

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

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

Kemajuan dan perkembangan yang sangat pesat pada dunia bisnis di Indonesia terutama terhadap kemajuan sistem informasi akuntansi membuat masing-masing perusahaan harus berlomba untuk mampu bersaing secara kompetitif dan memperebutkan pangsa pasar, agar tetap bertahan dalam persaingan bisnis semua perusahaan baik perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur, perdagangan maupun jasa dituntut untuk meningkatkan kinerja operasional seoptimal mungkin dengan mengelola sistem informasi akuntansi yang dapat menghasilkan suatu informasi yang akurat dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Suatu informasi dapat dikatakan akurat dan tepat waktu jika informasi data-data transaksi tersebut diperoleh dari sistem yang terpercaya, karena saat ini sistem informasi akuntansi merupakan bagian terpenting dan sangat berpengaruh pada kinerja operasional dalam perusahaan.

Pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, perusahaan jasa merupakan perusahaan yang terikat komunikasi langsung kepada pelanggannya oleh karenanya kualitas pelayanan perlu diperhatikan agar pelanggan tidak berpaling kepada perusahaan lain. Pelanggan adalah faktor utama yang dapat menunjang kemajuan proses bisnis suatu perusahaan dengan semakin meningkatnya pelanggan yang datang maka pendapatan dalam

perusahaan juga akan meningkat. Pendapatan merupakan kegiatan dan sumber pemasukan yang sangat penting dan menjadi jantung bagi kelangsungan hidup dalam perusahaan. Siklus pendapatan menurut Romney dan Steinbart (2015 : 413) adalah serangkaian aktivitas bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus-menerus dengan menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan dan menerima kas sebagai pembayaran atas penjualan tersebut. Dalam siklus pendapatan terutama pada perusahaan jasa, penyediaan jasanya memerlukan informasi terkait persediaan bahan baku, hal ini sangatlah berperan penting dalam pencapaian laba perusahaan. Pada PSAK 14 (2015 : 06) persediaan merupakan aset terpenting yang dimiliki perusahaan agar perusahaan mampu memenuhi permintaan pelanggan, persediaan tersebut dapat berupa persediaan yang tersedia untuk dijual, persediaan yang masih dalam proses produksi, atau dalam bentuk bahan baku, atau perlengkapan untuk digunakan dalam proses produksi dan pemberian jasa .

Pentingnya peranan siklus pendapatan dan sistem persediaan membuat perusahaan harus mengupayakan melakukan pengendalian yang memadai untuk memastikan agar siklus pendapatan dan sistem persediaan perusahaan berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan, pengendalian tersebut dilakukan melalui sebuah sistem pengendalian internal. Sistem pengendalian internal setiap perusahaan harus dilakukan dengan efektif karena bertujuan untuk membantu manajemen dalam mengendalikan dan memastikan keberhasilan kegiatan operasional perusahaan serta berperan untuk menjaga keakuratan informasi agar dapat mendorong kebijakan yang telah ditetapkan dan dapat dipatuhi oleh setiap karyawan dalam perusahaan.

Sistem pengendalian internal yang efektif memerlukan prosedur kerja yang bersifat rinci, rutin, dan konsisten agar mampu membuat perusahaan terus berkembang dengan kemajuan yang sangat pesat pada dunia bisnis saat ini, prosedur kerja tersebut harus dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut Prosedur Operasi Standar (POS). Menurut Tambunan (2013:01), POS adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu perusahaan yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas oleh seluruh karyawan di dalam organisasi berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis. Peranan POS terhadap perusahaan memberikan acuan terkait kegiatan-kegiatan yang dijalankan agar berjalan efektif sehingga dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. POS yang diterapkan dengan benar mempermudah perusahaan untuk melakukan pengawasan dan menghasilkan kelancaran aktivitas operasional perusahaan, kepuasan pelanggan, serta menjaga nama baik dan kualitas perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan dalam kondisi bisnis yang semakin ketat.

POS sebagai dasar untuk pengendalian internal terhadap segala aktivitas siklus pendapatan menjadi kunci utama yang harus ditekankan, bentuk pengendalian internal terhadap siklus pendapatan dan sistem persediaan bisa berupa pemisahan tugas, dokumen dan catatan yang memadai, dokumen yang telah bernomor urut, pembatasan akses terhadap dokumen, dan sebagainya. Resiko tidak adanya POS dalam perusahaan akan membuat segala aktivitas operasional perusahaan tidak teratur karena tidak ada standar koordinasi yang jelas diantara para karyawan yang

berdampak pada karyawan dalam perusahaan tidak dapat bekerja secara maksimal karena selalu bergantung pada perintah pimpinan. Efisiensi waktu pelaksanaan pada masing-masing pekerjaan karyawan tidak tepat waktu sehingga mengakibatkan pelayanan kepada pelanggan sangat buruk. Perusahaan juga akan sulit untuk berkembang karena pimpinan harus membagi pikiran antara mengembangkan jenis usahanya dan mengatur atau memberikan intruksi adanya perubahan yang terjadi pada perusahaan kepada setiap karyawan, hal ini membutuhkan waktu yang panjang. Resiko-resiko tersebut dapat dikendalikan dengan membuat dan menerapkan POS dalam operasional perusahaan. Setiap perusahaan pasti mengharapkan prosedur kerja yang disusun dapat menjadi panduan dasar bagi kinerja karyawan untuk menjadi lebih baik dan kemudian dijabarkan ke dalam POS agar dapat meningkatkan efektifitas siklus pendapatan dan sistem persediaan yang menjadi dasar berkembangnya suatu bisnis.

CV. Plus Jaya Mandiri (PJM) merupakan perusahaan jasa yang sudah berdiri di Surabaya sejak tahun 1998 dan bergerak pada bidang otomotif perbengkelan mobil *Body Repair and Painting*. Kegiatan pokok dan bentuk jasa yang diberikan seperti jasa perbaikan bodi mobil yang mencakup pelepasan parts, las-ketok, pendempulan, *color matching*, pengecatan, pemasangan parts, *polishing*, dan *finishing*. Proses bisnis pada CV. PJM dimulai ketika pelanggan datang ke bengkel dengan membawa mobil miliknya yang ingin diperbaiki kemudian pengerjaan mobil diintruksikan melalui surat perintah kerja (SPK) dan sistem penjualannya hanya melayani penjualan tunai karena perusahaan ini bergerak dibidang jasa, sehingga pada saat mobil telah selesai perbaikan dan sebelum mobil kembali ke tangan pelanggan, pelunasan harus diterima oleh perusahaan

terlebih dahulu. CV. PJM telah menjalankan bisnisnya selama 19 tahun dengan sistem atau prosedur yang diterapkan hanya bersifat lisan, dengan sistem yang seperti itu membuat CV. PJM belum secara maksimal menerapkan pengendalian internal terhadap prosedur yang ditetapkan oleh karenanya sering terdapat banyak masalah dalam aktivitas pengendalian siklus pendapatan yang terdiri dari beberapa kegiatan operasional.

Permasalahan pertama terjadi pada CV. Plus Jaya Mandiri yaitu CV. Plus Jaya Mandiri belum memiliki prosedur permintaan bahan yang membuat aktivitas pengendalian sistem persediaan sangat lemah. Dengan tidak adanya prosedur tersebut membuat karyawan belum secara penuh mengimplementasikan fungsi surat perintah kerja (SPK) yang ada, yakni pada saat permintaan persediaan seperti cat dan pernis hanya dilakukan secara lisan dan karyawan tidak menyertakan SPK saat meminta persediaan bahan, hal ini dapat berakibat pada penyelewengan persediaan bahan karena lemahnya pengendalian pengambilan persediaan dan tidak adanya pencatatan atas pengambilan persediaan tersebut.

Permasalahan kedua yang terjadi yaitu dokumen-dokumen seperti bukti pengecekan fisik kendaraan atau *checklist* dan surat perintah kerja (SPK) yang tidak bernomor urut, terkadang dokumen-dokumen tersebut juga ditumpuk dan ditaruh sembarangan. Pencarian dokumen-dokumen tersebut akan memakan waktu dan dapat merugikan perusahaan jika dokumen tersebut hilang dan terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen baru sehingga akan berakibat tertundanya pengerjaan dan tidak adanya perhitungan target penyelesaian perbaikan mobil yang dapat membuat perusahaan mengalami penumpukan mobil.

Permasalahan ketiga terletak pada otorisasi dokumen surat perintah kerja (SPK) yang digunakan sebagai acuan kerja karyawan belum dilakukan dengan baik karena tidak adanya kolom tanda tangan sebagai bukti bahwa uraian pekerjaan telah mendapatkan persetujuan dari pelanggan, hal ini dapat menyebabkan kerugian pada pelanggan jika terjadi kecurangan atas tambahan uraian pekerjaan tanpa sepengetahuan dari pelanggan dan nota pembayaran yang juga tidak terdapat kolom tanda tangan pelanggan yang dapat berakibat adanya pembuatan nota baru oleh bagian kasir.

Mengetahui uraian permasalahan diatas dan juga perusahaan belum memiliki POS yang dibakukan karena selama menjalankan bisnisnya perusahaan hanya mengandalkan sistem dan prosedur yang disampaikan secara lisan. Proses kerja yang dijalankan hanya berdasarkan kebiasaan kerja yang mereka lakukan setiap harinya, hal ini akan berdampak apabila terdapat perubahan yang sewaktu-waktu terjadi seperti perekrutan karyawan baru dan penambahan pelayanan jasa untuk pengembangan bisnis akan membuat karyawan bergantung pada *work instruction* dari pimpinan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti bermaksud untuk membuat perancangan POS yang dibakukan pada sistem persediaan yang belum dimiliki oleh CV. PJM, hal ini untuk menunjang sistem pengendalian internal CV. PJM dapat menjadi lebih efektif dan mampu memperlancar siklus pendapatan yang menjadi dasar perolehan laba serta dapat menjadi fondasi atau pedoman bagi perusahaan untuk mulai membangun suatu sistem kerja yang baku agar dapat mengatasi berbagai kendala permasalahan yang terjadi dalam perusahaan, disamping itu juga

diharapkan akan mempermudah kinerja karyawan sesuai prosedur yang baru sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah. “Bagaimana perancangan POS sistem persediaan dapat mencapai pengendalian internal yang efektif dalam kegiatan operasional perusahaan pada CV Plus Jaya Mandiri?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis sistem pendapatan dan perancangan POS sistem persediaan untuk pencapaian pengendalian internal yang efektif pada CV Plus Jaya Mandiri.

### **1.4. Manfaat**

#### **1. Manfaat Akademik**

Manfaat akademik dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan gambaran mengenai siklus pendapatan dan sistem persediaan yang baik dalam perusahaan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Selain itu penelitian ini diharapkan pula dapat digunakan sebagai referensi dan perbandingan untuk melakukan penelitian-penelitian berikutnya terkait perancangan POS.

#### **2. Manfaat Praktik**

Manfaat praktik dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau kontribusi bagi manajemen perusahaan untuk

mengetahui kelemahan-kelemahan pada sistem persediaan dan menerapkan pengendalian internal serta melakukan pengawasan yang efektif melalui perancangan POS yang baik pada sistem persediaan guna meningkatkan efektifitas pengendalian internal CV. Plus Jaya Mandiri.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan gambaran inti sistematika penulisan tugas akhir skripsi, yang terdiri dari:

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

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang terjadi pada perusahaan beserta dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir skripsi.

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

Bab ini berisi penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan oleh peneliti, terdapat juga landasan teori dan rerangka berpikir yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

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

Bab ini berisi mengenai desain penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi secara lengkap.

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

Bab ini berisi pembahasan secara menyeluruh terkait gambaran umum perusahaan, deskripsi data yang berupa struktur organisasi, deskripsi pekerjaan masing-masing karyawan, dokumen dan

prosedur yang digunakan, analisis data terkait pembahasan evaluasi aktivitas pengendalian, evaluasi dokumen, evaluasi sistem dan prosedur siklus pendapatan, dan evaluasi deskripsi kerja serta pembahasan perancangan POS.

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

Bab ini berisi kesimpulan dan keterbatasan penelitian serta saran yang dapat digunakan oleh perusahaan terkait dengan siklus pendapatan dan sistem persediaan