

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Laju pertumbuhan industri yang ada di Indonesia terus mengalami peningkatan. Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik), pertumbuhan produksi industri manufaktur besar dan sedang (IBS) nasional triwulan II tahun 2016 naik 5,54 persen dibanding triwulan II tahun 2015, dan mengalami kenaikan 3,54 persen dibanding triwulan I tahun 2016. Adapun data produksi industri manufaktur besar dan sedang di Jawa Timur pada triwulan II tahun 2016 mengalami pertumbuhan sebesar 2,29 persen dibanding produksi pada triwulan I tahun 2016. Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat jumlah produktivitas yang meningkat. Tingkat produktivitas suatu perusahaan mengindikasikan kemampuan perusahaan untuk memenuhi permintaan pelanggan terhadap barang atau jasa. Informasi lain yang berkaitan dengan data diatas menunjukkan bahwa kondisi industri manufaktur besar dan sedang mengalami persaingan yang kompetitif.

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang kompetitif, perusahaan perlu melakukan berbagai upaya dalam berinovasi agar usahanya tetap dapat berkembang. Perkembangan teknologi informasi yang terjadi saat ini sangat membantu perusahaan dalam mengembangkan usahanya. Perusahaan memerlukan informasi yang

berguna dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan. Setiap data yang diperoleh, diinput, disimpan dan diproses menjadi sebuah informasi yang relevan, lengkap, akurat, serta tepat waktu. Oleh karena itu, perusahaan sangat memerlukan sistem informasi akuntansi. Romney dan Steinbart (2015:10) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data untuk menghasilkan suatu informasi bagi pengambilan keputusan.

Sistem informasi akuntansi dibagi menjadi lima siklus, yaitu siklus pendapatan, siklus pengeluaran, siklus produksi atau konversi, siklus penggajian dan siklus pembiayaan (Romney dan Steinbart, 2015:5-7). Adapun penelitian ini berfokus pada siklus penjualan, dimana penjualan memiliki peran yang sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Semakin besar penjualan yang diperoleh maka semakin besar kemampuan perusahaan untuk membiayai seluruh kegiatan operasionalnya.

Ditengah persaingan yang kompetitif, perusahaan juga memerlukan pengendalian internal yang efektif agar meningkatkan kinerja suatu perusahaan dan mencegah terjadinya risiko kerugian yang mungkin diterima perusahaan. Pengendalian internal adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi entitas, manajemen, dan personel lainnya, yang dirancang untuk memberikan kepastian yang beralasan terkait dengan pencapaian sasaran kategori sebagai berikut: efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

(Rama dan Jones, 2008:132). Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah terus melaksanakan dan mengevaluasi proses aktivitas pengendalian transaksi yang ada di perusahaan seperti: otorisasi transaksi yang tepat atas transaksi dan aktivitas, pemisahan tugas yang memadai, dokumen dan catatan yang memadai, pengendalian fisik atas aset dan catatan, serta pemeriksaan kinerja secara independen.

Salah satu komponen yang berperan penting dalam meningkatkan pengendalian internal, yaitu adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) yang menggambarkan prosedur kerja dan pedoman yang digunakan untuk mengatur setiap tugas karyawan di dalam perusahaan. Perusahaan memerlukan SOP yang dibakukan agar karyawan dapat memahami serta menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan prosedur perusahaan, sehingga dapat meminimalkan kesalahan operasional dan meningkatkan pengendalian internal perusahaan.

Adapun objek penelitian ini adalah PT. Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah (PT. TDI). Perusahaan ini bergerak dalam industri pembuatan cat antara lain: *Decorative Coating (water and solvent based)*, *Floor Coating*, *Automotive Coating*, *General Industrial Coating*, *Heavy Duty Coating*, *Refinish Paint for Automotive*, *Water Proof* dan *Thinner*. PT. TDI berdiri sejak tahun 1963 dan sampai saat ini telah memiliki 21 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. PT. TDI merupakan industri manufaktur berskala besar yang memiliki jumlah karyawan sekitar 1000 orang yang tersebar di

seluruh Indonesia. Transaksi penjualan pada PT. TDI terdiri dari dua macam, yaitu: penjualan tunai dan penjualan kredit. Penjualan tunai diperuntukkan bagi pelanggan baru sedangkan penjualan kredit diperuntukkan bagi pelanggan lama. Namun sebagian besar transaksi penjualan yang terjadi berasal dari penjualan kredit. Adapun proses bisnis yang terkait dengan sistem penjualan pada PT. TDI dimulai sejak adanya penerimaan pesanan barang dari pelanggan, kemudian pengiriman barang kepada pelanggan, penagihan kepada pelanggan, dan penerimaan kas dari pelanggan.

Dalam perkembangan usahanya, PT. TDI mengalami permasalahan dalam sistem penjualan. Permasalahan pertama yaitu adanya perangkapan fungsi *salesman* yang sekaligus merangkap sebagai bagian penagihan. Pada umumnya *salesman* memiliki tugas untuk menjual barang sesuai target yang ditentukan oleh perusahaan, tetapi PT. TDI juga memberikan tanggung jawab kepada *salesman* untuk mengirim dokumen yang terkait dengan penjualan serta bertanggung jawab untuk menagih piutang kepada pelanggan. Adanya sistem yang mengizinkan perangkapan fungsi ini dimanfaatkan oleh *salesman* untuk melakukan tindakan kecurangan yang merugikan perusahaan. Manajer penjualan mengakui bahwa sering menemukan tindakan kecurangan yang dilakukan oleh *salesman* yaitu pemakaian uang tagihan dari pelanggan terlebih dahulu. Kemudian pada saat jatuh tempo piutang salah satu pelanggan, *salesman* mengirim uang tagihan melalui rekening giro yang berbeda dari kesepakatan awal antara pelanggan dengan perusahaan. Selain itu, apabila sistem

pembayaran pelanggan adalah mengangsur dan memberikan uang tunai, seharusnya yang menuliskan jumlah angsuran pada faktur yang diberikan oleh *salesman* adalah pelanggan, tetapi keadaan ini juga dimanfaatkan oleh *salesman* untuk menuliskan jumlah yang lebih kecil daripada yang diberikan pelanggan sehingga *salesman* hanya memberikan uang kepada admin keuangan sejumlah yang tertulis di faktur saja.

Permasalahan yang kedua adalah format isi dokumen yang kurang lengkap. Dokumen yang pertama adalah surat pesanan. Format isi surat pesanan tidak dilengkapi keterangan seperti nama barang, kode barang, deskripsi barang, jumlah yang dipesan, harga, diskon, termin, metode pembayaran, jumlah uang muka, dan tanggal pengiriman. Pesanan pelanggan ditulis secara manual oleh *salesman* atau admin *sales* tanpa format yang sama, kemudian surat pesanan akan dimintakan persetujuan dari *area sales manager* dan setelah itu akan diinput ke dalam komputer. Mengingat bahwa surat pesanan juga akan berpindah ke bagian lainnya maka format surat pesanan yang kurang jelas dapat mengakibatkan rentan terjadinya kesalahan dalam penulisan yang berujung pada kesalahan baca, dan pada akhirnya mengakibatkan perbedaan persepsi dalam memberikan informasi.

Kemudian dokumen yang kedua adalah surat jalan. Format isi surat jalan kurang dilengkapi dengan keterangan nomer surat pesanan. Melalui adanya keterangan nomer surat pesanan, maka dapat memudahkan pencarian dokumen terkait dan mengarsipkannya. Selain itu, format isi surat jalan juga kurang dilengkapi dengan

keterangan kendaraan dan nomer polisi kendaraan sehingga apabila terjadi kesalahan dalam pengiriman, pelanggan tidak bisa memberikan informasi mengenai pengirimnya.

Dokumen yang ketiga adalah faktur penjualan. Format isi faktur penjualan kurang dilengkapi dengan keterangan nomer surat pesanan dan nomer surat jalan. Melalui adanya keterangan nomer surat pesanan dan nomer surat jalan, maka dapat memudahkan pencarian dokumen terkait dan mengarsipkannya. Selain itu, format isi faktur penjualan juga kurang dilengkapi dengan keterangan uang muka, biaya angkut, jumlah retur sehingga dapat menimbulkan jumlah piutang yang ditagihkan tidak sesuai dengan yang sebenarnya karena ada kemungkinan belum dikurangi dengan pembayaran uang muka, biaya angkut dan jumlah retur. Kemudian perusahaan juga kurang memperoleh informasi tentang metode pembayaran pelanggan karena pada faktur penjualan tidak tertera keterangan metode pembayaran pelanggan.

Permasalahan ketiga adalah tidak adanya otorisasi pada surat jalan dan faktur penjualan oleh bagian admin nota. Hal ini diperlukan karena admin nota yang bertanggung jawab untuk membuat surat jalan dan faktur penjualan. Kemudian tidak adanya otorisasi pada rencana kirim oleh kepala gudang jadi. Hal ini diperlukan karena kepala gudang jadi yang bertanggung jawab untuk membuat form rencana kirim.

Permasalahan utama yang terjadi di PT. TDI adalah perusahaan memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) tetapi hanya sebagian

prosedur saja. Sebagai contoh, prosedur untuk bagian keuangan tidak dimuat di dalam SOP, sedangkan bagian keuangan memiliki peran dalam melaksanakan kegiatan penjualan. Selain itu, pelaksanaan prosedur penjualan telah mengalami perkembangan sehingga terdapat ketidaksesuaian antara pelaksanaan dengan SOP yang tertulis. Oleh karena itu, SOP perusahaan TDI perlu diperbarui dan dikembangkan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis siklus penjualan pada PT. TDI, mengevaluasi aktivitas pengendalian dan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk siklus penjualan di PT. TDI sehingga memudahkan perusahaan untuk dapat melakukan perbaikan atas kendala-kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah “Analisis dan Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Siklus Penjualan Dalam Rangka Meningkatkan Aktivitas Pengendalian Perusahaan (Studi Kasus di PT. Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah).”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas, yaitu “bagaimana menganalisis siklus penjualan dan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) siklus penjualan dalam rangka meningkatkan aktivitas pengendalian pada PT. Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah.”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengevaluasi siklus penjualan pada PT. Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah.
2. Untuk merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) siklus penjualan agar dapat mengatasi permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh PT. Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh melalui penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan maupun bahan referensi bagi penelitian lebih lanjut dengan topik sejenis yang terkait dengan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) siklus penjualan pada perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu sebagai bahan pertimbangan untuk memperbarui dan mengembangkan *Standard Operating Procedure* (SOP) siklus penjualan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dan untuk meningkatkan aktivitas pengendalian pada PT. Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah gambaran secara ringkas mengenai sistematika penulisan tugas akhir yang terdiri dari:

### BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian secara singkat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian terdahulu, landasan teori, konsep-konsep dasar yang mendasari penyusunan penelitian meliputi sistem informasi akuntansi, siklus penjualan, teknik dokumentasi sistem, pengendalian internal, aktivitas pengendalian dan *standard operating procedure*.

### BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data terhadap objek penelitian.

### BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, analisis dan pembahasan dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi. Analisis dan pembahasan berupa pembuatan *flowchart* untuk setiap prosedur penjualan hingga perancangan *standard*

*operating procedure* yang ada di PT. Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah.

## **BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan dan saran-saran perbaikan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi.