

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Beni 2016: 69 dalam (Krisdayanti 2022), efektivitas adalah hubungan kinerja dengan tujuan, ukuran seberapa baik tingkat kinerja, kebijakan, dan prosedur organisasi tercapai. Efektivitas juga terkait dengan tingkat keberhasilan operasi sektor publik dan dikatakan bermanfaat ketika kegiatan memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan untuk memberikan pelayanan publik. Ini adalah tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Mardiasmo 2017: 134 dalam (Yulitiawati and Rusmidarti 2021), efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Ketika sebuah organisasi mencapai tujuannya, ia beroperasi secara efektif. Indikator efektivitas menunjukkan efektivitas dan sejauh mana hasil (*results*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin tinggi kontribusi output dari hasil untuk mencapai tujuan atau maksud yang telah ditentukan, maka semakin efektif proses kerja unit organisasi tersebut.

Menurut Mahmudi 2010: 143 dalam (Nazar, Tinangon, and Lambey 2016), efektivitas adalah hubungan antara hasil dan tujuan yang ingin dicapai. Meskipun proses tindakan dikatakan efektif dalam mencapai tujuan kebijakan dan tujuan akhir.

Dari pendapat di atas jelas bahwa efektivitas merupakan konsep yang sangat penting karena dapat menguraikan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Atau, efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan dibandingkan dengan aktivasi yang dilakukan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukan hal yang mudah. Efektivitas dapat diperiksa dari sudut yang berbeda dan tergantung pada siapa

yang mengevaluasi dan menafsirkannya. Dari perspektif produktivitas, kepala produksi menyampaikan pengertian bahwa efektivitas artinya kualitas serta kuantitas (volume produksi) produk. Tingkatan efektivitas bisa pula diukur dengan membuat perbandingan rencana yang dibuat dengan hasil yang benar-benar dicapai. Tetapi apabila upaya dan hasil kerja serta tindakan yang dilaksanakan tidak sesuai dan tujuan serta target yang diinginkan tidak tercapai, maka dapat dibilang tidak efektif.

Beberapa kriteria tentang efektivitas dalam pencapaian tujuan yakni :

- a. Tujuan yang ingin dicapai harus jelas, dimaksudkan agar karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab mencapai target yang terarah serta tujuan perusahaan mampu dicapai.
- b. Strategi dalam mencapai tujuan harus jelas, sudah dipahami bahwa strategi merupakan “pada jalan” yang diikuti dalam melaksanakan bermacam usaha untuk pencapaian target yang ditetapkan supaya para pelaksana tidak menyimpang dalam mencapai tujuan perusahaan.
- c. Proses analisa serta perumusan kebijakan yang handal, terkait dengan tujuan yang ingin dicapai serta strategi yang sudah ditetapkan berarti kebijakan harus dapat menghubungkan tujuan-tujuan dengan upaya-upaya pelaksanaan aktivitas operasi.
- d. Kematangan perencanaan, pada dasarnya bermakna membuat keputusan saat ini apa yang dilakukan oleh perusahaan di masa mendatang.
- e. Menyusun program yang akurat sebuah perencanaan yang baik masih butuh penjabaran pada program - program pelaksanaan yang akurat.
- f. Ketersediaan sarana serta pra sarana kerja, salahsatu indikator efektivitas perusahaan yaitu kapasitas kerja secara produktif.
- g. Keefektifan serta keefisienan pelaksanaan, bagaimanapun bagus nya sebuah program jika tidak dilakukan dengan efektif serta efisien maka perusahaan itu tidak mampu mencapai targetnya.
- h. Pengawasan serta pengendalian yang berkarakter mendidik, karena karakter manusia yang tidak sempurna maka efektivitas perusahaan mewajibkan adanya pengawasan serta pengendalian.

Kriteria ukuran efektivitas yakni:

1. Produktif dalam bekerja
2. Kemampuan beradaptasi dalam bekerja
3. Kepuasan bekerja
4. Kemampuan menghasilkan laba
5. Pencarian sumberdaya

3. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan dalam mengukur seberapa besar kegiatan tersebut efektif. Ada beberapa pendekatan yang dipakai atas efektivitas yakni :

a. Pendekatan Sasaran

Pendekatan sasaran mengukur seberapa besar sebuah organisasi berhasil merealisasi target yang ingin dicapai. Pendekatan sasaran dimulai dengan mengidentifikasi target perusahaan serta mengukur tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai target yang dimaksud.

Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.

Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif.

b. Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkai bersifat langka dan bernilai tinggi.

Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.

c. Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi.

B. Teori Pengendalian Internal

1. Pengertian Pengendalian Intern Menurut *Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission (COSO)*

COSO merupakan sebuah inisiatif sektor swasta yang dibentuk pada tahun 1985. Tujuan utamanya yaitu melakukan identifikasi factor - faktor yang mengakibatkan penggelapan laporan keuangan serta membuat rekomendasi untuk meminimalisir peristiwa tersebut.

COSO sudah menyusun sebuah definisi umum untuk pengendalian, standar serta kriteria intern yang bisa dimanfaatkan organisasi guna menilai sistem pengendaliannya. *COSO* disponsori serta didanai dari lima asosiasi serta lembaga akuntansi profesional: *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)*, *American Accounting Association (AAA)*, *Financial Executives Institute (FEI)*, *The Institute of Internal Auditors (IIA)* serta *The Institute of Management Accountants (IMA)*.

COSO pada 14 Mei 2013 menerbitkan *Internal Control Intergrated Framework (ICIF)* sebagai revisi dari versi tahun 1992. Revisi kerangka kerja pengendalian intern diharap dapat meningkatkan pelaksanaan pengendalian intern pada semua perusahaan, meskipun penyesuaian lebih lanjut dibutuhkan demi menyelaraskan pengendalian intern di seluruh dunia serta untuk membantu perusahaan mengelola resiko secara lebih baik serta demi meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dalam edisi ini *COSO 2013:3* dalam (Fajar and Rusmana 2018) mendefinisikan pengendalian intern merupakan pengaruh dewan direksi, manajemen serta personil lain atas proses yang terjadi sebagai penjamin

dalam mencapai tujuan organisasi, baik terkait operasional, pelaporan ataupun kepatuhan. Berdasarkan definisi pengendalian intern menurut *COSO*, bisa dipahami bahwa pengendalian intern merupakan proses, sebab hal itu menembus aktivitas operasi perusahaan serta merupakan bagian integral dari aktivitas manajemen dasar. Pengendalian intern hanya mampu menyediakan keyakinan memadai, bukan keyakinan mutlak.

Hal ini menegaskan bahwa sebaik apapun pengendalian intern itu dirancang serta dioperasikan, hanya mampu menyediakan keyakinan yang memadai, tidak bisa sepenuhnya efektif dalam mencapai tujuan pengendalian intern walaupun sudah dirancang serta disusun dengan sebaik mungkin.

2. Tujuan Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah jawaban manajemen untuk menangkal resiko yang diketahui, atau dengan perkataan lain, untuk mencapai suatu tujuan pengendalian (*control objective*). Ada hubungan langsung antara tujuan entitas dan pengendalian internal yang diimplementasikannya untuk mencapai tujuan entitas. Sekali tujuan entitas ditetapkan, manajemen dapat menentukan potensi resiko yang dapat menghambat tujuan tersebut. Dengan informasi ini, manajemen dapat menyusun jawaban yang tepat, termasuk merancang pengendalian internal.

Setiap stakeholder, seperti pemegang saham, manajer, pelanggan dan karyawan, mungkin memiliki tujuan yang berbeda. Pemegang saham mungkin hanya peduli dengan tujuan yang berkaitan dengan nilai saham. Manajer pemasaran mungkin hanya tertarik dengan tujuan yang berkaitan dengan pangsa pasar, penjualan dan kepuasan pelanggan. Karyawan lebih berfokus pada kenaikan gaji dan bonus tahunan. Sementara pelanggan barangkali lebih mengejar *discount* dan layanan cepat.

Menurut TMBBooks 2015 :49 dalam (Darmasari and Setiawan 2021), tujuan pengendalian internal meliputi :

- a. Efisiensi dan efektivitas operasi. Tujuan pengendalian internal yang berhubungan dengan efisiensi dan efektivitas operasi ditujukan untuk mencegah duplikasi usaha yang tidak perlu atau pemborosan dalam segala kegiatan bisnis perusahaan dan untuk mencegah penggunaan sumber daya yang tidak efisien. Efisiensi dan efektivitas operasi berhubungan dengan struktur

organisasi yang merupakan rerangka pembagian tugas kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.

- b. Realibilitas pelaporan keuangan. Agar dapat menyelenggarakan operasi usahanya manajemen memerlukan informasi yang akurat. Oleh karena itu dengan adanya pengendalian internal diharapkan dapat menyediakan informasi tersebut, sebab dengan adanya data atau catatan yang andal memungkinkan tersusunnya laporan keuangan yang dapat diandalkan.
- c. Kepatuhan pada peraturan dan hukum yang berlaku. Tujuan pengendalian internal adalah memastikan bahwa segala peraturan dan hukum yang telah ditetapkan manajemen dapat ditaati oleh karyawan perusahaan tersebut.

3. Unsur Utama Dalam Sistem Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi 2017:130 dalam (Wijaya 2021) unsur utama dalam pengendalian internal, yakni:

- a. Struktur organisasi membagi tanggungjawab serta wewenang dengan jelas. Struktur organisasi adalah kerangka pemisahan tanggungjawab fungsi terhadap bagian-bagian organisasi yang terbentuk guna melakukan aktivitas-aktivitas utama organisasi.
- b. Metode otorisasi serta metode pencatatan. Pada perusahaan, semua transaksi hanya terlaksana karena ada otorisasi dari fungsi yang mempunyai wewenang dalam menyetujui terjadi transaksi yang dimaksud. Oleh sebab itu, pada perusahaan wajib dibuatkan sistem yang menata pemisahan wewenang dalam otorisasi untuk pelaksanaan masing-masing transaksi.
- c. Praktek yang sehat. Pemisahan tanggungjawab fungsi, wewenang serta metode pencatatan yang sudah diimplementasikan tidak dapat berjalan secara baik apabila tidak dibuat kaidah-kaidah yang menjaga praktek sehat pada saat pelaksanaan.
- d. Mutu karyawan yang serasi dengan tanggungjawabnya. Kualitas karyawan adalah elemen dalam sistem pengendalian internal yang amat vital. Apabila organisasi mempunyai karyawan yang terampil serta andal, elemen

pengendalian lainnya bisa dipangkas hingga batas paling kecil serta organisasi tetap dapat membuat pertanggung jawaban keuangan yang mampu dipercaya.

4. Komponen Dalam Pengendalian Internal

Menurut V. Wiratna Sujarweni 2015:71 dalam (Raisa and Wiradinata 2021) pengendalian internal mempunyai lima komponen pokok yaitu:

1. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian adalah sarana serta prasarana yang terdapat pada organisasi guna melaksanakan desain pengendalian internal yang cakap. Sejumlah elemen yang memengaruhi lingkungan pengendalian yaitu:

- a. Jaminan manajemen atas kredibilitas serta nilai etika. Pada organisasi wajib senantiasa ditumbuhkan etika, apabila etika tersebut tidak dipatuhi adalah suatu bentuk kekeliruan. Misalnya berpakaian kerja yang rapi merupakan sebuah etika yang bagus serta begitu juga sebaliknya.
- b. Konsep yang digunakan manajemen serta bentuk operasi yang digunakan manajemen, maksudnya manajemen harus melaksanakan aturan yang jelas. Apabila ada pelanggaran maka diberi hukuman yang pantas.
- c. Struktur Organisasi
 1. Prosedur pemisahan tugas serta tanggungjawab. Pada organisasi harus jelas serta tegas dalam pelaksanaan tugas serta tanggungjawabnya.
 2. Prosedur serta praktek yang terkait sumber daya manusia. Organisasi pada saat pemilihan karyawan wajib selektif serta melewati kebijakan uji yang seharusnya tidak nepotisme serta sejenisnya.
 3. Pengaruh luar. Jika lingkungan pada organisasi telah bagus, maka pengaruh luar yang tidak bagus dapat mudah dicegah serta pengaruh yang bagus tidak sulit untuk diterima.

2. Penaksiran Resiko

Manajemen harus bisa mengenali beragam resiko yang dijumpai oleh organisasi. Dengan mendalami resiko, manajemen bisa melakukan tindakan penangkalan,

sehingga organisasi bisa terhindar dari kerugian yang banyak. Terdapat tiga resiko yang dijumpai organisasi, yakni:

- a. Resiko Strategis, yakni melakukan sesuatu dengan metode yang salah (misal : seharusnya dikerjakan secara komputerisasi tetapi dikerjakan dengan manual).
- b. Resiko Finansial yakni resiko menjumpai kerugian pada keuangan. Resiko ini bisa diakibatkan oleh hilangnya uang, penghamburan, ataupun pencurian.
- c. Resiko Informasi, yakni membuahkan keterangan yang tidak terkait ataupun keterangan yang salah, dan terlebih sistem informasi tidak bisa diyakini.

3. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian adalah beragam sistem serta usaha yang dilaksanakan manajemen organisasi guna menjalankan kontrol ataupun pengendalian operasional organisasi. *COSO* mencatat setidaknya terdapat 5 (lima) hal yang bisa diimplementasikan oleh organisasi, yakni:

- a. Otorisasi pada transaksi serta aktivitas. Otorisasi melalui pembubuhan tandatangan sebagai wujud persetujuan dari pimpinan. Misal : dalam meminta penggantian perlengkapan kantor, divisi pembelian wajib melakukan permintaan persetujuan dari atasan divisi keuangan, yang dibuktikan melalui tandatangan atasannya.
- b. Pemisahan tugas serta tanggungjawab. Hal ini menurut struktur organisasi yang sudah dibentuk oleh organisasi.
- c. Draf serta pemakaian dokumen dan notasi yang bagus. Dokumen hendaknya tidak sulit digunakan karyawan dan dibentuk melalui materi berkualitas supaya tahan lama bila diarsipkan.
- d. Penjagaan yang memadai atas harta serta catatan organisasi.
- e. Pemeriksaan terhadap kinerja perusahaan.

4. Informasi dan Komunikasi

Dalam merancang sistem informasi perusahaan, manajemen puncak harus mengetahui hal-hal berikut ini:

- a. Bagaimana transaksi diawali.
- b. Bagaimana data dicatat ke dalam formulir yang siap dimasukkan ke sistem komputer.
- c. Bagaimana file data dibaca, diorganisasi, dan diperbaharui isinya.
- d. Bagaimana data diproses agar menghasilkan informasi yang makin bermanfaat untuk pengambil keputusan.
- e. Bagaimanakah informasi yang bagus dilaksanakan.
- f. Bagaimanakah keberhasilan transaksi.

5. Pemantauan

Yaitu suatu aktivitas dalam menjejaki perjalanan sistem informasi akuntansi. Dengan demikian jika terdapat suatu tidak berjalan sesuai yang diinginkan, bisa secepatnya dilakukan tindakan. Beragam wujud pengawasan pada organisasi bisa dilakukan antara lain dengan :

- a. Keefektifan pengawasan, yakni atasan bisa memantau karyawan yang ada di bawahnya.
- b. Akuntansi pertanggung jawaban yakni organisasi mengimplementasikan sebuah sistem akuntansi dalam mengukur performa setiap manajer, setiap divisi serta setiap prosedur yang dilakukan organisasi.
- c. Pemeriksaan intern yakni pemeriksaan yang dilaksanakan auditor pada internal organisasi.

5. Prinsip-Prinsip Pengendalian Internal

Prinsip-prinsip pengendalian intern menurut Hery (2016:162-169) dalam (Febriyanti 2021) adalah sebagai berikut: Untuk mengamankan aset dan meningkatkan keakuratan serta keandalan catatan (informasi) akuntansi biasanya perusahaan menerapkan 5 (lima) prinsip pengendalian intern yaitu:

1. Penetapan tanggung jawab secara spesifik.
2. Pemisahan tugas.

3. Dokumentasi.
4. Pengendalian fisik, mekanik, dan elektronik.
5. Pengecekan independen atau verifikasi internal.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip pengendalian internal yaitu untuk mengamankan aset serta meningkatkan informasi akuntansi yang akurat dan andal dalam menerapkan prinsip akuntansi dalam sebuah perusahaan.

6. Keterbatasan Pengendalian Intern

Pelaksanaan struktur pengendalian internal yang efisien serta efektif harus menggambarkan keadaan yang ideal. Tetapi pada nyatanya hal ini susah dicapai, sebab pada pelaksanaannya struktur pengendalian internal memiliki keterbatasan. COSO 2013:9 dalam (Fajar and Rusmana 2018) menjelaskan tentang keterbatasan - keterbatasan pengendalian intern seperti yang dirumuskan pada *Internal Control Integrated Framework* .

Kerangka ini mengakui bahwa sementara pengendalian intern memberi jaminan yang wajar guna mencapai tujuan perusahaan, namun tetap terdapat keterbatasan dalam sistem pengendalian intern suatu organisasi. Pengendalian intern tidak mampu mencegah penilaian buruk, keputusan, ataupun peristiwa ekstern yang bisa mengakibatkan perusahaan tidak berhasil mencapai tujuan operasinya. Maka dari itu, bahkan sistem pengendalian intern yang efektif bisa mengalami kegagalan.

Keterbatasan sistem pengendalian internal bisa terjadi dikarenakan enam hal yakni :

- (1) Kesesuaian tujuan yang ditentukan sebagai pra kondisi untuk pengendalian intern.
- (2) Realitas bahwa penilaian manusia dalam mengambil keputusan dapat salah serta tunduk kepada bias.
- (3) Perincian yang bisa terjadi dikarenakan kegagalan manusia seperti kesalahan sederhana.

- (4) Kapasitas manajemen untuk mengesampingkan pengendalian intern dalam suatu organisasi.
- (5) Kemampuan manajemen, personel lain, dan / atau pihak ketiga untuk menghindari kontrol melalui kolusi.
- (6) Peristiwa eksternal di luar kendali organisasi.

Berdasarkan uraian COSO, bahwa pengendalian internal tidak bisa mencegah penilaian buruk atau keputusan, atau kejadian eksternal yang dapat menyebabkan sebuah organisasi gagal untuk mencapai tujuan operasionalnya. Dengan kata lain, bahkan sistem pengendalian intern yang efektif dapat mengalami kegagalan. Lebih lanjut dikemukakan bahwa keterbatasan-keterbatasan yang ada mungkin terjadi sebagai hasil dari penetapan tujuan-tujuan yang menjadi prasyarat untuk pengendalian internal tidak tepat, penilaian manusia dalam pengambilan keputusan yang dapat salah dan bias, faktor kesalahan/kegagalan manusia sebagai pelaksana, kemampuan manajemen untuk mengesampingkan pengendalian internal, kemampuan manajemen, personel lainnya, ataupun pihak ketiga untuk menghindari kolusi, dan juga peristiwa-peristiwa eksternal yang berada di luar kendali organisasi.

C. Teori Penjualan

1. Pengertian Penjualan

Menurut Kotler, 2000 dalam (Ariadharma 2017) Penjualan adalah suatu aktivitas bisnis yang menyebabkan terjadinya pemindahan hak dan kepentingan atas suatu barang atau jasa pihak pembeli yang disertai dengan imbalan. Penjualan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan, mengembangkan, dan memperoleh laba yang diinginkan. Penjualan juga berarti proses kegiatan penjualan, yaitu proses dari penetapan harga jual sampai dengan pendistribusian produk kepada konsumen (pembeli).

Aktivitas penjualan merupakan aktivitas tambahan atau penambahan pembelian untuk mempermudah transaksi. Oleh karena itu, kegiatan jual beli merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perpindahan hak atau transaksi.

Oleh karena itu, aktivitas penjualan atau aktivitas pembelian, terdiri dari serangkaian aktivitas yang mencakup negosiasi harga dan persyaratan pembayaran yang harus diikuti untuk memungkinkan pembangkitan permintaan, pencarian pembeli, dan implementasi rencana penjualan yang ditentukan.

2. Tujuan Penjualan

Kemampuan perusahaan dalam menjual produknya menentukan keberhasilan dalam mencari keuntungan, apabila perusahaan tidak mampu menjual maka perusahaan akan mengalami kerugian. Adapun tujuan umum penjualan dalam perusahaan yaitu :

- a. Tujuan yang dirancang untuk meningkatkan volume penjualan total atau meningkatkan penjualan produk-produk yang lebih menguntungkan.
- b. Tujuan yang dirancang untuk mempertahankan posisi penjualan yang efektif melalui kunjungan penjualan reguler dalam rangka menyediakan informasi mengenai produk baru.
- c. Menunjang pertumbuhan perusahaan. Tujuan tersebut dapat tercapai apabila penjualan dapat dilaksanakan sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya. Penjualan tidak selalu berjalan lancar, keuntungan dan kerugian yang diperoleh perusahaan banyak dipengaruhi oleh lingkungan pemasaran. Lingkungan ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan.

3. Siklus Penjualan

Menurut Romney serta Steinbart (2015: 366) Siklus penjualan merupakan rangkaian kegiatan bisnis yang dilaksanakan dengan cara berulang serta pemrosesan informasi terkait dengan kegiatan operasi penyediaan barang ataupun jasa kepada pelanggan serta mengumpulkan uang tunai dalam pembayaran untuk penjualan tersebut.

4. Proses Penjualan

Salah satu aspek yang ada dalam penjualan adalah penjualan dengan bertemu muka (*face to face selling*) dimana seorang penjual langsung berhadapan muka dengan calon pembelinya. Masalah tersebut menjadi titik berat dalam pembahasan tentang proses penjualan. Adapun tahapan-tahapannya yaitu :

1. Persiapan sebelum penjualan

Tahap pertama dalam proses personal selling adalah mengadakan persiapan-persiapan sebelum melakukan penjualan. Di sini, kegiatan yang dilakukan adalah mempersiapkan tenaga penjualan dengan memberikan pengertian tentang barang yang dijualnya, pasar yang dituju, dan teknik-teknik penjualan yang harus dilakukan. Selain itu, mereka juga lebih dulu harus mengetahui kemungkinan tentang motivasi dan perilaku segmen pasar yang dituju.

2. Penentuan lokasi pembeli potensial

Dalam menggunakan data pembeli tahun lalu maupun sekarang, penjual dapat menentukan karakteristik, misalnya lokasi. Oleh karena itu, pada tahap kedua ini ditentukan lokasi dari segmen pasar yang menjadi sasarannya. Dari lokasi ini dapat dibuat sebuah daftar orang-orang atau perusahaan yang secara logis merupakan pembeli potensial dari produk yang ditawarkan. Dari konsumen yang ada juga dapat ditentukan konsumen manakah yang sudah menggunakan produk-produk saingan.

3. Pendekatan pendahuluan

Sebelum melakukan penjualan, penjual harus mempelajari semua masalah tentang individu atau perusahaan yang dapat diharapkan sebagai pembeli. Selain itu, perlu juga mengetahui tentang produk atau merek apa yang sedang mereka gunakan dan bagaimana reaksinya. Berbagai macam informasi perlu dikumpulkan untuk mendukung penawaran produknya kepada pembeli, misalnya tentang kebiasaan membeli, kesukaan, dan sebagainya. Semua kegiatan ini dilakukan sebagai pendekatan pendahuluan terhadap pasarnya.

4. Melakukan penjualan

Penjualan yang dilakukan bermula dari suatu usaha untuk mengikat perhatian calon konsumen, kemudian diusahakan untuk mengetahui daya tarik mereka. Dan akhirnya penjual melakukan penjualan produknya kepada pembeli.

5. Pelayanan purna jual

Sebenarnya kegiatan penjualan tidak berakhir pada saat pesanan baru pembeli telah dipenuhi, tetapi masih perlu dilanjutkan dengan memberikan pelayanan

atau *service* kepada mereka. Biasanya kegiatan ini dilakukan untuk penjualan barang-barang industri seperti instalasi atau barang konsumsi tahan lama seperti lemari es, televisi, dan sebagainya. Beberapa pelayanan yang diberikan oleh penjual sesudah penjualan dilakukan antara lain berupa:

- a. Pemberian garansi
- b. Pemberian jasa reparasi
- c. Latihan tenaga-tenaga operasi dan cara penggunaannya
- d. Pengiriman barang ke rumah

Dalam tahap terakhir ini penjual harus berusaha mengatasi berbagai macam keluhan atau tanggapan yang kurang baik dari pembeli. Pelayanan lain yang juga perlu diberikan sesudah penjualan adalah memberikan jaminan kepada pembeli bahwa keputusan yang diambilnya tepat, produk yang dibelinya sungguh bermanfaat, dan hasil kerja produk tersebut memuaskan.

5. SOP Penjualan

Pengertian SOP menurut Tabunan 2013 dalam (Mukti 2017) bahwa SOP adalah pedoman yang memuat prosedur operasi standar yang ada dalam suatu organisasi dan segala keputusan dan tindakan, serta penggunaan fungsi proses yang dilakukan oleh orang-orang yang tergabung dalam organisasi tersebut. Hal ini digunakan untuk menjamin organisasi dapat bekerja secara efektif, konsistensi, standar dan sistematis.

Tujuan dari SOP Penjualan adalah untuk membantu perusahaan menjaga konsistensi karyawan dalam masalah penjualan, memperjelas kewajiban dan peran setiap karyawan terkait penjualan, dan melindungi karyawan dari malpraktek atau kesalahan manajemen penjualan. Dengan SOP perusahaan, perusahaan sudah memiliki pedoman dalam melakukan pekerjaan, menjadi alat komunikasi dan bekerja secara konsisten.

SOP membantu membentuk sistem kerja dan alur kerja yang terstruktur, sistematis dan akuntabel. Hal ini memungkinkan manajemen untuk mengevaluasi bagaimana tujuan kerja dilakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, dan menjelaskan proses melakukan aktivitas penjualan. Sebuah metode telah ditetapkan untuk memastikan proses kerja yang konsisten dan sistematis

sebagai sarana untuk mengatur pelaksanaan dan manajemen pekerjaan seaman mungkin (Dewi, Purwanto, and Oki 2015).

6. Sistem Informasi Penjualan

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produk, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan yang terdapat pada sistem informasi penjualan antara lain :

- a. *Input*, menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data yang akan diproses dalam penjualan.
- b. Proses, menggambarkan bagaimana suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang digunakan bagian penjualan.
- c. *Output*, suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari proses penjualan.
- d. Penyimpanan, suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
- e. Kontrol, suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

D. Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti sistem pengendalian internal atas efektivitas penjualan yang dilakukan oleh perusahaan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Netty Herawaty	2018	Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Penjualan Dengan Pengendalian Intern Sebagai Variabel Intervening	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap pengendalian intern, pengendalian intern tidak berpengaruh terhadap efektivitas penjualan dan sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap

				efektivitas penjualan dengan pengendalian intern sebagai variabel intervening.
2.	Taufik Hidayat	2021	Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Penjualan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian internal mempengaruhi efektivitas penjualan secara signifikan.
3.	Nadul Istiqomah	2020	Peranan Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Internal Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Pada CV. Surya Gemilang Motor Sukodadi Lamongan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional dan sistem pengendalian internal berperan dalam meningkatkan efektivitas penjualan pada CV. Surya Gemilang Motor Sukodadi Lamongan, dapat dilihat dari hasil realisasi penjualan yang dianggarkan perusahaan mampu memenuhi target penjualan yang telah ditetapkan setiap tahunnya oleh perusahaan. Begitu juga peranan audit operasional dan sistem pengendalian internal dalam menunjang efektivitas penjualan pada CV Gemilang.
4.	Radhi dan Ivan	2017	Audit Internal dan Efektivitas Pengendalian Intern Penjualan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit internal dan

				efektivitas pengendalian intern mempunyai pengaruh terhadap penjualan.
5.	Phinina	2018	Peranan Pengendalian Internal Penjualan Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Pada PT Anugerah Dewata Bangun Samudera Tahun 2015-2017	Bahwa Pengendalian Internal Penjualan (PIP) berperan signifikan terhadap Efektivitas Penjualan (EP) PT Anugerah Dewata Bangun Samudera. Hasil ini juga menyatakan bahwa hipotesis diterima, yang artinya pengendalian internal penjualan pada PT Anugerah Dewata Bangun Samudera sudah berjalan dengan baik dan efektif.
6.	Vini Virgini	2019	Peranan Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Untuk Meningkatkan Efektivitas Penerimaan Kas Pada (PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Bogor)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Bogor telah menerapkan sistem pengendalian internal atas penjualan dan penerimaan kas yang baik dan memadai dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan. Hal ini dapat terlihat dari pengendalian internal yang terdiri dari beberapa komponen pengendalian yang

				didukung dengan adanya pemisah fungsi dan wewenang yang jelas, serta dokumen-dokumen yang memadai dalam prosedur penerimaan kas dari penjualan tunai.
7.	Annisa Melviana	2019	Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Penjualan Online Terhadap Efektivitas Penjualan Online (Studi Kasus Pada Divisi Online Toserba Yogya)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern penjualan online memiliki peranan positif dalam menunjang efektivitas penjualan online pada Toserba Yogya Divisi Online.
8.	Ali Ya'fi	2020	Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Tunai dan Penerimaan Kas Bank (Studi Kasus Usaha Mikro Kecil Menengah Havara Style Malang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern penjualan tunai dan penerimaan kas sudah diterapkan, namun ada beberapa indikator yang belum efektif diterapkan, seperti rangkap jabatan atau <i>double job</i> di bagian penjualan dan pemasaran, sentralisasi otorisasi hanya pada pemilik, ada beberapa tugas dan tanggung jawab dilakukan oleh satu departemen, belum ada kebijakan tertulis

				<p>hususnya kebijakan transaksi non tunai, fomulir penjualan dan penerimaan kas belum menggunakan nomor urut tercetak masih menggunakan tanggal transaksi.</p>
9.	Nur Aziza	2018	<p>Evaluasi Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penjualan Pada PT Dagsap Endura Eatore Yogyakarta</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Dangsap Endura Eatore Yogyakarta sudah menjalankan kelima komponen pengendalian internal dan dari pengujian kepatuhan dengan menggunakan <i>stop-or-go sampling</i> menunjukkan bahwa semua dokumen yang terkait dengan penjualan sudah efektif.</p>
10.	Rahmat Darmawan	2017	<p>Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dalam Rangka Meningkatkan Pengendalian Intern Dan Efektivitas Penjualan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Sumber Alfaria Trijaya telah menerapkan sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi yang langsung terhubung dengan kantor pusat, sehingga kegiatan perusahaan terkontrol dengan baik. Walaupun masih terdapat beberapa kelemahan dalam pengendalian intern</p>

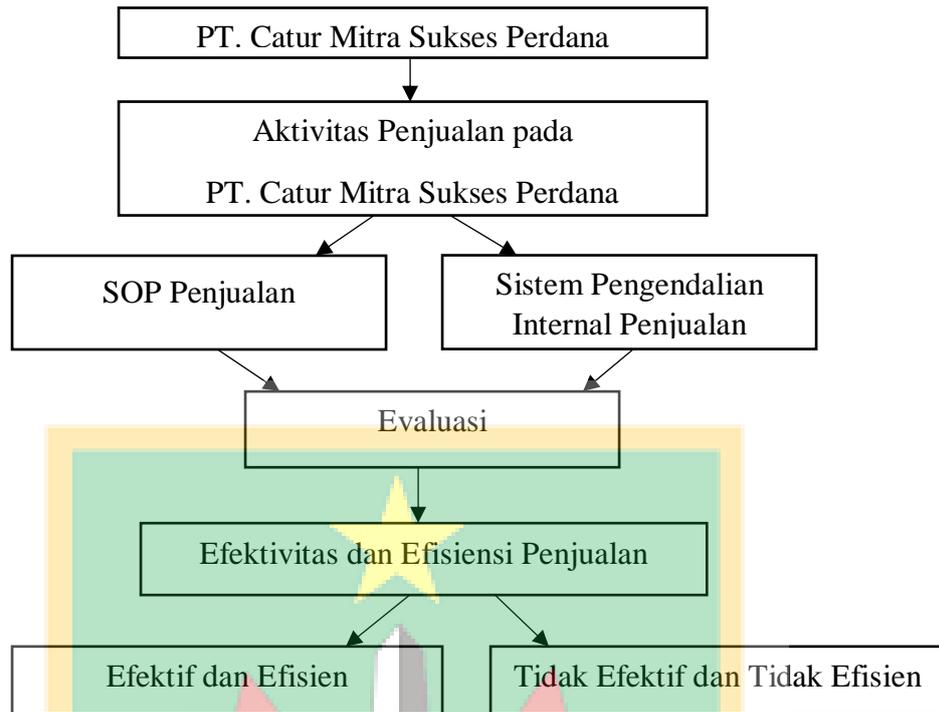
				yang tidak sesuai dengan fungsi dan tugasnya.
--	--	--	--	---

Sumber : Diolah oleh Penulis (2022)

E. Kerangka Analisis

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan tertentu, baik perusahaan dagang ataupun jasa. Agar dapat tercapai tujuan perusahaan yang optimal maka harus ditunjang dengan adanya pengendalian sistem yang memadai. Dengan diterapkan pengendalian internal, maka prosedur diharapkan dapat menjadi lebih baik. Pengendalian internal (*Internal control*) adalah rencana organisasi yang akurat dan digunakan untuk menjaga atau melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi, dan untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen. Pengendalian internal sangat berpengaruh besar atas laporan keuangan. Dengan adanya pengendalian internal akan tercipta suatu sarana untuk menyusun, mengumpulkan informasi- informasi yang berhubungan dengan transaksi perusahaan, yang secara tidak langsung dapat dijalankan dengan baik.

Penggunaan sistem pengendalian internal sangat penting dalam melaksanakan operasi organisasi, dikarenakan amat terkait dengan performa karyawan yang mengarah kepada tujuan organisasi. Oleh sebab itu, maka perlu dilaksanakan efektivitas dalam penjualan secara baik supaya operasi organisasi berlangsung dengan efisien. Dalam memahami efektivitas organisasi bisa diukur melalui efektivitas penanganan tugas pada penggunaan sistem pengendalian internal yang efisien. Kerangka analisis dalam penelitian ini bisa terlihat pada gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 1 Kerangka Analisis

