

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Saat ini dunia industri dan bisnis sedang mengalami perkembangan yang sangat luar biasa. Perkembangan ini diikuti pula oleh peningkatan persaingan bisnis yang semakin ketat diantara para pelaku dunia industri. Persaingan ketat menuntut perusahaan untuk dapat melakukan kegiatan usaha secara efektif dan efisien. Perusahaan harus selalu memperhatikan perkembangan yang terjadi di dalam pasar dan menganalisis kesempatan, dikaitkan dengan kekuatan yang dimiliki perusahaan dan memperoleh informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen. Selain itu, perusahaan harus mengetahui keunggulan komparatif yang dimilikinya, mempertahankan keunggulan tersebut, dan terus meningkatkan kualitasnya.

Salah satu masalah yang timbul dari adanya persaingan yang semakin meningkat adalah kemungkinan perusahaan gagal untuk merealisasi tujuan perusahaan, yaitu mendapatkan laba optimum. Dalam rangka memperoleh laba inilah aktivitas penjualan memegang peranan yang sangat penting karena dari aktivitas inilah perusahaan dapat terus beroperasi.

Perusahaan oto jasa adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kendaraan. Cipaganti Citra Graha merupakan suatu perusahaan jasa yang bergerak di bidang persewaan mobil, alat berat, travel, paket kargo, tours & airlines ticketing, dan properti. Dalam melakukan usahanya, Cipaganti Citra Graha selalu berupaya memberikan kualitas penjualan terbaik bagi pelanggannya sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen. Untuk mencegah atau mengatasi aktivitas penjualan yang tidak efektif dan tidak efisien, diperlukan adanya pemeriksaan operasional. Karena kesalahan dan penyimpangan dalam pelaksanaan pemeriksaan operasional, dapat mengakibatkan ketidakefisienan dalam pengelolaan aktivitas penjualan.

Dengan melakukan pemeriksaan operasional, dapat diketahui seberapa baik pelaksanaan aktivitas penjualan jasa selama ini, masalah-masalah yang ada, dan mencari jalan keluar untuk mengatasi masalah tersebut. Pemeriksaan operasional diharapkan dapat membantu manajemen dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penjualan jasa.

Menyadari akan pentingnya aktivitas penjualan dan pemeriksaan operasional bagi suatu perusahaan, maka skripsi ini dituangkan dalam judul:

“Pemeriksaan Operasional sebagai Alat Bantu Manajemen untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Penjualan Jasa di Cipaganti Citra Graha.”

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah prosedur dan kebijakan penjualan yang dilakukan oleh Cipaganti Citra Graha?
- b. Apa kelemahan yang terdapat pada aktivitas penjualan Cipaganti Citra Graha?
- c. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional sebagai alat bantu dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penjualan Cipaganti Citra Graha.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

- a. mengetahui prosedur dan kebijakan penjualan jasa yang dilakukan Cipaganti Citra Graha.
- b. Mengetahui kelemahan yang terdapat pada aktivitas Cipaganti Citra Graha.
- c. Mengetahui peranan pemeriksaan operasional sebagai alat bantu dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penjualan Cipaganti Citra Graha.

1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan berpikir penulis mengenai pemeriksaan operasional dan memberikan gambaran yang lebih jelas

dan lebih nyata mengenai penerapan di lapangan, khususnya di perusahaan tempat penulis mengadakan penelitian, serta mengenai masalah-masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi, sebagai bahan pertimbangan dalam usahanya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan, terutama dalam aktivitas penjualan.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pemeriksaan operasi dan penerapannya, khususnya yang berhubungan dengan aktivitas penjualan.

1.5 KERANGKA PEMIKIRAN

Semua bagian perusahaan pada prinsipnya berusaha mencegah atau menghindari ketidakefektifan yang menghambat pencapaian laba perusahaan. Tujuan perusahaan pada umumnya adalah memperoleh laba yang maksimal. Untuk memperoleh laba yang maksimal, tentunya prestasi penjualan jasa harus bagus. Untuk meningkatkan prestasi penjualan jasa, bagian penjualan jasa harus dikelola secara efektif dan efisien.

Dengan semakin berkembangnya perusahaan, akan semakin disadari bahwa ruang lingkup pimpinan tidak dapat lagi mengikuti setiap aktivitas perusahaan secara mendalam. Karena itu, diperlukan suatu pemeriksaan yang dilakukan terhadap

perusahaan. Pemeriksaan tersebut akan membantu pimpinan perusahaan dalam mengendalikan dan mengawasi kegiatan perusahaan.

Dari defenisi-defenisi menurut Alvin Arens, Randal J.Elder, dan Mark S.Beasley (2003:11), dan Boynton, Johnson, dan Kell,2001:4), dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan merupakan suatu proses yang sistematis untuk mengumpulkan dan mengevaluasi secara objektif bukti-bukti yang diperlukan untuk menilai kepuasan antara informasi, tindakan-tindakan, dan kejadian-kejadian yang diperiksa dengan kriteria yang telah ditetapkan. Pemeriksaan harus dilakukan oleh orang-orang yang independen, kompeten, dan memiliki keahlian yang cukup dalam bidangnya. Hasil pemeriksaan harus dikomunikasikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Sedangkan penjualan merupakan aktivitas yang penting bagi distributor karena dengan adanya penjualan, perusahaan dapat memperoleh laba yang selanjutnya akan digunakan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Pada aktivitas penjualan, terdapat proses pemindahan kepemilikan dari produsen ke konsumen. Penjualan dimulai dari diterimanya permintaan barang dari konsumen dan diakhiri saat barang tersebut berubah dari piutang menjadi uang tunai.

Winardi (1991:131) mengemukakan pengertian penjualan sebagai berikut:

Penjualan adalah proses di mana sang penjual memastikan, mengaktivasi dan memuaskan kebutuhan atau keinginan sang pembeli agar dapat dicapai manfaat, baik bagi sang penjual, maupun sang pembeli yang berkelanjutan yang menguntungkan kedua belah pihak.

Pemeriksaan operasional dilakukan untuk membantu manajemen menilai dan mengevaluasi apakah aktivitas penjualan jasa telah dilakukan dengan efektif dan efisien, serta apakah aktivitas penjualan sudah dilaksanakan sesuai prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan melakukan pemeriksaan operasional, dapat juga diketahui mengenai kekurangan dan masalah dalam aktivitas penjualan tersebut, dan dapat diberikan saran atau rekomendasi mengenai tindakan perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

Maka langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh penulis adalah meneliti hubungan antara variabel dependen dan independen. Variabel independen yaitu dimana hal ini menjadi penentu bagi hal-hal lain, dan yang menjadi penentu disini adalah pemeriksaan operasional. Sedangkan variabel dependen merupakan hal yang dipengaruhi oleh pemeriksaan operasional sebelumnya. Dan yang menjadi variabel dependen ini adalah efektivitas dan efisiensi penjualan jasa.

Berdasarkan uraian diatas, dikemukakan hipotesis bahwa :

Pemeriksaan Operasional sebagai Alat Bantu Manajemen untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Penjualan Jasa di Cipaganti Citra Graha.

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan studi kasus yaitu dengan mengolah data yang diperoleh dari penelitian, kemudian dianalisis dan diproses lebih lanjut berdasarkan teori-teori yang telah diajarkan. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. penelitian lapangan (*field research*)

Penulis melakukan peninjauan langsung ke perusahaan yang menjadi objek penelitian untuk mendapatkan data primer yang diperlukan melalui:

a. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab dengan pimpinan dan staf perusahaan yang dianggap mempunyai informasi yang diperlukan.

b. Pengamatan langsung

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dan pengamatan yang dilakukan berhubungan dengan tujuan penelitian.

c. Kuesioner

Suatu daftar pertanyaan yang diisi oleh pihak yang berwenang. Kuesioner dapat pula diisi sendiri oleh penulis sebagai alat bantu dalam mengambil kesimpulan atas hasil pengamatan dan wawancara.

d. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk membandingkan unsur yang satu dengan yang lainnya, kemudian dicari hubungan antara unsur tersebut dan selanjutnya disimpulkan sesuai dengan yang diperlukan.

2. penelitian kepustakaan

Yaitu dengan jalan membaca, mempelajari dan memahami *literature* dan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sebagai landasan teoritis dalam penyusunan skripsi ini.

1.7 LOKASI PENELITIAN DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT. Cipaganti Citra Graha, yang berlokasi di jalan Gatot Subroto No.94 Bandung dari bulan Agustus sampai dengan selesai.