

ABSTRAK

Penjualan memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan karena menyangkut berlangsungnya proses operasi perusahaan. Dalam pelaksanaan penjualan, tidak dapat dipungkiri kita menghadapi kendala-kendala baik berupa kerikil kecil atau berupa suatu batu besar. Kompleksnya proses penjualan suatu perusahaan maka diperlukan pengendalian intern yang baik khususnya dalam melakukan aktivitas penjualan agar proses penjualan berjalan dengan efektif.

Penulis melakukan penelitian pada PT. Astra International Tbk. Toyota AUTO 2000 Cabang Pasteur yaitu sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan, perawatan, dan perbaikan kendaraan merk Toyota yang terletak di Jalan Dr. Djundjunan No. 192 Bandung 40163.

Metode yang penulis gunakan adalah metode deskriptif analisis yang bertujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti berdasarkan data primer yang diperoleh melalui wawancara serta mengajukan pertanyaan tertutup kepada para pejabat yang terkait, dan data sekunder yang diperoleh dengan cara mempelajari literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui peranan dan pelaksanaan pengendalian intern penjualan dalam menunjang efektivitas penjualan.

Hipotesis yang dibuat oleh penulis dalam penelitian ini adalah “pengendalian intern penjualan berperan penting dalam menunjang efektivitas penjualan pada PT. Astra International Tbk. Toyota AUTO 2000 Cabang Pasteur”. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan analisis pengendalian intern terhadap penjualan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis terhadap pengendalian intern penjualan, penulis menyimpulkan bahwa pengendalian intern penjualan pada PT. Astra International Tbk. Toyota AUTO 2000 Cabang Pasteur telah diterapkan dengan memadai sehingga dapat menunjang efektivitas penjualan. Dengan demikian hipotesis yang penulis kemukakan diterima.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian	1
1.2	Identifikasi Masalah	3
1.3	Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.4	Kegunaan Penelitian	4
1.5	Kerangka Pemikiran	5
1.6	Metodologi Penelitian	7
1.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengendalian Intern	9
2.1.1	Pengertian Pengendalian Intern	9
2.1.2	Tujuan Pengendalian Intern	11
2.1.3	Komponen Pengendalian Intern	12
2.1.3.1	<i>Control Environment</i>	13

2.1.3.2	<i>Management Risk Assessment</i>	15
2.1.3.3	<i>Accounting Information and Communication System</i>	15
2.1.3.4	<i>Control Activities</i>	16
2.1.3.5	<i>Monitoring</i>	17
2.1.4	Keterbatasan Pengendalian Intern	17
2.2	Penjualan	19
2.2.1	Pengertian Penjualan	20
2.2.2	Klasifikasi Penjualan	20
2.2.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kegiatan Penjualan ..	22
2.2.4	Prosedur Penjualan	24
2.2.4.1	Pemrosesan Order Pelanggan	24
2.2.4.2	Persetujuan Penjualan secara Kredit	25
2.2.4.3	Pengiriman Barang	25
2.2.4.4	Penagihan ke Pelanggan, Pencatatan Penjualan ...	26
2.2.4.5	Pemrosesan dan Pencatatan Penerimaan Kas	27
2.2.4.6	Pemrosesan dan Pencatatan Retur dan Pengurangan Harga Penjualan	28
2.3	Pengendalian Intern Penjualan	29
2.3.1	Tujuan Pengendalian Intern Penjualan	29
2.3.2	Prinsip Pengendalian Intern Penjualan	29
2.4	Efektivitas	31
2.4.1	Pengertian Efektivitas	31

2.4.2	Efektivitas Penjualan	32
2.5	Peranan Pengendalian Intern Penjualan dalam Menunjang Efektivitas Penjualan	32

BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Sejarah Perusahaan	34
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	37
3.2.1	Visi AUTO 2000	37
3.2.2	Misi AUTO 2000	37
3.3	Aktivitas Perusahaan	37
3.4	Struktur Organisasi Perusahaan	39
3.4.1	<i>Job Description</i>	40
3.5	Metode Penelitian	50
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data	50
3.5.2	Penetapan Variabel Penelitian	52
3.5.3	Analisa Pengujian Hipotesis	54
3.5.4	Penarikan Kesimpulan	55

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Tinjauan Peranan Pengendalian Intern pada PT. Astra International Tbk. Toyota AUTO 2000 Cabang Pasteur	56
4.2	Prosedur Penjualan Kendaraan PT. Astra International Tbk. Toyota AUTO 2000 Cabang Pasteur	57

4.2.1	Penjualan Tunai	58
4.2.2	Penjualan Kredit	58
4.2.3	Penjualan <i>Trade In</i>	61
4.2.4	Flow Fisik Kendaraan	65
4.2.4.1	OPO dan OPK	66
4.2.4.2	AFI (<i>Application For Invoice</i>)	67
4.2.4.3	Faktur TAM	68
4.2.4.4	Syarat Pengajuan STNK dan BPKB	68
4.2.4.5	Faktur Jual (Faktur Kendaraan Baru)	69
4.2.5	Penyerahan Kendaraan	70
4.2.5.1	Prosedur Pengiriman Kendaraan	72
4.3	Pengendalian Intern PT. Astra International Tbk. Toyota AUTO 2000 Cabang Pasteur	72
4.3.1	<i>Control Environment</i>	72
4.3.2	<i>Management Risk Assessment</i>	79
4.3.3	<i>Accounting Information and Communication System</i>	80
4.3.4	<i>Control Activities</i>	80
4.3.5	<i>Monitoring</i>	82
4.4	Tujuan Pengendalian Intern PT. Astra International Tbk. Toyota AUTO 2000 Cabang Pasteur	82
4.5	Efektivitas Penjualan PT. Astra International Tbk. Toyota AUTO 2000 Cabang Pasteur	84

4.6	Peranan Pengendalian Intern Penjualan dalam Menunjang Efektivitas Penjualan	89
4.7	Pengujian Hipotesis	90
4.7.1	Analisis Deskripsi	90
4.7.2	Analisis Statistik	91

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Struktur Organisasi PT. Astra International Tbk. Toyota AUTO 2000 Cabang Pasteur	40
Tabel 3.2	Operasional Variabel	53
Tabel 4.1	Alur Global Penjualan Kendaraan <i>Direct</i>	57
Tabel 4.2	Alur Prosedur Penjualan Kredit	59
Tabel 4.3	Alur Prosedur Penjualan <i>Trade In</i>	62
Tabel 4.4	Bagan Flow Fisik Kendaraan	65
Tabel 4.5	Alur Pengurusan STNK di CAO	69
Tabel 4.6	<i>Lead Time</i> Penyerahan	70
Tabel 4.7	Tabel <i>Perfect Delivery</i>	71
Tabel 4.8	Penjualan Kendaraan Toyota AUTO 2000 Tahun 2005	87
Tabel 4.9	Data Sumber Responden	91
Tabel 4.10	Hasil Kuesioner Jawaban Responden	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Kuesioner
Lampiran II	: Lembar Jawaban Kuesioner
Lampiran III	: Harga Kendaraan Toyota