

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Memasuki era globalisasi atau yang lebih dikenal dengan pasar bebas mendorong banyak perusahaan untuk semakin memperluas usahanya dengan meraih pangsa pasar. Perusahaan melakukan berbagai usaha untuk mencapai tujuannya salah satunya dengan cara melakukan ekspansi ke berbagai negara. Dalam rangka perluasan bisnis, tentu sebuah perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan handal sebagai modal untuk menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya.

Dalam dunia modern yang penuh dengan tantangan dan persaingan yang ketat, setiap orang disarankan tidak hanya memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, namun juga dituntut untuk memiliki keterampilan khusus. Salah satu contoh keterampilan khusus adalah keterampilan berbahasa asing. Bahasa Inggris merupakan bahasa yang paling banyak digunakan di dunia. Setiap hari, jutaan orang menggunakan bahasa Inggris di tempat kerja maupun di kehidupan sosial. Banyak orang membekali diri dengan kemampuan berbahasa Inggris yang baik untuk menunjang kesuksesan karier mereka.

Seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap kemampuan berbahasa Inggris, muncul berbagai lembaga – lembaga yang menyediakan jasa kursus bahasa Inggris. Lembaga kursus ini umumnya menawarkan berbagai cara yang mudah dan efektif bagi seseorang untuk belajar berbahasa Inggris. Pembelajaran interaktif dengan guru penutur asli, sistem pembelajaran yang modern, sarana pembelajaran *online*, dan aktivitas lainnya diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk bergabung dengan lembaga tersebut.

Objek penelitian ini merupakan salah satu lembaga pendidikan kursus bahasa Inggris yaitu English First. English First merupakan jaringan sekolah bahasa yang menyediakan jasa pelatihan dan kursus bahasa Inggris. Sejak berdiri pada tahun 1965, visi English First adalah menjembatani perbedaan bahasa, budaya dan geografi melalui pendidikan berkualitas. English First menyediakan beragam kursus bahasa Inggris bagi kelompok usia yang berbeda – beda mulai dari anak – anak, remaja, hingga dewasa.

Saat ini, English First memiliki lebih dari 60 cabang kursus bahasa Inggris di lebih dari 20 kota di seluruh Indonesia, termasuk kota Surabaya. Kantor pusat English First Surabaya berlokasi di Surabaya Plaza. Kantor pusat English First Surabaya ini memiliki beberapa cabang kursus (*center*) yang berlokasi di Jemursari, Kayun, dan Klampis. Dengan

beragamnya lokasi *center* English First, masyarakat dapat memilih lokasi kursus yang sesuai dengan yang diinginkan.

English First menyediakan serangkaian program dalam kegiatan penjualannya seperti program kursus reguler, pelatihan bahasa Inggris untuk perusahaan, tes simulasi *TOEFL* dan program *homestay* di luar negeri. Untuk mencegah adanya penyalahgunaan penerimaan pendapatan dan meningkatkan efektifitas kegiatan penjualan, maka diperlukan adanya sistem dan standar operasional prosedur penjualan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Standar operasional prosedur yang baik merupakan standar yang menghasilkan informasi yang efektif, efisien, serta adanya dokumen yang digunakan untuk mencatat dan melaporkan informasi akuntansi yang lengkap. Semakin besar dan kompleks perusahaan maka membutuhkan perpaduan antara sumber daya manusia yang berkualitas, standar operasional prosedur yang jelas, serta adanya pengawasan intern yang baik untuk menghindari hal – hal yang tidak diinginkan.

Penelitian ini melihat apakah sistem informasi akuntansi penjualan jasa kursus sudah berjalan dengan baik sehingga mampu meningkatkan pengendalian internal perusahaan. Penulis melakukan kegiatan magang di kantor pusat English First yang berada di kota Surabaya dibawah naungan PT Eduka Pratama. Dalam suatu cabang (*center*), umumnya terdapat beberapa *staff* yang berkaitan dengan kegiatan penjualan seperti

*Course Consultant* (CC) dan seorang *Center Manager* (CM). *Staff* CC bertugas untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh *customer*, membuat laporan penjualan harian, serta kegiatan administrasi lainnya. Sedangkan seorang CM bertugas untuk melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap kinerja tim CC, mengontrol anggaran dan gaji, dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pengendalian secara keseluruhan dalam cabang kursus tersebut.

Pengendalian internal pada English First Surabaya memiliki beberapa kelemahan seperti tidak adanya fitur formulir bertanda bintang pada proses penginputan data *customer* yang mengakibatkan adanya data *customer* yang tidak lengkap. Data *customer* yang tidak lengkap akan menyulitkan *staff* CC untuk dapat mengontrol pelayanan kebutuhan kursus *customer* seperti pembagian buku.

Pembagian buku yang salah dapat mengakibatkan kerugian apabila buku yang telah diterima oleh *customer* telah dicoret – coret sehingga tidak mungkin untuk dibagikan kepada *customer* lain. Penulis menemukan dalam satu bulan dapat terjadi kesalahan pembagian buku hingga 10 kali dan jumlah ini dinilai material mengingat harga buku yang cukup mahal.

Masalah lain yang sering terjadi adalah kesalahan jumlah pembayaran. Hal ini disebabkan karena penerapan diskon kursus masih belum ada pengendalian yang memadai untuk

penggunaan jenis diskon dan masa berlakunya. Hal ini dapat mengakibatkan jumlah pembayaran yang tidak tepat.

Berdasarkan masalah di atas, penulis menemukan bahwa dalam kinerja operasionalnya, English First belum memiliki standar operasional prosedur penjualan yang memadai. Standar operasional prosedur selama ini hanya disampaikan secara lisan oleh CM atau CC yang lebih lama bekerja. *Staff accounting* English First Surabaya kerap kali menemui adanya kesalahan dalam pembuatan laporan penjualan harian yang mengakibatkan informasi penjualan tidak disampaikan dengan tepat.

English First memiliki rencana untuk memperbanyak jumlah *center*. Adanya rencana untuk memperbanyak jumlah *center* juga merupakan alasan diperlukannya standar operasional prosedur yang tertulis dalam upaya meningkatkan pengendalian intern dan efektifitas kinerja operasional. Standar operasional prosedur yang akan dibuat diharapkan dapat menjadi pedoman bagi para karyawan untuk dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam kegiatan penjualan.

## **2. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup magang ini dibatasi pada prosedur penjualan kursus reguler, program kursus untuk perusahaan, tes simulasi *Toefl*, dan program *homestay* yang terdiri dari transaksi pelanggan, penginputan data penjualan, hingga pembuatan

laporan penjualan harian yang diserahkan ke *staff* keuangan perusahaan.

### **3. Manfaat**

Manfaat dari kegiatan magang ini adalah sebagai berikut :

#### a. Bagi akademisi

Untuk memberikan informasi kepada para akademisi mengenai bagaimana pengaruh SOP terhadap efektifitas kinerja suatu perusahaan. Selain itu, memberikan pengetahuan mengenai SOP yang berfungsi untuk meminimalisir kesalahan dalam pengolahan data.

#### b. Bagi perusahaan

Analisis dan perancangan SOP ini diharapkan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan untuk meningkatkan efektifitas kinerja dalam siklus penjualan. Dengan meningkatnya efektifitas, maka diharapkan perusahaan dapat memperoleh informasi yang berkualitas sehingga dapat digunakan sebagai dasar yang tepat dalam pengambilan keputusan.

### **4. Sistematika Penulisan**

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang yang menggambarkan secara singkat mengenai kebutuhan masyarakat akan kemampuan berbahasa asing yang

mengakibatkan munculnya lembaga kursus, informasi mengenai English First, manfaat penelitian bagi akademisi dan perusahaan, serta sistematika penulisan.

## BAB 2 : LANDASAN TEORI

Berisi landasan teori yang berisi konsep teoritis yang relevan dengan perumusan masalah, dan kerangka berpikir. Landasan teori ini dijadikan sebagai dasar teoritis dalam pembahasan penyelesaian masalah.

## BAB 3 : METODE PENELITIAN

Menguraikan mengenai prosedur dan alat yang digunakan, instrumen, dan metode pengumpulan data. Dalam bab ini, juga dijelaskan mengenai objek magang serta prosedur analisis data.

## BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Mendeskripsikan kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam siklus penjualan, analisis dan pembahasan yang digunakan, pendapat atas temuan yang diperoleh berdasarkan pemahaman atas teori yang mendasarinya.

## BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Berisi simpulan mengenai pembahasan yang telah dijabarkan dan saran – saran yang dapat diberikan kepada perusahaan.