

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis yang ketat dapat menjadi ancaman bagi kelangsungan usaha suatu perusahaan. Fenomena ini telah membuat perusahaan berlomba-lomba untuk menjadi entitas yang dipercaya oleh masyarakat sesuai dengan bidang usahanya. Penerapan proses dan strategi yang tepat dalam kegiatan operasional perusahaan merupakan kunci untuk mencapai tujuan perusahaan. Suatu perusahaan harus menghasilkan informasi yang akurat dan relevan untuk mendukung dalam pengambilan keputusan. Adanya perencanaan, proses, dan evaluasi yang tepat dalam aktivitas bisnis perusahaan merupakan hal yang penting bagi keberlangsungan suatu usaha. Sistem informasi akuntansi berfungsi untuk menjamin bahwa aktivitas bisnis dilaksanakan secara efisien dan sesuai dengan tujuan manajemen serta sejalan dengan peraturan yang telah digariskan (Krisniaji, 2010:37). Maka dari itu, keberadaan Prosedur Operasional Standar (POS) dapat menjadi suatu alat penunjang bagi perusahaan agar karyawan dapat bekerja sesuai dengan pedoman yang telah dibakukan.

POS merupakan panduan yang tersusun secara sistematis mengenai pedoman yang harus dilaksanakan oleh karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya untuk memperoleh hasil kerja yang efektif dan efisien. Tujuan dari POS ialah menciptakan ukuran standar kinerja untuk menghindari atau meminimalkan adanya kelalaian atau kesalahan dalam menjalankan kewajiban karyawan. Selain itu, adanya POS juga membentuk konsistensi karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan alur tugas dan wewenang.

Perancangan POS memiliki kaitan yang erat dengan pengendalian internal perusahaan. Pengendalian internal perusahaan ini berupa kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang berlaku di dalam perusahaan. Pengendalian akan berjalan dengan efektif dan efisien apabila diterapkan dengan baik oleh seluruh anggota perusahaan. Kontrol manajemen terhadap pengendalian internal perusahaan perlu ditingkatkan untuk mengurangi atau memperbaiki risiko terjadinya kesalahan.

Maka dari itu, adanya evaluasi terhadap pengendalian internal perusahaan dan kemudian membakukan prosedur dapat membuat aktivitas bisnis menjadi lebih teratur dan sistematis sehingga dapat berlangsung secara optimal.

Siklus penjualan merupakan suatu kajian yang penting karena berperan sebagai sumber pendapatan bagi sebuah organisasi bisnis. Karakteristik dalam siklus penjualan ini dapat meliputi metode pesanan, penentuan waktu pembayaran, dan juga bentuk pembayaran. Siklus penjualan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi permintaan kebutuhan dari konsumennya. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama bagi perusahaan yang berbasis siklus penjualan. Dalam siklus penjualan, perusahaan menjual barang atau jasanya pada pelanggan, dimana transaksi ini dapat dilakukan secara tunai maupun kredit. Adanya pedoman yang terperinci dan baku melalui POS dapat menunjang perusahaan untuk menciptakan aktivitas bisnis yang konsisten, efektif, dan efisien.

CV TAB Sukses Makmur merupakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang perdagangan alat tulis kantor (*stationery*) yang terletak di Jalan Ngagel Madya I no. 3, Surabaya. Penjualan dilakukan dengan dua cara, yaitu secara tunai maupun kredit. Perusahaan yang sudah berdiri sejak 2 tahun yang lalu ini memiliki omzet rata-rata sebesar 100-150 juta rupiah tiap bulannya. Pada saat ini, terdapat 17 orang yang bekerja di tempat ini sebagai karyawan tetap. Penjualan pada perusahaan ini dimulai dari pengisian penawaran harga dan diberikan kembali kepada pelanggan sebagai dasar turunnya PO (pesanan *Outlet*). Admin penjualan membuat pesanan penjualan tersebut dan memberikan kepada gudang untuk disiapkan dan dikirim oleh bagian pengiriman. Setelah barang dikirim, admin *accounting* akan melakukan proses tukar tanda terima sebagai dasar untuk penagihan kepada pelanggan. Sistem informasi akuntansi di perusahaan ini telah terkomputerisasi dengan menggunakan *software* yang bernama *Smart Vision Trading*, namun perusahaan masih belum memiliki POS untuk diterapkan sehingga kinerja karyawan menjadi kurang konsisten. Siklus penjualan pada perusahaan dagang CV TAB Sukses Makmur menjadi

obyek dalam penelitian ini, dimana pembahasan dimulai dari penerimaan pesanan penjualan hingga penerimaan kas.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, permasalahan yang timbul ini terkait dalam hal prosedur dan dokumen. Permasalahan mengenai prosedur yaitu admin penjualan membuat *invoice* penjualan setelah menerima PO dari pelanggan, baik melalui telepon ataupun *email* dan memberikan dokumen tersebut pada bagian gudang untuk disiapkan barangnya. Setelah barang disiapkan, barang yang dikirim tidak dicocokkan terlebih dahulu dengan dokumennya. Akibatnya, jika ada barang yang tidak sesuai dengan pesanan, maka admin penjualan harus melakukan retur penjualan dan mengirim kembali pesanan yang seharusnya. Hal ini membuat kinerja admin penjualan, bagian gudang, maupun bagian pengiriman menjadi tidak efektif karena pengiriman yang seharusnya dilakukan pada hari berikutnya menjadi tertunda akibat dari memperbaiki kembali pesanan atas penjualan yang tidak sesuai tersebut. Pengiriman yang tertunda ini mengakibatkan komplain dari pelanggan dan juga berakibat pada semakin mundurnya tukar tanda terima yang dilakukan. Dampaknya ialah semakin tertunda juga pembayaran atas piutang tersebut karena terdapat pelanggan yang melakukan pembayaran berdasarkan tanggal dilakukannya tukar tanda terima.

Permasalahan yang ditemukan selanjutnya terkait dengan dokumen. Pertama, tidak adanya otorisasi atas harga terhadap *list* kebutuhan pelanggan. Ketika menerima *list* kebutuhan dari pelanggan, admin penjualan akan mengisi harga jual untuk setiap barang yang tertera pada *list* tersebut. Setelah diisi, *list* kebutuhan pelanggan akan diserahkan kepada pemilik untuk dicek harganya. Namun, pemilik hanya mencentang pada lembar *list* tersebut tanpa memberikan otorisasi. Pengendalian atas dokumen ini kurang memadai karena tidak terdapat bukti jika pemilik telah mengecek *list* kebutuhan pelanggan. Hal ini berpengaruh pada keandalan dokumen karena *list* kebutuhan pelanggan ini akan dikirimkan kembali kepada pelanggan sebagai dasar dalam pembuatan PO. Apabila ada ketidaksesuaian harga yang tertera pada PO, dapat diverifikasi dengan membandingkannya pada harga yang tertera dalam *list* kebutuhan pelanggan.

Kedua, dalam surat jalan tidak tercantum nomor PO dari pelanggan. Hal ini menimbulkan kesulitan untuk mengecek kembali PO mana saja yang belum terpenuhi. Di samping itu, kebutuhan pelanggan yang disampaikan melalui telepon tidak ditulis pada sebuah formulir dengan format khusus, tetapi hanya ditulis pada selembar kertas sehingga memungkinkan risiko hilangnya kertas tersebut atau berisiko memberikan informasi yang kurang tepat pada bagian gudang untuk menyiapkan barangnya. Hal ini berdampak pada barang yang dikirim karena barang tersebut tidak sesuai dengan PO atau pun terjadi double pengiriman atas suatu barang. Akibatnya, jika hal ini berlangsung secara terus-menerus maka pelanggan dapat berpindah *supplier* karena merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Ketiga, baik *invoice* penjualan maupun surat jalan terdiri dari lima rangkap. Rangkap pertama dan kedua diberikan pada pelanggan untuk dilakukan tukar tanda terima, sedangkan tiga rangkap lainnya diberikan semua kepada bagian admin *accounting*. Hal ini kurang efektif karena bagian gudang dan penjualan tidak memiliki dokumen tersendiri untuk diarsip. Dampak yang timbul yaitu aktivitas kerja bagian gudang maupun penjualan akan terganggu untuk menyiapkan pesanan pelanggan yang lainnya, karena kesulitan untuk melakukan koreksi silang ketika ada kekurangan barang atau kesalahan dalam pengiriman.

Berdasarkan permasalahan terkait siklus penjualan yang terjadi pada CV TAB Sukses Makmur, perlu adanya evaluasi terhadap prosedur di dalam perusahaan untuk kemudian dibakukan. Perancangan POS berguna untuk membuat pekerjaan karyawan menjadi terstandarisasi sehingga dapat meminimalkan atau menghindari terjadinya kesalahan atas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Melalui POS, aktivitas kerja karyawan dapat lebih terstruktur sehingga akan memperlancar proses bisnis yang dilakukan. Apabila kinerja karyawan konsisten sesuai dengan pedoman, maka kepuasan pelanggan juga akan mudah untuk dicapai. Perbaikan sistem ini dapat berupa revisi terhadap prosedur CV TAB Sukses Makmur maupun penambahan atau perubahan terhadap dokumen terkait. Oleh karena itu, melalui penelitian ini akan dirancang POS atas

siklus penjualan yang terstruktur dan sistematis guna meningkatkan kinerja karyawan agar lebih konsisten, efektif, dan efisien.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka perumusan masalah yang akan diteliti oleh peneliti yaitu bagaimana analisis dan perancangan prosedur operasional standar atas siklus penjualan pada CV TAB Sukses Makmur.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan merancang prosedur operasional standar atas siklus penjualan pada CV TAB Sukses Makmur dalam rangka meningkatkan konsistensi, efektifitas, dan efisiensi kinerja karyawan.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, ruang lingkup yang diteliti yaitu analisis dan perancangan POS pada siklus penjualan mulai dari menerima pesanan hingga penerimaan kas.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penulisan penelitian ini, yaitu:

a. Manfaat akademik

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat memberikan wawasan dan pengetahuan serta menjadi referensi bagi semua pihak yang berkepentingan terkait dengan permasalahan yang dikaji dalam penulisan karya ini yaitu terutama menyangkut POS dalam siklus penjualan.

b. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi CV TAB Sukses Makmur untuk membakukan POS serta meminimalkan

permasalahan yang timbul dengan menerapkan POS yang efektif dan efisien.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Berikut ini merupakan gambaran mengenai sistematika penulisan tugas akhir skripsi, yang terdiri atas:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai landasan teori yang digunakan oleh peneliti, penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sistem informasi, sistem informasi Akuntansi (SIA), siklus penjualan, teknik dokumentasi, pengendalian internal, aktivitas pengendalian, dan Prosedur Operasional Standar (POS).

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai desain penelitian, konsep operasional, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, serta analisis data.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai gambaran umum perusahaan, deskripsi data, serta hasil analisis data dan pembahasan. Gambaran umum perusahaan meliputi sejarah perusahaan dan proses bisnisnya. Deskripsi data meliputi struktur organisasi, prosedur aktivitas bisnis perusahaan, dan dokumen-dokumen terkait siklus penjualan yang saat ini digunakan oleh perusahaan. Analisis data dan pembahasan meliputi evaluasi atas aktivitas pengendalian, dokumen-dokumen terkait siklus penjualan, prosedur aktivitas bisnis dalam siklus penjualan, serta evaluasi deskripsi kerja.

BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi uraian mengenai simpulan dari hasil analisis penelitian, keterbatasan dalam penelitian, serta saran-saran terkait siklus penjualan yang diusulkan oleh peneliti terhadap objek penelitian.