

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

Pertumbuhan dan perkembangan perusahaan industri yang terus meningkat menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat, sehingga dalam menghadapi persaingan perusahaan perlu mengantisipasi salah satunya dengan meningkatkan pelayanan pelanggan yang tujuannya adalah untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam dunia bisnis.

Dalam meningkatkan pelayanan pelanggan, persediaan berperan penting pada perusahaan karena sebagian besar kekayaan perusahaan tertanam pada persediaan. Sehingga perusahaan perlu menjaga atau mengontrol persediaan secara efisien dan efektivitas dengan memberikan informasi mengenai keadaan persediaan yang sebenarnya baik pada kuantitas barang dan jumlah barang secara akurat, relevan dan tepat waktu.

Salah satu perusahaan perseroaan terbatas, yaitu PT Handijaya Sukatama dalam melakukan kegiatan operasionalnya memerlukan adanya persediaan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. PT Handijaya Sukatama memiliki unit-unit organisasi dalam menjalankan operasionalnya, salah satu bidang yang mendukung kegiatan perusahaan ini dalam meningkatkan pelayanan pelanggan adalah pada divisi *General Affair* (GA).

Peran *General Affair* pada perusahaan ini sangat berpengaruh dalam menyediakan persediaan untuk kebutuhan kantor, seperti alat tulis kantor, alat

kebersihan dan rumah tangga kantor lainnya. Layanan yang diberikan *General Affair* dalam mengurus segala persediaan rumah tangga kantor dapat meningkatkan produktivitas karyawan sehingga dapat mempengaruhi pada pelayanan pelanggan menjadi lebih baik dan optimal. Apabila pelanggan puas dan nyaman, maka perusahaan mendapatkan keuntungan dari hasil kinerja yang dilakukan oleh *General Affair*, sehingga perusahaan memperoleh laba, serta pelanggan memberikan informasi kepada masyarakat lain melalui rekomendasi dari mulut ke mulut.

Setiap persediaan memerlukan sistem pengendalian intern yang berfungsi untuk membantu perusahaan dalam melakukan pengecekan pada sistem akuntansi persediaan dari kedatangan, menerima, menyimpan, dan mengeluarkan persediaan secara fisik maupun kualitas dan pencatatannya, serta penentuan dan pengaturan jumlah persediaan. Perusahaan ini melakukan adanya sistem pengendalian intern pada persediaan, tetapi sistem yang terdapat pada perusahaan ini masih relatif rendah, sehingga kegiatan-kegiatan yang dilakukan Bagian *General Affair* dalam penyediaan, pencatatan dan pengecekan persediaan masih menggunakan sistem manual.

Bertitik tolak pada berbagai masalah dan kenyataan-kenyataan uraian diatas, maka penulis mencoba meneliti masalah sistem informasi akuntansi persediaan, terutama meningkatkan pelayanan yang dilakukan *General affair* dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pelanggan pada PT. Handijaya Sukatama di Jakarta, dengan judul “*Peranan sistem informasi akuntansi persediaan pada general affair dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pelanggan di PT Handijaya Sukatama*”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian pada permasalahan pokok skripsi dititikberatkan pada masalah sistem informasi akuntansi persediaan oleh karena perusahaan belum dapat melakukan semua kebutuhan pelanggan dengan baik dan memadai.

Maka masalah yang akan diidentifikasi mencakup hal - hal, sebagai berikut:

- (1) Apakah pelaksanaan sistem informasi akuntansi persediaan pada *General Affair* sudah memadai?
- (2) Bagaimana peranan sistem informasi akuntansi pada *General Affair* dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pelanggan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, adalah sebagai berikut :

- (1) Untuk mengetahui dan menilai sistem informasi akuntansi persediaan pada *General Affair* di PT. Handijaya Sukatama.
- (2) Untuk mengetahui peranan sistem informasi akuntansi persediaan pada *General Affair* dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pelanggan di PT. Handijaya Sukatama.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian yang dilakukan, adalah sebagai berikut :

- (a) Bagi penulis, untuk meningkatkan wawasan pengetahuan dan pengalaman penulis dalam pembuatan skripsi ini dan untuk memperoleh

gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.

- (b) Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat memberikan sedikit bahan masukan yang mungkin bermanfaat untuk masa selanjutnya demi keberhasilan bisnis.
- (c) Bagi pembaca, dapat memberikan informasi bagi pihak – pihak yang menggunakan sebagai bahan referensi penulisan, untuk memperoleh pengetahuan tentang Peranan Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Pada *General Affair* Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelayanan Pelanggan.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di PT Handijaya Sukatama (Honda Sunter), yang berlokasi di Jl. Danau Sunter Barat Blok A no. 7, Jakarta Utara-Indonesia 14350. Nomor Telepon:(021) 6403740. Penelitian ini dilaksanakan dibulan September s/d November 2013.