

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengendalian internal merupakan suatu kegiatan dari semua rencana organisasional. Metode maupun pengukurannya diharapkan akan memberikan kepastian bagi manajemen bahwa kinerja perusahaan telah mencapai sarannya. Pengendalian internal tidak terlepas dari lingkungan pengendalian yang merupakan landasan untuk meminimumkan risiko sehingga diperlukan komponen-komponen pengendalian internal melalui aktivitas-aktivitas pengendalian pada semua tingkat entitas dalam proses bisnis berupa otorisasi, verifikasi, rekonsiliasi, analisis, prestasi kerja, menjaga keamanan harta perusahaan dan pemisahan fungsi. Evaluasi perlu dilakukan secara periodik khususnya terhadap temuan-temuan yang dibandingkan dengan standard atau kriteria.

PT Rapid Plast Indonesia berdiri sebagai PT Rexplast pada 1 Agustus 1992 dan mulai beroperasi pada bulan Februari 1993. Plant 1 tersebut didirikan di Jalan Berbek Industri V/10, Sidoarjo. Seiring dengan pertumbuhan PT Rexplast, maka dibangun pabrik kedua (Plant 2) yang beroperasi pada Januari 2002 di Jalan Berbek V/21, diikuti oleh pabrik ketiga (Plant 3) yang dioperasikan pada Maret 2009 di Jalan Jababeka IX Blok E no 9-17 Bekasi, dan pabrik keempat (Plant

4) yang beroperasi pada Oktober 2013 di Jalan Raya Surabaya-Malang KM 54, Sukorejo-Pasuruan.

PT Rapid Plast Indonesia merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi barang-barang berbahan dasar plastik seperti botol/wadah dan penutup dengan dekorasi untuk toilet dan produk bayi yang nantinya akan dikirim pada PT Unilever, PT Johnson&Johnson Indonesia, PT Konimex, dan lain-lain. Kemudian, PT Rapid Plast juga memproduksi botol/tempat untuk kosmetik yang nantinya akan digunakan Viva Cosmetics, memproduksi botol/tempat untuk minyak pelumas di PT Agip Lubrindo Pratama, memproduksi botol/tempat untuk makanan dan minuman, memproduksi sikat gigi, dan produk lainnya yang terbuat dari plastik.

Di dalam menjaga reputasinya, perusahaan tentu tidak dapat melepaskan kepuasan dari pelanggan. Hal itu didukung dengan adanya *feedback* dari pelanggan dalam laporan *customer satisfaction* dari pelanggan yang dikirimkan pada PT Rapid Plast Indonesia. Sehingga dengan adanya laporan tersebut, dapat dilihat bagaimana kinerja perusahaan dalam memuaskan para pelanggannya. Semakin banyak klaim dan komplain dari *customer*, maka kinerja perusahaan juga belum efektif sehingga butuh suatu perbaikan pengendalian internal yang ada.

Pemegang mendapatkan penugasan membantu pelaksanaan tugas bagian administrasi penjualan. Email dari pelanggan yang diterima oleh perusahaan biasanya lebih berorientasi pada keluhan.

Pemegang melakukan input dari semua keluhan pelanggan dalam program Microsoft Excel. Setelah periode 1 bulan, maka dilakukan pencetakan dalam bentuk rekapitulasi yang dipersiapkan sebagai bahan rapat bulanan. Pada umumnya rapat bulanan tersebut dikoordinasi oleh *Sales Executive Manager* bersama dengan seluruh anggota departemen penjualan.

Email yang lain adalah berisi pesanan dari pelanggan. Adapun bentuk email yang berisi pesanan dari pelanggan biasa disebut sebagai *purchase order* (PO). PO ini diterima oleh bagian administrasi penjualan dengan bentuk PO yang sangat beragam mengingat pelanggan yang berbeda-beda, sehingga format PO dari pelanggan juga berbeda. Akumulasi PO dikirimkan oleh bagian administrasi penjualan ke bagian akuntansi. Setelah itu, administrasi penjualan perlu melakukan *input* data atas PO dari pelanggan tersebut ke dalam *software* SAP (*System Application and Product in data processing*) yang akhirnya akan menghasilkan suatu *Sales Order* (SO). SO tersebut tidak dikirimkan ke bagian gudang karena berisi harga produk dan sifatnya rahasia hanya untuk bagian penjualan dan akuntansi. Sehingga agar barang dapat keluar dari gudang maka administrasi penjualan membuat suatu jadwal pengiriman (*Delivery List*) yang berasal dari SO yang telah di *input* tadi. Setiap harinya, administrasi penjualan akan mengirimkan jadwal pengiriman yang berisi nama pelanggan, nama produk, jumlah produk, dan tanggal yang diminta untuk pengiriman produk.

Pemegang melakukan kedua tugas diatas, beberapa hal yang menjadi kewajiban tugas pemegang dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Dokumen *Purchase Order*
2. Dokumen terkait penanganan atas *claim* dan *complaint* yaitu:
 - *External Claim or Complaint Report*
 - *Corrective – Preventive Action Request (CAPA)*
 - *Non Conforming Report*
 - Retur dari pelanggan yang sudah diproses oleh pelanggan
 - Laporan dari pelanggan atas hasil pemeriksaan bahan baku yang bermasalah
3. Rekapitulasi *claim and complaint report* bulanan
4. Detail *customer satisfaction* selama 1 minggu dan rekapitulasi *customer satisfaction* selama 1 bulan

Selain itu, perlu diketahui bahwa kualitas produk terletak pada kepuasan pelanggan. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan melalui produk yang dikonsumsi (Nasution, 2015). Dalam hal ini adanya *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam perusahaan sangat dibutuhkan guna memperbaiki adanya kesalahan-kesalahan produk yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Maka dari itu komitmen jangka panjang diperlukan guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan SOP dapat berjalan dengan baik. Jadi, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan makin meningkat. Keterlibatan karyawan terkait dengan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya. Melihat uraian diatas ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu karakteristik produk yang diinginkan pelanggan, tingkat performa yang dibutuhkan untuk harapan pelanggan, dan urutan prioritas relatif dari pelanggan. Namun, pada PT Rapid Plast SOP mengenai retur penjualan masih belum ada, sehingga perlu adanya perbaikan supaya risiko terjadinya kesalahan spesifikasi produk dapat berkurang untuk ke depannya.

Dengan demikian dari uraian di atas, pemegang mencoba merancang SOP atas produk yang tidak sesuai harapan pelanggan.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup studi praktik kerja ini menyajikan laporan-laporan yang terkait kepuasan pelanggan yaitu dokumen Dokumen *Purchase Order*, Dokumen terkait penanganan atas *claim* dan *complaint* yaitu *External Claim or Complaint Report*, *Corrective – Preventive Action Request (CAPA)*, *Non Conforming Report*, Retur dari pelanggan yang sudah diproses oleh PT Rapid Plast. Kemudian ada juga Laporan dari pelanggan atas hasil pemeriksaan bahan baku

yang bermasalah, Rekapitulasi *claim and complaint report* bulanan, serta detail *customer satisfaction* selama 1 minggu dan rekapitulasi *customer satisfaction* selama 1 bulan.

Dalam departemen akuntansi, pemegang dapat mengamati kegiatan-kegiatan keseharian karyawan di departemen tersebut, mengetahui dan belajar SAP untuk *invoice* dan faktur pajak, dapat melakukan wawancara serta meminta beberapa dokumen yang dibutuhkan. Pada departemen penjualan pemegang diajarkan mengenai SAP untuk membuat *Sales Order*, retur, *customer satisfaction*, membuat laporan *claim dan complaint*, serta diajarkan berkomunikasi melalui email internal untuk sesama karyawan dalam PT Rapid Plast Indonesia terkait penjualan serta *claim dan complaint*.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan peneliti selanjutnya sebagai perbandingan antara teori yang ada dengan praktek yang sebenarnya mengenai pengendalian administrasi.
2. Manfaat Praktik, hasil penelitian magang ini diharapkan dapat berguna untuk masukan positif bagi perusahaan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu produksi.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam studi praktik kerja ini dikelompokkan dalam 5 (lima) bab pembahasan, yaitu sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang, ruang lingkup, tujuan, dan manfaat dari studi praktik kerja.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan sebagai dasar dan kerangka berpikir dalam menganalisis dan membahas studi praktik kerja ini. Secara garis besar teori yang digunakan yaitu mengenai teori pengendalian internal dan pengendalian mutu.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis, serta objek dan periode studi praktik kerja.

BAB 4: PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum mengenai perusahaan seperti sejarah perusahaan serta proses bisnis perusahaan yang berawal dari pesanan pelanggan sampai bagaimana pesanan tersebut dikirim. Kemudian dilanjutkan dengan adanya struktur organisasi perusahaan dan deskripsi pekerjaan mengenai departemen-departemen yang terkait siklus penjualan. Bab ini juga berisi mengenai dokumen dan

prosedur SAP yang digunakan oleh administration sales. Selain itu, bab ini juga berisi pembahasan dan analisis mengenai studi praktik kerja ini.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan dan analisis dari studi praktik kerja ini dan juga beberapa saran yang kemungkinan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi PT Rapid Plast dalam proses perbaikan pengendalian internal perusahaan, serta dapat membantu bagi peneliti selanjutnya yang mungkin ingin membahas terkait dengan topik ini.