

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan harus mampu bertahan di tengah persaingan yang ketat. Perusahaan harus memiliki kemampuan agar mampu memenangkan persaingan. Jika perusahaan tidak memiliki kemampuan bertahan maka perusahaan akan tergilas oleh kompetitor.

Perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya memerlukan informasi-informasi yang akurat sebagai bahan dalam mengambil keputusan bisnis. Adanya informasi yang akurat akan membuat keputusan bisnis perusahaan menjadi tepat. Informasi yang lengkap dan tepat dapat memudahkan perusahaan untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan usaha. Evaluasi terhadap usaha yang berjalan juga dapat dilakukan jika didukung oleh informasi yang baik.

Salah satu informasi tersebut adalah informasi akuntansi yang dihasilkan oleh sistem akuntansi. Sistem informasi akuntansi adalah organisasi, formulir-formulir, catatan-catatan dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan manajemen dalam memudahkan mengelola perusahaan (Mulyadi, 2016:3). Sistem informasi akuntansi merupakan dasar atau pedoman bagi pemilik usaha untuk mengambil kebijakan-kebijakan perusahaan. Sebagai upaya awal untuk memiliki sistem informasi yang baik adalah melakukan perencanaan yang baik pula. Perusahaan yang melakukan perencanaan yang baik menggambarkan bahwa perusahaan tersebut memiliki pengendalian internal yang kuat.

Salah satu wujud perencanaan dalam suatu perusahaan adalah *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP merupakan bagian dari perencanaan yang sedang dijalankan dan digunakan untuk memberi bimbingan bagi tugas-tugas yang dilakukan berulang-ulang dalam sebuah organisasi (Daft, 2003:59).

Menurut Budihardjo (2014), *Standard Operating Prosedure* atau Prosedur Operasional Standar adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Tanpa adanya SOP, maka antara

manajemen dan karyawan tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik, tidak dapat menentukan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Disamping itu, tanpa SOP ditingkat manajemen tidak bisa menilai kinerja karyawannya dengan profesional karena tanpa adanya alat ukur atau wewenang yang jelas.

Stup (2001) menjelaskan bahwa standar operasional prosedur merupakan suatu rangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan atau proses rutin yang terdapat pada suatu perusahaan. Pengembangan dan penerapan dari SOP merupakan bagian penting dari keberhasilan sistem kualitas. SOP menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir.

Tujuan utama dari penerapan SOP adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada SOP. Dengan adanya SOP pekerjaan tersebut dapat dilakukan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014). SOP merupakan hal mutlak yang diperlukan perusahaan, agar dalam menjalankan operasi sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. SOP digunakan untuk menunjang semua kegiatan yang dilakukan oleh karyawan agar dapat berjalan dengan baik.

Tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya (Stup, 2001). Adanya SOP akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan.

Perusahaan yang membutuhkan SOP salah satunya adalah PT Domino Makmur Plastindo (PT DMP). Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur biji plastik. PT DMP selama ini sudah memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) dari sejak diterimanya pesanan dari pembelian, pengiriman barang, pembuatan (faktur) penagihan, dan pencatatan penjualan. Salah satu SOP yang telah dijalankan adalah SOP penjualan kredit.

SOP penjualan kredit dimulai dari *salesman* mendatangi pelanggan, atau pelanggan yang melakukan pemesanan dengan menghubungi *salesman* secara langsung melalui telepon. Lalu *salesman* mencatat pesanan pelanggan di dalam memo nota, dan akan diberikan kepada kepala penjualan. Lalu kepala penjualan membuat surat permintaan (*purchase order*) berdasarkan memo nota tersebut. Selanjutnya bagian penjualan memberikan dokumen *Purchase Order* (PO) kepada bagian akuntansi. Bagian akuntansi bertugas untuk memeriksa riwayat piutang pelanggan pada *file* Daftar Piutang Pelanggan untuk menganalisa dan memberikan keputusan persetujuan kredit. Apabila terdapat pelanggan baru yang mengajukan kredit, maka penentuan batas kredit dilakukan oleh bagian akuntansi berdasarkan penilaian yang dilakukan *salesman* saat menawarkan produk kepada pelanggan. Jika permintaan kredit tidak disetujui maka dokumen PO akan dikembalikan kepada bagian penjualan untuk menginformasikan kepada pelanggan bahwa permintaan kredit tidak disetujui. Selanjutnya apabila aplikasi kredit disetujui, maka dibuat faktur penjualan berupa Nota Penjualan dan barang pesanan akan dikirim kepada pelanggan. Setelah faktur diterbitkan, maka pembeli diberikan jatuh tempo pembayaran sesuai dengan perjanjian. Lalu akan ditagihkan oleh bagian penagihan berdasarkan nilai faktur yang tertera. Pembeli dapat melakukan pembayaran dengan melakukan transfer dana ke rekening DMP, dan menunjukkan bukti transfer kepada *salesman* agar dapat diinformasikan kepada bagian penjualan bahwa pelanggan tersebut telah melakukan pembayaran atas faktur tersebut. Apabila terdapat retur dari pelanggan, maka pelanggan mengirimkan barangnya ke lokasi pabrik PT DMP dan akan diterima oleh bagian gudang. Setelah bagian gudang menerima retur, maka dapat menginformasikan kepada bagian administrasi. Selanjutnya, bagian administrasi membuat catatan retur dan diberikan kepada bagian akuntansi agar dapat mengurangi jumlah piutang pelanggan.

Berdasarkan studi awal dapat diketahui bahwa terdapat beberapa celah dalam SOP yang belum diatur oleh perusahaan dengan jelas. Permasalahan pertama pada nilai plafon kredit yang diberikan kepada calon pelanggan. Selama ini besarnya nilai kredit yang diberikan tergantung hasil analisa dan persetujuan dari bagian akuntansi. Ketika terjadi kredit macet dengan nilai yang besar akan berakibat pada

perputaran piutang dan kegiatan operasional perusahaan. Kredit macet tersebut menjadi tanggung jawab bagian akuntansi. Selain itu, tidak adanya batas yang tegas dan jelas terkait nilai plafon kredit akan mengakibatkan pengendalian internal yang lemah. Selain permasalahan pada batas kredit, perusahaan ini juga memiliki permasalahan dalam proses retur. Retur dari pelanggan langsung diperhitungkan sebagai pengurang tagihan tanpa terlebih dahulu dihitung dan mencocokkan antara nilai nominal dan nilai fisik retur, serta tidak ada dokumen yang jelas untuk mencatat rincian retur. Dengan demikian, sering terjadi selisih antara nilai nominal dan nilai fisik retur yang dapat merugikan perusahaan.

Berpijak pada permasalahan di atas maka, PT DMP membutuhkan sebuah evaluasi terhadap prosedur operasional standar yang selama ini dijalankan. Evaluasi atas siklus penjualan secara menyeluruh bukan hanya pada SOP penjualan kredit saja. Melalui evaluasi tersebut akan dapat diketahui kelemahan dan kekurangannya. Selanjutnya berdasarkan kelemahan dan kekurangan tersebut dapat dirancang kembali SOP yang lebih baik, yaitu SOP yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan.

Sesuai dengan paparan di atas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi dan Perancangan Prosedur Operasional Standar pada Siklus Penjualan PT Domino Makmur Plastindo.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Prosedur Operasional Standar pada siklus penjualan kredit PT Domino Makmur Plastindo yang tidak sesuai karena batas kredit hanya berdasarkan analisa dari bagian akuntansi berdasarkan pengalaman dan riwayat piutang pelanggan yang tidak memiliki dasar atau peraturan perusahaan yang dapat mengakibatkan banyaknya pemberian kredit kepada pelanggan. Pemberian kredit secara berlebihan dapat menimbulkan banyak pelanggan yang tidak mampu bayar sehingga terjadi kredit macet. Dengan diterapkan SOP yang jelas diharapkan dapat mengurangi dampak kredit macet yang terjadi. Selain itu, adanya retur dari pelanggan yang langsung digunakan untuk mengurangi tagihan tanpa terlebih dahulu diperiksa antara nilai nominal dan nilai fisik retur, serta tidak melakukan pencatatan pada

suatu dokumen yang diotorisasi dapat merugikan perusahaan. Dokumen memo nota yang digunakan untuk mencatat pesanan pelanggan juga belum memiliki format yang jelas. Berdasarkan permasalahan tersebut rumusan penelitian ini adalah “Bagaimana analisis dan evaluasi atas Prosedur Operasioal Standar pada siklus penjualan kredit PT Domino Makmur Plastindo”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memberi evaluasi atas Prosedur Operasional Standar pada Siklus Penjualan PT Domino Makmur Plastindo.

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan untuk membatasi pembahasan penelitian ini, ruang lingkup penelitian adalah siklus penjualan PT Domino Makmur Plastindo yang meliputi kegiatan diterimanya pesanan dari pembelian, pengiriman barang, pembuatan (faktur) penagihan, dan pencatatan penjualan, penagihan penjualan, dan pengendalian internal.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menjadi literatur tambahan yang memperkaya bidang keilmuan terkait prosedur operasional standar penjualan. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin kembali meneliti topik yang sama

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dalam menerapkan prosedur operasional standar penjualan yang efektif dan efisien.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Secara garis besar skripsi ini terdiri dari lima bab, di mana antara satu bab dengan bab yang lain memiliki keterkaitan. Sistematika penulisan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

**Bab 1      PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang permasalahan, fokus penelitian, tujuan penelitian, ruang lingkup, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

**Bab 2      TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan hasil studi pustaka berupa teori-teori yang melandasi analisis dan pembahasan atas permasalahan yang telah dirumuskan, penelitian sebelumnya, dan rerangka konseptual.

**Bab 3      METODE PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan metode yang akan digunakan peneliti dalam menganalisis masalah. Dalam bab ini juga dipaparkan desain penelitian, konsep operasional, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, dan analisis data.

**Bab 4      ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan gambaran umum obyek penelitian, karakteristik informan penelitian, hasil analisis data serta pembahasan.

**Bab 5      SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Pada bab ini diberikan kesimpulan yang ditarik peneliti dari pembahasan masalah dan keterbatasan penelitian, serta saran oleh peneliti yang mencerminkan hasil dari pemecahan masalah penelitian diharapkan akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.