

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini menjadi suatu perkembangan yang signifikan bagi perusahaan. Salah satu hal yang mendukung perkembangan teknologi adalah sistem informasi. Sistem informasi adalah serangkaian tahapan dengan mengumpulkan data kemudian memprosesnya menjadi informasi dan mendistribusikannya ke para pemakai informasi tersebut (Hall, 2009:9). Sistem informasi juga membantu pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan sehari-hari. Sistem informasi yang baik dibutuhkan perusahaan dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang dimulai dari sudut pandang akuntansi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, membantu manajemen dalam mendukung pengambilan keputusan yang tepat. Karena informasi merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan, maka sistem yang ada perlu dikelola dengan baik. Selain itu di dalam perusahaan juga terdapat berbagai risiko yang mungkin timbul dan menyebabkan kinerja perusahaan menurun. Hal ini dapat disebabkan karena beberapa hal, antara lain karena faktor eksternal maupun internal.

Setiap perusahaan pasti memerlukan adanya sistem informasi yang baik, tidak terkecuali perusahaan dagang. Salah satu aktivitas perusahaan dagang adalah aktivitas penjualan. Penting bagi perusahaan mempelajari sistem penjualan, karena penjualan merupakan merupakan salah satu roda pergerakan untuk kelangsungan hidup usaha bagi perusahaan. Dengan peningkatan penjualan, maka laba yang akan diperoleh perusahaan akan meningkat serta perusahaan akan dapat melanjutkan kelangsungan hidupnya. Dengan adanya sistem informasi yang baik diharapkan masalah yang ada dalam proses penjualan dapat diatasi.

Perusahaan perlu menyusun, mengatur, dan mengawasi pelaksanaan sistem penjualannya dengan baik, sehingga aktivitas penjualan perusahaan dapat terkendali dengan baik. Oleh karena itu, perlu adanya sistem pengendalian internal yang tepat agar kegiatan penjualan dapat berjalan secara efektif, serta dapat tercapainya tujuan perusahaan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi entitas, manajemen, dan personel lainnya, yang dirancang untuk memberikan kepastian yang beralasan terkait dengan pencapaian sasaran kategori sebagai berikut: efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, ketaatan dan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, serta

pengamanan aset, tujuan pengamanan asset ini dimasukkan dalam laporan, meskipun tidak ditempatkan dimana ketiga lainnya dicantumkan (Rama dan Jones, 2009:132).

Pengendalian internal terhadap proses penjualan bertujuan untuk menilai apakah bagian ini sudah berjalan dengan efektif, berkaitan dengan proses pengiriman barang dan juga apakah bagian ini efisien dari segi biaya dan harga yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari pekerjaan yang dilakukan oleh bagian penjualan adalah menjual barang atau jasa kepada pelanggan dengan harga yang dapat bersaing dan pengiriman barang yang tepat pada waktu. Dalam pengertian sederhana, perusahaan dalam melaksanakan kegiatan penjualannya harus sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan. Adanya sistem pengendalian internal yang baik akan tercipta suatu sarana untuk menyusun dan mengumpulkan informasi-informasi yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan. Dengan begitu, sistem informasi penjualan yang didukung oleh pengendalian internal yang baik, diharapkan akan menghasilkan informasi yang nantinya sangat membantu manajer dalam mengambil kebijakan perusahaan dalam upaya meningkatkan omset penjualan.

Suatu sistem yang sudah dijalankan oleh perusahaan tentu tidak selalu berjalan dengan lancar, ada kalanya sistem tersebut juga terdapat kelemahan dan mengalami

permasalahan mengenai informasi dari sistem tersebut yang dibutuhkan oleh perusahaan. Kurangnya pengendalian terhadap suatu fungsi dalam proses penjualan seperti adanya perangkatan tugas dalam suatu fungsi juga dapat menghambat jalannya proses kegiatan di perusahaan ataupun kemungkinan tidak berjalannya peran fungsi tersebut dengan baik. Lemahnya pengendalian internal juga akan memberikan peluang bagi pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan tindakan kecurangan yang pada akhirnya akan sangat merugikan perusahaan. Selain itu, perusahaan juga harus mewaspadai berbagai hal yang dapat mengganggu kelancaran proses penjualan, antara lain keluhan dari pelanggan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan perusahaan, serta penurunan penjualan akibat pengambilan keputusan yang terlambat.

Dengan adanya sistem pengendalian internal yang baik dan memadai diharapkan dapat membantu perusahaan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dan tindakan penyimpangan yang mungkin terjadi dalam perusahaan, seperti penyelewengan, kecurangan, pemborosan, dan pencurian. Sistem pengendalian internal ini dilakukan oleh manajemen perusahaan yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai mengenai pencapaian tujuan, yaitu keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum

dan peraturan yang berlaku, serta efektivitas dan efisiensi operasi (Mulyadi, 2010:163).

PT. SAM merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang distributor *consumer goods* berbagai merek yang dipasarkan dipasaran lokal dan international. Sebagai perusahaan distribusi, kegiatan operasional PT. SAM berpusat pada penjualan yang merupakan salah satu proses penting untuk kelangsungan hidup perusahaan. Untuk memudahkan pemimpin perusahaan dalam mengambil keputusan, mengalokasikan sumber daya dan mengendalikan perusahaan, maka diperlukan adanya sistem informasi yang memadai serta pengendalin operasional yang baik. Setiap bagian pada perusahaan ini telah dihubungkan dengan sistem informasi yang membantu kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar. Sistem ini tidak hanya berkaitan dengan pihak internal perusahaan, namun juga dengan pihak eksternal perusahaan.

Salah satu bagian yang menggunakan sistem informasi adalah bagian penjualan. PT. SAM dalam menjalankan aktivitas penjualannya telah menggunakan sistem berbasis teknologi di semua bagian yang melibatkan beberapa bagian secara online. Bagian-bagian yang terlibat antara lain bagian ekspedisi, bagian gudang, bagian *collection*, bagian kasir, kolektor, *salesman*, dan *supervisor*. Bagian-bagian pada aktivitas penjualan tersebut memiliki peran penting dalam

mendukung kelancaran, ketepatan, dan keberhasilan pada aktivitas penjualan perusahaan.

Saat ini, setiap *salesman* yang bekerja di PT. SAM telah dibekali sebuah *tablet* yang telah terprogram untuk menginput pesanan pelanggan. Dalam proses akhir penginputan pesanan pelanggan diperlukan adanya koneksi internet untuk mengunggah data pesanan pelanggan yang telah diinput sebelumnya oleh *salesman*. Namun, *tablet* yang digunakan oleh *salesman* untuk menginput pesanan pelanggan tidak dibekali dengan koneksi internet, *salesman* hanya akan mendapatkan koneksi internet jika mereka berada di dalam perusahaan. Untuk mengatasi tidak adanya koneksi internet, *salesman* akan menyimpan terlebih dahulu data yang diperoleh dalam *tablet* masing-masing, dan kemudian data-data tersebut kemudian akan diunggah pada saat *salesman* kembali ke kantor.

Dalam pelaksanaan penginputan pesanan pelanggan ditemukan adanya kendala yang sering terjadi, yaitu kesalahan *sales order*. Sering terjadinya kesalahan *sales order* ini dapat dilihat dari tingginya surat keterangan retur (SKR) dengan alasan kesalahan order yang dilakukan oleh *salesman* yang terjadi hampir setiap hari. Kendala ini disebabkan karena proses penginputan yang sudah tersistem memerlukan penghafalan kode barang yang sangat banyak oleh *salesman*

yang menyebabkan lambatnya proses penginputan, sehingga dapat menghambat kinerja *salesman*. Dengan adanya kendala ini, *salesman* lebih memilih untuk menginput beberapa jenis barang yang dipesan oleh pelanggan saja dan sisanya akan ditulis secara manual untuk diinput kemudian. Hal ini menyebabkan kurang efektifnya program yang dimiliki perusahaan.

Kendala lain yang juga terjadi adalah kesalahan promo, di mana terdapat barang promo yang sudah terjual akan tetapi harga promo pada sistem belum diperbarui. Hal ini dikarenakan perlu adanya pembaruan harga promo secara manual oleh bagian ekspedisi, pada periode promo tertentu yang telah diumumkan beberapa hari sebelumnya melalui email perusahaan. Dengan adanya hal tersebut dapat mengakibatkan gangguan pada aktivitas penjualan yang dilakukan perusahaan.

Kendala terakhir yang terjadi adalah kecurangan penggunaan uang penagihan yang telah diterima kolektor dari pelanggan. Kejadian ini biasanya terjadi dalam proses penagihan piutang pada penjualan kredit yang hanya dibayarkan sebagian oleh pelanggan. Hal ini terjadi karena tidak adanya bukti pembayaran sebagian piutang yang diberikan maupun dimiliki oleh pelanggan. Bukti pembayaran yang diterima perusahaan hanya berdasarkan catatan yang

dituliskan oleh kolektor pada Laporan Setoran Penjualan (LPS).

Dari hasil evaluasi yang dilakukan, PT. SAM juga memerlukan adanya perbaikan Prosedur Operasional Standar (POS), karena adanya ketidaksesuaian antara gambar bagan alir pada POS yang telah dimiliki perusahaan dengan realita dalam aktivitas penjualan perusahaan. Hal ini terjadi karena POS yang dimiliki oleh perusahaan tidak di evaluasi secara berkala, sedangkan telah terjadi perubahan pada aktivitas penjualan perusahaan. Dan kurang detailnya gambar bagan alir pada POS yang dapat menyebabkan kekeliruan atau kesalahan dalam menjalankan prosedur penjualan.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mengenai sistem informasi penjualan terutama penjualan kredit untuk tetap mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan. Evaluasi mengenai sistem informasi penjualan kredit ini juga akan memberikan informasi-informasi yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya dengan baik, dan dapat meningkatkan usahanya. Aktivitas penjualan akan menghasilkan produktivitas yang optimal jika diimbangi oleh sistem pengendalian internal penjualan yang baik.

1.2 Perumusan Masalah

Saat ini perusahaan sudah memiliki sistem yang terkomputerisasi, tetapi perusahaan masih mengalami kendala terutama pada aktivitas penjualan kredit. Kendala yang dialami berupa kesalahan penginputan pesanan yang dilakukan oleh *salesman*, perbedaan harga promo dan barang promo yang terjual, kecurangan dalam penagihan, dan adanya perbedaan Prosedur Operasional Standar yang telah dimiliki perusahaan dengan realita yang ada. Berdasarkan latar belakang, penelitian ini akan membahas tentang kelemahan dan kekurangan sistem informasi penjualan kredit pada PT. SAM Kediri.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kelemahan dan kekurangan sistem informasi penjualan kredit pada PT. SAM Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menambah referensi bagi pembaca dan rekan-rekan mahasiswa lainnya yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktik

Diharapkan mampu untuk membantu PT. SAM Kediri dalam menerapkan sistem informasi penjualan kredit yang efektif untuk memaksimalkan kualitas pelayanan, sumber daya manusia serta keuntungan perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dikelompokkan sebagai berikut :

Bab 1: Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir skripsi.

Bab 2: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi penelitian terdahulu berdasar teoritis dan konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

Bab 3: Metode Penelitian

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

Bab 4: Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisis tentang karakteristik obyek penelitian, diskripsi data, analisis data, dan pembahasan.

Bab 5: Simpulan dan Saran

Bab ini merupakan uraian penutup pada tugas akhir skripsi, yang terdiri dari simpulan, keterbatasan, dan saran.