

**Tabel 4.1**

<b>KUESIONER PENGAMATAN FISIK SEKILAS</b>				
Perusahaan : PT. Duta Motor				
Dibuat oleh : Indri Iriani				
No	Daftar Pertanyaan	Ya	Tdk	Keterangan
1.	Apakah fasilitas fisik yang ada di masing-masing bagian sudah cukup memadai?	X		
2.	Apakah layout kantor sudah cukup memudahkan arus kegiatan normal?	X		
3.	Apakah jumlah ruang yang tersedia sudah memadai?	X		
4.	Apakah kondisi fisik pada tiap bagian sudah cukup memuaskan: a. Suhu/udara? b. Penerangan?	X X		
5.	Apakah jendela dan pintu selalu ditutup bila AC dinyalakan?	X		
6.	Apakah pemadam kebakaran sudah tersedia cukup memadai?	X		

7.	Apakah jumlah telepon yang ada sudah cukup memadai?	X		
8.	Apakah ada catatan untuk mengawasi penggunaan telepon untuk lokal dan interlokal?		X	
9.	Apakah penyimpanan computer dan kelengkapannya terjamin keamanannya?	X		
10.	Apakah dilakukan absensi atas kehadiran karyawan?	X		
11.	Apakah ada petugas yang mengawasi karyawan ketika melakukan absensi?		X	Ketika akhir bulan akan dilihat absensi karyawan di komputer
12.	Apakah semua arsip cukup mutakhir?	X		
13.	Apakah semua arsip disimpan secara rapi sehingga mudah dicari?	X		
14.	Apakah tersedia parkir yang cukup luas bagi pelanggan/tamu dan para karyawan?	X		
15.	Apakah fasilitas fisik yang ada di bagian penjualan sudah cukup memadai?	X		
16.	Apakah peralatan kantor di bagian penjualan sudah cukup memadai?	X		
17.	Apakah tersedia daftar harga untuk setiap jenis bahan atau assesoris lainnya sehingga memudahkan penentuan harga produk?	X		

18.	Apakah para karyawan bekerja cukup rajin?	X		
19.	Apakah karyawan selalu berada dalam daerah pandangan atasannya?	X		
<u>BAGIAN GUDANG</u>				
20.	Apakah terdapat gudang yang memadai?	X		
21.	Apakah yang berhak masuk ke gudang dibatasi hanya karyawan tertentu saja?	X		Yang diizinkan masuk gudang hanya staff.
22.	Apakah gudang ditatra sedemikian rupa sehingga barang mudah ditemukan?	X		
<u>BAGIAN PENGIRIMAN</u>				
23.	Apakah perusahaan memiliki agen pengiriman yang tetap?	X		
24.	Apakah tersedia lapangan parkir yang cukup luas bagi mobil pengiriman barang?	X		
25.	Apakah ada pihak khusus yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kendaraan barang?	X		Divisi Service
26.	Apakah setiap kendaraan memiliki catatan pemakaian dan pemeliharaan?	X		

**Tabel 4.2**

<b>KUESIONER MANAJEMEN</b>				
Perusahaan : PT Duta Motor				
Dibuat oleh : Indri Iriani				
No.	Daftar Pertanyaan	Ya	Tdk	Keterangan
1.	Apakah perusahaan sudah menetapkan sasaran/tujuan berupa pencapaian laba?	X		
2.	Apakah perusahaan lebih mementingkan profitabilitas daripada volume penjualan?		X	Hanya pada saat-saat tertentu, perusahaan lebih mementingkan profitabilitas daripada volume.
3.	Apakah komunikasi dan kerjasama antar bagian sudah cukup memuaskan?	X		
4.	Apakah perusahaan selalu mengadakan rapat secara teratur dalam menentukan target penjualan?	X		
5.	Apakah para karyawan di bagian penjualan dispesialisasikan dalam melakukan penjualan?		X	
6.	Apakah dalam menetapkan target penjualan, bagian penjualan selalu diminta peran sertanya?	X		

7.	Apakah target penjualan dibuat setiap bulan?	X		Dan direvisi sesuai dengan kondisi penjualan yang terjadi.
8.	Apakah realisasi penjualan selalu dibandingkan dengan target penjualan?	X		
9.	Apakah perbandingan-perbandingan tersebut selalu menghasilkan tindakan korektif?	X		
10.	Apakah ada sanksi apabila target penjualan tidak dicapai?	X		Target yang tidak tercapai harus ditebus pada bulan berikutnya.
11.	Apakah ada bonus apabila hasil penjualan dapat melebihi target?	X		
12.	Apakah fasilitas penjualan cukup mendukung dan sesuai dengan situasi penjualan yang ada?	X		Tapi ada beberapa tambahan yang dirasa perlu mengingat peningkatan penjualan.
13.	Apakah perusahaan selalu mengadakan rapat penjualan secara teratur untuk mendiskusikan masalah yang ada?	X		
14.	Apakah seluruh kemampuan penjualan ditujukan pada upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan?	X		

15.	Apakah tingkat turnover karyawan di bagian penjualan berada dalam batas yang normal?	X		
16.	Apakah perusahaan menyelenggarakan program pelatihan bagi karyawan baru?	X		
17.	Apakah ada evaluasi atas tuntutan pelanggan?	X		Evaluasi dilakukan berdasarkan kuesioner ke pelanggan.
18.	Apakah setiap karyawan bagian penjualan mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai produk dan hal-hal teknis tentang otomotif sehingga mereka dapat melaksanakan tugasnya secara efektif?	X		Semua karyawan harus selalu ditraining dalam jangka waktu tertentu.
19.	Apakah bagian sales diberi wewenang untuk memberi diskon bagi pelanggan tertentu?		X	Hanya manajer yang memiliki wewenang.
20.	Apakah perusahaan memberikan garansi?	X		
21.	Apakah setiap barang dicek sebelum dikirimkan?	X		
22.	Apakah pengiriman barang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan?	X		Keterlambatan jarang sekali terjadi.

23.	Apakah perusahaan selalu mendistribusikan informasi mengenai kesuksesan yang dicapai sebagai motivator bagi para karyawan di bagian penjualan?	X		Dilakukan pada saat meeting rutin setiap bulan.
-----	--	---	--	---

**Tabel 4.3**

<b>KUESIONER PENGENDALIAN INTERN</b>				
Perusahaan : PT Duta Motor				
Dibuat oleh : Indri Iriani				
No	Daftar Pertanyaan	Ya	Tdk	Keterangan
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>				
1.	Apakah perusahaan memiliki bagan organisasi? Jika ya: a. Apakah dalam arsip perusahaan ada copynya? b. Apakah bagian tersebut paling 'up to date'?	X		
2.	Apakah setiap tugas dan fungsi dalam perusahaan ada uraian tugasnya? Jika ya: a. Apakah dalam arsip perusahaan ada copynya? b. Apakah uraian tersebut dibuat berdasarkan bagan organisasi? c. Apakah uraian tersebut paling 'up to date'?	X		Uraian tugas disimpan oleh manajer.



3.	Apakah perusahaan menggunakan pedoman akuntansi atau pedoman lainnya yang berhubungan dengan akuntansi? Jika ya: a. Apakah sesuai dengan SAK? b. Apakah dilakukan pengamatan atas pelaksanaannya? c. Apakah pedoman tersebut selalu 'up to date'?	X		
4.	Apakah perusahaan menyusun anggaran?	X		
5.	Apakah anggaran sebagai alat pengendali telah berfungsi dengan baik?	X		
6.	Apakah anggaran mendapat pengesahan dari pemegang saham perusahaan?	X		
7.	Apakah perusahaan telah menyusun dan menerbitkan laporan keuangan tahunan/periodic tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan yang mendasarinya?	X		

8.	Apakah laporan keuangan pokok perusahaan meliputi: a. Neraca? b. Laporan rugi laba? c. Laporan perubahan modal? d. Laporan posisi keuangan perusahaan?	X X X X		
9.	Apakah laporan keuangan disusun berdasarkan sistem akuntansi yang lazim diterapkan secara konsisten oleh perusahaan?	X		
<u>PENJUALAN</u>				
10.	Apakah pesanan pelanggan selalu direview dan disetujui terlebih dahulu sebelum diterima?	X		Hanya untuk penjualan kredit.
11.	Apakah diperlukan order tertulis (Sales Order) dari pelanggan untuk melaksanakan penjualan?		X	Sales Order diterima dari perusahaan leasing apabila telah menyetujui pemberian kredit kepada pelanggan.
12.	Apakah terdapat pemisahan fungsi antara bagian penjualan dengan fungsi-fungsi lain, khususnya: a. Fungsi keuangan? b. Fungsi gudang? c. Fungsi pengiriman barang?	X X X X		

13.	Apakah penjualan faktur dicocokkan dengan SO-nya?	X		
14.	Apakah setiap penjualan dibuatkan fakturnya?	X		
15.	Apakah faktur-faktur tersebut dipranomori dari percetakan?	X		
16.	Apakah format tersebut cukup efisien dan memadai?	X		
17.	Apakah faktur disiapkan oleh staff yang bukan mempersiapkan atau menangani: a. Pengiriman barang? b. Keuangan?	X X		
18.	Apakah surat jalan selalu disesuaikan dahulu dengan faktur penjualan untuk memastikan bahwa barang yang dikirim adalah barang yang benar-benar dipesan?	X		
19.	Apakah pengiriman barang selalu dilakukan setelah disetujui oleh pihak yang berwenang?	X		
20.	Apakah ada pemeriksaan untuk mencocokkan bahwa semua faktur telah mendapat persetujuan pengiriman barang?	X		
21.	Apakah laporan penjualan disiapkan secara teratur oleh bagian yang	X		

	terpisah dari bagian keuangan yang mana akan digunakan untuk memeriksa penjualan yang dicatat?			
22.	Apakah laporan penjualan diperiksa oleh atasan yang berwenang?	X		
23.	Apakah dilakukan rekonsiliasi rekening koran bank secara teratur?	X		Oleh bagian keuangan.
24.	Apakah persediaan diawasi oleh penjaga gudang yang sepenuhnya bertanggung jawab atas persediaan yang disimpan di gudang?	X		

**Tabel 4.4**

Kekuatan (Strength)	Kelemahan (Weakness)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Permodalan yang cukup kuat</li><li>• Adanya hubungan yang baik dengan konsumen dan main dealer</li><li>• Adanya pengalaman yang cukup dalam bidangnya</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apabila dibandingkan dengan merek lain, sepeda motor Honda kalah dalam <i>design</i> dan bentuk.</li></ul>
Peluang (Opportunities)	Ancaman (Threats)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Image sepeda motor Honda di masyarakat sangat bagus</li><li>• Tersedia banyak sub-sub dealer yang siap melayani konsumen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Masuknya sepeda motor Cina</li><li>• Situasi politik dalam negeri yang tidak stabil</li><li>• Sub dealer lain yang memiliki permodalan yang lebih kuat.</li></ul>

Kepada Yth

Bapak Direktur

PT. Duta Motor

Medan

Dengan hormat,

Pada bulan Agustus 2006 kami telah mengakhiri pengendalian manajemen atas aktivitas penjualan pada PT. Duta Motor, Medan

Tujuan dan Ruang Lingkup

Tujuan umum penugasan ini adalah sebagai berikut:

- (1) Menilai aktivitas penjualan dalam perusahaan.
- (2) Mengidentifikasi kelemahan dalam aktivitas penjualan dengan cara melakukan analisa atas prestasi aktivitas penjualan.
- (3) Membantu manajemen mencari alternatif dalam usaha meningkatkan efektivitas dan efisiensi aktivitas penjualan.
- (4) Memberikan rekomendasi untuk menutupi kelemahan dan meningkatkan prestasi aktivitas penjualan.

Ruang lingkup pengendalian manajemen kami tekankan pada:

- (1) Aktivitas penjualan selama periode November 2002 sampai dengan Maret 2003.
- (2) Efektivitas dan efisiensi aktivitas penjualan guna meningkatkan volume penjualan.

## Temuan dan Rekomendasi

Menurut penilaian kami, rekomendasi dalam laporan ini merupakan hal-hal yang paling mungkin dilaksanakan untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan penjualan. Rekomendasi ini mungkin memiliki tingkat kesulitan penerapan, kepentingan, kejelasan manfaat, dampak, kebutuhan investasi dalam fasilitas, serta karyawan yang dibutuhkan. Kendala-kendala ini hendaknya dipertimbangkan baik-baik dalam menetapkan pilihan tindakan.

Berdasarkan pengendalian manajemen yang kami lakukan atas aktivitas penjualan, kami menemukan beberapa hal berikut:

- (1) Fasilitas fisik yang ada sudah cukup memadai, seperti tersedianya tempat parkir yang cukup luas.
- (2) Sudah ada pemisahan fungsi yang memadai antara fungsi penjualan, penyimpanan, pengiriman dan keuangan.
- (3) Pengelolaan penjualan yang dilakukan sudah cukup efektif.
- (4) Adanya pengendalian atas penggunaan telepon untuk keperluan intralokal dapat mencegah pembengkakan biaya telepon yang tidak perlu.
- (5) Uraian tugas dan prosedur yang ada telah didokumentasikan seluruhnya dan disimpan oleh manajer.
- (6) Dokumen penjualan, seperti faktur dan surat jalan, telah dipranomori.
- (7) Anggaran penjualan telah dibuat dari hasil kerjasama antara manajer, bagian penjualan dan bagian keuangan.

(8) Selain target penjualan dengan realisasinya pada periode November 2002 sampai dengan Maret 2003 menunjukkan selisih yang positif. Selisih terbesar terjadi di bulan November. Dan peningkatan penjualan terbesar terjadi pada bulan November yang menurut perkiraan bagian penjualan merupakan suatu yang wajar karena pada bulan tersebut merupakan hari raya Idul Fitri dimana masyarakat muslim berbondong-bondong membeli sepeda motor.

Menurut penilaian kami, rekomendasi dalam laporan ini merupakan hal-hal yang paling mungkin dilaksanakan dalam usaha perbaikan dan pengembangan aktivitas penjualan perusahaan. Namun demikian, semua temuan yang kami sertakan dalam laporan ini hanya dimaksudkan sebagai bahan pertimbangan direktur dan manajer perusahaan. Rekomendasi ini mungkin memiliki tingkat kesulitan penerapan, kepentingan, kejelasan manfaat, dampak, kebutuhan investasi dalam fasilitas, serta karyawan yang dibutuhkan. Kendala-kendala ini hendaknya dipertimbangkan baik-baik dalam menerapkan pilihan tindakan. Berikut ini adalah rekomendasi yang kami ajukan:

(1) Maraknya persaingan sepeda motor di Indonesia apalagi sepeda motor cina yang memiliki harga lebih murah dapat mempengaruhi perusahaan pada pasar sepeda motor secara keseluruhan. Apabila tidak diantisipasi dengan baik maka dapat mempengaruhi prestasi penjualan perusahaan. Perusahaan dapat mengatasinya dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih bagus mencakup keramahan, kesediaan membantu untuk memenuhi kebutuhan konsumen, kecepatan dan keakuratan, serta kualitas *service* dan *sparepart* yang lebih baik.



(2) Persaingan dari sub dealer lain yang lebih berani memberikan potongan harga yang lebih besar juga bisa mempengaruhi prestasi penjualan. Namun itu semua bisa diantisipasi dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih bagus mencakup keramahan, kesediaan membantu untuk memenuhi kebutuhan konsumen, kecepatan dan keakuratan, serta kualitas *service* dan *sparepart* yang lebih baik. Konsumen yang lebih nyaman dengan situasi keramahan yang ditawarkan cenderung betah dengan perusahaan tersebut, meskipun sub dealer lain menawarkan potongan harga yang lebih besar.

Demikianlah temuan-temuan dan penilaian yang dapat kami sampaikan kepada Bapak.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak selama pengendalian manajemen ini, kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 29 Agustus 2006

Hormat kami

Indri Iriani

---

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Indri Iriani

Alamat : Jl. Sarimanis Blok 12 No.35, Bandung  
Jl. Krisan Blok B/3 Griya Riatur Indah, Medan

Tempat dan tanggal lahir : Medan, 26 Maret 1984

Agama : Kristen

Pendidikan :

1987-1989 : TK YAP Medan

1989-1995 : SD Budi Murni Medan

1995-1998 : SMP St. Thomas Medan

1998-2001 : SMU St. Thomas Medan

2001-2002 : D1 in Marketing and Public Relations di Thames College  
Medan

2002-2007 : Universitas Kristen Maranatha, Bandung