

## **Bab 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan. Hal tersebut disebabkan karena kepuasan pelanggan atas hasil produk akan berdampak pada pendapatan perusahaan. Jika pelanggan merasa puas atas hasil produk tersebut, maka pelanggan juga lebih segan untuk memesan produk dengan jumlah yang lebih banyak. Dengan begitu, perusahaan juga akan mendapatkan untung atas hasil penjualan tersebut. Namun, untuk menjaga relasi antara perusahaan dan pelanggan, maka perusahaan perlu mempertahankan konsistensi atas hasil yang telah dicapai. Dalam hal ini, perusahaan perlu untuk terus melakukan pengendalian internal yang berkelanjutan. Adapun unsur-unsur pengendalian internal yang perlu diperhatikan yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta aktivitas pemantauan. Unsur-unsur tersebut penting untuk diperhatikan agar kinerja perusahaan dapat optimal sehingga pelanggan juga merasa puas atas produk yang didapatkan.

PT Rapid Plast Indonesia yang bergerak di bidang kemasan plastik, perlu untuk meningkatkan kinerjanya. Hal

tersebut dilandasi dengan banyaknya keluhan serta retur penjualan dari pelanggan kepada pihak perusahaan. Minimnya kesadaran karyawan untuk bekerja secara optimal merupakan suatu permasalahan yang perlu diperbaiki. Selain itu, kecenderungan karyawan yang kurang peduli dengan hasil kinerja juga perlu untuk dibenahi.

Adanya program SAP di tiap bagian diharapkan mampu mengurangi risiko kesalahan, namun faktanya masih ditemukan kesalahan dalam proses input data. Kesalahan-kesalahan tersebut dapat mengakibatkan data yang tidak akurat dan akan berdampak pada produksi yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Dengan adanya hasil produksi yang buruk, maka retur penjualan juga semakin banyak. Diharapkan dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) pada proses retur penjualan maka kinerja karyawan atas produk yang dihasilkan dapat semakin membaik. Selain itu SOP atas retur penjualan juga diharapkan dapat memberikan pandangan terhadap karyawan dalam memperbaiki proses produksinya sehingga retur dapat semakin berkurang.

## **5.2 Keterbatasan**

Adapun keterbatasan peneliti dalam proses penyusunan laporan tugas akhir ini yaitu adanya keterbatasan akses terhadap beberapa pihak penting yang terkait dengan topik bahasan

penulis. Dengan adanya keterbatasan akses, peneliti tidak dapat masuk pada departemen produksi dan *quality assurance* yang berada pada ruangan yang berbeda. Selain itu, diperlukan perlengkapan keamanan jika ingin masuk pada departemen produksi. Sehingga peneliti hanya dapat mendapatkan sedikit data dari *quality assurance* pada saat jam istirahat saja. Selain itu keterbatasan juga dialami dengan departemen akuntansi, mengingat bahwa departemen akuntansi merupakan pusat keuangan dan menyimpan data atau dokumen penting yang hanya dapat digunakan oleh beberapa pihak internal saja.

### 5.3 Saran

Usulan saran dari peneliti diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk langkah perbaikan pengendalian yang ada pada PT Rapid Plast Indonesia. Berikut merupakan usulan saran dari peneliti:

1. Departemen Produksi

Kesadaran karyawan di bidang produksi dalam hal mengisi aktivitas lembur masih perlu mendapatkan perhatian. Hal tersebut mengingat bahwa pesanan pelanggan yang semakin meningkat namun tidak diimbangi dengan waktu lembur karyawan. Sehingga proses pemenuhan produk juga akan terlambat dari

jadwal yang ditentukan. Hal ini tentunya merupakan suatu hal yang perlu untuk ditingkatkan oleh perusahaan.

Selain itu mesin yang perlu untuk dilakukan perbaikan juga dapat menjadi penyebab jika produk yang dihasilkan menjadi tidak sesuai dengan kesepakatan awal. Sehingga perlu untuk perbaikan mesin, agar produksi dapat berjalan menjadi lebih baik. Masalah lain yang perlu diperhatikan yaitu kelalaian karyawan perusahaan. Kejadian yang baru terjadi mengenai adanya bungkus makanan yang telah berjamur ditemukan oleh pelanggan. Hal tersebut tentunya menjadi masalah yang serius, mengapa bisa ada bungkus makanan pada produk pesanan pelanggan tersebut.

## 2. Departemen Penjualan

Dengan adanya retur penjualan diharapkan departemen penjualan dapat meningkatkan kinerjanya dengan cara melakukan otorisasi ataupun pengecekan ulang sebelum bagian penjualan memasukkan proses *input* data pada *system* SAP. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari adanya kesalahan input data yang nantinya akan berakibat timbulnya retur penjualan. Selain itu, pelanggan juga akan merasa puas jika produk yang didapatkan sesuai dengan apa yang diinginkan.

### 3. Departemen Gudang

Adanya flowchart retur penjualan dapat digunakan oleh Departemen Gudang sebagai pedoman baku mengenai proses retur penjualan yang ada. Selain itu dengan adanya flowchart tersebut bagian gudang diharapkan dapat meminimalkan risiko terjadinya kesalahan-kesalahan seperti kesalahan dalam pengiriman produk atau kesalahan dalam pemberian label atas barang produksi yang siap kirim.

### 4. Departemen Pengiriman

Flowchart retur penjualan dibutuhkan bagi departemen pengiriman karena produk yang baru dan faktur yang telah di validasi perlu diberikan kepada pelanggan yang tepat. Selain itu, perlu dilakukan pengecekan terhadap jenis barang yang akan dikirimkan, pengecekan waktu agar tidak terlambat dalam pengiriman, maupun pengecekan atas dokumen yang diperlukan untuk diberikan kepada pelanggan. Dengan adanya flowchart diharapkan dapat mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi pada bagian pengiriman.

### 5. Departemen Akuntansi

Departemen akuntansi merupakan pihak yang penting dalam flowchart atas retur penjualan tersebut. Karena sebelum laporan penjualan akan diberikan kepada direktur *plant* 1, departemen akuntansi perlu memastikan bahwa laporan tersebut sudah dilakukan dengan tepat dan dapat dipertanggung jawabkan keakuratan datanya. Sehingga pihak akuntansi perlu untuk melakukan *cross check* dengan pihak-pihak terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Committee of Sponsoring Organizations (COSO), 2013, *Internal Control – Integrated Framework*, Durham, North Carolina.
- Diana, Anastasia, dan Setiawati, Lilis, 2012, *Sistem Informasi Akuntansi: Perancangan, Proses, dan Penerapan*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fatimah, E.N., dkk, 2015, *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*, Yogyakarta, Pustaka Baru Press.
- Gaspersz, Vincent., 2011, *Total Quality Management*, Jakarta: Penebar Swadaya.
- Hery., 2015, *Auditing 1: Dasar-dasar Pemeriksaan Akuntansi*, Jakarta: Penerbit Kencana.
- Krismiaji., 2015, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu YKPN.
- Nana, S., 2012, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N., 2015, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Edisi ketiga, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prihantoro, C. Rudy., 2013, *Konsep Pengendalian Mutu*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tathagati, Arini, 2014, *Step by Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*, Yogyakarta, Efata Publishing.