dilaporkan kepada Manajemen dan akan diverifikasi oleh Team audit kembali. Jika sudah sesuai maka akan dinyatakan closed finding yang berarti temuan tersebut sudah diperbaiki dan disesuaikan dengan SOP.

Berikut disampaikan tindak lanjut dari hasil temuan yang dipaparkan pada sub bab sebelumnya dengan rekomendasi yang diberikan:

1. Temuan I

Garuda Indonesia diharuskan untuk melakukan permintaan ke bagian Head office atau kantor pusat untuk mengadakan training, baik dilakukan secara online maupun offline. Dan Garuda Indonesia operation sudah melakukan training tersebut.

2. Temuan II

Sebagai tindak lanjut yang dilakukan oleh Garuda Indonesia adalah berkoordinasi dengan kantor pusat atas temuan tersebut, dengan meminta ditambahkan personil untuk mengisi posisi tersebut. Namun dikarenakan kondisi pandemic yang mana

karyawan perusahaan banyak yang pensiun dini, maka untuk sementara harus diajukan permohonan penangguhan dalam mengisi posisi tersebut.

3. Temuan III

Garuda Indonesia Kualanamu melakukan permintaan kepada kantor pusat untuk dibukakan training tersebut untuk diikuti oleh personil cargo.

4. Temuan IV

Garuda Indonesia harus membukan kelas atau training bagi Duty Manager yang belum memiliki lisensi DG tersebut, untuk seterusnya dikeluarkan Buku Lisensi sebagai tanda telah diakui dapat menangani barang berbahaya (*Dangerous Good*).

5. Temuan V

Garuda Indonesia harus melakukan perbaikan dengan cara meminta Gapura Angkasa selaku Ground Handling Garuda untuk memberikan sekolah avsec bagi personil yang bertugas sebagai security.

6. Temuan VI

Garuda Indonesia diwajibkan untuk melakukan filing ramp inspection pesawat sesuai ketentuan dalam bukti tersebut dikumpulkan dan difiling.

7. Temuan VII

Garuda Indonesia harus melakukan briefing kepada seluruh personil untuk konsisten melakukan filing baggage reconciliation.

8. Temuan VIII

Garuda Indonesia harus meminta kembali ke kantor pusat agar dibuka training untuk personil cargo.

Dan dari semua hasil temuan tersebut Garuda Indonesia telah melakukan perbaikan-perbaikan sebagai tindak lanjut untuk menutup finding tersebut sekaligus untuk memberikan perubahan yang lebih baik dalam proses operasional di lapangan.

#### 4. SIMPULAN

1. Peranan Audit Manajemen dalam operasional Penerbangan PT Garuda Indonesia sangat penting dalam peningkatan kinerja dan operasional Perusahaan. Audit manajemen merupakan langkah yang dapat memberikan efektifitas dan efisiensi dalam operasional. Temuan audit memberikan dampak positif terhadap operasional penerbangan. Banyak perbaikan yang harus dilakukan setelah dilakukan audit dan itu dapat meningkatkan performa perusahaan.
2. Ukuran perusahaan untuk reputasi perusahaan dalam jangka waktu yang lama ditentukan juga oleh peranan audit manajemen. Semakin terjaganya operasional penerbangan maka kepercayaan masyarakat akan kinerja perusahaan akan semakin tinggi. Hal-hal yang membutuhkan perubahan ke arah yang lebih baik akan berdampak kepada kinerja perusahaan.
3. Opini auditor mempunyai pandangan yang tidak jauh berbeda dengan studi kepustakaan bahwasanya audit manajemen merupakan hal yang perlu untuk terus dipertahankan dan konsisten dilakukan. Dan proses pelaksanaan audit juga menentukan hasil dan kualitas audit yang dilakukan.

#### Saran

1. Saat melakukan pengamatan, bertepatan dengan proses Haji pada Bulan Juni sampai dengan Juli 2022 yang juga membutuhkan perhatian cukup tinggi sehingga seharusnya lebih konsentrasi dalam proses audit.
2. Kurangnya data penelitian terdahulu yang serupa dengan data penelitian ini, sehingga perbandingan data teori tidak leluasa dilakukan, yang mana



- seharusnya dapat lebih memperkaya opini-opini dalam penelitian ini.
3. Kendala teknis di lapangan secara tidak langsung membuat peneliti merasa penelitian ini kurang maksimal. Ketika berkoordinasi ke beberapa pihak untuk meminta data, perlu dilakukan interaksi lebih dalam karena data audit adalah data yang sangat krusial yang tidak dapat dibagikan dengan mudah.
  4. Temuan pada audit PT Garuda Indonesia dalam penelitian ini dominan kepada tidak validnya sertifikat atau lisensi yang dimiliki oleh petugas operasional, yang

mana hal tersebut adalah hal yang wajib dimiliki yang menunjukkan kelaikan petugas dan diakui mampu dalam melaksanakan tugas operasional. Jika hal tersebut tidak konsisten diperbaharui oleh Perusahaan PT Garuda Indonesia, maka akan memberikan krisis kepercayaan antar petugas, menurunnya standart kualitas kinerja petugas yang berdampak kepada perusahaan dalam skala besar. Untuk itu perihal training baik yang bersifat recurrent maupun awarness sangat perlu untuk diperhatikan pelaksanaannya.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

Arens, e. a. (2015:2). Auditing and Assurance Service, An Integrated Approach, 19th Edition, Prentice Hall, Englewood Clifts, New Jersey.

Istiqomah, Nadaul (2020). Peranan Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Internal dalam Menunjang Efektifitas Penjualan pada CV. Surya Gemilang Motor Sukodadi Lamongan.

Morita. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi dan Pengendalian Intern

Terhadap Penerapan Prinsip-Prinsip GCG.

Mulyadi. (2014:9). Auditing (Buku 2) Edisi Ke Enam. Jakarta: Salemba Empat.

<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/index>

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun, 2020