

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin pesatnya pertumbuhan pada dunia bisnis, serta meningkatnya persaingan dari tahun ke tahun tentunya berdampak pada kemampuan perusahaan untuk dapat mempertahankan bisnisnya. Hal ini dikarenakan pada perkembangan dunia bisnis tentunya tidak terlepas dari berbagai permasalahan baik dari dalam maupun dari luar perusahaan. Permasalahan dari dalam dapat berasal dari banyak faktor seperti, semua pihak yang terlibat, sistem yang digunakan perusahaan, dan lain sebagainya. Sementara permasalahan dari luar berkaitan dengan semakin meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis, semakin berkembangnya teknologi informasi, dan lain sebagainya. Sehingga, dengan berbagai potensi permasalahan-permasalahan tersebut tentunya dapat menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya, yaitu memperoleh laba semaksimal mungkin. Potensi permasalahan yang ada pada perusahaan tentunya memerlukan suatu perbaikan secara berkala dan intensif. Perbaikan berkala akan dapat tercapai dengan lebih efektif apabila terdapat suatu pedoman yang dibakukan yaitu Prosedur Operasional Standar (POS). Melalui POS yang tepat dengan karakteristik perusahaan, maka dapat mendukung konsistensi dan meningkatkan akuntabilitas karyawan dalam bekerja. Dengan begitu, maka kualitas sumber daya manusia yang terlibat akan menjadi lebih baik. Selain mendukung kualitas sumber daya manusia, POS yang ditetapkan dan diterapkan juga dapat mendukung perbaikan pengendalian internal perusahaan.

Berdasarkan beberapa komponen dalam pengendalian internal, terdapat satu komponen yang akan digunakan yaitu aktivitas pengendalian. Menurut Turner, Weickgenannt, dan Copeland (2017:85), aktivitas pengendalian memiliki lima kategori yaitu, otorisasi transaksi; pemisahan tugas; catatan dan dokumen yang memadai; pengamanan aset dan dokumen; serta pemeriksaan dan rekonsiliasi independen. Sehingga, POS dan pengendalian internal adalah satu kesatuan yang

saling berhubungan untuk mendukung kelancaran bisnis perusahaan jika didukung oleh kepatuhan karyawan dan pengawasan manajemen yang memadai.

POS merupakan suatu dokumen yang dibakukan yang mencakup suatu pedoman atau panduan serta suatu standar yang terukur untuk mengatur kinerja dari karyawan perusahaan. Menurut Soemohadiwidjojo (2018:17), POS dapat menjadi sarana untuk mendukung pengendalian internal perusahaan serta pemantauan dalam perusahaan sehingga, dapat memastikan bahwa setiap aktivitas yang dijalankan telah sesuai standar dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Oleh karena itu, POS akan dirancang sesuai kebutuhan dan karakteristik perusahaan agar dapat bermanfaat bagi perusahaan. Menurut Soemohadiwidjojo (2018:18), salah satu manfaat POS adalah meminimalisir risiko kesalahan karena telah terdapat pedoman untuk mengatur proses bisnis perusahaan. Penetapan dan penerapan POS bermanfaat untuk mendukung berbagai siklus perusahaan seperti halnya siklus pendapatan. Menurut Romney, Steinbart, Summers, dan Wood (2021:454-455), siklus pendapatan adalah aktivitas bisnis untuk memproses informasi yang berkaitan dengan penyediaan barang atau jasa serta, memperoleh pembayaran dari pelanggan. Siklus pendapatan meliputi penerimaan pesanan pelanggan, pengecekan ketersediaan barang, penagihan kepada pelanggan, serta penerimaan kas. Terkait penerimaan pesanan pada penjualan kredit maka diperlukan otorisasi atas batas kredit pelanggan sesuai kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan.

Siklus pendapatan pada seluruh perusahaan mengalami dampak akibat terjadinya pandemi Covid 19. Pandemi ini merupakan penyebaran virus corona pada tahun 2019 dan mewabah hingga ke seluruh negara, ini menyebabkan sejumlah negara memberlakukan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) hingga *lockdown*. Namun pada tahun 2021, tingkat penyebaran Covid 19 telah melandai dan terjadi penurunan signifikan. Ini berdampak pada penurunan level PPKM dan meningkatnya mobilitas masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, ini berdampak pada peningkatan daya beli masyarakat Indonesia atas kendaraan bermotor, bahkan menurut GAIKINDO (2022) terjadi peningkatan hingga 60%. Peningkatan penjualan kendaraan bermotor berdampak pada penjualan GPS *Tracker* di kalangan masyarakat. Ini terjadi karena GPS *Tracker* berdampak positif

bagi pengguna, salah satunya meningkatkan keamanan karena mampu mengontrol rute dan lokasi kendaraan secara *real time*. Salah satu perusahaan GPS di Indonesia bahkan berani membuat target penjualan hingga 350% pada tahun 2022, (Nanda, 2022). Menurutny, ini akan dapat tercapai dengan adanya perbaikan kualitas, inovasi, pemantauan, serta promosi.

Perusahaan GPS yang akan menjadi fokus penelitian ini merupakan PT DDT yang telah berdiri sejak tahun 2016. PT DDT merupakan perusahaan yang menjual alat pelacak kendaraan yang memiliki ukuran yang efisien sehingga, dapat dipasang secara tersembunyi. Produk ini didukung oleh sinyal GSM dan GPS yang stabil sehingga, memiliki tingkat akurasi yang tinggi terkait penyampaian data perjalanan dan laporan posisi kendaraan secara rinci. Alat pelacak ini dapat digunakan pada mobil, sepeda motor, truk angkutan, bis, alat berat, serta kendaraan serupa lainnya. Perusahaan ini berpusat di Jakarta Timur dan telah memiliki beberapa cabang seperti, Jakarta Utara, Jakarta Pusat, dan Surabaya. PT DDT menjalankan penjualannya melalui *offline* maupun *online* (*Whatsapp* dan Tokopedia). Terdapat tiga tipe pelanggan perusahaan yaitu, pelanggan perseorangan, pelanggan PT, dan pelanggan cabang. Perusahaan memiliki dua tipe penamaan pelanggan untuk membedakan area nomor kartu Halo yaitu, BDG (area Bandung) dan PKU (area Pekanbaru). Sistem pendapatan yang digunakan oleh PT DDT atas pelanggan perorangan dan kantor cabang adalah pendapatan tunai. Sementara, sistem pendapatan untuk pelanggan PT adalah pendapatan kredit. Perusahaan memiliki beberapa tipe alat dan paket seperti, Tipe 1 seharga Rp 1.250.000 (*free* kartu Halo dengan masa aktif 6 bulan) dan Tipe 2 seharga Rp 1.800.000 (*free* kartu Halo dengan masa aktif 6 bulan). Perpanjangan masa aktif dapat dilakukan melalui PT DDT. Terdapat dua paket perpanjangan masa aktif yaitu, Rp 300.000 untuk 6 bulan dan Rp 500.000 untuk 12 bulan.

Proses pendapatan dimulai dari permintaan pelanggan melalui *Customer Services* (CS). Kemudian, CS akan membuat jadwal pemasangan alat GPS oleh Teknisi serta melakukan *input* di *Whatsapp Group*. Selanjutnya, Teknisi akan memasangkan alat GPS dan melakukan *input* data pelanggan secara lengkap di *Whatsapp Group*. Selanjutnya, Staf Administrasi akan melakukan *input* data dan

transaksi pelanggan di *Microsoft Excel*. Pembayaran dapat dilakukan dengan uang tunai maupun transfer ke rekening perusahaan. Sementara untuk nota penjualan akan dikirim oleh Staf Administrasi melalui *Whatsapp* atau *email* tergantung permintaan pelanggan. Terkait perpanjangan masa aktif kartu Halo, maka pelanggan berikutnya akan ditagih oleh Staf Administrasi melalui *Whatsapp*.

PT DDT merupakan perusahaan yang masih tergolong baru, sehingga memiliki beberapa kendala diantaranya sistem pendapatan yang digunakan masih belum sepenuhnya baku. Oleh karena itu, perusahaan ini memerlukan suatu pedoman tertulis melalui POS untuk mendukung proses bisnis perusahaan agar lebih konsisten. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan pada PT DDT, perusahaan memiliki empat permasalahan pada siklus pendapatan tunai maupun kredit. Permasalahan pertama yaitu tidak adanya pedoman yang jelas dan tertulis terkait tugas dan tanggung jawab dari Staf Administrasi perusahaan. Selain itu, Direktur melakukan pengawasan dan verifikasi independen atas kinerja Staf Administrasi setiap satu minggu sekali namun tidak terdapat rekapan kinerja secara harian. Sehingga, hal ini berdampak pada banyaknya transaksi tidak akurat dan membuat perusahaan menanggung kerugian untuk masing-masing pelanggan dengan nominal sebesar Rp 300.000 hingga Rp 500.000. Selain itu, banyaknya transaksi tidak akurat juga berdampak pada pencatatan laporan keuangan yang buruk dan memengaruhi pengambilan keputusan yang tidak sesuai dengan kondisi sesungguhnya.

Permasalahan kedua yaitu perusahaan memiliki 7.000 data pelanggan yang aktif dengan penamaan yang buruk. Hal ini terjadi karena perusahaan tidak memiliki data pelanggan pada *Microsoft Excel* secara lengkap dan akurat sehingga berdampak pada proses penagihan yang dilakukan Staf Administrasi. Perusahaan memiliki pelanggan PT dengan banyak nomor aktif, dimana untuk menagih ke pelanggan PT dilakukan ke beberapa orang dalam perusahaan. Permasalahan bermula ketika Staf Administrasi mencoba menghubungi salah satu pihak dalam pelanggan PT namun nomor *handphone* atau *email* kerap tidak sesuai dan terkadang sulit dihubungi. Oleh karena itu, Staf Administrasi melakukan perhitungan pada total pelanggan awal yaitu 14.000 nomor pelanggan ternyata hanya tersisa 7.000

nomor pelanggan yang sesungguhnya. Sementara sisanya yaitu 7.000 nomor pelanggan tidak dipergunakan dan tidak lagi aktif. Sehingga selisih jumlah nomor aktif pelanggan berdampak pada tagihan yang diterima oleh perusahaan menjadi tidak sesuai karena menanggung kerugian untuk masing-masing pelanggan dengan nominal Rp 300.000 hingga Rp 500.000.

Permasalahan ketiga yaitu, nota penjualan atas penjualan alat maupun perpanjangan masa aktif kartu Halo hanya akan dibuat jika pelanggan meminta. Sementara, apabila pelanggan tidak meminta maka nota penjualan tidak akan dibuat. Padahal dalam nota penjualan tersebut telah tertera nomor rekening yang berbeda dan disesuaikan dengan tujuan pembayaran pelanggan. Perusahaan memiliki tiga rekening diantaranya, pemasangan alat baru, perpanjangan masa aktif kartu Halo, serta pembayaran teknisi. Permasalahan dimulai ketika pelanggan tidak meminta nota penjualan namun langsung transfer ke rekening perusahaan tanpa memperhatikan tujuan pembayarannya. Ada pelanggan yang ingin melakukan perpanjangan masa aktif kartu namun transfer ke rekening yang digunakan untuk pemasangan alat baru. Terdapat dua pelanggan dengan banyak nomor Halo dengan total 30 tagihan per bulan atas nomor kartu Halo yang salah transfer. Sehingga setiap bulannya terjadi nominal yang tidak *balance* sebesar nilai perpanjangan masa aktif dikalikan dengan 30 tagihan per bulan. Oleh karena itu, dengan asumsi Rp 500.000 dikalikan 30 tagihan maka sebesar Rp 15.000.000.

Permasalahan keempat yaitu, perusahaan tidak memiliki perjanjian tertulis atau kontrak yang jelas terkait dengan pembayaran masa aktif kartu Halo oleh pelanggan. Penetapan masa aktif kartu Halo dan pembayaran dilakukan secara 6 bulan atau 12 bulan. Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran sesuai jatuh temponya, maka untuk pelanggan BDG diberi batas maksimal hingga 3 bulan sementara pelanggan PKU akan langsung di *terminated* atau di nonaktifkan. Meskipun perusahaan telah memiliki dua *file* transaksi *Microsoft Excel* yang terpisah, namun tidak diberlakukannya kebijakan yang jelas ini berdampak dalam pekerjaan Staf Administrasi dalam melakukan *terminated* kartu Halo pelanggan. Proses pengerjaan oleh Staf Administrasi menjadi sulit dan tidak konsisten. Hal ini akan berdampak pada penerimaan kas perusahaan dari pelanggan karena

perusahaan akan membayarkan ke Telkomsel terkait perpanjangan masa aktif dengan dana yang disesuaikan pada harga perpanjangan masa aktif kartu Halo dengan nominal kurang lebih Rp 300.000 hingga Rp 500.000 untuk 7.000 pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada PT DDT, maka diperlukan analisis dan evaluasi pada pengendalian internal perusahaan serta, perancangan POS pada siklus pendapatan perusahaan. Perancangan POS akan dilakukan sesuai kebutuhan dan karakteristik perusahaan. Sehingga, POS dapat membantu perusahaan dalam mendukung perbaikan *job description* karyawan dan mendukung kinerja karyawan yang lebih baik. Selain itu, dengan adanya POS maka perusahaan akan memiliki standarisasi, pedoman, peraturan, dan kebijakan yang memadai dalam menjalankan proses bisnisnya. Sehingga, hal ini akan mendukung proses pengawasan Direktur, verifikasi independen, serta pengarsipan dokumen. Oleh karena itu, penerapan POS dan pengendalian internal yang baik dapat memberikan perbaikan bagi perusahaan. Sehingga perusahaan akan dapat mencapai tujuan bisnisnya yaitu memperoleh laba semaksimal mungkin dan meminimalisir risiko kesalahan yang ada di perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Melalui pengutaraan pada latar belakang, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas, yaitu “Bagaimana melakukan analisis dan evaluasi siklus pendapatan serta, perancangan Prosedur Operasional Standar (POS) pada PT DDT?”

1.3 Tujuan Penelitian

Melalui pengutaraan perumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan “Untuk mengetahui, menganalisis, dan mengevaluasi siklus pendapatan serta, merancang Prosedur Operasional Standar (POS) pada PT DDT.”

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Fokus utama dari penelitian ini yaitu melakukan analisis dan evaluasi pengendalian internal serta, merancang Prosedur Operasional Standar (POS) pada siklus pendapatan tunai maupun kredit PT DDT. Siklus pendapatan ini dimulai dari menerima pesanan pelanggan, menyerahkan barang kepada pelanggan, menerima kas atas pesanan pelanggan, menagih pelanggan atas masa aktif kartu Halo pelanggan, serta menerima kas atas masa aktif kartu Halo pelanggan. Sehingga dengan penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan laporan keuangan yang lebih akurat, tepat waktu, dan relevan.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat secara akademis maupun praktis, antara lain:

1. Manfaat Akademis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya untuk dapat melakukan analisis dan perancangan Prosedur Operasional Standar (POS) pada siklus pendapatan.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi terkait permasalahan-permasalahan yang terdapat pada perusahaan. Selain itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan akan dapat memberi saran bagi perusahaan sehingga perusahaan dapat lebih memperhatikan perlunya penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) dan pengendalian internal pada perusahaan. Sehingga, melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperbaiki masalah, mengurangi risiko, dan membantu perusahaan dalam memperbaiki kinerja karyawan untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan yaitu memperoleh laba semaksimal mungkin.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Berikut merupakan gambaran terkait sistematika penulisan skripsi peneliti pada PT DDT, Jakarta antara lain:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi terkait latar belakang dari permasalahan yang ditemukan pada PT DDT terkait dengan pendapatan tunai maupun kredit. Melalui latar belakang ini, maka dirumuskan beberapa permasalahan yang akan diselesaikan dalam tujuan dan ruang lingkup penelitian dengan menggunakan analisis dan evaluasi siklus pendapatan serta, perancangan Prosedur Operasional Standar (POS) yang diharapkan akan bermanfaat baik secara akademis maupun praktis. Sistematika penulisan akan berisi gambaran umum terkait bab yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi terkait landasan teori yang digunakan sebagai acuan penelitian dan dimulai dari pengertian sistem hingga Prosedur Operasional Standar (POS), serta penelitian terdahulu yang dapat menjadi gambaran bagi penelitian saat ini dan kerangka konseptual yang berkaitan dengan permasalahan yang dialami oleh PT DDT.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian hingga teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti untuk mengolah data. Desain penelitian menggunakan deskriptif kualitatif yang diperoleh dari PT DDT melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini memerlukan peran dari Direktur, Staf Administrasi, *Customer Service*, serta Teknisi. Pada penelitian ini menggunakan konsep operasional melalui tahap persiapan, perencanaan, dan penyusunan. Penelitian ini melakukan analisis dan perancangan Prosedur Operasional Standar (POS).

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi terkait gambaran umum objek penelitian adalah PT DDT Jakarta, deskripsi data berupa struktur organisasi dan *job description*, prosedur, dokumen,

evaluasi aktivitas pengendalian, evaluasi dokumen, evaluasi prosedur, hingga perancangan Prosedur Operasional Standar (POS).

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi terkait simpulan yang diperoleh setelah adanya analisis dan pembahasan pada siklus pendapatan tunai maupun kredit pada PT DDT serta menjadi jawaban atas permasalahan yang tertera pada latar belakang, keterbatasan yang dialami selama penelitian, hingga saran yang diberikan oleh peneliti terkait perbaikan dokumen dan aktivitas pengendalian, serta perancangan Prosedur Operasional Standar (POS).