

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya dunia bisnis saat ini membuat persaingan setiap perusahaan menjadi semakin ketat sehingga kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat membuat strategi bisnis yang baik agar dapat memiliki keunggulan dalam berkompetisi di dunia bisnis. Perusahaan yang tidak dapat mengikuti perkembangan dunia bisnis saat ini, beresiko tinggi menghadapi kesulitan dalam mempertahankan eksistensi perusahaannya. Untuk dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan, perusahaan harus mampu menciptakan kegiatan operasional yang efektif, efisien, dan ekonomis.

Moda transportasi saat ini menjadi salah satu elemen penting dalam kehidupan bermasyarakat dari berbagai lapisan. Dengan adanya berbagai macam moda transportasi maka masyarakat dimudahkan dalam melakukan aktivitas sehari-hari dan dalam melakukan perjalanan ke berbagai tempat baik dari darat, laut maupun udara. Khususnya untuk transportasi darat, yang paling sering digunakan oleh masyarakat pada umumnya adalah sepeda motor.

Sepeda motor seringkali menjadi alternatif bagi masyarakat yang berdomisili di daerah padat penduduk dan daerah pusat berlangsungnya berbagai transaksi seperti di Jakarta dan sekitarnya. Sepeda motor juga dinilai lebih hemat dan efisien dibandingkan dengan menggunakan mobil yang membutuhkan perawatan ekstra. Dengan banyaknya kebutuhan akan penggunaan sepeda motor tersebut mengakibatkan meningkatnya juga permintaan atas alat transportasi tersebut. Hal ini pada akhirnya juga menyebabkan bisnis dealer motor mulai menjamur di daerah Jakarta dan sekitarnya.

Untuk menjaga performa bisnis ditengah persaingan ketat antara *dealer* yang satu dan lainnya, maka diperlukan strategi bisnis yang unik, efektif dan mencakup keseluruhan bidang yang krusial. Bidang krusial yang dimaksud salah satunya adalah pada fungsi penjualan, dengan banyaknya pilihan dealer

motor yang ada maka pembeli secara langsung maupun tidak langsung akan melakukan evaluasi terhadap proses penjualan dari beberapa *dealer* dan membandingkannya. Pembeli akan memilih *dealer* yang memberikan opsi penjualan yang paling menarik dan menguntungkan. Oleh karena itu, proses penjualan dan aspek-aspek yang terlibat salah satunya adalah penerimaan kas menjadi sangat krusial dan berpengaruh. Proses penjualan tidak pernah terlepas dari proses penerimaan kas dimana setiap penjualan akan dilanjutkan dengan proses pembayaran atas transaksi penjualan tersebut.

Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk mengefisiensi proses penjualan dan penerimaan kas adalah dengan melakukan audit operasional terhadap fungsi penjualan dan penerimaan kas tersebut agar masalah-masalah yang menghambat dapat diidentifikasi lebih dini sebelum menyebabkan kerugian di kemudian hari. Proses audit operasional dimulai dengan mengumpulkan data dan melakukan evaluasi antara prosedur dengan fakta yang terjadi di lapangan, serta mengidentifikasi area-area perbaikan positif untuk selanjutnya mengembangkan standar kinerja yang dapat diukur. Selain itu, audit operasional juga dapat digunakan dalam mencari solusi dan rekomendasi terhadap masalah-masalah yang ditemukan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis terinspirasi untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul, **“AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI PENJUALAN DAN PENERIMAAN KAS PADA PT. NAMBO MOTORINDO JAYA”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas atau diidentifikasi antara lain:

1. Apakah kegiatan operasional penjualan dan penerimaan kas yang telah berjalan mendukung efektivitas dalam pencapaian target penjualan?
2. Apakah proses pengendalian internal yang dilakukan dalam mengawasi kegiatan operasional penjualan dan penerimaan kas perusahaan telah memadai?
3. Apa saja kelemahan-kelemahan yang masih terjadi dalam kegiatan operasional penjualan dan penerimaan kas yang menghambat pencapaian target penjualan perusahaan?

4. Bagaimana rekomendasi yang diusulkan untuk mengatasi kelemahan-kelemahan yang terdapat pada kegiatan operasional penjualan dan penerimaan kas perusahaan dan meningkatkan daya saing perusahaan?

### 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka pembahasan ini hanya dibatasi pada pengevaluasian terhadap kegiatan operasional penjualan, yaitu proses pemesanan sepeda motor, prosedur terjadinya penjualan, proses pembayaran sepeda motor oleh pelanggan dan perusahaan *finance*, proses persiapan dan pengiriman sepeda motor ke pelanggan. Serta pengujian terhadap kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan identifikasi kelemahan-kelemahan yang masih terjadi terkait dengan kegiatan operasional penjualan.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berikut adalah tujuan yang ingin penulis capai melalui penulisan ini:

1. Mengetahui apakah kegiatan operasional penjualan dan penerimaan kas sudah berjalan mendukung pencapaian target penjualan secara efektif.
2. Mengetahui dan mengevaluasi apakah proses pengendalian internal yang dijalankan dalam mengawasi kegiatan operasional penjualan dan penerimaan kas perusahaan telah memadai.
3. Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan terjadi dalam kegiatan operasional penjualan dan penerimaan kas yang menghambat pencapaian target penjualan perusahaan.
4. Memberikan rekomendasi-rekomendasi untuk tindakan perbaikan dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan, penulis, dan juga para pembaca. Berikut manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi perusahaan

Membantu perusahaan dalam melakukan evaluasi atas kegiatan operasional penjualan dan penerimaan kas dan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen perusahaan dalam meningkatkan efektivitas fungsi penjualan dan penerimaan kas perusahaan dan mengatasi kelemahan-kelemahan yang masih terjadi dalam kegiatan operasional

penjualan dan penerimaan kas perusahaan melalui beberapa rekomendasi yang diberikan.

2. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis dalam menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perbandingan antara teori dan praktek yang sesungguhnya mengenai audit operasional atas fungsi penjualan dan penerimaan kas dalam perusahaan.

3. Bagi pembaca

Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi serta dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam melakukan penelitian selanjutnya atau karya tulis lainnya, khususnya mengenai audit operasional atas fungsi penjualan dan penerimaan kas.

## 1.5 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan ini dilakukan untuk mengumpulkan data-data atau informasi yang diperlukan langsung dari objek yang diteliti. Penelitian lapangan ini dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara kepada pihak yang berwenang dalam perusahaan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan mengenai aktivitas operasional fungsi penjualan dan penerimaan kas yang ada di dalam perusahaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

b. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung atas proses penjualan dan penerimaan kas yang terjadi di dalam perusahaan agar dapat dengan mudah memahami proses bisnis yang terjadi di dalam perusahaan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen perusahaan yang terkait dengan fungsi penjualan dan penerimaan kas.

d. *Questionnaire*

Penulis menyiapkan daftar pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan fungsi penjualan dan penerimaan kas yang akan diisi oleh pihak yang berwenang untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas.

2. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka dilakukan dengan cara membaca, meringkas, dan menarik kesimpulan dari teori-teori yang relevan dengan topik dan permasalahan skripsi untuk dijadikan dasar kriteria dalam pembahasan topik skripsi.

## 1.6 Tinjauan Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh Cakra Crishiawati (2013) tentang Audit Operasional Atas Penjualan PT. Food Evolution Indonesia. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa fungsi penjualan pada PT. Food Evolution Indonesia sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kelemahan yang terjadi dalam proses penjualan, seperti tingginya tingkat perputaran karyawan, pelanggan menunggu lama untuk beberapa hidangan, dan kendala dalam berbahasa asing bagi para karyawan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Pransiska Panjaitan (2014) yang berjudul “Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi Kasus Pada PT. Victory Surabaya)”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa audit operasional pada PT. Victory Surabaya sudah dilaksanakan dengan baik dalam menunjang efektivitas penjualan, dimana audit operasional dilaksanakan sesuai dengan tahap-tahap audit operasional oleh auditor yang kompeten dan berpengalaman.
3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosyati Olivia Lesmarintan (2012) dengan judul “Audit Operasional Atas Fungsi Penjualan Pada PT. Batik Semar Cabang Jakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penjualan pada PT. Batik Semar Cabang Jakarta sudah berjalan dengan

cukup baik. Meskipun proses penjualan sudah berjalan dengan cukup baik, PT. Batik Semar Cabang Jakarta masih memiliki beberapa kelemahan, seperti tidak tercapainya target penjualan, pengiriman barang yang tidak tepat waktu, pemesanan barang yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, tidak adanya kebijakan pengembalian barang, dan gudang dapat diakses oleh karyawan yang tidak berkepentingan.

4. Penelitian yang dilakukan Dumitrascu Mihaela dan Savulescu Iulian (2012) pada jurnal yang berjudul *Internal Control and the Impact on Corporate Governance, in Romanian Listed Companies*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebuah organisasi yang tidak memiliki pandangan kepemimpinan jangka panjang yang efisien, maka mekanisme pengendalian internal tidak akan berjalan dengan efektif. Jadi tata kelola perusahaan tidak sepenuhnya berjalan efektif tanpa sistem pengendalian internal yang baik. Untuk meningkatkan sistem pengendalian internal dalam perusahaan yang terdaftar di BSE dan perusahaan lain, terutama di Rumania, dapat melakukan peningkatan pelaporan keuangan dan penurunan resiko kebangkrutan.
5. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ghodratollah, Sadegh, Akbar, dan Sohrab (2012) pada jurnal yang berjudul *Supreme Audit Court of Auditors Insight on Operational Audit Challenges*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa banyak organisasi yang tidak bersungguh-sungguh dalam komitmen untuk peraturan yang ada dan tidak menggunakan sistem anggaran operasional karena mereka belum menyadari manfaat dari sistem tersebut. Pemerintah Iran menetapkan beberapa peraturan untuk memaksa lembaga pemerintah dan organisasi lainnya untuk memulai menggunakan sistem audit operasional. Pemerintah harus menekankan pada penggunaan audit operasional di dalam negeri dan membuat beberapa motivasi bagi lembaga yang berbeda untuk mengembangkan peraturan ini. Namun sangat disayangkan melihat banyak manajer dari lembaga pemerintah yang tidak akrab dengan konsep dasar audit operasional. Oleh karena itu, kita perlu turut dalam mendorong manajer untuk mengikuti beberapa program pembelajaran untuk dapat memahami dasar-dasar masalah ini.