

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berjalannya waktu, sebuah organisasi bisnis yang dijalankan dengan baik dapat bertumbuh serta berkembang menjadi organisasi yang lebih besar dan kompleks. Organisasi yang dijalankan membutuhkan perencanaan, proses, dan evaluasi yang tepat serta akurat dalam aktivitas bisnisnya. Ini bertujuan untuk menjamin keberlangsungan usaha, bersaing secara sehat dengan keunggulan kompetitif yang dimiliki, dan mencapai tujuan yang diinginkan oleh pemilik. Di dalam perencanaan hingga evaluasi, pemilik memerlukan pengambilan keputusan yang akurat dan tepat waktu maka dibutuhkan data serta informasi yang berkualitas. Aktivitas bisnis yang dijalankan oleh seluruh komponen perusahaan haruslah terstruktur, efektif, dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Sistem informasi akuntansi memiliki manfaat menambah nilai organisasi dengan memperbaiki produk atau jasa, memberikan informasi yang berkualitas dalam membantu pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi dan keunggulan kompetitif organisasi, serta memperbaiki komunikasi dan penggunaan pengetahuan (Krisniaji, 2015:13-14).

Prosedur Operasional Standar (POS) yaitu pedoman kerja tertulis dengan langkah-langkah yang telah baku serta harus dipahami, dijalankan, dan ditaati oleh seluruh karyawan dalam kegiatan operasional

sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. POS sebagai alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas merupakan dokumen aktivitas proses bisnis organisasi agar tercipta konsistensi untuk meminimalkan kesalahan, menjadikan karyawan lebih mandiri, serta mempertahankan kualitas organisasi melalui prosedur yang terstruktur, sistematis, dan efektif. Selain itu, POS dapat menciptakan efisiensi dan ekonomis bagi organisasi karena mampu menghemat biaya *training* kepada para karyawan baru. POS ini dapat mendukung pengendalian internal yang memadai agar aktivitas bisnis organisasi berjalan baik untuk mencapai tujuan organisasi.

Siklus pendapatan yang terdiri atas adanya pesanan akan barang atau jasa dari pelanggan, menyerahkan barang atau jasa kepada pelanggan, penagihan piutang kepada pelanggan, serta penerimaan kas dari pelanggan. Bagi sebuah organisasi bisnis yang bergerak pada bidang jasa, siklus pendapatan menjadi sangat vital karena sumber pendapatan bagi organisasi serta pelanggan menilai berdasarkan pelayanan yang diberikan dan hasil jasa yang disediakan. Siklus pendapatan memerlukan dokumen yang memadai sebagai sumber data dan informasi serta pengendalian internal yang memadai dengan didukung oleh POS untuk menciptakan aktivitas bisnis yang terstruktur, sistematis, efektif, efisien, dan konsisten.

PT Kharisma Hero Abadi adalah sebuah organisasi bisnis yang bergerak pada bidang jasa pelapisan *hardchrome*, perusahaan ini melayani barang baru yang akan dilapisi maupun barang bekas yang akan dilakukan pelapisan ulang baik partai maupun eceran. Perusahaan yang

berdiri sejak 9 tahun yang lalu ini memiliki omzet sekitar 120 juta Rupiah setiap bulan. Pada saat ini, perusahaan memiliki pegawai tetap sebanyak 27 orang serta pegawai tidak tetap 19 orang untuk bagian produksi dan pengiriman. PT Kharisma Hero Abadi melayani pelapisan untuk produk-produk rumah tangga serta cetakan-cetakan untuk memproduksi barang plastik dari perusahaan-perusahaan terkemuka seperti PT Kedawung Setia Industrial, PT Maspion, dan PT Panda Star serta perusahaan-perusahaan lain maupun Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang berkedudukan di Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik. Perusahaan ini memiliki 3 bagian dalam proses pelapisan *hardchrome* yaitu bagian poles, bagian *chrome*, serta bagian *finishing*. Pada tahap pertama, barang baru yang akan dilapisi harus dibersihkan dan dipoles di bagian poles tetapi apabila barang bekas yang akan dilakukan pelapisan ulang harus melalui tahapan pelepasan *chrome* terlebih dahulu di bagian *chrome* sebelum dibersihkan dan dipoles. Siklus pendapatan pada perusahaan jasa PT Kharisma Hero Abadi merupakan obyek dari penelitian ini, dimana penelitian ini akan membahas mulai barang diterima untuk dilakukan proses pelapisan hingga barang diserahkan kembali kepada pelanggan karena telah selesai dilapisi.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, terdapat beberapa masalah yang terjadi pada siklus pendapatan di PT Kharisma Hero Abadi ini. Permasalahan pertama yaitu tidak adanya batasan kredit untuk setiap pelanggan, dimana setiap ada pesanan pasti akan langsung ditindaklanjuti oleh admin piutang ataupun barang datang pasti akan langsung diterima oleh wakil kepala produksi untuk diletakkan di

gudang. Admin piutang bersama kepala produksi akan memeriksa spesifikasi detail barang untuk dilaporkan kepada manajer sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan biaya jasa pelapisan dan lama waktu pengerjaan. Setelah itu, kepala atau wakil kepala produksi memberitahu bagian poles atau *chrome* agar barang dapat langsung dikerjakan. Barang yang datang dari pelanggan akan tetap diterima untuk dilakukan pelapisan meskipun PT Kharisma Hero Abadi memiliki piutang yang menumpuk pada pelanggan tersebut dan telah melebihi batas termin. Penumpukan piutang ini akan sangat berbahaya bagi perusahaan karena merupakan sumber pendapatan utama untuk PT Kharisma Hero Abadi, dimana piutang yang terus menumpuk dapat mengakibatkan tidak ada atau kecilnya aliran kas yang masuk dan akan mengancam keberlanjutan usaha karena kas yang masuk juga digunakan untuk operasional organisasi.

Permasalahan kedua adalah dokumen yang digunakan untuk menulis pesanan tidak memiliki format dan bernomor urut serta tidak dilakukan arsip. Kondisi ini mengakibatkan sering terjadi tidak urutnya admin piutang dalam menindaklanjuti pesanan yang diterima serta adanya resiko kehilangan data pesanan apabila ditindaklanjuti pada keesokan harinya. Selain itu, informasi yang diperoleh dari penerimaan pesanan sering tidak lengkap serta detail karena tidak ada panduan terkait apa saja yang harus ditanyakan dan dicatat terkait pesanan pelanggan. Dokumen Pesanan Pengerjaan tersebut digunakan untuk menuliskan detail pelanggan, kuantitas dan spesifikasi barang yang akan dikerjakan, serta barang tersebut akan diambil oleh bagian pengiriman ataupun

diantar oleh pelanggan. Selain itu, dokumen ini menjadi dasar penentuan biaya dan lama waktu pengerjaan yang akan dituangkan dalam *Quotation* atau Surat Penawaran Harga.

Permasalahan ketiga yaitu tidak adanya dokumen penerimaan barang yang akan dikerjakan, dimana barang yang diterima oleh PT Kharisma Hero Abadi adalah barang milik pelanggan yang akan dilakukan proses pelapisan dan kemudian akan diserahkan kembali kepada pelanggan apabila barang telah selesai dilapisi dengan *chrome*. Dokumen ini nantinya akan digunakan untuk mencatat jumlah dan kondisi barang pada saat diterima serta kelengkapan dari barang yang diterima. Barang yang diterima dicocokkan hanya berdasarkan kuantitas yang terdapat pada Surat Jalan dari pelanggan dengan jumlah barang sesungguhnya. Barang yang diterima terkadang terdapat cacat atau kerusakan yang seharusnya diketahui oleh petugas pengiriman maupun petugas penerima barang serta dicatat pada saat barang diterima karena kondisi barang sering menjadi permasalahan saat barang diserahkan setelah dilapisi. Pelanggan sering mengklaim bahwa cacat atau kerusakan yang terjadi akibat kegiatan pelapisan meskipun pada saat diterima telah terjadi cacat atau kerusakan. Barang yang diterima terkadang memiliki barang pelengkapanya dan sering barang pelengkapanya tidak sesuai jumlahnya pada saat diserahkan, dimana itu dapat terjadi akibat barang pelengkap yang diserahkan oleh petugas pengiriman tidak sesuai dengan jumlah barang ataupun hilang akibat pengerjaan. Selain itu, dapat terjadi petugas pengiriman tidak menyerahkan barang pelengkapanya tetapi pada

saat diserahkan pelanggan mengklaim bahwa barang pelengkap telah diserahkan.

Permasalahan keempat yaitu tidak adanya dokumen yang mencatat jumlah barang yang dikerjakan pada bagian poles, bagian *chrome*, maupun bagian *finishing* dalam satu hari untuk satu proyek. Satu proyek dapat mencapai maksimal seratus barang dan proses pengerjaannya membutuhkan waktu beberapa hari, dimana bagian poles mengambil barang dari gudang dan mengerjakan barang secara bertahap. Barang sering terjadi kekurangan pada saat semua barang dalam satu proyek telah selesai pada tahap *finishing* akibat barang terselip pada bagian poles atau bagian *chrome* maupun terselip dalam gudang sehingga beberapa barang masih belum dikerjakan dan pengiriman ke pelanggan harus menunggu semua barang selesai dikerjakan, dimana ini mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang dari kesepakatan yang ada. Selain itu, barang juga sering hilang meskipun telah dilakukan pemeriksaan di gudang maupun bagian poles dan bagian *chrome*.

Permasalahan terakhir adalah dokumen yang dibuat oleh admin piutang pada saat barang telah selesai dikerjakan atau akan diserahkan kembali kepada pelanggan yaitu Surat Jalan tidak terkait dengan *Quotation*. Surat Jalan yang dibuat tidak mencantumkan nomor dokumen *Quotation* yang berhubungan dalam satu proyek. Penyerahan barang kembali kepada pelanggan sering kali dilakukan lebih dari 1 kali pengiriman atau penyerahan dalam sebuah proyek. Ini akan menyulitkan admin piutang ataupun kepala keuangan untuk mencari atau menelusuri apabila terjadi suatu keadaan atau permasalahan tertentu, dimana

penyimpanan dokumen juga dilakukan secara terpisah sendiri-sendiri. *Quotation* akan diarsip dalam sebuah mapurut berdasarkan nomor *Quotation* bersama Surat Jalan Pelanggan. Surat Jalan rangkap ke-3 akan diarsip oleh admin piutang setelah ditandatangani oleh wakil kepala produksi dalam sebuah mapurut berdasarkan nomor. Selain itu, Surat Jalan rangkap ke-2 akan diarsip bersama *Invoice* rangkap ke-1 dalam sebuah mapurut berdasarkan tanggal batas akhir termin pembayaran untuk keperluan penagihan piutang.

Berdasarkan masalah yang terjadi pada siklus pendapatan PT Kharisma Hero Abadi, penelitian ini akan menganalisis pengendalian internal pada siklus pendapatan yang berjalan saat ini dan melakukan perbaikan agar aktivitas bisnisnya dapat berjalan lebih baik serta meningkatkan pengendalian internal. Setelah aktivitas bisnis beserta pengendalian internalnya menjadi lebih baik, peneliti ingin membuat rancangan Prosedur Operasional Standar (POS) siklus pendapatan. POS ini diperlukan untuk menciptakan konsistensi dalam kegiatan operasional organisasi yang mampu mendukung pengendalian internalnya agar aktivitas bisnis PT Kharisma Hero Abadi berjalan dengan terstruktur, sistematis, efektif, dan efisien. POS ini nantinya diharapkan mampu memudahkan karyawan untuk mengerti dan memahami kegiatan operasional organisasi serta seluruh tugas dan tanggungjawabnya, mencegah terjadinya kesalahan serta meminimalkan resiko yang ada sehingga tujuan dari PT Kharisma Hero Abadi dapat tercapai. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis dan merancang Prosedur

Operasional Standar (POS) atas siklus pendapatan dalam rangka meningkatkan pengendalian internal pada PT Kharisma Hero Abadi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana analisis pengendalian internal yang berjalan saat ini dan rancangan Prosedur Operasional Standar (POS) siklus pendapatan dalam rangka meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan konsistensi pada PT Kharisma Hero Abadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pengendalian internal yang berjalan saat ini dan merancang Prosedur Operasional Standar (POS) siklus pendapatan dalam rangka meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan konsistensi pada PT Kharisma Hero Abadi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, wawasan, dan pengetahuan serta dapat menjadi bahan kajian penelitian sejenis selanjutnya maupun penelitian lain yang terkait dalam rangka memajukan ilmu pengetahuan.



b. **Manfaat Praktik**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi PT Kharisma Hero Abadi sebagai usulan rancangan Prosedur Operasional Standar (POS) siklus pendapatan dalam rangka meningkatkan pengendalian internal agar aktivitas bisnis yang berjalan dapat lebih terstruktur, sistematis, efektif, efisien, dan konsisten.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

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

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

Bab ini berisi uraian terkait latar belakang masalah yang menjadi dasar atas penelitian tersebut, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi uraian terkait penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penelitian tersebut, teori-teori yang digunakan, dan kerangka berpikir dalam penelitian ini. Teori-teori tersebut terdiri atas sistem, informasi, sistem informasi akuntansi, siklus pendapatan, teknik dokumentasi, pengendalian internal, aktivitas pengendalian, serta Prosedur Operasional Standar (POS).

### BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian terkait desain penelitian, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut.

### BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian terkait gambaran umum dari objek penelitian tersebut, deskripsi data, serta analisis dan pembahasan. Gambaran umum mencakup sejarah dan proses bisnis perusahaan. Deskripsi data mencakup struktur organisasi, prosedur aktivitas bisnis, dan dokumen-dokumen yang digunakan dalam siklus pendapatan perusahaan yang berjalan saat ini. Analisis dan pembahasan terdiri atas evaluasi aktivitas pengendalian, dokumen-dokumen terkait, prosedur aktivitas bisnis, serta *job* deskripsi.

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

Bab ini berisi uraian terkait kesimpulan hasil analisis dan pembahasan, keterbatasan dari penelitian tersebut, serta saran-saran yang diusulkan untuk siklus pendapatan dari objek penelitian.