

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia bisnis mengalami perkembangan yang sangat pesat. Persaingan bisnis semakin meningkat dan setiap perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi dalam mempertahankan kemajuan bisnisnya. Salah satu perkembangan terpenting pada saat ini adalah penyediaan sistem informasi yang dapat menunjang seluruh aktivitas operasional perusahaan. Tentunya sistem informasi tersebut harus menghasilkan suatu informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, sistem pengendalian internal perusahaan juga harus memadai agar dapat mencapai tujuan perusahaan dan berfungsi sebagai kontrol apakah aktivitas yang dilakukan sesuai dengan prosedur atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam rangka menciptakan sistem pengendalian internal yang memadai, terdapat suatu alat yang dapat digunakan sebagai kontrol dan pedoman sistem kerja yaitu *Standard Operating Prodedure* (SOP). Menurut Widiastuti (2013:52), SOP adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis. SOP sangat penting karena perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan. Manfaat SOP bagi perusahaan menurut Tambunan (2011:30-31, dalam

Meryanti 2012:30) adalah sebagai dasar dalam kontrol atas pelaksanaan penerapan SOP dalam perusahaan. Penerapan SOP dengan baik akan menghasilkan kelancaran aktivitas operasional perusahaan, kepuasan pelanggan, serta menjaga nama baik dan kualitas perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan dalam kondisi bisnis yang semakin ketat ini khususnya persaingan di bidang penjualan barang dagang.

Pada umumnya, SOP diterapkan pada seluruh aktivitas operasional perusahaan terutama pada aktivitas penjualan. Penjualan merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar dari aktivitas operasional perusahaan dan merupakan aktivitas rutin yang dilakukan demi kelangsungan hidup perusahaan. Sistem penjualan yang baik harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan perusahaan. Penjualan dapat terjadi secara tunai maupun kredit. Penjualan tunai lebih memudahkan perusahaan dalam melakukan transaksi penjualan daripada penjualan kredit sehingga permasalahan yang terjadi dalam perusahaan lebih mengacu pada penjualan kredit.

Transaksi penjualan sangat berpengaruh pada besarnya laba yang diperoleh perusahaan. Suwardjono (2005:381) berpendapat bahwa “transaksi penjualan adalah transaksi pertukaran aset secara aktual bukan transaksi kontrak itu sendiri.” Jika sistem penjualan tidak memiliki sistem yang baik, maka akan merugikan perusahaan bahkan perusahaan dapat mengalami kemunduran/kebangkrutan. Oleh karena itu, dengan adanya perancangan SOP, diharapkan sistem penjualan dapat berjalan dengan efektif dan membantu meminimalkan hal-hal

yang dapat merugikan perusahaan serta dapat meningkatkan aktivitas pengendalian internal.

Objek penelitian ini adalah CV. BJ yang merupakan perusahaan dagang di daerah Sidoarjo yang bergerak dalam bidang distributor besi beton untuk keperluan bangunan. Jumlah karyawan kantor pada perusahaan ini adalah 12 orang dan total seluruh karyawan adalah 53 orang. Perusahaan ini dikategorikan dalam perusahaan berskala menengah dengan penjualan besi beton mencapai 1.500 ton/bulan dan omzetnya tinggi. Perusahaan adalah distributor utama karena posisinya langsung berada di bawah pabrik. Perusahaan ini melayani penjualan secara grosir/eceran, dengan pasar utamanya adalah kontraktor/pemborong bangunan dan toko-toko/pemasok bahan bangunan. Penjualan yang sering terjadi pada CV. BJ adalah penjualan kredit karena besi beton harganya cukup mahal.

Pada CV. BJ, sistem penjualannya bersifat manual bahkan dibidang masih tradisional dan sederhana. Perusahaan bergantung pada usaha dan tangan manusia Komputer hanya digunakan sebatas surat menyurat/pembuatan dokumen tertentu, tidak untuk pengelolaan operasional perusahaan. Selain itu, perusahaan belum memiliki SOP dan memiliki sistem pengendalian internal yang belum cukup memadai. Hal ini tampak pada permasalahan yang dihadapi perusahaan yaitu pertama, kesulitan dalam pencarian dokumen atau terjadi pembuatan dokumen baru tanpa diketahui siapapun karena setiap bagian saat membuat dokumen tidak memberi nomor dokumen pada kolom yang sudah tersedia dan antara jenis dokumen yang satu

dengan yang lain kadang ditaruh sembarangan/ditumpuk sehingga memakan waktu dalam pencarian dokumen dan dapat merugikan perusahaan jika terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen baru. Kedua, pelanggan seringkali mengingkari adanya pesanan karena tidak ada bukti bahwa pelanggan telah memesan barang dan bagian penjualan hanya mencatat pesanan pada buku order penjualan sehingga perusahaan dapat rugi karena telah memesan barang kepada pemasok dan stok barang menumpuk. Ketiga, piutang pernah tak tertagih dan proses penagihan terhambat karena perusahaan tidak memberikan batas kredit untuk tiap pelanggan sehingga saldo piutang pelanggan menumpuk dan dapat semakin besar yang dapat merugikan perusahaan.

Permasalahan lainnya yaitu, pemrosesan pesanan pelanggan terhambat atau perusahaan dapat kehilangan penjualan karena bagian kantor khususnya bagian penjualan tidak mempunyai daftar persediaan barang yang ada di gudang dan kepala gudang tidak membuat rekapan persediaan setiap harinya sehingga perusahaan tidak dapat mempertahankan pelanggan lama maupun baru dan pelanggan bisa berpindah ke lain tempat. Selain itu, bagian pengiriman melakukan pencurian uang yang didapat dari pelanggan pada siklus penjualan tunai (barang dikirim) karena perusahaan menganggap lebih efisien jika bagian pengiriman setelah mengirim barang langsung menerima uang pelunasan dari pelanggan padahal sebenarnya ada risikonya. Akibatnya perusahaan rugi karena uang yang didapat dari bagian pengiriman ternyata kurang.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, maka peneliti tertarik untuk merancang suatu SOP pada sistem penjualan yang belum dimiliki oleh CV. BJ. Dengan adanya SOP, diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan aktivitas pengendalian internal CV. BJ. Selain itu, dapat mempermudah dan memperlancar kerja para karyawan dalam melakukan sistem penjualan perusahaan sesuai prosedur standar sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan-permasalahan yang terjadi disebabkan karena sistem penjualan pada CV. BJ masih dilakukan secara sederhana dan perusahaan belum memiliki SOP serta pengendalian internal yang memadai. Oleh karena itu, permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana menganalisis sistem penjualan dan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) sistem penjualan dalam rangka meningkatkan aktivitas pengendalian internal pada CV. BJ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem penjualan dan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) sistem penjualan dalam rangka meningkatkan aktivitas pengendalian internal pada CV. BJ agar dapat mengatasi dan membantu

memberikan solusi terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi pada perusahaan.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademik

Manfaat akademik bagi pembaca dari penelitian ini adalah dapat menambah wawasan/pengetahuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan sistem penjualan dan dapat digunakan sebagai referensi bagi para pembaca yang melakukan proses penelitian serupa. Manfaat bagi peneliti yang bisa diperoleh yaitu agar penelitian studi kasus ini dapat menambah wawasan dan dijadikan referensi dalam bekerja terkait dengan perancangan SOP sistem penjualan sehingga dapat memahami lebih mendalam mengenai pemrosesan sistem penjualan yang baik dalam perusahaan sesuai dengan standar operasional perusahaan.

b. Manfaat Praktik

Manfaat praktik bagi perusahaan adalah penelitian ini dapat memberikan saran bagi perusahaan dalam memproses dan mengendalikan sistem penjualan serta dapat mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi. Hal itu dapat dicapai melalui perancangan SOP yang baik dalam rangka meningkatkan aktivitas pengendalian internal pada CV. BJ.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar penelitian yang berisi penjelasan singkat mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir skripsi.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, dan rerangka berpikir yang berhubungan dengan permasalahan yang ada pada penelitian ini.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai desain penelitian, jenis-jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan/objek penelitian, deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir penutup dalam penelitian ini yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran yang membangun untuk objek penelitian.