

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Situasi bisnis saat ini mengalami perkembangan yang pesat dan dinamis sehingga menuntut setiap perusahaan untuk bertahan diantara persaingan yang ketat. Tujuan utama setiap perusahaan adalah mencapai keuntungan sebesar-besarnya dengan biaya seminimum mungkin. Cara agar perusahaan dapat bertahan dan berhasil dalam persaingan yang ada adalah menciptakan keunggulan bersaing. Salah satu cara dalam menciptakan keunggulan bersaing adalah dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan. Jika perusahaan dapat beroperasi dengan efektif dan efisien, kinerja perusahaan akan semakin produktif dan mampu menghadapi setiap tantangan dalam bisnis.

Prosedur Operasional Standar Kerja (POS) adalah salah satu kunci dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. POS diartikan sebagai panduan tertulis yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Tathagati, 2014:11). Prosedur Operasional Standar memiliki peranan agar penyelenggaraan administrasi perusahaan dapat tepat sasaran serta meningkatkan pengendalian internal perusahaan terkait siklus pendapatan. Cakupan pengendalian internal menurut COSO antara lain adalah efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan keuangan, ketaatan pada hukum, serta pengamanan aset.

Langkah awal yang harus ditempuh perusahaan agar dapat mencapai sasaran pengendalian internal tersebut, perusahaan terlebih dahulu melakukan pemisahan tugas, penelaahan kinerja, dan beban tanggung jawab otorisasi dalam perusahaan. Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dirancang dan dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan teknologi informasi untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan. Komponen pengendalian internal (Krismiaji, 2010: 223) meliputi lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, pengukuran risiko, informasi dan komunikasi, dan pemantauan.

Akan disayangkan apabila perusahaan tidak memiliki pengendalian internal yang baik, perusahaan akan berpotensi menghadapi berbagai kesulitan yang nantinya dapat merugikan seluruh pihak di dalam perusahaan tersebut. Salah satu aspek penting dalam perusahaan adalah aspek pendapatan, karena pendapatan merupakan tolak ukur kinerja sebuah perusahaan. Siklus penerimaan kas merupakan satu dari sekian siklus yang penting dalam aspek pendapatan. Siklus pendapatan mencatat dan mengendalikan arus kas masuk yang merupakan bagian dari aset lancar sebuah perusahaan, hal ini merupakan alasan bagi perusahaan untuk menjaga keseimbangan ekuitas perusahaan untuk tetap beroperasi.

Siklus pendapatan berperan aktif dalam memanfaatkan hasil penerimaan kas dari pendapatan yang diperoleh. Menurut Elder, Beasley, Arens, dan Jusuf (2011:524) proses siklus ini dimulai dari permintaan pelanggan hingga penerbitan dokumen tertentu. Siklus

pendapatan diartikan sebagai serangkaian aktivitas bisnis yang terus menerus menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan dan menerima kas sebagai pembayaran atas penjualan yang terjadi (Romney dan Steinbart, 2016:413). Diharapkan dengan penerapan Prosedur Operasional Standar yang tepat dan jelas diharapkan kegiatan operasi perusahaan terkait siklus pendapatan dapat terkendali dengan baik

Obyek penelitian ini adalah PT Lumajang Satwa Surabaya yang berdiri sejak tahun 1994 sebagai salah satu distributor telur yang terletak di Surabaya. Cakupan wilayah PT Lumajang Satwa Surabaya adalah provinsi Jawa Timur, namun berfokus pada Surabaya sebagai pangsa pasar utamanya. Pelanggan PT Lumajang Satwa Surabaya terdiri agen, *retail*, restoran hingga pelanggan akhir. Pada mulanya perusahaan ini pernah menggunakan perangkat lunak dalam menjalankan kebutuhan sistem informasi akuntansi, namun tidak bertahan lama karena perangkat lunak tersebut tidak dapat mengimbangi kinerja perusahaan. Pencatatan informasi akuntansi kemudian kembali dilakukan secara manual. Penelitian ini berfokus pada pembahasan penerapan sistem informasi akuntansi pada penjualan PT Lumajang Satwa Surabaya yang dinilai belum efektif dan masih membutuhkan pengembangan untuk menjaga keberlangsungan usaha.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian *manager* penjualan/ pembelian, *accounting*, dan admin PT Lumajang Satwa Surabaya, diperoleh beberapa permasalahan pada sistem penjualan.

Masalah yang pertama adalah berkaitan dengan kelengkapan dokumen pada saat pelanggan melakukan pemesanan. Sering kali perusahaan melakukan kesalahan pencatatan dan hilangnya catatan pesanan pelanggan yang ditulis pada sepotong kertas buram. Hal ini dikarenakan dalam melakukan pencatatan pesanan penjualan tidak disertai dengan dokumen *sales order* (SO). Dalam satu hari terdapat lebih dari 20 transaksi, setiap pesanan yang dicatat dalam kertas buram oleh manajer kemudian disampaikan kepada bagian administrasi. Hal ini menyebabkan manajer dan karyawan administrasi harus saling mengkonfirmasi untuk setiap pesanan karena kertas buram tersebut tidak diarsip. Prosedur ini meningkatkan potensi terjadinya kesalahan pencatatan dan hilangnya catatan pesanan pelanggan tersebut.

Permasalahan kedua, perusahaan belum mampu membuat peramalan penjualan dengan baik. Akibatnya perusahaan seringkali mengalami *understock* dimana persediaan tidak mampu memenuhi kebutuhan pelanggan pada hari tersebut sehingga jumlah pesanan yang diberikan kepada pelanggan tidak dapat maksimal, pelanggan hanya dapat menerima sebagian dari total pesanan. PT Lumajang Satwa Surabaya belum mampu membuat peramalan penjualan. Hal ini terkait dengan belum adanya pembuatan SO dan kurangnya pemanfaatan laporan penjualan harian sehingga mengakibatkan peramalan penjualan belum maksimal. Seharusnya dengan adanya pencatatan SO yang diintegrasikan dengan pembuatan peramalan penjualan, perusahaan dapat meramalkan penjualan di hari

berikutnya. Ketika terjadi *understock* perusahaan harus membagi persediaan telur yang ada untuk pelanggan yang sudah memesan terlebih dahulu. Jumlah permintaan pesanan pelanggan mengalami kondisi naik turun sementara jumlah *stock* telur yang tersedia tetap. Hal ini dapat menyebabkan *understock* akibat tidak adanya kebijakan perusahaan yang jelas berkaitan dengan pemenuhan pesanan pelanggan sehingga sering kali pelanggan yang memesan dalam jumlah banyak merasa dirugikan karena tidak mendapatkan sesuai dengan apa yang dipesan.

Permasalahan yang ketiga, bukti kesepakatan antara pelanggan dengan perusahaan terkait informasi rincian timbangan per *egg tray* dan proses pengiriman barang hingga sampai ke tangan pelanggan masih belum jelas. Hal ini disebabkan tidak adanya aktivitas *verifikasi* yang jelas antara pihak perusahaan dengan pelanggan pada dokumen DTK tersebut. Dokumen DTK nantinya tidak hanya berfungsi sebagai catatan rincian timbangan per *egg tray* namun sekaligus sebagai tanda bukti pengiriman barang dan sebagai tanda bahwa pelanggan telah menerima barang tersebut sesuai pesanan. Alangkah baiknya apabila terdapat aktivitas *verifikasi* yang jelas pada dokumen DTK agar dapat meminimalkan resiko kesalahpahaman antara pihak pelanggan dengan perusahaan terkait pengiriman barang dan rincian timbangan per *egg tray* yang dikirim.

Permasalahan keempat adalah siklus dokumen yang panjang. Hal ini mengakibatkan ketidaksesuaian pencatatan informasi maka dibutuhkan proses yang cukup panjang untuk menyelidiki letak

kesalahan, karena siklus panjang tersebut. Sebagai contoh apabila karyawan bagian *accounting* melakukan cek silang antara nota dan uang yang diterima tidak sesuai, karyawan tersebut harus menanyakan kembali kepada bagian sopir, kasir dan administrasi sebagai tangan pertama yang menerima uang tersebut.

Permasalahan yang terakhir adalah terjadi kesalahpahaman antara pihak pelanggan dengan perusahaan perihal penggantian barang pelanggan yang rusak/ pecah. Permasalahan ini terjadi karena tidak adanya dokumen tanda terima penggantian barang pelanggan. Dokumen tanda terima penggantian barang pelanggan nantinya akan diberikan kepada pelanggan sebagai bukti bahwa pelanggan telah menerima penggantian barang sesuai dengan total penggantian barang yang menjadi tanggung jawab perusahaan. Selama ini kegiatan penggantian barang yang dilakukan antara pihak perusahaan dengan pelanggan hanya berdasarkan pada unsur kepercayaan. Akibatnya pernah terjadi kesalahpahaman antara pihak pelanggan dengan perusahaan yaitu pihak pelanggan menagih ke perusahaan dan mengatakan bahwa barang yang diretur masih kurang. Padahal sebenarnya perusahaan telah mengganti dan mengirimkan retur barang (telur pecah) kepada pelanggan dengan benar. Oleh karena itu, sangat diperlukan pembuatan dokumen bukti penerimaan barang retur pelanggan agar dapat meminimalkan kesalahpahaman antara pelanggan dengan perusahaan. Selain itu, agar masing-masing pihak tidak merasa dirugikan

Dari permasalahan yang sudah dijelaskan diatas membuat peneliti tertarik untuk melakukan analisis terhadap siklus pendapatan dan merancang prosedur operasional standar (POS) guna meningkatkan efektivitas pengendalian internal pada siklus pendapatan. POS akan dirancang sesuai kebutuhan dari PT Lumajang Satwa Surabaya serta untuk meningkatkan pengendalian internal khususnya pada aktivitas pengendalian yang ada di perusahaan. Ruang lingkup penelitian ini dimulai dari aktivitas penjualan yaitu pesanan pelanggan hingga pembuatan laporan penjualan secara tunai dan non tunai. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membuat kegiatan operasional PT Lumajang Satwa Surabaya khususnya di dalam siklus pendapatan menjadi lebih baik dan dapat mengatasi permasalahan yang ada selama ini.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada diatas, PT Lumajang Satwa memiliki cakupan pasar yang luas dengan arus penjualan yang cukup tinggi, namun kinerja perusahaan masih dinilai belum efektif. Hal tersebut terbukti dengan berbagai permasalahan:

1. Terjadi kesalahan pencatatan dan hilangnya catatan pesanan pelanggan yang hanya ditulis pada sepotong kertas buram.
2. Perusahaan belum mampu membuat peramalan penjualan dengan baik.
3. Bukti kesepakatan antara pelanggan dengan perusahaan terkait informasi rincian timbangan per *egg tray* dan proses

pengiriman barang hingga sampai ke tangan pelanggan masih belum jelas.

4. Siklus dokumen yang panjang. Hal ini mengakibatkan ketidaksesuaian pencatatan informasi maka dibutuhkan proses yang cukup panjang untuk menyelidiki letak kesalahan tersebut.
5. Terjadi kesalahpahaman antara pihak pelanggan dengan perusahaan perihal penggantian barang pelanggan yang rusak/pecah.

Berdasarkan informasi terkait, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu “Bagaimana menganalisis siklus pendapatan dan merancang Prosedur Operasional Standar (POS) guna meningkatkan efektivitas pengendalian internal PT Lumajang Satwa Surabaya.”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis siklus pendapatan agar dapat mengatasi permasalahan yang ada serta merancang POS pada siklus pendapatan guna meningkatkan efektivitas pengendalian internal di PT Lumajang Satwa Surabaya.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:



### 1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan secara deskriptif implementasi sistem informasi akuntansi siklus pendapatan dan memberikan acuan akademik kepada peneliti berikutnya serta dapat diperbandingkan antara kenyataan yang terjadi di perusahaan dengan teori yang ada.

### 2. Manfaat Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan potensi PT Lumajang Satwa Surabaya dalam menjalankan kegiatan usahanya dan memberikan gambaran yang baik sebagai bahan evaluasi dalam penetapan keputusan terkait.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

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

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pengantar untuk memasuki bab-bab selanjutnya. Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan terkait dengan pengendalian internal yang ada pada siklus pendapatan.

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

Bab ini berisi penelitian terdahulu sebagai acuan yang dipakai oleh peneliti. Selain itu juga terdapat teori-teori dasar yang berhubungan dengan Sistem Informasi Akuntansi,

Siklus Pendapatan, Teknik Pendokumentasian Sistem, Perancangan dokumen, Pengendalian Internal, Aktivitas Pengendalian, Desain Prosedur dan Dokumen, Prosedur Operasional Standar (POS).

### BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan, desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, obyek penelitian serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi sejarah perusahaan, struktur organisasi, *job description*, proses bisnis perusahaan, sistem dan prosedur pesanan penjualan dan pengiriman barang beserta *flowchart*, sistem dan prosedur penjualan penerimaan kas secara tunai beserta *flowchart*, sistem dan prosedur penjualan penerimaan kas secara non-tunai beserta *flowchart*, dokumen terkait siklus pendapatan, analisis *job description* dan struktur organisasi, analisis aktivitas pengendalian, identifikasi penyebab masalah, identifikasi titik keputusan dan personil kunci, analisis sistem dan prosedur baru pesanan penjualan dan pengiriman barang beserta *flowchart*, analisis sistem dan prosedur baru penjualan penerimaan kas secara tunai beserta *flowchart*, analisis sistem dan prosedur baru penjualan penerimaan kas secara non-tunai beserta *flowchart*, analisis distribusi pekerjaan, analisis dokumen siklus pendapatan,

analisis laporan, dan pembakuan prosedur standar operasional.

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

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