

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi sekarang ini banyak perusahaan asing yang mundur dari Indonesia dikarenakan mahalnya biaya produksi dan ketatnya persaingan usaha. Mundurnya perusahaan-perusahaan tersebut merupakan sebuah tanda bagi pemerintah untuk mempercepat perbaikan iklim investasi dan bisnis di Indonesia. Karena jika tidak, maka bukan tidak mungkin perusahaan-perusahaan lainnya akan ikut mundur dari dunia bisnis di Indonesia. Ketatnya persaingan usaha disebabkan karena banyaknya perusahaan-perusahaan baru atau bisnis-bisnis baru yang bermunculan. Persaingan usaha antar perusahaan tersebut membuat perusahaan harus meningkatkan kualitas barang maupun jasa yang dijual oleh perusahaan.

Setiap perusahaan pasti melakukan penjualan, dimana penjualan tersebut sangatlah penting mengingat penjualan adalah ujung tombak perusahaan dalam menghasilkan laba. Untuk itu, siklus penjualan adalah hal yang perlu diperhatikan. Siklus penjualan adalah proses menyediakan, mengirim, serta menagih penjualan atas barang dan jasa ke pelanggan serta menyusun laporan mengenai penjualan (Rama dan Jones, 2008). Perusahaan hendaknya memiliki standar atau acuan yang

digunakan dalam menjalankan operasional perusahaan agar mencapai tujuan yang diinginkan. Standar atau acuan yang telah disepakati bersama dapat disebut Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan atau tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh anggota organisasi berjalan dengan efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis (Tambunan, 2013). Standar Operasional Prosedur antara perusahaan satu dengan yang lain dapat berbeda. Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan diterapkan dengan baik akan membantu perusahaan dalam meminimalkan kesalahan yang ada dalam proses kerja. Selain itu Standar Operasional Prosedur dapat digunakan sebagai alat evaluasi serta alat komunikasi bagi karyawan agar bekerja secara konsisten. Selain itu diharapkan kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Selain membutuhkan Standar Operasional Prosedur yang baik, perusahaan juga membutuhkan pengendalian internal yang baik. Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, entitas manajemen, dan personel lainnya yang dirancang untuk memberikan kepastian yang berkaitan dengan pencapaian sasaran (Rama dan Jones, 2008). Tujuan pengendalian internal berkaitan dengan keandalan

laporan keuangan, umpan balik yang tepat waktu terhadap pencapaian tujuan-tujuan operasional dan strategis, serta kepatuhan pada hukum dan regulasi. Pengendalian internal dan Standar Operasional Prosedur adalah hal yang tidak dapat dipisahkan karena tidak ada Standar Operasional Prosedur yang efektif bila tidak didukung oleh pengendalian internal yang memadai (Tambunan, 2013:239). Pengendalian internal sangat diperlukan terutama dalam perusahaan karena suatu perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya pengendalian internal yang baik, dan pengendalian internal tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada Standar Operasional Prosedur yang baik.

PT CMM merupakan perusahaan dagang yang terletak di kawasan Citraland Surabaya yang memiliki *dealer* bernama Honda Citra Cakra. PT CMM adalah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif di bawah naungan PT Honda Prospect Motor dan merupakan *dealer* resmi Honda yang ke-13 untuk wilayah Jawa Timur, Bali, dan Lombok, atau *dealer* yang ke-6 di kota Surabaya yang menyediakan layanan 3S (*Sales, Service, Spareparts*) yang terpadu sesuai dengan standar Honda. Dalam hal ini PT CMM menjual berbagai macam persediaan, yaitu unit mobil dan *spareparts* mobil, serta menjual jasa *service* mobil. Dalam melakukan kegiatan penjualan di perusahaan, ada beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh *salesman* dalam menjual unit mobil kepada pelanggan.

PT CMM memiliki dua cara dalam menjual persediaan unit mobil, yaitu dengan cara langsung dan dengan cara inden atau *by order*. Sistem penjualan persediaan unit secara langsung adalah unit yang dipesan oleh pelanggan terdapat di gudang perusahaan. Sedangkan sistem penjualan unit secara inden atau *by order* adalah unit yang diminta pelanggan tidak terdapat di gudang persediaan dikarenakan persediaan habis atau persediaan yang dipesan perusahaan dari PT Honda Prospect Motor belum sampai di gudang persediaan perusahaan. Unit inden yang dipesan oleh pelanggan setidaknya baru dapat diambil oleh pelanggan setelah setidaknya satu minggu sampai sepuluh hari dari tanggal pemesanan unit inden. Penjualan inden bermula ketika pelanggan melakukan pemesanan unit melalui pihak penjualan, kemudian pihak penjualan akan mengisi formulir “Surat Pesanan Kendaraan” yang selanjutnya akan diberikan kepada pihak divisi penjualan di bagian *Finance and Accounting* untuk dibuatkan *Work Order* yang akan diserahkan kepada *supervisor* untuk disetujui. Kemudian *Work Order* yang sudah disetujui kemudian dikirim melalui via fax ke PT Honda Prospect Motor untuk memproses unit yang dipesan. Setelah itu *Work Order* yang sudah dikirim akan di *file* oleh bagian persediaan dan bagian penjualan di *Finance and Accounting*. PT CMM memiliki alur kerja atau instruksi kerja yang telah disepakati bersama dan sudah diterapkan. Tetapi Standar Operasional Prosedur yang baku belum dimiliki oleh PT CMM.

Laporan magang ini membahas tentang pengendalian internal pada Standar Operasional Prosedur siklus penjualan dikarenakan PT Citraraya Mandiri Motor adalah perusahaan dagang yang memiliki alur kerja yang cukup baik dan telah dilaksanakan dalam kegiatan usaha dengan efektif dan efisien sehingga pelanggan dapat pelayanan yang memuaskan. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi seperti tidak adanya Standar Operasional Perusahaan yang baku dan beberapa dokumen yang terkait penjualan terkadang tidak diarsip dengan baik.

Dengan demikian, melihat masih terdapat permasalahan di perusahaan, maka dalam laporan magang ini akan dibahas mengenai penyusunan Standar Operasional Prosedur yang baik bagi perusahaan dikarenakan Standar Operasional Prosedur PT CMM masih seperti alur kerja. Selain itu, dalam laporan magang ini juga akan dibahas mengenai analisis pengendalian internal pada siklus penjualan di PT CMM.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Kegiatan kerja lapangan ini melingkupi situasi penjualan yang ada di PT Citraraya Mandiri Motor, divisi *Finance and Accounting*, bagian persediaan dan penjualan untuk membantu dan mengamati bagaimana proses keluar masuknya persediaan unit serta bagaimana proses pemesanan unit mobil pada PT Citraraya Mandiri Motor.

Laporan magang ini berfokus pada penyusunan Standar Operasional Prosedur di siklus penjualan mulai dari aktivitas penerimaan pesanan, pengiriman barang, penagihan, dan penerimaan kas atau pelunasan. Laporan magang ini juga akan membahas mengenai pengendalian internal perusahaan seperti keandalan laporan keuangan, umpan balik yang tepat waktu terhadap pencapaian tujuan-tujuan operasional, serta kepatuhan pada hukum dan regulasi berjalan dengan baik, serta apakah catatan-catatan atau dokumen penting diarsip dengan baik sehingga jika suatu saat nanti membutuhkan dokumen tersebut dapat dengan mudah dicari.

### **1.3 Manfaat Magang**

Pelaksanaan praktik kerja magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, peneliti, maupun pihak lain, seperti :

a. **Manfaat Akademik**

Bagi peneliti, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai penyusunan Standar Operasional Prosedur dan evaluasi pengendalian internal.

b. **Manfaat Praktik**

Bagi perusahaan, dapat menggunakan Standar Operasional Prosedur yang telah diperbarui dengan baik serta dapat meningkatkan pengendalian internal.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan tugas akhir magang ini disusun sebagai berikut :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan prolog untuk bab-bab berikutnya. Bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang, ruang lingkup, dan manfaat laporan magang ini.

### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung laporan magang dan kerangka berpikir.

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang, dan prosedur analisis data.

### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, deskripsi data, dan analisis serta pembahasan.

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

Bab terakhir ini bertujuan untuk memberikan simpulan dan keterbatasan dalam laporan magang ini serta memberikan saran untuk perusahaan.