

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan perusahaan saat ini semakin pesat. Era saat ini mendorong banyak perusahaan untuk semakin memperluas usahanya dengan meraih pangsa pasar. Hal tersebut mendorong terjadinya persaingan ketat antar perusahaan. Perusahaan adalah suatu instansi yang terorganisir, berdiri dan berjalan yang tidak dapat terlepas dari hukum ekonomi dan prinsip dasar perusahaan pada umumnya. Perusahaan didirikan untuk mencari laba yang sebesar-besarnya dan untuk dipertahankan kelangsungan hidup usahanya. Perusahaan banyak melakukan usaha untuk mencapai tujuannya itu. Perusahaan harus tetap berusaha mempertahankan kelangsungan usahanya di masa yang akan datang. Usaha yang dilakukan pasti memiliki kemampuan untuk menghasilkan profit dan keuntungan. Perusahaan yang didirikan ada dua macam, yaitu di bidang jasa dan manufaktur. Tentu saja kelangsungan usaha ini dapat terwujud jika barang atau jasa yang ditawarkan dapat diterima di pasaran, dan dapat menarik pangsa pasar. Oleh karena itu, penting untuk perusahaan mempelajari sistem penjualan, karena penjualan merupakan sumber penghasilan bagi perusahaan. Penjualan yang sukses adalah penjualan yang dapat menguasai pangsa pasar. Dengan peningkatan penjualan maka laba

yang akan diperoleh perusahaan akan meningkat serta perusahaan akan dapat melanjutkan kelangsungan hidupnya.

Penjualan merupakan salah satu aspek yang penting dalam sebuah perusahaan. Pengelolaan perusahaan yang kurang baik akan merugikan perusahaan karena dapat berimbas pada perolehan laba, dan pada akhirnya dapat mengurangi pendapatan. Setiap perusahaan memiliki sistem berbeda dalam melakukan usahanya. Secara umum perusahaan harus memiliki sistem yang tepat dalam semua aspek yang dijalankannya. Sistem yang baik ini merupakan salah satu kunci dalam pengendalian. Kegiatan operasi perusahaan dapat dikatakan efektif bergantung pada kebijakan manajemen. Pihak manajemen mengutamakan adanya pengendalian intern, maka semua bagian dalam struktur organisasi pun akan mematuhi kebijakan dan prosedur yang ditetapkan perusahaan. Pemahaman terhadap pengendalian intern merupakan unsur yang penting, sebab dengan pemahaman tersebut aplikasi kunci-kunci pengendalian dapat diuraikan dalam melaksanakan transaksi penjualan. Agar tujuan pengendalian dapat terpenuhi perlu adanya pengendalian sistem penjualan.

Dalam aktivitas penjualan tidak hanya sekedar pekerjaan menjual saja, tapi adalah dari awal bagaimana aktivitas penjualan tersebut dapat tercatat baik, bagaimana memperoleh konsumen, kemudian mengadakan pemesanan, sampai barang tersebut diterima oleh konsumen dengan puas tanpa adanya keluhan dari konsumen. Pada perusahaan jasa maupun manufaktur, penjualan

sangatlah penting dan merupakan salah satu roda penggerak dalam kelangsungan hidup usaha perusahaan. Agar kegiatan penjualan dapat berjalan secara efektif, tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan, maka perlu adanya pengendalian internal. Pengendalian ditetapkan agar kegiatan operasi berjalan dengan efektif dan efisien, serta menjamin adanya keandalan mengenai catatan laporan keuangan. Pengendalian intern sangat besar pengaruhnya atas laporan keuangan. Dengan adanya pengendalian intern akan tercipta suatu sarana untuk menyusun, mengumpulkan informasi-informasi yang berhubungan dengan transaksi perusahaan, yang secara tidak langsung dapat dijalankan dengan baik. Evaluasi mengenai sistem pengendalian intern penjualan ini akan memberikan informasi-informasi yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya dengan baik, dan dapat meningkatkan usahanya. Tentu saja aktivitas penjualan akan menghasilkan produktivitas yang optimal jika diimbangi oleh sistem pengendalian intern penjualan yang baik. (Mulyadi, 2002). Berbagai cara yang ditempuh oleh pihak manajemen untuk meningkatkan volume penjualan barang dan jasa. Mulai dengan variasi produk, pemberian hadiah dan potongan harga, sampai dengan penjualan secara kredit. Perusahaan menyadari bahwa persaingan sangat ketat mengharuskan perusahaan terus bertahan dan menghasilkan laba.

Oleh karena itu semakin dirasakan pentingnya suatu strategi pemasaran yang dapat membantu perusahaan untuk terus mempertahankan pangsa

pasarnya. Strategi yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan laba salah satunya adalah penjualan kredit. Penjualan kredit tidak segera menghasilkan penerimaan kas, tetapi menimbulkan piutang kepada konsumen atau disebut piutang usaha, dan barulah kemudian pada hari jatuh temponya, terjadi aliran kas masuk (cash in flow) yang berasal dari pengumpulan piutang tersebut. Sistem pengendalian intern ini dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan dewan personal lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai mengenai pencapaian tujuan yaitu, keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, efektivitas dan efisiensi operasi. Oleh karena itu diperlukan evaluasi mengenai sistem pengendalian intern dan sistem informasi terhadap penjualan untuk tetap mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan.

Berkembang pesatnya usaha bisnis di Indonesia pada khususnya di pulau Jawa mendorong perusahaan menengah untuk berkembang mengikuti kemajuan teknologi informasi yang juga berkembang pesat sehingga perusahaan menengah tersebut dapat tetap bersaing dengan perusahaan lain. Kemajuan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk ikut mengembangkan sistem informasi pada perusahaan hingga mempunyai sistem informasi yang baik dan efektif untuk membantu mengambil keputusan demi tercapainya tujuan utama perusahaan. Berkembangnya kebutuhan informasi telah mendorong perkembangan akuntansi sebagai suatu sistem informasi. Hal ini mendorong pemrosesan data-data akuntansi yang semula

menggunakan cara-cara manual menjadi pemrosesan secara terkomputerisasi melalui pemrosesan data- data akuntansi secara terkomputerisasi. Melalui pemrosesan data- data akuntansi secara terkomputerisasi, dapat dihasilkan informasi yang efektif serta akurat yang pada akhirnya dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan di dalam perusahaan. Sistem informasi yang berbasis komputer sekarang dikenal dengan istilah sistem informasi akuntansi (Jogiyanto, 2005: 17). Tujuan dari perkembangan ini adalah untuk lebih mengoptimalkan kinerja sistem informasi akuntansi agar sesuai dengan lingkungan perusahaan di mana sistem informasi akuntansi tersebut dijalankan.

Sistem akuntansi merupakan salah satu subsistem dalam sistem informasi akuntansi. Sistem akuntansi mengorganisasikan formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan. Salah satu sistem akuntansi yang penting adalah sistem akuntansi penjualan. Sistem akuntansi penjualan terdiri dari dua proses transaksi yaitu penjualan secara tunai dan penjualan secara kredit.

Penjualan tunai dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga barang lebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli, kemudian setelah uang diterima perusahaan barang lalu diserahkan kepada pembeli dan transaksi penjualan tunai kemudian dicatat oleh perusahaan (Mulyadi, 2001 : 455).

Masalahnya adalah bagaimana agar pengendalian intern penjualan dapat berfungsi dengan efektif, untuk mengatasinya diperlukan sistem informasi akuntansi penjualan yang memadai, sehingga dapat membantu pimpinan perusahaan dalam menjalankan usahanya. Sistem informasi akuntansi penjualan diperlukan untuk menyediakan bukti pencatatan dan pelaporan yang memadai atas seluruh kegiatan penjualan perusahaan, sehingga dapat dijadikan informasi yang berguna bagi kepentingan pimpinan dalam pengambilan keputusan. (Muyati, 2005). Sistem informasi akuntansi penjualan dibuat dengan tujuan untuk dapat mengontrol atau mengendalikan aktivitas penjualan. Hal ini perlu karena penjualan dapat mengakibatkan kesalahan pada sistem atau tingkat kecurangan yang disengaja akibat kelemahan sistem itu sendiri. Pengendalian ini harus bisa menjamin kebijakan.

Oleh karena itu, dengan adanya sistem akuntansi penjualan yang terorganisir dengan baik dan benar, diharapkan dapat mempermudah pelaksanaan transaksi penjualan yang efektif. Di dalam mempertahankan usahanya, perusahaan mempunyai cara yaitu dengan mengevaluasi sistem perusahaan yang sudah berjalan dan meningkatkan penjualan baik penjualan secara tunai maupun kredit. Di samping itu, perusahaan juga perlu untuk melakukan pengawasan agar mengetahui tingkat kepatuhan dan pelaksanaan tugas yang dijalankan.

Pada saat ini banyak perusahaan yang mempunyai kendala pada sistem informasi akuntansi yang dilakukan di perusahaan tersebut. Dalam sistem

akuntansi penjualan manajemen memerlukan data informasi mengenai transaksi yang terjadi guna mengambil keputusan yang tepat dalam pengelolaan perusahaan. Bagi perusahaan jasa maupun manufaktur system penjualan merupakan salah satu aspek penting dalam kelangsungan proses bisnis perusahaan dan merupakan aktivitas yang rutin terjadi diperusahaan tersebut. Untuk itu perusahaan harus memiliki system akuntansi yang dapat diandalkan sehingga memberikan informasi yang tepat dan akurat.

Sehingga salah satu sumber penerimaan kas suatu perusahaan adalah piutang sebagai salah satu cara penerimaan kas selain dengan cara tunai. Piutang harus di kelola dengan baik karena merupakan jaminan kelangsungan hidup bagi perusahaan . Setiap perusahaan yang menjalankan usahanya dengan cara penjualan kredit akan menjumpai kendala dimana ditemukan beberapa customer yang tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar seluruh hutangnya.

Pengendalian intern sangatlah dibutuhkan dalam sistem akuntansi penjualan kredit dan piutang karena untuk mengurangi tingkat resiko kerugian yang akan dialami oleh perusahaan. Sistem pengendalian intern yang memadai seperti struktur organisasi yang memisahkan fungsional secara jelas , sistem prosedur dan pendelegasian wewenang untuk setiap bagian, praktek yang sehat dan pegawai yang cakap seluruhnya dapat terwujud apabila sistem akuntansi penjualan didukung dengan sistem pengendalian intern dapat

dijalankan dengan baik sehingga dapat memperkecil resiko kerugian perusahaan.

Pembangunan di bidang ekonomi saat ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan muncul dan tumbuhnya berbagai perusahaan yang masing-masing menjalankan usaha yang tidak sama. Usaha yang dijalankan oleh perusahaan-perusahaan tersebut sangat membantu dalam pemulihan kondisi ekonomi Indonesia. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Salah satunya adalah perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan pengiriman barang dan jasa kurir. Perusahaan yang menjalankan jasa pelayanan pengiriman barang dan jasa kurir tersebut mampu bertahan dalam kondisi perekonomian di Indonesia. Pada saat sekarang ini pertumbuhan dan perkembangan jasa pelayanan pengiriman barang semakin cepat perkembangannya, baik dilihat dari sisi jumlah atau kuantitas keberadaan perusahaan-perusahaan jasa pelayanan tersebut yang berupa perusahaan domestik ataupun perusahaan internasional sekaligus dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan semakin beragam pula. Usaha jasa tentu membutuhkan adanya spesifikasi dan rancangan sistem jasa yang akan diberikan kepada konsumen. Sistem jasa akan membuat orang atau karyawan yang terlibat dalam usaha jasa yang berbeda akan dapat melaksanakan dan memahami secara obyektif terlepas dari apapun sudut pandang konsumennya. Dalam usaha jasa pengiriman barang harus disesuaikan dengan spesifikasi dan

kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu kemampuan untuk melakukan berbagai kombinasi dan tanggapan atau rangkaian aktivitas yang berbeda bagi tiap konsumen sangat penting dilakukan bagi usaha jasa pengiriman barang. Jasa dapat dikatakan bermutu bagiseseorang kalau jasa itu dapat memenuhi kebutuhannya. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu jasa. Persepsi pelanggan mengenai mutu suatu jasa dan kepuasan dapat diketahui dari beberapa indikator atau petunjuk yang bisa dilihat. Pelanggan akan tersenyum ketika mereka berbicara tentang kualitas jasa yang telah mereka nikmati dan mereka akan mengatakan hal-hal yang bagus tentang jasa. Senyum merupakan suatu bukti bahwa seseorang tersebut puas, sebaliknya orang akan cemberut jika mereka merasa kecewa. Kedua hal di atas yaitu tersenyum dan mengatakan hal-hal yang baik merupakan manifestasi atau indikator tentang suatu kepuasan konsumen. Persaingan antara usaha jasa pengiriman barang semakin besar sebagai akibat dari semakin banyaknya perusahaan sejenis. Orientasi perusahaan jasa pengiriman barang seharusnya adalah kepuasan pelanggan atau konsumen dalam memakai produk jasanya. Misalnya perusahaan memberikan produk yang mutunya lebih baik, menyerahkan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya. Jika kepuasan telah terbentuk maka konsumen dapat menjadi pelanggan yang setia. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu jasa. Jasa tidak dipasarkan melalui saluran distribusi tradisional seperti halnya pemasaran barang. Akan tetapi di dalam penyediaan jasa

terdapat dua kemungkinan yaitu, pertama pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa, kedua penyedia jasa yang mendatangi pelanggan. Lokasi fasilitas dapat menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan. Suatu lokasi merupakan ukuran sejauhmana suatu jasa dapat bereaksi terhadap situasi ekonomi yang berubah, karena keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan aspek-aspek yang berhubungan dengan perubahan-perubahan ekonomi dan persaingan di masa yang akan datang. Salah satu metode yang perlu diperhatikan adalah pemilihan lokasi. Pemilihan lokasi harus mudah dijangkau sarana transportasi umum, lokasi dapat dilihat dengan jelas di tepi jalan, dan mempunyai letak yang strategis.

PT. ADEX yang berada di Jl. Wijayakusuma No 46 Kutu Dukuh Sinduadi Mlati Sleman Yogyakarta merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang harus bersaing dengan perusahaan pengiriman barang yang lain. PT. ADEX mempunyai tujuan untuk menjadi yang terbaik di dalam jasa pengiriman yang melayani masyarakat dan mengutamakan kepentingan pelanggan serta masyarakat umum dan untuk misi yang diemban adalah bekerja giat secara profesional dengan penuh keyakinan dan dedikasi yang tinggi untuk menjadi lebih baik. Dalam perkembangan selanjutnya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pemakai jasa pelayanan pengiriman barang dan kurir. Pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan salah satu strategi yang dapat menarik konsumen dan menjaga nama baik perusahaan di dalam masyarakat.

Selain itu PT ADEX ini memiliki Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan diperusahaan tersebut dan memiliki beberapa bagian system sesuai dengan kebutuhannya masing – masing. Siklus akuntansi menunjukkan prosedur akuntansi mulai dari sumber data sampai ke proses pencatatan/ pengolahan akuntansinya. Dalam system pendapatan yang merupakan prosedur pendapatan dimulai dari bagian penjualan, otorisasi kredit, pengambilan barang, penagihan sampai dengan penerimaan kas. Meskipun perusahaan tersebut sudah menggunakan komputerisasi dalam melakukan semua sistemnya. Tetapi masih ada permasalahan yang menjadi kelemahan diperusahaan tersebut. Salah satunya pada penjualan kredit. Banyaknya pelanggan tetap yang melakukan pembayaran secara tempo mengakibatkan ada beberapa pelanggan yang masih saja melawati pembayaran dari waktu tempo yang sudah diberikan. Tindakan tersebut jadi kurang efektif dan efisien karena proses pembayaran menjadi semakin lama.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa pengendalian intern perusahaan masih kurang efektif, maka diperlukan system informasi akuntansi yang dapat menunjang perusahaan dalam menjalankan proses siklus penjualan kreditnya dengan baik dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku. Agar perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya. Dengan adanya latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT.ADEX tersebut dengan judul “ Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Penjualan Kredit Studi Kasus pada PT. ADEX”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, dirumuskan masalah – masalah yang akan dibahas tuntas sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pengendalian intern penjualan kredit yang diterapkan pada PT.ADEX ?
2. Bagaimana evaluasi sistem pengendalian intern dalam menunjang pelaksanaan penjualan kredit ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Dalam laporan ini penulis membatasi masalah yang akan dibahas dengan menggunakan batasan evaluasi yang digunakan adalah tahun ini atau tahun yang sedang berjalan sehingga kita bisa mengetahui proses penjualan yang dihasilkan kemudian bias mengevaluasi system penerimaan kas penjualan kredit yang terjadi. Agar batasan masalah tidak terlalu luas maka membatasi masalah dalam system akuntansi, penjualan kredit, piutang, pengendalian intern.

## **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Sistem Informasi Akuntansi memiliki sebuah tujuan di dalam pengembangannya diantaranya untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui sistem akuntansi penjualan kredit yang diterapkan pada PT. ADEX agar sesuai dengan teori sistem penjualan kredit.

2. Untuk mengetahui penerapan sistem akuntansi penjualan kredit yang menunjang pelaksanaan pengendalian intern diperusahaan tersebut.

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

1. Mahasiswa dapat memperluas pengalaman dengan melakukan studi kasus di perusahaan tersebut.
2. Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan manfaat bagi perusahaan dengan memahami pentingnya pengendalian intern dalam siklus penjualan kredit yang terjadi diperusahaan tersebut

### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan teratur, laporan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I : Pendahuluan**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, dan sistematika penyajian laporan.

#### **BAB II: Kajian Pustaka**

Pada bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang relevan dengan judul laporan.

### BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini diuraikan mengenai lokasi penelitian, objek penelitian, variable penelitian, sampel yang digunakan, dan teknik analisis data yang digunakan.

### BAB IV : Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan mengenai gambaran umum perusahaan dan uraian mengenai pembahasan permasalahan yang mengacu pada tujuan laporan.

### BAB V : Penutup

Bab ini menguraikan simpulan yang didapat dari hasil penelitian serta saran – saran yang didasarkan atas simpulan yang ada.