

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era global ini, dunia bisnis berkembang pesat. Hal ini menyebabkan persaingan bisnis yang sangat ketat. Agar dapat bertahan, perusahaan harus memiliki suatu pedoman yang dapat berfungsi untuk meningkatkan kinerjanya. Dengan adanya kinerja yang meningkat, maka perusahaan akan dapat bersaing serta dapat dikenal oleh masyarakat luas.

Perusahaan harus melakukan adaptasi untuk meningkatkan kinerja yang dimiliki. Adaptasi yang dapat dilakukan salah satunya yaitu merancang dan membakukan suatu pedoman yang terinci. Pedoman atau aturan tidak hanya terdapat pada perusahaan dagang dan manufaktur, tetapi di dalam bidang jasa juga sangat memerlukan adanya pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2008: 266) jasa adalah semua kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dengan adanya pedoman yang terdapat pada perusahaan, maka seluruh kegiatan diharapkan dapat berjalan sesuai dengan aturan dan dapat meningkatkan kinerja.

Umumnya, perusahaan telah memiliki sebuah pedoman atau peraturan yang dibakukan disebut dengan Prosedur Operasional Standar (POS). POS merupakan langkah – langkah kerja yang berkaitan dengan apa saja tahap – tahap yang harus dilakukan dan siapa saja yang melakukannya. POS membutuhkan adanya pengendalian sehingga POS dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Dalam setiap siklus terutama pada siklus pendapatan tentu memiliki prosedur. Prosedur tersebut mengatur jalannya suatu siklus dari awal hingga berakhirnya suatu siklus. Menurut Rama dan Jones (2011: 23) yang dimaksud dengan siklus pendapatan merupakan proses transaksi yang digunakan untuk menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan. Kejadian siklus pendapatan untuk jasa mencakup menyediakan jasa dan menerima kas. Maka dari itu, siklus pendapatan

pada perusahaan harus memiliki POS yang jelas dikarenakan siklus ini merupakan siklus yang penting. Jika siklus pendapatan tidak memiliki prosedur yang jelas, maka akan menghambat aliran kas masuk yang mengakibatkan piutang menumpuk dan terlambat tertagih. Oleh karena itu, dibuat suatu pedoman yaitu POS untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Pengendalian internal pada perusahaan tentu memiliki peranan penting terhadap perancangan POS. Terdapat beberapa pengendalian internal yang harus dicapai sebelumnya, yaitu lingkungan pengendalian dimana kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang berlaku pada perusahaan. Manajemen juga harus mengawasi pengendalian internal untuk memastikan bahwa pengendalian pada perusahaan berjalan sebagaimana dimaksudkan. Pengendalian dapat berjalan efektif apabila seluruh anggota perusahaan ikut berperan aktif dalam menciptakan pengendalian internal itu sendiri. Sehingga risiko kesalahan dapat berkurang dan diperbaiki.

PT. Duta Wahyudi Propertindo (PT. DWP) yang berdiri pada 17 November 2017 adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satu bisnis yang dijalani perusahaan ini adalah menyewakan *stand* yang dimiliki untuk para *tenant* bisa menjualkan produknya di tempat ini dengan sistem bagi hasil. Yaitu omzet penjualan dari masing – masing *tenant* akan dibagikan ke perusahaan sebagian sesuai dengan perjanjian awal. Selain itu, PT. DWP juga menyewakan beberapa ruangan yang didesain khusus untuk disewakan kepada pihak luar, misalnya untuk mengadakan *event*, ibadah ataupun ruangan untuk *meeting*. Untuk penyewaan ruangan, akan dikenakan biaya sewa sesuai dengan kebutuhan penyewa. Berapa peserta yang hadir, ruangan mana yang akan digunakan, berapa lama acara akan berlangsung dan fasilitas apa saja yang diminta.

Berdasarkan hasil observasi, PT. DWP belum memiliki standar yang dibakukan. Dikarenakan prosedur yang dilakukan dalam sistem pendapatan bervariasi, maka perlu membakukan sebuah standar kemudian mengevaluasi pengendalian internal yang ada pada perusahaan. Penyebab belum membakukan sebuah POS yaitu timbul adanya masalah. Permasalahan yang pertama yaitu dokumen pendapatan bagi hasil yang tidak lengkap dan tidak jelas alurnya serta

sering terjadi kesalahan dalam pembagian hasil penjualan karena rincian yang tidak jelas dari perusahaan. Kesalahan yang sering terjadi adalah nota pesanan yang diterima perusahaan tidak lengkap, atau tidak sesuai yang dibuat oleh pihak *tenant*. Pembagian bagi hasil dilakukan setiap hari senin, komplain dari pihak *tenant* berkaitan dengan masalah tersebut sering terjadi dimana satu hingga dua dari sebelas *tenant* bagi hasil sering melakukan komplain karena nominal yang diterima tidak sesuai dengan perhitungan mereka. Omzet yang telah dibagi untuk pemilik *tenant* dan perusahaan tidak langsung diotorisasi kepada bagian *finance*, melainkan langsung dibagikan kepada pemilik *tenant*. Hal ini juga menyebabkan bagian *finance* telat mengetahui adanya kesalahan, sehingga uang yang dibagikan kepada pemilik *tenant* terdapat kesalahan. Oleh karena itu, tujuan dibentuknya POS adalah menghindari kesalahan, keraguan dan duplikasi dan inefisiensi.

Permasalahan kedua yaitu perusahaan tidak membuat *invoice* sebagai dokumen penagihan kepada konsumen dan arsip bukti bayar untuk perusahaan, melainkan dokumen yang dikeluarkan adalah dokumen *quotation* atau surat penawaran yang sekaligus digunakan sebagai perjanjian sewa dan mengeluarkan kwitansi untuk bukti bayar yang diberikan untuk penyewa setelah perusahaan menerima pembayaran uang muka dan pelunasan. Kwitansi tersebut tidak dibuat berangkap, hanya ada satu lembar untuk diberikan kepada penyewa saja. Maka dari itu, dengan adanya *invoice* perusahaan dapat menagih ke pihak penyewa dimana pada *invoice* tersebut terdapat rincian mengenai biaya-biaya sewa dan yang tidak dapat dimanipulasi jumlah nominalnya. Perjanjian yang dibuat oleh *event planner* tetapi tidak diberi nama dan tanda tangan pembuat, hanya ditandatangani oleh manajemen perusahaan yaitu manajer area tanpa ada keterangan nama. Selain itu, pelanggan yang menyewa ruangan juga tidak diminta persetujuan untuk menandai bahwa telah menyetujui perjanjian sewa dengan tanda tangan pada dokumen perjanjian sewa, hanya menyetujui melalui lisan. Yang kemudian hari dapat terjadi kesalahpahaman dikarenakan tidak ada bukti yang memadai. Bagian *finance* juga tidak menerima dokumen *quotation*, sehingga tidak dapat memeriksa uang yang diterima sudah sesuai dengan yang tertera pada dokumen tersebut. Tujuan dibuatnya POS dalam permasalahan ini

adalah melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi, serta bermanfaat untuk mendukung adanya standarisasi penerapan setiap prosedur yang telah disepakati dan ditetapkan menjadi pedoman baku perusahaan.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan, maka perlu dilakukan evaluasi prosedur dan kebijakan yang kemudian prosedur tersebut dapat dibakukan melalui adanya POS. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja serta pengawasan agar tidak terjadi kesalahan. Perbaikan sistem ini dapat berupa revisi prosedur dan juga perubahan atau penambahan dokumen yang terkait dengan siklus pendapatan. Sehingga dengan adanya POS, siklus pendapatan pada PT. DWP dapat menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja, serta memiliki standarisasi terkait dengan kebijakan, peraturan, prosedur yang ada dan standarisasi mengenai dokumen yang dibuat dan digunakan dalam prosedur operasional.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada uraian di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti oleh peneliti yaitu bagaimanakah menganalisis dan merancang POS (Prosedur Operasional Standar) siklus pendapatan pada PT. Duta Wahyudi Propertindo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan merancang POS (Prosedur Operasional Standar) siklus pendapatan pada PT. Duta Wahyudi Propertindo agar kinerja para karyawan meningkat serta dapat mengatasi permasalahan yang ada.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, ruang lingkup yang diteliti adalah analisis dan perancangan POS (Prosedur Operasional Standar) pada pendapatan bagi hasil, penyewaan sewa ruangan, dan pelunasan penyewaan ruangan dengan metode pembayaran tunai dan transfer.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, pengetahuan dalam merancang POS (Prosedur Operasional Standar) siklus pendapatan dan dapat digunakan sebagai acuan untuk peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktik

Melalui penelitian dan perancangan POS (Prosedur Operasional Standar) siklus pendapatan ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan mengatasi masalah yang sebelumnya terjadi.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah gambaran inti mengenai sistematika penulisan tugas akhir skripsi, yang terdiri dari:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan mengenai perusahaan beserta dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori dasar yang berhubungan dengan Sistem Informasi, Sistem Informasi Akuntansi, Siklus Pendapatan, Teknik Dokumentasi, Pengendalian Internal, dan Prosedur Operasional Standar.

Selain itu juga berisi penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan oleh peneliti dan rerangka konseptual mengenai permasalahan yang ada dan gambaran solusi.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai desain penelitian yang digunakan oleh peneliti, konsep operasional, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, dan analisis data yaitu mengenai teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk menganalisis data.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian yaitu sejarah dan visi, misi perusahaan, deskripsi data yang berisi struktur organisasi, deskripsi kerja, sistem dan prosedur pembagian hasil beserta *flowchart*, sistem dan prosedur penyewaan tempat atau ruangan beserta *flowchart*, sistem dan prosedur pelunasan sewa tempat atau ruangan dengan metode tunai beserta *flowchart*, sistem dan prosedur pelunasan sewa tempat atau ruangan dengan metode transfer beserta *flowchart*, dokumen terkait siklus pendapatan, evaluasi aktivitas pengendalian, evaluasi dokumen sistem pendapatan, evaluasi sistem dan prosedur pembagian hasil beserta *flowchart*, evaluasi sistem dan prosedur penyewaan tempat atau ruangan beserta *flowchart*, evaluasi sistem dan prosedur pelunasan sewa tempat atau ruangan dengan metode tunai beserta *flowchart*, evaluasi sistem dan prosedur pelunasan sewa tempat atau ruangan dengan metode transfer beserta *flowchart*, evaluasi deskripsi kerja, Prosedur Operasional Standar.

BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dari evaluasi dan rancangan yang telah dilakukan oleh peneliti. Peneliti juga membahas keterbatasan dalam melaksanakan penelitian ini dan memberikan saran kepada perusahaan terkait siklus penjualan.