BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada peristiwa-peristiwa yang terjadi belakangan ini, banyak perusahaan berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik dalam segala aspek internal operasionalnya. Terutama dalam hal-hal yang menyangkut tentang aspek penjualan, karena penjualan memilik efek langsung terhadap laba perusahaan. Salah satu bagian dari aspek penjualan adalah proses pemuatan produk, atau yang dalam penelitian ini penulis sebut sebagai proses pengiriman. Proses tersebut adalah proses pemuatan produk perusahaan ke pihak konsumen. Proses tersebut adalah bagian dari aspek penjualan, maka sangat dibutuhkan pengendalian operasional yang efektif.

Pengertian efektif tersebut, berarti segala hal yang terkait dengan operasional proses pengiriman perusahaan dilakukan dengan sesuai dan untuk tercapainya tujuan perusahaan. Dalam hal tersebut mencakup kesesuaian standar operasional dan prosedur (SOP) dengan realisasi operasional, pengendalian operasi, serta tersampaikannya informasi tentang proses tersebut dengan baik di seluruh pihak manajemen yang terkait. Hal tersebut harus dipastikan agar tidak terjadi kesalahan, penyimpangan, dan hal-hal lain yang dapat menyebabkan kerugian finansial serta penurunan citra perusahaan di mata publik. Triandi dan Jahja (2007) berpendapat bahwa adalah tugas manajemen untuk menghindarkan risiko-risiko

yang dapat mengganggu kinerja perusahaan. Hastoni dkk. (2006) menyatakan bahwa dengan adanya sistem pengendalian internal, manajemen dapat melihat sumber-sumber yang ada yang dapat digunakan secara efektif dan efisiensi agar mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Arens dkk. (2011) juga menyatakan bahwa pengendalian internal yang baik lebih mampu mencegah kecurangan dibandingkan dengan temuan yang didapatkan para auditor yang baik. Dari beberapa pendapat si atas, maka dapat kita simpulkan bahwa pengendalian internal adalah hal yang sangat penting. Oleh karena itu, perusahaan harus menetapkan sistem pengendalian internal yang memadai dalam kegiatan operasionalnya.

COSO (*Committee Of Sponsoring Organization)* menyatakan bahwa pengendalian internal adalah suatu proses yang melibatkan dewan komisaris, manajemen, dan personil lain, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga tujuan, yaitu efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Arens dkk. 2011). Pengendalian internal, menurut COSO memiliki komponen-komponen yang perlu dipertimbangkan dalam pelaksanaanya. Komponen-komponen dalam COSO adalah lingkungan pengendalian, penaksiran risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi**,** dan pemantauan. Komponen-komponen tersebut dijalankan melalui aktivitas pemantauan yang terus-menerus, evaluasi yang terpisah atau kombinasi dari keduanya. Kelima komponen tersebut harus diperhatikan dalam melaksanakan

pengendalian internal yang baik. Manajemen dan auditor internal harus berlandaskan pada kelima komponen tersebut dalam melakukan aktivitas pengendaliannya. Selain itu, pengendalian internal yang baik juga akan meminimalisasi risiko-risiko yang dapat terjadi pada perusahaan yang mungkin akan mempengaruhi kinerja perusahaan, efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan, laporan keuangan perusahaan, citra perusahaan di mata publik, loyalitas pelanggan serta kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri.

Sistem pengendalian internal akan sangat membantu proses pengiriman dalam mencapai tujuan dan efektivitas operasionalnya, terutama untuk memastikan proses operasinya berjalan sesuai dengan tiga tujuan yang telah disebutkan. Proses pengiriman juga membutuhkan sistem pengendalian internal. Pengendalian ini dimaksudkan agar proses pengiriman tersebut telah berjalan secara tepat, sesuai dengan standar dan tujuan perusahaan. Contohnya adalah untuk memastikan proses tersebut tidak menyimpang antara standar yang berlaku dengan realisasi operasionalnya, memastikan proses tersebut telah diotorisasi oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab, serta memastikan seluruh proses tersebut berjalan dengan baik dan tidak ada keluhan saat priduk tersebut telah sampai kepada pelanggan. Akan lebih baik lagi jika sistem pengendalian internal tersebut secara rutin dievaluasi penerapannya, agar pihak manajemen maupun auditor internal dapat secara berkala mengontrol dan memperbarui sistem pengendalian internal yang telah mereka

terapkan bagi perusahaan jika sistem pengendalian internal tersebut dinilai telah tidak efektif lagi untuk diterapkan.

Bogasari *Flour Mills Division* merupakan perusahaan manufaktur yang berfokus pada produksi dan penjualan tepung terigu. Merk dagang yang paling signifikan dari Bogasari *Flour Mills Division* adalah tepung terigu Segitiga Biru dengan kadar protein sedang yang biasanya digunakan untuk membuat aneka makanan dan *cake*, Cakra Kembar, tepung terigu protein tinggi yang digunakan untuk produk roti dan mie, Kunci Biru, tepung terigu berprotein rendah yang digunakan untuk jajanan pasar, dan tepung terigu Lencana Merah dengan kadar protein yang paling rendah. Untuk kemasan, Bogasari *Flour Mills Division* menyediakan tepung terigu dengan kemasan 0.5 kilogram, 1 kilogram, 25 kilogram, dan tepung terigu curah untuk permintaan yang besar, biasanya dari PT Indofood Sukses Makmur tbk. dan PT Nippon Indosari Corporindo-Sari Roti. Bogasari *Flour Mills Division* merupakan perusahaan yang berada di puncak pasar untuk produk tepung terigu dengan nilai penjualan yang besar serta memilik pelanggan-pelanggan dalam jumlah yang banyak dari sektor industri mie dan roti, selain itu, Aptindo (2012) menyatakan bahwa pangsar pasar yang diperoleh Bogasari *Flour Mills* Division mencapai 57% pada tahun 2012.

Bogasari *Flour Mills* Division memiliki departemen, yaitu departemen komersial. Departemen ini bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pra-penjualan, penjualan, serta pasca penjualan, termasuk investigasi, bentuk tanggung jawab, penanggulangan serta

follow up atas keluhan dari pelanggan. Departemen tersebut juga bertanggung jawab atas proses yang menjadi objek penelitian ini, yaitu proses pengiriman. Penelitian ini dilaksanakan dalam ruang lingkup departemen komersial dan berfokus pada proses pengiriman. Penulis telah melakukan observasi di lapangan untuk mengetehaui tentang aktivitas proses pengiriman tersebut. Secara singkat, proses pengiriman dimulai dari pengecekan fisik kondisi truk, melakukan antrian timbang kosong, memulai proses muat, dan melakukan timbang isi. Penulis mendapatkan permasalahan pokok yang sekarang ada pada proses pengiriman di Bogasari. Proses tersebut adalah proses pemuatan tepung terigu dari gudang Bogasari ke truk pelanggan. Pelanggan banyak mengeluh karena truk mereka yang dikirim untuk mengambil produk di Bogasari, berada terlalu lama di Bogasari sehingga mengganggu aktivitas internal dari pelanggan itu sendiri serta banyaknya keluhan tentang jumlah tepung yang diterima kurang, diterima dalam kondisi basah, dan diterima dalam kondisi segel rusak oleh pelanggan. Selain itu banyak ditemukan kemasan tepung karton yang sudah dalam kondisi rusak dan tidak dilakukan penggantian saat barang dikirim ke pelanggan. Titik-titik yang rawan akan kesalahan berada pada saat proses pemuatan itu sendiri, di mana pengawasan akan proses pemuatan tersebut masih kurang dan pelaksanaanya yang terlalu memakan waktu sehingga menimbulkan masalah-masalah tersebut. Pengendalian internal proses pengiriman juga kurang diterapkan dalam aktivitasnya. Menurut standar perusahaan, truk yang boleh melakukan proses

pengiriman harus berbadan besi dan tidak kotor serta tidak berbau, tetapi pada saat penulis melakukan observasi banyak truk-truk yang tidak layak untuk proses pengiriman dapat masuk dan melakukan proses tersebut, contohnya truk yang berbadan kayu. Selain itu, antrian truk yang melakukan akan melakukan timbang kosong sangat banyak dan berakibat pada lamanya proses pemuatan tersebut sehingga tidak dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Waktu rata-rata truk untuk melakukan proses pemuatan sekitar empat puluh menit, dan waktu tersebut merupakan waktu yang cukup lama. Kurangnya pengawasan pada saat proses pemuatan juga menyebabkan banyak terjadi kesalahan, termasuk salah hitung jumlah tepung yang dimuat. Oleh karena banyaknya ketidaksesuaian seperti yang penulis sebutkan di atas, maka evaluasi atas pengendalian internal proses pengiriman pada Bogasari *Flour Mills* Division merupakan topik yang menarik untuk diteliti. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan informasi-informasi mengenai sumber permasalahan, pengendelian internal yang efektif yang dapat diterapakan bagi perusahaan, serta solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada di Bogasari *Flour Mills* Division seperti yang penulis uraikan di atas.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah, “Bagaimana evaluasi dan analisis pengendalian internal yang harus

dilakukan agar aktivitas proses pengiriman di Bogasari dapat berjalan cepat dan sesuai dengan standar perusahaan?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis pengendalian internal yang harus diterapkan agar aktivitas proses pengiriman di Bogasari dapat berjalan sesuai dengan standar operasional perusahaan.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya uraian-uraian yang telah disebutkan di atas, maka penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktik

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan informasi pada perusahaan terkait dengan pengendalian internal yang efektif pada proses pengiriman di Bogasari *Flour Mills Division* seperti yang penulis sebutkan di atas.

2. Manfaat Akademik

   Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap pengembangan teori audit internal sehingga dapat dijadikan bahan referensi dalam bidang audit internal.