

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi yang amat cepat serta kemajuan teknologi sekarang ini mewajibkan kapasitas setiap organisasi bisnis untuk mendistribusikan sumber dayanya dengan efektif serta efisien. Dalam menggapai hal itu, laporan yang benar serta akurat amat diperlukan untuk bagian manajemen tentang posisi serta aktivitas organisasi. Oleh karenanya, suatu sistem juga wajib dibangun untuk kepentingan pelbagai pengguna laporan tersebut, mencakup di dalamnya pemilik usaha, manajemen, kreditor dan Pemerintah. Semua usaha yang tumbuh dan berkembang membutuhkan sebuah sistem pengendalian intern untuk mengontrol aktivitas operasional supaya dapat berjalan dengan efektif serta efisien. Efektif yaitu peraih tujuan pada batas waktu yang telah ditentukan tanpa mempedulikan beban yang telah dibelanjakan. Efisien yaitu peraih target yang memakai *input* yang sama demi mendapatkan *output* yang lebih banyak.

Pengecekan berkelanjutan serta analisis laporan dan catatan kerap dibilang Sistem Pengendalian Internal. Sistem Pengendalian Internal dapat mewujudkan informasi penting untuk manajemen. Pada makna yang jelas, sistem itu dapat menyelamatkan sumber daya dari penghambur-hamburan, penyelewengan, serta ketidakefisienan; mengembangkan kehati-hatian serta bisa diyakininya informasi akuntansi; memotivasi dipatuhi serta dijalankannya peraturan perusahaan; serta menumbuhkan efisiensi. Sistem pengendalian internal itu dapat berkedudukan serta mempengaruhi setiap aktivitas organisasi. Hal ini mencakup metode dimana pimpinan manajemen bakal melimpahkan kewenangan serta tanggungjawab dalam tugas pengadaan, pemasaran, produksi dan akuntansi.

Menurut Mulyadi, 2016 dalam (Langi, Saerang, and Gerungai 2019) Sistem Pengendalian Internal (SPI) mencakup aktivitas orang yang melaksanakan aktivitas tersebut, sarana serta jejaring dokumen, catatan serta informasi yang ada pada organisasi untuk menyuguhkan laporan internal untuk pihak yang terkait terutama bagian manajemen. Target dari perancangan pengendalian internal

meliputi membenahi informasi, membenahi pengukuran intern dan kontrol akuntansi, serta meminimalisir beban administrasi.

Menurut Nugroho, 2014 dalam (Setiawan 2014) Sistem informasi penjualan merupakan sebuah sistem yang menyusun rangkaian tata cara serta metode yang disusun guna menghasilkan, menganalisis, menyebarkan dan mendapatkan informasi untuk membantu pengambilan keputusan tentang penjualan. Penjualan bisa dibedakan menjadi dua yakni penjualan secara kredit serta penjualan secara tunai. Penjualan secara kredit dilakukan perusahaan dengan mengirimkan barang atau jasa sesuai dengan permintaan pembeli dalam periode tertentu, perusahaan memiliki piutang terhadap pembeli tersebut. Penjualan tunai dilakukan perusahaan dengan mengharuskan pembeli membayar harga produk sebelum produk diberikan perusahaan terhadap pembeli Mulyadi, 2001 dalam (Riswaya 2013).

Dalam makna yang luas SPI adalah sistem yang mencakup pelbagai unsur dengan tujuan mengamankan aset perusahaan, memeriksa akurasi serta berapa jauh informasi akuntansi bisa diyakini guna memajukan efisiensi. Organisasi yang berorientasi pada mencari keuntungan membutuhkan suatu sistem serta prosedur yang efektif untuk menjamin diraihnya tujuan organisasi. Salah satunya yaitu prosedur dalam penjualan. Pengendalian internal bisa menyiapkan informasi atau keterangan mengenai bagaimana caranya menilai kemampuan organisasi serta manajemen dan menyiapkan laporan yang berguna sebagai panduan di dalam suatu perencanaan Diana, 2011: 1 dalam (Alviana 2012).

Faktor yang dianggap mengapa SPI dibutuhkan, yakni pertama sebagai skala kesatuan usaha yang sangat kompleks, menyebabkan manajemen tidak lagi mungkin mengatur organisasi secara *direct* serta harus meyakini bermacam-macam laporan dan analisis guna mengontrol operasional dengan efektif. Pengendalian dan pemeriksaan yang berkaca pada SPI yang cakap dapat menjaga dari kekurangan manusia serta meminimalisir resiko kecacatan atau ketidakberesan. Dan yang ke dua, pembuktian serta tinjauan yang ada pada sebuah sistem pengendalian internal yang bagus, bisa menjaga organisasi dari kekurangan manusia serta meminimalisir resiko kesalahan dan penyimpangan. Karena terbatasnya waktu serta mahalnya imbalan audit, maka tidak efisien untuk auditor mengaudit, tanpa mengandalkan pada SPI yang diterapkan di suatu organisasi.

Menurut Hery 2014: 11 dalam (Widiastuty 2020) pengendalian internal mencakup perangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindak penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan.

Banyak perusahaan bergerak pada bidang Jasa Konsultan Manajemen, salah satunya adalah PT. Catur Mitra Sukses Perdana. Perusahaan yang berlokasi di Jalan Tanah Abang II No. 87 E Jakarta Pusat tersebut berdiri pada tanggal 8 Agustus 2011 di Jakarta. PT. Catur Mitra Sukses Perdana adalah salah satu perusahaan jasa yang mendukung *customers*-nya dalam bidang manajemen operasional, layanan pelanggan serta pemasaran. Sebagai perusahaan dalam bidang jasa, PT. Catur Mitra Sukses Perdana memberikan berbagai program-program layanan seperti Manajemen Administrasi Kesehatan, *Call Center* Kesehatan, dan Pelatihan & Penyuluhan Kesehatan. Layanan-layanan ini direalisasikan untuk mendukung bidang operasional khususnya di perusahaan-perusahaan asuransi kesehatan yang membutuhkan. *Business Process Support* yang disediakan antara lain meliputi *Underwriting, Claim, Provider, Call Center, Administration* dan lain-lain.

PT. Catur Mitra Sukses Perdana juga memberikan fasilitas penjualan secara tunai dan kredit guna menunjang produk jasa mereka. Penjualan tunai dalam bidang jasa dilakukan perusahaan dengan mengharuskan klien membayar sebelum layanan diberikan oleh PT. Catur Mitra Sukses Perdana. Penjualan kredit dilakukan oleh PT. Catur Mitra Sukses Perdana dengan memberikan layanan sesuai dengan permintaan klien dan dalam periode tertentu PT. Catur Mitra Sukses Perdana wajib menagih terhadap klien atas produk tersebut Horngren, 2006: 120 dalam (Rohmah 2016).

Terkait dalam proses efektivitas penjualan produk jasa di PT. Catur Mitra Sukses Perdana belum memperlihatkan hasil yang cukup baik, Hal ini disebabkan masih adanya kekurangan pada prosedur perusahaan yaitu adanya rangkap tugas di divisi terkait. Rangkap tugas dalam divisi penjualan, yaitu divisi penjualan serta bagian *Customer Relationship*.

Permasalahan lain yang timbul yakni terkadang *customers* besar maupun *customers* kecil enggan melakukan pembayaran atas layanan jasa yang sudah diterima. Oleh sebab itu, PT. Catur Mitra Sukses Perdana agak ragu dalam memberikan layanan jasa mereka kembali terhadap klien yang belum melunasi tagihannya. Peristiwa ini menunjukkan ketidakefisienan dikarenakan banyaknya investasi PT. Catur Mitra Sukses Perdana yang ada pada produk tersebut.

Agar kegiatan penjualan dapat berjalan secara efektif, tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan, maka perlu adanya pengendalian internal. Pengendalian internal atas efektivitas penjualan ditetapkan agar kegiatan operasi berjalan dengan efektif dan efisien, serta menjamin adanya keandalan dalam mengedepankan efektivitas penjualan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis terdorong melaksanakan penelitian dengan memberi judul “**Sistem Pengendalian Internal Atas Efektivitas Penjualan (Studi Kasus Pada PT. Catur Mitra Sukses Perdana)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah pada penelitian, yaitu:

1. Bagaimanakah standar operasional prosedur penjualan pada PT. Catur Mitra Sukses Perdana?
2. Bagaimanakah implementasi sistem pengendalian internal atas penjualan di PT. Catur Mitra Sukses Perdana?
3. Apakah sistem pengendalian internal atas penjualan di PT. Catur Mitra Sukses Perdana sudah efektif dan efisien?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui standar operasional prosedur penjualan pada PT. Catur Mitra Sukses Perdana.
2. Mengevaluasi penerapan sistem pengendalian internal penjualan pada PT. Catur Mitra Sukses Perdana.
3. Mengevaluasi dan menganalisis sistem pengendalian internal penjualan pada PT. Catur Mitra Sukses Perdana apakah sudah efektif dan efisien.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi:

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem pengendalian internal terutama pada siklus penjualan.

1. Bagi Pengembangan Ilmu Auditing

Penelitian ini dijadikan sebagai uji kemampuan dalam menerapkan teori yang diperoleh di perkuliahan terkait dengan sistem pengendalian internal penjualan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi terkait sistem pengendalian internal penjualan.

b. Kegunaan Praktis

1. PT. Catur Mitra Sukses Perdana

Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi informasi untuk manajemen PT. Catur Mitra Sukses Perdana mengenai peran penting yang terdapat pada sistem pengendalian internal atas peredaran penjualan di PT. Catur Mitra Sukses Perdana, sehingga manajemen PT. Catur Mitra Sukses Perdana terdorong untuk menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat tercapai serta secara berkesinambungan untuk melakukan evaluasi dan pengembangan unsur-unsur dalam komponen sistem pengendalian internal.

2. Pihak Lain

Hasil dari penelitian diharap mampu memberi informasi dan pemahaman yang bisa menjadi bahan rujukan, terkhusus guna meninjau tema-tema terkait masalah yang diulas pada penelitian ini.

