

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya waktu, persaingan dalam dunia perdagangan semakin kompetitif. Maka dari itu perusahaan-perusahaan yang ada harus menjaga serta meningkatkan kinerjanya masing-masing agar dapat bertahan dan lebih unggul dibanding pesaingnya. Kegiatan operasional yang terstruktur dengan baik merupakan bentuk kinerja perusahaan yang baik. Dengan kinerja yang baik tersebut, perusahaan dapat meraup kepercayaan dan loyalitas Pelanggan sehingga perusahaan dapat lebih unggul dari pesaingnya.

Untuk menjamin adanya kinerja yang baik, perusahaan membutuhkan SOP (*Standard Operating Procedure*). Di mana SOP merupakan instruksi tertulis mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dan menjadi pedoman untuk karyawan agar ia dapat mengerjakan pekerjaannya dengan benar guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. SOP memudahkan proses tugas dan tanggung jawab serta proses pemahaman staf secara sistematis dan umum. Selain itu, perusahaan juga dapat menghindari *error* dalam proses kerja dan memudahkan *monitoring* dalam setiap proses kerja. Manfaat lain dari SOP adalah menghemat waktu dalam program *training* karyawan. Perusahaan pada nyatanya membutuhkan SOP untuk meningkatkan pengendalian internal pada semua siklus yang

ada, termasuk sistem penjualan. Sistem penjualan perusahaan mencakup aktivitas penjualan tunai dan penjualan kredit. Tetapi penjualan kredit lebih sering terjadi dalam perusahaan. Hal ini disebabkan adanya *time value of money* yang dipandang penting oleh para Pelanggan. Para Pelanggan dapat menggunakan uangnya untuk keperluan yang lain, dan dari segi perusahaan pun penjualan secara kredit juga menghasilkan laba yang lebih besar. Walaupun Laba yang diperoleh lebih besar, resiko yang ditanggung oleh perusahaan juga lebih besar. Contoh resiko yang mungkin terjadi dalam aktivitas penjualan kredit adalah adanya penjualan fiktif, piutang usaha tak tertagih, dan juga *lapping* yang dilakukan oleh karyawan.

PT. United Motors Centre merupakan *Main Dealer* Suzuki untuk wilayah Jawa Timur dan Kalimantan Selatan. PT. United Motors Centre memiliki 3 jaringan, yaitu *Sales*, *Service* dan *Spare Part*. PT. United Motors Centre juga mempunyai aktivitas yang sama dengan perusahaan dagang pada umumnya yang salah satunya adalah aktivitas penjualan. Penjualan yang dilakukan oleh PT. United Motors Centre juga meliputi penjualan tunai dan penjualan kredit. Secara umum, aktivitas penjualan kredit dimulai dari adanya pesanan penjualan hingga barang tersebut diterima oleh Pelanggan yang melakukan pesanan penjualan di mana untuk melakukan tahap-tahap penjualan kredit tersebut dibutuhkan pedoman, yaitu SOP. Pedoman tersebut dipakai mulai dari awal aktivitas penjualan kredit PT. United Motors Centre yaitu adanya pesanan penjualan yang dilakukan oleh Pelanggan. Pelanggan melakukan pesanan penjualan kepada

wiraniaga, yaitu *Sales* dari masing-masing Cabang maupun *sub dealer*. Setelah adanya pesanan penjualan, *Sales* bertemu dengan Pelanggan untuk mengisi SPK (Surat Pesanan Kendaraan), mengumpulkan syarat kelengkapan seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), KSK (Kartu Susunan Keluarga), Foto, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), bukti PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), dan foto usaha serta penyerahan uang tanda jadi. Dalam prosedur ini SOP dibutuhkan agar *Sales* dapat mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan sebagai syarat kelengkapan. Hal ini sangat penting karena prosedur selanjutnya tidak bisa dijalankan sebelum dokumen-dokumen tersebut lengkap dan hal itu berarti prosedur penjualan kredit terhambat. Setelah semua dokumen sudah lengkap, syarat kelengkapan beserta SPK (Surat Pesanan Kendaraan) yang sudah ditandatangani oleh Pelanggan, *Sales*, *Sales head*, dan *branch manager* tersebut diserahkan kepada *Leasing* dan diproses selama 3 hari. Pihak *Leasing* melakukan survei kepada Pelanggan dan sekitarnya dalam jangka waktu 3 hari tersebut. Dengan adanya SOP, pengguna SOP dapat lebih mudah memahami alur penyerahan serta otorisasi dokumen tersebut. Otorisasi dokumen sangatlah penting dan hal ini merupakan bentuk pengendalian internal yang dapat mengurangi resiko kecurangan, seperti penjualan fiktif. Kemudian jika permohonan kredit tersebut disetujui, akan diterbitkan PO (*Purchase Order*) dan kontrak hutang piutang. Setelah kontrak ditandatangani oleh masing-masing pihak, Pelanggan membayarkan Uang Muka kepada PT. United Motors Centre dan pihak *Leasing* juga

membayarkan pelunasannya kepada PT. United Motors Centre. Ketika proses pembayaran selesai dan lunas, bagian distributor PT. United Motors Centre menerbitkan SPPK (Surat Perintah Pengiriman Kendaraan) yang diserahkan kepada bagian gudang. Jika sudah menerima SPPK, barulah bagian gudang mengirimkan mobil yang dipesan tersebut kepada Pelanggan baik melalui ekspedisi jika Pelanggan berada di luar kota Surabaya maupun melalui *Driver* PT. United Motors Centre jika Pelanggan berada di dalam kota Surabaya. Dengan prosedur yang dilakukan oleh masing-masing bagian, sangatlah dibutuhkan SOP agar terinci dengan jelas mengenai alur dokumen, pihak yang menerima pembayaran, pihak yang menerbitkan dokumen serta kapan barang tersebut baru boleh dikeluarkan dari gudang dan dikirim kepada Pelanggan. Jika masing-masing bagian tidak mengerti dengan jelas, akibatnya sangatlah fatal, seperti bisa saja terjadi pengiriman barang kepada Pelanggan sebelum pembayaran itu lunas dan hal ini dapat menimbulkan kerugian yang sangat besar bagi perusahaan karena nilainya sangat material. Oleh karena itu, pemegang bermaksud untuk membuat SOP penjualan kredit bagi PT. United Motors Centre untuk meningkatkan pengendalian internal pada perusahaan tersebut.

1.2. Ruang Lingkup

Kegiatan kerja lapangan ini dilakukan di divisi Keuangan dan Akuntansi yang meliputi kegiatan pengamatan tentang prosedur penjualan kredit serta penerimaan kas.

1.3. Manfaat

1.3.1. Manfaat Akademik

Bagi para akademik laporan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran mengenai sistem penjualan kredit. Laporan ini diharapkan dapat pula digunakan sebagai dasar perbandingan sistem penjualan kredit karena tidak semua sistem penjualan kredit yang terjadi sama dengan teori yang ada. Tidak hanya itu, laporan ini juga merupakan syarat kelulusan dari akademik bagi penulis sendiri sebagai tugas akhir.

1.3.2. Manfaat Praktik

Merencanakan SOP penjualan kredit bagi PT. United Motors Centre dan memberikan gambaran kelemahan dan kelebihan prosedur penjualan kredit sehingga dapat dilakukan perbaikan atas kelemahan yang dimiliki dan peningkatan atas kelebihan yang ada.

1.4. Sistematika Penulisan

Berikut merupakan inti sistematika penulisan laporan tugas akhir magang yang terdiri dari:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pedoman bagi bab-bab berikutnya. Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang, ruang lingkup, dan manfaat laporan magang ini.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori yang melandasi dan mendukung laporan magang dan rerangka berpikir.

BAB 3: METODE PENELITIAN

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

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab terakhir ini memiliki tujuan untuk memberikan simpulan dan keterbatasan yang ada dalam laporan magang ini, serta memberikan saran perbaikan untuk perusahaan.