

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Globalisasi ekonomi, persaingan yang semakin ketat, kondisi ekonomi yang belum pulih akibat krisis moneter yang melanda dunia umumnya dan Indonesia khususnya telah menuntut perusahaan untuk beroperasi lebih efisien dan terkendali. Hal ini juga berarti meningkatnya persaingan yang menuntut perusahaan untuk memiliki sistem informasi akuntansi yang memadai. Inilah kenyataan yang dirasakan oleh hampir semua perusahaan di Indonesia. (La Midjan dan Susanto, 2001:iii)

Di tengah persaingan ketat dunia usaha saat ini, perusahaan tidak lagi dapat menggunakan prinsip-prinsip penjualan yang ala kadarnya bila ingin berhasil meningkatkan penjualan. Jika sebelumnya fokus menjual adalah berupa tahap-tahap bagaimana cara menjual, maka kini dikenal luas praktik penjualan yang baru dan revolusioner, yakni memfokuskan penjualan pada bagaimana perilaku membeli yang ditunjukkan konsumen. Konsepnya masih customer focused selling, yang menempatkan konsumen paling utama dalam penjualan. (Katrajaya,2003)

Usaha untuk meningkatkan penjualan dipengaruhi oleh sistem dan prosedur akuntansi yang baik. Sistem dan prosedur akuntansi yang baik memungkinkan pimpinan perusahaan secara terus menerus mengetahui keadaan perusahaan serta memperoleh informasi yang benar pada saat yang tepat, yang digunakan sebagai dasar dalam penetapan perencanaan, pengawasan, dan pengambilan keputusan, salah satunya adalah

untuk memberikan keputusan yang tepat kepada konsumen sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan kepuasan konsumen tetap terjaga dengan baik. (La Midjan dan Susanto, 2001:96)

Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, masalah yang sering dihadapi perusahaan adalah masalah ketepatan dalam menyelesaikan order pesanan, ketepatan barang yang dikirim, dan ketepatan waktu pengiriman barang. Suatu keterlambatan dalam menyelesaikan order dan pengiriman dapat menimbulkan dampak negatif bagi perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. (La Midjan dan Susanto, 2001:96)

Pengiriman barang yang tidak tepat waktunya dapat menciptakan ketidakpuasan dengan tidak adanya persediaan atau pengiriman yang terlambat. Aliran barang dan informasi harus secara terus menerus dimonitor sehingga kesalahan dapat diperbaiki sebelum faktur dipersiapkan dan barang dikirimkan. Sudah jelas, komunikasi yang baik antara perwakilan penjual, karyawan kantor dan gudang, serta karyawan bagian pengiriman merupakan hal yang penting untuk suatu pemrosesan pesanan yang benar. (Mc Daniel, 2001:43)

Pelanggan yang tidak puas karena keterlambatan dalam pengiriman barang biasanya akan mengajukan keluhan. Namun, perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Kebanyakan pelanggan akan mengurangi pembelian atau berganti pemasok daripada mengajukan keluhan. Akibatnya perusahaan kehilangan pelanggan secara tidak perlu. (Kotler dan Susanto, 2000:54)

Untuk mengatasi hal di atas, perusahaan membutuhkan informasi yang lebih relevan, akurat dan tepat waktu untuk pengambilan keputusan. Informasi yang dikumpulkan merupakan informasi berkualitas, yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi yang dioperasikan dengan cara tertentu. Sistem informasi tersebut dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan perusahaan akan sumber informasi konsumen. (Jusuf dan Tambunan, 2000:2)

Bertitik tolak dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Peranan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Barang**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan di atas, untuk meminimalkan berbagai masalah yang timbul berkaitan dengan ketepatan waktu pengiriman barang, khususnya pada Sinar Buana Lestari, maka penulis memandang perlu adanya suatu arah dan tujuan dari penelitian ini agar dapat mendekati permasalahan yang hendak diteliti.

Adapun masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu apakah ada manfaatnya setelah perusahaan menggunakan sistem informasi akuntansi penjualan terhadap ketepatan waktu pengiriman barang.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penulis melakukan penelitian sehubungan dengan pengidentifikasian masalah di atas yaitu untuk memperoleh data-data dan informasi yang akurat dari pihak

perusahaan sebagai bahan perbandingan penulis dalam penulisan karya ilmiah yang berbentuk skripsi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis ketepatan waktu pengiriman barang setelah diterapkannya sistem informasi akuntansi penjualan pada Sinar Buana Lestari.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Bagi penulis

Guna memperoleh gambaran secara langsung mengenai perbandingan antara teori dan kemungkinan penerapannya dalam suatu usaha, juga menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai sistem informasi akuntansi penjualan yang berkaitan dengan masalah ketepatan waktu pengiriman barang.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan informasi yang berguna dalam melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan atas kelemahan-kelemahan dalam merancang informasi akuntansi penjualan dan membantu manajemen dalam menetapkan kebijakan-kebijakan dalam prosedur penjualan.

3. Bagi pihak lain

Diharapkan berguna untuk menambah wawasan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa atau para pembaca lainnya dan dapat menjadi bahan tambahan sekaligus bahan perbandingan dalam penulisan skripsi atau penelitian lain yang sejenis.

1.5 Rerangka Pemikiran

Penjualan adalah penagihan atau penyerahan barang atau jasa dari pihak penjual kepada pihak pembeli disertai dengan penyerahan imbalan dari pihak pembeli sebagai timbal balik atas penyerahan tersebut. Karena pentingnya penjualan, pimpinan perusahaan harus benar-benar mengawasi dan mengendalikan kegiatan penjualan dengan menerapkan suatu sistem informasi akuntansi yang dapat menunjang kelancaran aktivitas penjualan. (Kotler, 1997:27)

Rasa saling percaya dan perjanjian antara pihak yang terkait memegang peranan penting dalam terselenggaranya transaksi penjualan. Salah satu tujuan perusahaan melakukan aktivitas penjualan adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Susanto (2000:54), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi dengan melaksanakan pengiriman barang sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya dengan pembeli, dipandang dari sisi kuantitas, standar kualitas maupun ketepatan dan kecepatan waktu pengiriman barang. Bila terpenuhi, hal-hal tersebut juga dapat menjaga reputasi perusahaan tetap baik. (Komaruddin, 1994:46)

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu pengiriman barang adalah bahwa barang yang dikirim sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini mencakup ketepatan barang yang dikirim seperti alamat pembeli, jenis dan spesifikasi barang yang dikirim, cara dan jenis pengepakan, tanggal dan alamat pengiriman. (Mc Daniel, 2001:41)

Dalam rangka mencapai tujuan perusahaan tersebut diperlukan informasi yang bersumber dari suatu pengolahan data dan harus informasi yang terstruktur. Informasi yang terstruktur adalah informasi yang berguna dan dihasilkan oleh suatu sistem informasi yang berada pada suatu wadah organisasi yang terstruktur pula yaitu organisasi yang memiliki pemisahan uraian tugas yang jelas yang dilaksanakan dengan baik. (La Midjan, 2001:8)

Menurut Widjajanto (2001:4), sistem informasi akuntansi adalah susunan berbagai formulir, catatan, peralatan termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksana dan laporan yang terkoordinasikan secara erat yang didisain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen.

Sedangkan menurut La Midjan (1997:175), sistem informasi akuntansi penjualan adalah keseluruhan prosedur dan teknik yang diperlukan untuk mengumpulkan data perusahaan yang terdiri dari formulir, catatan, dan laporan penjualan yang terkoordinir untuk diolah sehingga menghasilkan bahan-bahan informasi maupun alat untuk pengawasan perusahaan. Untuk menunjang tercapainya penyusunan sistem informasi akuntansi yang baik, harus terdapat koordinasi dari semua unsur sistem informasi akuntansi yang saling melengkapi. Unsur-unsur informasi tersebut antara lain:

1. Formulir tercetak
2. Catatan (buku-buku jurnal, buku-buku besar, maupun register antar lain kartu gudang, kas, dan lain-lain).
3. Laporan-laporan
4. Kegiatan tata usaha dengan atau tanpa menggunakan mesin dan peralatan pencatatan.

Kegiatan pencatatan dan pelaporan mampu mengurangi resiko terjadinya kesalahan dalam prosedur penjualan, khususnya dalam hal keterlambatan pengiriman barang. Kegagalan dalam aktivitas penjualan akan mempengaruhi selain pendapatan juga penagihan atas piutang. (La Midjan, 2001:169)

1.6 Metoda Penelitian

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menggunakan metoda deskriptif analitis, yaitu metoda yang digunakan dalam penelitian yang menggambarkan suatu set kondisi, sekelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang yang dilaksanakan dengan cara mengumpulkan, menjelaskan, menganalisis data yang diperoleh dan selanjutnya dibuat kesimpulan. Data-data yang diteliti diperoleh dari:

1. Data primer (*primary data*), adalah data yang diperoleh dari pihak yang bersangkutan dan berwenang seperti: manajer, staf perusahaan, dan data karyawan yang terlibat.
2. Data sekunder (*secondary data*), adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber lain yang berkaitan seperti: kepustakaan.

(Cooper dan Emory, 1997:61)

Teknik dan alat pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah:

1. Riset Kepustakaan (*Library Research*), teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berpedoman pada buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan perkuliahan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan dijadikan landasan pemikiran teoritis dalam melihat dan membahas permasalahan yang dihadapi.

2. Riset Lapangan (*Field Research*), yaitu teknik pengumpulan data yang mengamati secara langsung sumber data yang akan dianalisis. Adapaun cara-cara yang dapat ditempuh adalah sebagai berikut:
 - Wawancara (*interview*), yaitu bertanya langsung (lisan) kepada pimpinan perusahaan dan orang-orang yang berkepentingan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dianalisis.
 - Kuesioner, yaitu memberikan daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan dengan masalah yang akan dianalisis.
 - Pengamatan (*Observation*), yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung praktek pengolahan pada bagian penjualan.

1.7 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Sinar Buana Lestari yang berlokasi di jalan Industri No.1, Cimareme. Penelitian dilakukan bulan Maret 2006 sampai selesai. Alasan penulis melakukan penelitian pada perusahaan ini adalah karena:

1. Sinar Buana Lestari merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang stationary, yang memproduksi buku tulis, buku gambar, kertas HVS, kertas fotokopi dan lain-lain.
2. Sinar Buana Lestari menggunakan sistem informasi akuntansinya dengan tujuan agar pengiriman barang dapat dilakukan tepat waktu.
3. Di tengah persaingan dunia usaha yang makin ketat sekarang ini, Sinar Buana Lestari mampu bertahan dengan kemampuan manajemennya. Hal ini ditandai dengan berjalannya perusahaan secara normal.