BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan sebagai suatu organisasi bisnis memegang peranan penting dalam sistem ekonomi sehingga dalam dunia usaha dewasa ini muncul banyak sekali perusahaan, baik perusahaan besar, menengah, maupun perusahaan kecil. Perusahaan kecil akan berusaha untuk terus tumbuh dan berkembang menjadi perusahaan besar dan perusahaan besar akan berusaha untuk bertahan, bahkan berusaha untuk berkembang.

Salah satu faktor penting dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan adalah penjualan perusahaan (Widjayanto 1985:228). Penjualan memegang peranan yang sangat penting dan menjadi tulang punggung perusahaan karena merupakan sumber perolehan dana utama guna membiayai operasi perusahaan sehari-hari. Besar kecilnya tingkat penjualan juga akan mempengaruhi laba perusahaan sehingga perusahaan perlu mengelola penjualan itu dengan baik dan cermat. Keberhasilan penjualan akan mendukung pencapaian tujuan perusahaan, dan sebaliknya pengelolaan yang buruk justru dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan. Penjualan harus direncanakan dan dilaksanakan seefisien dan seefektif mungkin agar mendukung peningkatan kinerja perusahaan sehingga mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya.

Efektivitas penjualan dapat dinilai dengan menggunakan analisis varians untuk melihat apakah target penjualan yang telah ditetapkan dalam *budget* dapat

dicapai (Widjayanto, 1985:262). Analisis ini dilakukan dengan cara membandingkan angka-angka realisasi penjualan yang terjadi dengan angka-angka target penjualan yang telah ditetapkan.

Pihak manajemen perusahaan perlu merasa yakin bahwa seluruh kegiatan perusahaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan dan bahwa pelaksanaan kegiatan perusahaan dilaksanakan dengan efektif. Seiring dengan perkembangan perusahaan dan ketidakmampuan pimpinan perusahaan dalam menangani seluruh kegiatan dan operasi perusahaan secara langsung maka diperlukan pengawasan internal pada aktivitas penjualan. Menurut Tugiman (1999:10) Pengawasan internal (*internal audit*) yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional yang ada di dalam unit organisasi atau perusahaan yang diawasi. Tujuannya untuk menilai apakah kebijakan pimpinan telah dilaksanakan dengan baik oleh aparat bawahan dalam organisasi. Fungsi pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen dimaksudkan agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien sesuai rencana (Tugiman, 1999:10). Untuk mencapai semua itu, manajemen puncak membutuhkan alat bantu dan salah satu diantaranya adalah pemeriksaan operasional.

Melalui pemeriksaan operasional ini, pihak manajemen perusahaan dapat mengetahui sampai sejauh mana pelaksanaan operasi kegiatan perusahaan telah tercapai, masalah-masalah yang ada dalam perusahaan dan juga cara mengatasi masalah tersebut (Mowday *et al.*, 1982 : 200).

Beberapa tujuan dari pemeriksaan operasional penjualan menurut Widjayanto (1985 : 228-229) yaitu menilai kegiatan pemasaran dan penjualan, mendeteksi

adanya kelemahan dalam kegiatan pemasaran dan penjualan serta mencari upaya penanggulangannya, mencari alternatif dalam usaha meningkatkan efektivitas pemasaran dan penjualan, dan mengembangkan rekomendasi bagi penanggulangan kelemahan dan peningkatan prestasi.

Pemeriksaan operasional perlu memiliki suatu kerangka tugas untuk pedoman bagi pemeriksa dalam bekerja. Tanpa adanya kerangka yang tersusun baik, pemeriksa akan banyak menghadapi kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya mengingat bahwa struktur perusahaan ataupun kegiatannya sekarang ini sudah demikian maju dan rumit. Menurut Reider (1999 : 20-22) dalam melakukan pemeriksaan operasional ada beberapa tahap yang harus dilewati, yaitu (1) Tahap Perencanaan (*Planning*), (2) Tahap Program Kerja (*Work Programs*), (3) Tahap Pemeriksaan Lapangan (*Field Work*), (4) Tahap Pengembangan atas Temuan dan Rekomendasi (*Development of Findings and Recommendations*), (5) Tahap Pelaporan (*Reporting*).

PT X merupakan sebuah perusahaan dagang. Perusahaan ini membeli bahan baku dari perusahaan lain kemudian memproduksi dan menjual sendiri produknya yang berupa mainan plastik kepada toko-toko mainan yang ada di Jawa Barat. Dalam penulisan skripsi ini, penulis memilih kegiatan penjualan dengan alasan bahwa kegiatan penjualan merupakan sumber yang utama untuk menghidupi perusahaan. Pengelolaan penjualan dari perusahaan yang baik tidak saja akan menyebabkan tidak tercapainya sasaran penjualan, tetapi juga akan mempengaruhi pendapatan yang seharusnya diterima oleh perusahaan. Jadi secara langsung atau tidak, prestasi yang dicapai oleh bagian penjualan akan

mempengaruhi bagian-bagian lainnya. Selain itu, pengelolaan penjualan yang tidak baik juga dapat menghabiskan sumber daya perusahaan yang pada akhirnya akan mengancam kelangsungan hidup perusahaan. Disamping itu temuan dari hasil pemeriksaan operasional harus disertai rekomendasi kepada manajemen dan adanya tindak lanjut oleh perusahaan atas rekomendasi sehingga dapat menunjang efektivitas perusahaan. Dalam hal ini PT X mengalami penjualan yang belum efektif dikarenakan perusahaan tersebut belum melakukan pemeriksaan operasional secara memadai.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai pentingnya aktivitas penjualan dan pemeriksaan operasional bagi suatu perusahaan dan penelitian tersebut akan dituangkan dalam skripsi berjudul : **“PENGARUH PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS PENJUALAN” (Studi kasus pada PT X , Bandung)**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pemeriksaan operasional atas penjualan dalam PT X, Bandung sudah berjalan secara memadai?
2. Apakah penjualan pada PT X, Bandung telah dilaksanakan secara efektif?
3. Seberapa besar pengaruh pemeriksaan operasional atas efektivitas penjualan pada PT X, Bandung?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini ditujukan antara lain untuk mencoba mencari jawaban atas kedua masalah diatas. Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pemeriksaan operasional atas penjualan yang dilaksanakan oleh PT X, Bandung
2. Untuk mengetahui apakah penjualan pada PT X, Bandung telah dilaksanakan secara efektif.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemeriksaan operasional atas efektivitas penjualan PT X, Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Setelah melakukan penelitian, penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan kepada berbagai pihak, terutama:

- a) Perusahaan tempat penelitian dilakukan

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pandangan bagi pihak manajemen yang bermanfaat untuk perbaikan dan pengembangan pelaksanaan pemeriksaan operasional dan pengaruhnya terhadap efektivitas penjualan.

- b) Penulis sendiri

Dengan penelitian dan skripsi ini, salah satu syarat dalam menempuh Ujian Sidang Sarjana Ekonomi Program Strata-1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha terpenuhi. Selain itu

penulis dapat melihat secara langsung bagaimana teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dapat diterapkan dalam praktek di perusahaan, khususnya mengenai pemeriksaan operasional dan pengaruhnya atas efektivitas penjualan.

c) Rekan-rekan mahasiswa lain

Diharapkan hasil penelitian ini menambah pengetahuan dan wawasan sesama rekan mahasiswa serta dapat digunakan sebagai referensi bagi rekan-rekan dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

d) Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan akuntansi khususnya mengenai pengaruh pemeriksaan operasional atas efektivitas penjualan.

1.5. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Suatu perusahaan kecil dengan jumlah karyawan yang masih relatif sedikit, serta operasi perusahaan yang terbatas, pengendalian secara langsung dapat dilaksanakan oleh pimpinan perusahaan. Akan tetapi akibat pertumbuhan dan perkembangan aktivitas perusahaan, pimpinan perusahaan tidak dapat lagi secara langsung mengendalikan jalannya operasi perusahaan. Meskipun demikian, setiap pimpinan perusahaan selalu berusaha mengarahkan perusahaan pada pelaksanaan rencana dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Keterbatasan pimpinan perusahaan untuk terlibat secara langsung dalam pelaksanaan seluruh

operasi perusahaan diatasi dengan mendelegasikan wewenang pada bawahannya, maka perusahaan ini makin terdesentralisasi. Desentralisasi menurut Robbins *et al.* (1999:289) adalah pengoperan wewenang membuat keputusan ke tingkat yang lebih rendah dalam suatu organisasi.

Setiap perusahaan pada hakekatnya melakukan aktivitas penjualan barang atau jasa karena penjualan tersebut merupakan sumber perolehan pendapatan utama perusahaan.

Menurut Hollander (2000 : 230), penjualan dapat didefinisikan sebagai berikut:

“The sales or collection process is a series of operating events that collectively serve to attract customers, help customers, select goods and services, deliver the goods and services requested, and collect payments for the goods and services.”

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa penjualan adalah sebagai pengalihan atau pemindahan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari pihak penjual kepada pembeli yang disertai dengan penyerahan imbalan dari pihak pembeli barang atau jasa kepada penjual.

Setiap kegiatan operasional penjualan perusahaan biasanya perusahaan melakukan aktivitas penjualan yang terdiri dari penjualan tunai, penjualan kredit, dan leasing. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (1988:971) penjualan tunai adalah sebagai berikut : “Penyerahan atau penerimaan barang yang dilaksanakan segera setelah dilakukan pembayaran”. Jadi penjualan tunai adalah penjualan yang dilakukan apabila penyerahan barang dan jasa dilakukan setelah pembayaran yang dilakukan oleh pembeli. Sedangkan pengertian kredit menurut Undang-undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan

yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam dengan pihak lain, yang mewajibkan pihak peminjam melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan pemberian bunga.”

Bagi setiap perusahaan menurut Widjayanto (1985:228), aktivitas penjualan dan pemasaran merupakan dua sisi dari satu keping mata uang. Untuk menjual, seorang pengusaha mesti memasarkan hasil produksinya. Pemasaran banyak dikatakan sebagai kepala ular dari organisasi. Pemasaran adalah titik kritis yang paling banyak menentukan hidup matinya perusahaan. Pemasaran yang berhasil dapat menjadi pendorong kuat tercapainya tujuan perusahaan. Pemeriksaan operasional diperlukan untuk memeriksa tingkat efisiensi dan efektivitas kegiatan dalam suatu organisasi dan menilai apakah cara-cara pengelolaan yang sudah diterapkan dalam kegiatan tersebut sudah mendukung terciptanya peningkatan efisiensi dan efektivitas (Reider, 1999 : 10). Untuk mengetahui kemajuan prestasi penjualan perusahaan, pemeriksa dapat membandingkan prestasi yang dicapai sekarang dengan prestasi di masa lalu. Analisa ini cukup penting untuk dilaksanakan, karena dengan mengetahui prestasi dan penyebabnya, pemeriksa akan dapat menentukan efektivitas penjualan itu sendiri (Widjayanto, 1985:259).

Widjayanto (1985:15) mengemukakan pemeriksaan operasional sebagai berikut:

“Pemeriksaan operasional adalah sebagai suatu pemeriksaan yang tujuannya menilai organisasi dan efisiensi manajemen dari suatu perusahaan atau bagian dari suatu perusahaan. Pemeriksaan seperti ini dapat juga dipandang sebagai suatu bentuk kritik membangun disertai dengan pemberian rekomendasi.”

Pemeriksaan operasional yang dikemukakan oleh Arens *et al.*, (2003 : 13), adalah sebagai berikut:

“Operational audit is a review of any part of an organization’s operating procedures and methods for the purpose of evaluating efficiency and effectiveness.”

Definisi diatas dapat diartikan bahwa audit operasional adalah sebuah pemeriksaan beberapa bagian prosedur dan metode operasi dari suatu organisasi yang bertujuan mengevaluasi efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan operasional adalah suatu proses penilaian yang dilakukan secara sistematis dengan mengevaluasi keekonomisan, efektivitas, dan efisiensi dari aktivitas, metode, dan prosedur pengelolaan yang dilakukan oleh seseorang serta pemberian laporan tentang hasil evaluasi pada pihak berwenang dan memberikan rekomendasi yang bermanfaat guna perbaikan dan peningkatan keekonomisan, keefektifan, dan keefisienan aktivitas operasi yang dijalankan oleh organisasi.

Pemeriksaan operasional berupaya meninjau kembali kegiatan pemasaran dan penjualan, mendeteksi adanya kelemahan dalam kegiatan pemasaran dan penjualan serta mencari upaya penanggulangannya, mencari alternative dalam usaha meningkatkan efektivitas pemasaran dan penjualan, dan mengembangkan rekomendasi bagi penanggulangan kelemahan dan peningkatan prestasi (Widjayanto 1985:228). Hasil dari pemeriksaan operasioanal harus dilaporkan kepada manajemen sebagai dasar untuk melakukan tindakan perbaikan atau pengembangan.

Beberapa tujuan dari pemeriksaan operasional penjualan menurut Widjayanto (1985 : 228-229) yaitu menilai kegiatan pemasaran dan penjualan, mendeteksi adanya kelemahan dalam kegiatan pemasaran dan penjualan serta mencari upaya penanggulangannya, mencari alternatif dalam usaha meningkatkan efektivitas pemasaran dan penjualan, dan mengembangkan rekomendasi bagi penanggulangan kelemahan dan peningkatan prestasi.

Menurut Arens *et al.*, (2004 : 503-504) dalam melakukan pemeriksaan operasional ada beberapa tahap yang harus dilewati, yaitu: ***Planning (perencanaan)*** yaitu auditor operasional harus menentukan ruang lingkup penugasan dan menyampaikan hal itu ke unit organisasi, menentukan staf penugasan yang tepat, mendapatkan informasi mengenai latar belakang unit organisasi, memahami pengendalian intern, serta memutuskan bahan bukti yang tepat yang harus dikumpulkan; ***Evidence accumulation and evaluation (Pengumpulan dan Evaluasi Bahan Bukti)*** yaitu auditor operasional harus mengumpulkan cukup bahan bukti kompeten agar dapat menjadi dasar yang layak guna menarik kesimpulan mengenai tujuan yang sedang diuji; ***Reporting and follow up (Pelaporan dan Tindak Lanjut)*** dimana laporan biasanya dikirim hanya ke pihak manajemen, dan satu salinan untuk unit yang diperiksa. Keragaman audit operasional memerlukan penyusunan laporan secara khusus untuk menyajikan ruang lingkup, temuan, dan rekomendasi audit. Tindak lanjut adalah umum dalam audit operasional bilamana rekomendasi dilakukan oleh manajemen. Tujuannya adalah menentukan apakah perubahan yang direkomendasikan dilakukan, dan jika tidak, mengapa.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :
“Pemeriksaan operasional yang dilaksanakan secara memadai akan berpengaruh terhadap efektivitas penjualan.”

1.6. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode penelitian deskriptif analisis, suatu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menyajikan data, serta menganalisis data sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai objek yang diteliti (Indriantoro, 1999 : 26)

Teknik penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Field research* (penelitian lapangan)

Penulis akan melakukan peninjauan langsung ke objek yang diteliti untuk memperoleh data primer. Penelitian lapangan dapat dilakukan dengan cara:

a. Observasi

Adalah melakukan proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Indriantoro, 1999 : 157).

b. Wawancara

Penulis melakukan pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian (Indriantoro, 1999 :152).

2. *Library research* (penelitian kepustakaan)

Penelitian kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh landasan dari berbagai literature, buku-buku, catatan-catatan kuliah, artikel-artikel maupun penulisan ilmiah lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Indriantoro, 1999:31)

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah PT. X, Bandung. Penelitian dilaksanakan dari bulan September 2008 sampai dengan Desember 2008.